



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI




**Universiti
Putra
Malaysia**





AGENDA 1.0: ALUAN PENGERUSI

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) ISO QMS & ISMS UPM Tahun 2021

19 November 2021 (Jumaat) | 9.00 pagi | 
zoom

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

**ASSALAMMUALAIKUM /
SALAM SEJAHTERA**

SELAMAT DATANG

**AHLI BAHARU MESYUARAT KAJIAN SEMULA
PENGURUSAN (MKSP) ISO UPM**

Disember 2020 – November 2021

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
ISO QMS & ISMS UPM Tahun 2021



JAWATANKUASA PENGURUSAN UPM



YBhg Prof. Dr. Mohd Roslan Sulaiman
Naib Canselor



YBhg. Prof. Ts. Dr. M. Iqbal Saripan
Timbalan Naib Canselor
(Akademik & Antarabangsa)
Ketua Pegawai Maklumat



YBhg. Prof. Dr. Arifin Abdu
Timbalan Naib Canselor
(Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)



YBhg. Prof. Dr. Nazamid Saari
Timbalan Naib Canselor
(Penyelidikan dan Inovasi)



YBhg. Prof. Ir. Dr. B.T. Hang Tuah Baharudin
Timbalan Naib Canselor
(Jaringan Industri dan Masyarakat)



En. Muhazam Mansor
Pendaftar



Pn. Hjh. Izariahwati Mohd Isa
Menjalankan Fungsi Bursar



En. Muzaffar Shah Kassim
Ketua Pustakawan



En. Muhammad Adil Ahmad Tajuddin
Menjalankan Fungsi
Penasihat Undang-undang



YBhg. Prof. Dr. Azmawani Abd. Rahman
Pengarah
Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat



Prof. Madya Dr. Shahrul Razid Sarbini
Pengarah
UPM Kampus Bintulu

Terima Kasih Mantan Ahli JPU

1. Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) UPM

Prof. Dato' Dr. Zulkifli Idrus

3. Pengarah, Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat, UPM

Prof. Dr. Daud Ahmad Israf Ali

2. Bursar, UPM

Dato' Zulkiflee Othman

4. Penasihat Undang - Undang

Puan Nor Siah Haji Baharin

Tahniah Ahli MKSP Baharu & Terima Kasih Mantan Ahli

Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ)		
Pusat Tanggungjawab	Tahniah	Terima Kasih
1. Fakulti Ekologi Manusia	Prof. Dr. Mohamad Fazli Sabri	Prof. Dr. Ahmad Hariza Hashim
2. Fakulti Kejuruteraan	Prof. Ir. Dr. Mohd Khairol Anuar Mohd Ariffin	Prof. Ir. Ts. Dr. Nor Kamariah Noordin
3. Fakulti Sains dan Teknologi Makanan	Prof. Madya Dr. Anis Shobirin Meor Hussin	Prof. Dr. Nazamid Saari
4. Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	Prof. Dato' Dr. Abdul Mua'ti @ Zamri Ahmad	Prof. Madya Dr. Mohd Azidan Abdul Jabar
5. Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	Profesor Madya Dr. Razali Yaakob	Prof. Dr. Rusli Abdullah
6. Fakulti Pengajian Pendidikan	Prof. Madya Dr. Soaib Asimiran	Prof. Dr. Samsilah Roslan
7. Fakulti Kemanusiaan, Pengurusan dan Sains, UPMKB	Prof. Madya Dr. Mohamad Maulana Magiman	Prof. Datuk Dr. Jayum Anak Jawan
8. Fakulti Perhutanan dan Alam Sekitar	Prof. Dr. Hazandy Abdul Hamid	Prof. Datuk Dr. Mad Nasir Shamsudin
9. Sekolah Perniagaan dan Ekonomi	Prof. Madya Dr. Bany Ariffin Amin Noordin	Prof. Dr. Azali Mohamed

Tahniah Ahli MKSP Baharu & Terima Kasih Mantan Ahli

Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ)		
Pusat Tanggungjawab	Tahniah	Terima Kasih
10. Institut Antarabangsa Akuakultur dan Sains Akuatik	Prof. Dr. Ahmad Zaharin Aris	Prof. Dr. Fatimah Md. Yusoff
11. Institut Penyelidikan Produk Halal	Prof. Madya Dr. Mohd Nasir Mohd Desa	Prof. Dr. Shuhaimi Musfata
12. Institut Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan	<i>Kosong</i>	Prof. Dr. Mohd Rafii Yusop
13. Institut Kajian Perladangan	<i>Kosong</i>	Prof. Dr. Robiah Yunus
14. Pusat Perhubungan Alumni	Prof. Madya Dr. Arba'ie Sujud	Prof. Dr. Hazandy Abdul Hamid
15. Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	Puan Iza Dura Abdul Manan	Prof. Dato' Dr. Abdul Mua'ti @ Zamri Ahmad
16. Pusat Transformasi Komuniti Universiti	Prof. Dr. Loh Teck Chwen	Prof. Dr. Mansor Abu Talib
17. Pusat Pertanian Putra (dahulu dikenali sebagai Taman Pertanian Universiti)	Prof. Madya Dr. Siti Zaharah Sakimin	- (perubahan nama PTJ)
18. Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	Prof. Madya Dr. Fathinul Fikri bin Ahmad Saad	Prof. Datin Dr. Rozi Mahmud
19. Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser (CaRE)	<i>Kosong</i>	Prof. Datin Dr. Sherina Mohd Sidik (menjalankan tugas Pengarah)

Tahniah Ahli MKSP Baharu & Terima Kasih Mantan Ahli

Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ)

Pusat Tanggungjawab	Tahniah	Terima Kasih
20. Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat dan Endowmen	Prof. Madya Dr. Mohd Daud Awang	Dr. Hj. Razali Othman
21. Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	Encik Husalshah Rizal Hussian	Encik Abdullah Arshad
22. Akademi Sukan	Prof. Madya Dr. Tajularipin Sulaiman	Prof. Dato' Dr. Shamala A/P K. Subramaniam
23. Bahagian Keselamatan	DSP/KS Nor Azlan Mohammed	ACP Azlan Abu
24. Kolej Empat Belas	Dr. Daljit Singh a/l Karam Singh	Prof. Madya Dr. Jasronita Jasni
25. Kolej Pendeta Za'ba	Dr. Mohd Hafiz Mohd Zaid	Prof. Dr. Arifin Abdu
26. Kolej Sepuluh	Prof. Madya Ir. Dr. Nuraini Abdul Aziz	Prof. Dr. Ir. B.T. Hang Tuah Baharudin
27. Kolej Tun Dr. Ismail	Prof. Dr. Aminuddin Hassan	Prof. Dr. Sidek Abdul Aziz
28. Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah (KOSASS)	Profesor Madya Dr. Mohd Mursyid Arshad	Lt. Kdr. Prof. Madya Gs Dr. Mohd Hasmadi Ismail

Tahniah Ahli Baharu & Terima Kasih Mantan Ahli

TWP ISMS, PLS, PKPU, PRJU

Peranan	Pusat Tanggungjawab	Tahniah	Terima Kasih
1. Timbalan Wakil Pengurusan ISMS UPM	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	Ts. Shahril Iskandar Amir	Ts. Krishnan Mariappan
2. Penyelaras Latihan Staf UPM (PLS)	Pejabat Pendaftar	Encik Azizi Ismail	Cik Nor Azizah Tamsi
3. Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU)	Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat	Pn. Norlida Zamberi	Pn. Askina Aziz
4. Pegawai Rekod Jabatan Universiti (PRJU)	Pejabat Pendaftar	En. Abdul Rahim Utar	En. Muhazam Mansor

Tahniah Ahli Baharu & Terima Kasih Mantan Ahli

Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) Peneraju Proses / Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) PTJ		
Pusat Tanggungjawab	Tahniah	Terima Kasih
5. Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	Tn. Hj. Mohd Aris Fadzilah Abdullah	Pn. Hasliza Zakaria
6. Taman Pertanian Universiti	En. Johan Ali	En. Helmi Azro Mohd Hassan
7. Pusat Asasi Sains Pertanian	En. Zuhaimi Abdul Rahim	Tn. Hj. Amran Zakaria
8. Pejabat Penasihat Undang-Undang	En. Muhammad Adil Ahmad Tajuddin	Pn. Nariza Mohd Elias
9. Pusat Antarabangsa	Pn. Noraihan Noordin	Pn. Fairuz Muchtar Bawaze'er
10. Fakulti Kejuruteraan	Pn. Lailawati Bakar	Pn. Noraihan Noordin
11. Fakulti Bioteknologi & Sains Biomolekul	En. Mohd Radzi Mahidin	Tn. Hj. Suhaifi Sulaiman (Almarhum)
12. UPM Kampus Bintulu	En. Noor Hakim Ahmad	En. Sudirman Asmadi

Tahniah Ahli Baharu & Terima Kasih Mantan Ahli

Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) Peneraju Proses / Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) PTJ

Pusat Tanggungjawab	Tahniah	Terima Kasih
13. Institut Biosains	Pn. Hasliza Zakaria	Pn. Nor Adida Ab Khalid
14. Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan	Pn. Suryani Ahmad	Pn. Nur Fazrina Ismail
15. Institut Kajian Perladangan	Pn. Norazlina Zulkefli	En. Mohd Junaidi Yasin
16. Institut Pengajian Sains Sosial	Pn. Zainor Mazwin Zainal	En. Zamre Yaacob
17. Institut Nanosains dan Nanoteknologi (dahulu dikenali sebagai Institut Teknologi Maju)	En. Mustapha Kamal Tahir	En. Din Ayob
18. Institut Antarabangsa Akuakultur dan Sains Akuatik	Pn. Nur Syahirah Ibrahim	Cik Salmee Suhana Hashim
19. Institut Penyelidikan Matematik	En. Muhamad Asyraf Arshad	Pn. Nurul Hidayah Samadi

Tahniah

UPM HINGGA KINI

**BERJAYA MENGEKALKAN PENSIJILAN
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS)**

ISO 9001:2015

&

**SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN
MAKLUMAT (ISMS)**

ISO/IEC 27001:2013



PENSIJILAN QMS

UPM TELAH DIPERSIJILKAN
DENGAN SATU PENSIJILAN
ISO 9001 MULAI TAHUN
2011 HINGGA KINI.

TAHUN 2021:
UPM **komited**
untuk
mengekalkan
pensijilan
ISO 9001:2015



SIJIL

SIRIM QAS International Sdn. Bhd. dengan ini mengesahkan bahawa

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
43400 SERDANG
SELANGOR DARUL EHSAN
MALAYSIA

telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti yang menepati
ISO 9001:2015
QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS - Requirements

Skop Pensijilan

PERKHIDMATAN PENGAJIAN PENDIDIKAN DI PERINGKAT TERTIARY,
PENGURUSAN DAN PELAKSANAAN PENYELIDIKAN, PERHUBUNGAN
INDUSTRI DAN MASYARAKAT, PENGURUSAN PEMBANGUNAN PELAJAR
DAN ALUMNI, DAN PERKHIDMATAN KORPORAT.

TEACHING AND LEARNING SERVICES AT TERTIARY LEVEL,
MANAGEMENT AND IMPLEMENTATION OF RESEARCH, NETWORKING
WITH INDUSTRY AND COMMUNITY, MANAGEMENT OF STUDENT
DEVELOPMENT AND ALUMNI, AND CORPORATE SERVICES.

TEACHING FACULTIES, INSTITUTES, CENTRES, OFFICE, DIVISION,
ACADEMIES AND COLLEGES COVERED BY THIS CERTIFICATION ARE
LISTED IN THE ANNEX TO THIS CERTIFICATE

Tarikh dikeluarkan : 20 Ogos 2018
Tempoh sah : 20 Ogos 2018 - 06 Julai 2021
No. Pensijilan : QMS 00794



Mohd Azanuddin Salleh
Pegawai
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

SIRIM QAS International Sdn. Bhd.
(No. Sijil: 410338-0)
1, Persiaran Dato' Menteri
Sekayen 2, No. Surau, 7035
40700 Shah Alam
Selangor Darul Ehsan,
MALAYSIA
Tel: 60-3-5544 6404
Faks: 60-3-5544 6787
<http://www.sirim-qas.com.my>
<http://www.malaysiancertified.com.my>

Pengeruahan sijil ini tertakluk kepada peraturan-peraturan dan syarat-syarat termasya dalam Perjanjian Pensijilan

No. Pensijilan:
QMS 00794

SKOP PENSIJILAN QMS



Perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat *tertiary*, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat

Skop SPK yang merangkumi semua aktiviti **pengajaran dan pembelajaran** prauniversiti, prasiswazah (kecuali pra persediaan Diploma Sains) dan siswazah, **pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan**, dan **perkhidmatan sokongan**

PENSIJILAN ISMS

**No. Pensijilan:
ISMS 00150**

UPM TELAH DIPERSIJKAN
ISO/IEC
27001:2013
MULAI TAHUN 2012



SIJIL



SIRIM QAS International Sdn. Bhd. dengan ini mengesahkan bahawa
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
43400 SERDANG
SELANGOR DARUL EHSAN
MALAYSIA

telah melaksanakan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat yang menepati



ISO/IEC 27001:2013
Information Technology – Security Techniques – Information Security Management
Systems – Requirements

Skop Pensijilan

- 1) SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT BAGI PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU PRASISWAZAH MERANGKUMI AKTIVITI SEMAKAN TAWARAN HINGGA PENDAFTARAN KOLEJ KEDIAMAN.
- 2) SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT BAGI PROSES PENILAIAN PENGAJARAN PRASISWAZAH DI FAKULTI.



**INI ADALAH MENEPATI PENYATAAN PEMAKAIAAN:
TARIKH KEMASKINI 04 SEPTEMBER 2018**

Issue date : 05 Oktober 2018

Validity period : 04 Januari 2019 - 03 Januari 2022

Certification No. : ISMS 00150



Mohd Azanuddin Salleh
Pegawai Urusan
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.
(No. Syarikat 410334 - X)
1, Persiaran Dato' Menteri
Sekoyen 2, P/1, Sunat 7035
40700 Shah Alam
Selangor Darul Ehsan
MALAYSIA
Tel : 60-3-5544 6404
Faks : 60-3-5544 6787
http://www.sirim-qas.com.my
http://www.malaysiaisoirted.com.my

Pengantugerahan sijil ini tertakluk kepada peraturan-peraturan dan syarat-syarat seperti termata dalam Perjanjian Pensijilan.

**TAHUN
2021**
UPM **komited**
untuk
mengekalkan
pensijilan
ISO/IEC
27001:2013

SKOP PENSIJILAN ISMS



1) Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat bagi **Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Merangkumi Aktiviti Semakan Tawaran hingga Pendaftaran Kolej Kediaman**



2) Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat bagi **Proses Penilaian Pengajaran Prasiswazah di Fakulti**

KECUALI:

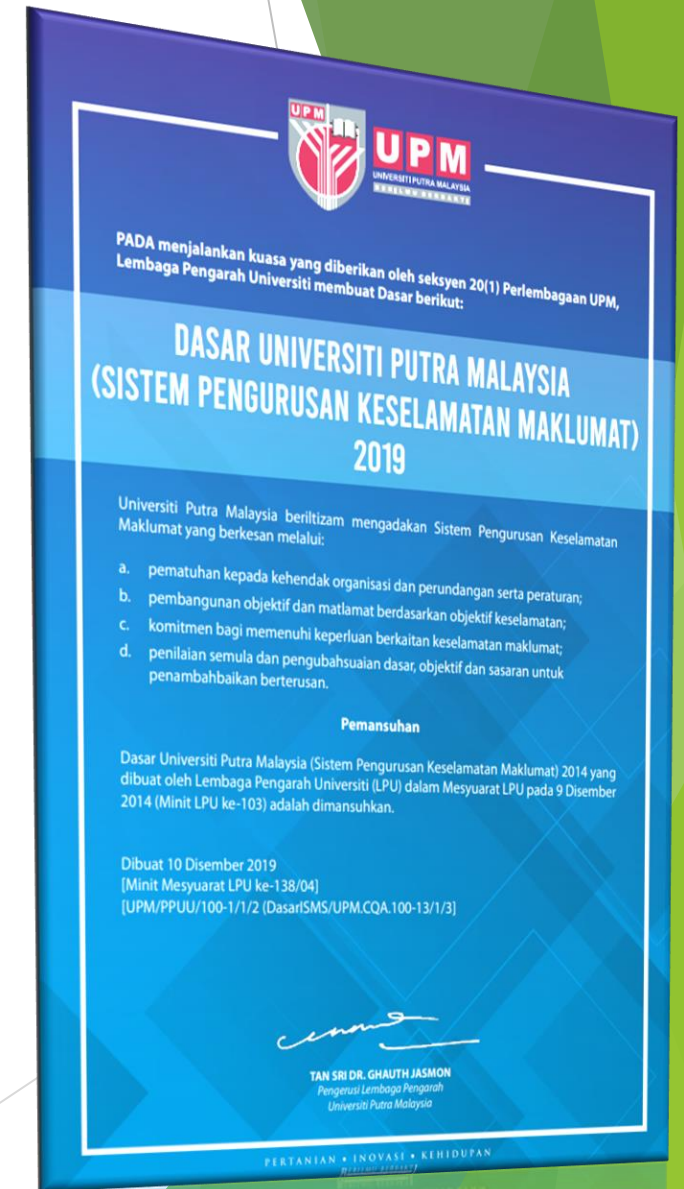
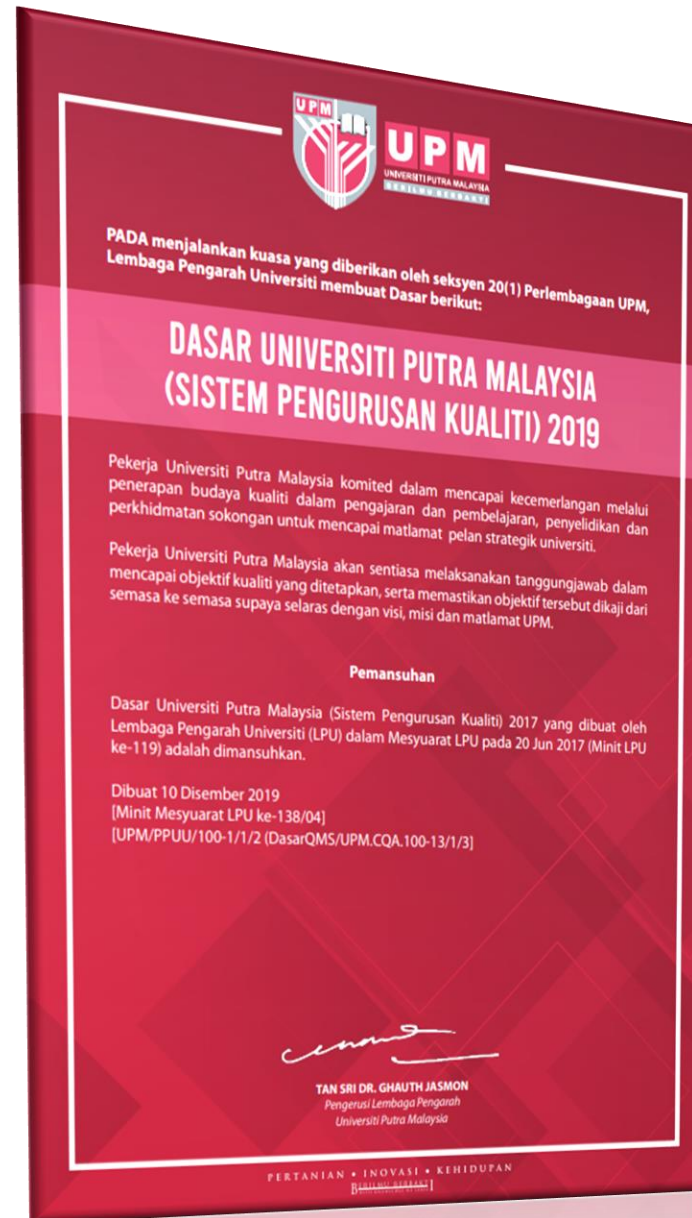
Pendaftaran kursus, *Meal Plan* dan aktiviti kemasukan pendaftaran pelajar baharu prasiswazah untuk:

- i. Pengajian Jarak Jauh;
- ii. Program untuk Eksekutif; dan
- iii. Antarabangsa.

DASAR SISTEM PENGURUSAN KUALITI & DASAR SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT

Pernyataan Sistem Pengurusan Kualiti dan Dasar Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat UPM yang dibuat oleh Lembaga Pengarah Universiti (LPU) pada 10 DISEMBER 2019 adalah **masih relevan dan sesuai** dengan keperluan **Standard ISO 9001:2015 & ISO/IEC 27001:2013**

(Nota: LPU adalah pemegang kuasa pembuat dasar)



Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) hendaklah dilaksanakan bagi mematuhi **keperluan Standard Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015 Klausu 9.3**



9.3 Kajian semula pengurusan

9.3.1 Am

Pengurusan atasan hendaklah mengkaji semula sistem pengurusan kualiti organisasi, secara berkala, bagi memastikan kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan keselarasan yang berterusan dengan hala tuju strategik organisasi.

9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Kajian semula pengurusan hendaklah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

- a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu;
- b) perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) maklumat tentang prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:
 - 1) kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
 - 2) takat pencapaian objektif kualiti;
 - 3) prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
 - 4) ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - 5) hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 6) keputusan audit;
 - 7) prestasi penyedia luar;
- d) kecukupan sumber;
- e) keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang (lihat 6.1);
- f) peluang untuk penambahbaikan.

9.3.3 Output kajian semula pengurusan

Output kajian semula pengurusan hendaklah termasuk keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- a) peluang untuk penambahbaikan;
- b) apa-apa keperluan untuk perubahan kepada sistem pengurusan kualiti;
- c) keperluan sumber.

Organisasi hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti hasil kajian semula pengurusan.

KEAHLIAN MKSP DAN TERMA RUJUKAN

Naib Canselor

Pengerusi

Wakil Pengurusan, semua Timbalan Naib Canselor, semua Ketua Pusat Tanggungjawab, Timbalan Wakil Pengurusan ISMS, Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PP), Timbalan Wakil Pengurusan Pusat Tanggungjawab (TWP PTJ), Pegawai Kawalan Dokumen (PKD), Penyelaras Audit (PAD), Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU), Penyelaras Latihan Staf (PLS) dan Pegawai Rekod Jabatan Universiti (PRJU) & Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, Pusat Jaminan Kualiti (Setiausaha)

Ahli



Terma Rujukan

- (a) Melaksanakan **semakan pengurusan** ke atas Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) secara berkala bagi memastikan terus sesuai, mencukupi, dan berkesan;
- (b) **Membuat penilaian** ke atas peluang penambahbaikan dan keperluan perubahan kepada QMS & ISMS termasuk Dasar dan Objektif Kualiti dan ISMS;
- (c) Meneliti laporan yang berkaitan dan **membuat keputusan yang sesuai**.

Kekerapan

Sekali setahun

AGENDA MKSP ISO QMS & ISMS UPM 2021

1.0	ALUAN Pengerusi
2.0	Pengesahan Minit Mesyuarat Minit MKSP ISO Tahun 2020 QMS Kali Ke-10 & ISMS Kali Ke-9
3.0	Tindakan Susulan Mesyuarat Lepas Tindakan Susulan MKSP ISO Tahun 2020 – QMS Kali Ke-10 & ISMS Kali Ke-9
4.0	Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan dengan Sistem ISO (a) Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) (b) Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan dengan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)
5.0	Kepuasan Pelanggan & Maklum Balas Pihak Berkepentingan (a) Kepuasan Pelanggan dan Maklum Balas Pihak Berkepentingan QMS (b) Maklum Balas Pihak Berkepentingan ISMS
6.0	Maklumat Prestasi dan Keberkesanan QMS & ISMS
6.1	Pencapaian Objektif Kualiti (a) Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2020 dan Penetapan KPI 2021 (b) Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2020 (c) Pencapaian Piagam Pelanggan 2020 i. Proses Utama Universiti ii. Proses Sokongan dan Operasi Sokongan (d) Pencapaian Objektif Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) 2020
6.2	Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan QMS & ISMS
6.3	Penemuan Audit Audit SIRIM 2020 & Audit Dalaman 2021 - Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) & Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)
6.4	Prestasi Penyedia Luar

7.0	Kecukupan Sumber
7.1	Sokongan Sumber Manusia
7.2	Sokongan Sumber Kewangan
8.0	Pengurusan Risiko, Penilaian dan Keberkesanan Tindakan
8.1	Keberkesanan Tindakan bagi Menangani Risiko Strategik UPM
8.2	Keberkesanan Tindakan bagi Menangani Risiko dan Peluang Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)
8.3	Hasil Penilaian Risiko dan Pelan Pemulihan Risiko Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)
9.0	Peluang Penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) & Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)
10.0	Hal-hal Lain
11.0	Kesimpulan






UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI




Terima Kasih

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE