

## **PENEMUAN AUDIT PEMANTAUAN SEMAKAN 2 SISTEM PENGURUSAN KUALITI OLEH SIRIM**

### **HASIL LAPORAN AUDIT PEMANTAUAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (MS ISO 9001:2008)**

#### **1.0 TUJUAN**

Kertas ini adalah bertujuan untuk memaklumkan kepada Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) berkaitan penemuan Audit Pemantauan Semakan 2, Sistem Pengurusan Kualiti oleh SIRIM.

#### **2.0 PENGENALAN**

Audit Pemantauan Sistem Pengurusan Kualiti (MS ISO 9001:2008) oleh SIRIM telah dilaksana pada 18 hingga 29 Ogos 2014. Sepanjang audit, seramai lima (5) orang Juruaudit telah terlibat bagi mengaudit skop perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat *tertiary*, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.

#### **3.0 LOKASI AUDIT**

Lokasi yang dipilih sebagai sampel untuk audit adalah Fakulti Ekologi Manusia, Fakulti Sains dan Teknologi Makanan, Pejabat Naib Canselor, Pejabat Pemasaran dan Komunikasi (Nama baharu: Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi), Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Akademi Sukan, Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan, Pejabat Bursar, Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Pejabat Pendaftar, Institut Biosains, Fakulti Rekabentuk dan Senibina, Fakulti Kejuruteraan, Pusat Islam, Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan, Institut Pengajian Sains Sosial, Taman Pertanian Universiti, Pusat Sukan, Pusat Penempatan Kerjaya (Nama baharu: Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan), Pusat Pengurusan Penyelidikan, Putra Science Park, Pusat Pengembangan Keusahawanan dan Pemajuan Profesional (Nama baharu: Pusat Transformasi Komuniti Universiti), Bahagian Jaringan Industri (Nama baharu: Pusat Hubungan dan Jaringan Industri), Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan, Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset,

Bahagian Akademik (Nama baharu: Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik), Kolej Keenam, Kolej Tujuh Belas, Kolej Tiga Belas, Kolej Empat Belas, Pusat Pembangunan Akademik, Kolej Mohamad Rashid dan Sekolah Pengajian Siswazah dan Bahagian Pengurusan Kualiti.

#### **4.0 PENEMUAN AUDIT**

Hasil Audit Pemantauan Semakan 2, terdapat empat (4) ketakakuran dan 23 peluang penambahbaikan. Ringkasan hasil laporan audit pensijilan semula boleh dirujuk seperti di bawah:-

- 4.1 ketakakuran;
- 4.2 peluang panambahbaikan; dan

## 4.1 KETAKAKURAN

BIL.	KETAKAKURAN /NO.	PROSES	KLAUSA	<b>BUKTI PENEMUAN (PTJ)</b> <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
1.	PD-01	Kolej	6.3 dan 6.4	Kolej Tujuh Belas <ul style="list-style-type: none"> <li>• berkaitan semakan inventori dan lawatan ke bilik, penemuan berbeza (isu anai-anai).</li> <li>• Pengesahan kerja oleh kontraktor isu pembersihan koridor tidak sama dengan keadaan yang dilihat oleh Juruaudit.</li> <li>• Ruang penyimpanan peralatan kemudahan kolej yang tidak teratur.</li> <li>• Kawasan persekitaran kantin kotor dan tidak bersih.</li> </ul>
2.	PD-02	Kalibrasi	7.6	i. Fakulti Sains dan Teknologi Makanan ii. Institut Biosains <ul style="list-style-type: none"> <li>• Isu senarai tentukur</li> </ul>
3.	DMM-1	Latihan	7.4.1	Pejabat Pendaftar <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proses penilaian prestasi (UPM Holdings)</li> </ul>
4.	DMM-2	Siswazah	7.5.1(e)	Fakulti Kejuruteraan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Isu kertas soalan peperiksaan, skema jawapan, borang rangka kursus dan rancangan pengajaran (RP) dan sampel kertas jawapan tidak diselenggara dan disimpan dalam Fail Kursus.</li> </ul>

## 4.2 PELUANG PENAMBAHBAIKAN

BIL	KLAUSA	PUSAT TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
1.	6.3	Kolej 14	Kolej	Penyelenggaraan kolej
2.	7.5.4	Sekolah Pengajian Siswazah, Pejabat Bursar, Fakulti Rekabentuk dan Senibina	Pengurusan	Polisi bagi mengawal dokumen yang mengandungi maklumat pelanggan
3.	8.5.2	Pejabat Naib Canselor	Kepuasan Pelanggan	Aduan pelanggan. Pemantauan oleh pihak penyelarar mungkin boleh ditingkatkan dalam memastikan PTJ berkaitan dapat mengenalpasti tindakan pembetulan dengan terperinci bagi aduan-aduan yang sah.
4.	7.5.1	Fakulti Sains dan Teknologi Makanan	Siswazah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justifikasi bagi sebarang penambahan/pengurangan markah perlu direkodkan dengan jelas.</li> <li>• Rangka kursus dan rancangan pengajaran bagi subjek FST 5602 tidak disahkan oleh penyelarar/ketua jabatan/ketua program dimana didapati penilaian markah peperiksaan akhir telah diubah dari 30% (silibus) kepada 20% (Rangka Kursus)</li> </ul>

<b>BIL</b>	<b>KLAUSA</b>	<b>PUSAT TANGGUNGJAWAB</b>	<b>PROSES</b>	<b>RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b> <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
5.	7.5.1	Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan	Siswazah	Bukti pelaksanaan Peperiksaan Komprehensif CE – penulisan (written) boleh dikekalkan didalam fail pelajar bagi verifikasi dalaman dan luaran.
6.	5.5.3	Institut Pengajian Sains Sosial	Siswazah	SGS agak lambat dalam memberikan makluman/Surat keputusan bagi permohonan penundahan keputusan.
7.	7.5.1	Institut Pengajian Sains Sosial	Penyelidikan dan Inovasi	Prosedur pelaporan pelaksanaan dan verifikasi laporan geran luar boleh dikaji semula agar pelaksanaannya adalah selaras dengan kehendak kontrak/penaja.
8.	4.2.4	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	Prasiswazah	Proses kawalan rekod perlu disemak dan dikajisemula memandag terdapat sebilangan rekod khususnya rekod penilaian pengajaran pensyarah tidak diselenggara.
9.	7.4.1	Pejabat Pendaftar	Operasi Pejabat Pendaftar	Penilaian pegawai psikologi perlu dilaksanakan secara berterusan.

BIL	KLAUSA	PUSAT TANGGUNGJAWAB	PROSES	<b>RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b> <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
10.	7.5.1(e)	Pejabat Pendaftar (Kaunseling)	Operasi Pejabat Pendaftar	Proses penyerahan tugas perlu dikemaskini memandangkan terdapat kes dimana pemantauan status kemajuan/program kaunseling tidak dipantau secara berterusan khususnya apabila berlaku pertukaran kaunselor.
		Pejabat Pendaftar (Kaunseling)	Operasi Pejabat Pendaftar	Fail peribadi pelanggan perlu diselenggara dari semasa kesemasa memandangkan terdapat fail pelanggan yang tidak dikemaskini bagi tempoh masa yang lama.
		Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	Proses Utama	Penilaian hasil pembelajaran dinilai berdasarkan <i>cognitive(C4)</i> , <i>physicomotor (P4)</i> , <i>affective (A3)</i> dan <i>critical thinking problem solving (CTPS)</i> . Hasil penilaian khususnya berdasarkan setiap keperluan diatas boleh diperjelaskan secara khusus dalam laporan hasil penilaian pembelajaran.
11.	8.2.3	Fakulti Kejuruteraan	Pra Siswazah	Pemantauan kehadiran pelajar dipantau melalui Borang Kehadiran Kuliah/Amali. Namun begitu terdapat kes dimana ketidakhadiran pelajar melebihi 50 peratus dan telah diberi laluan untuk menduduki peperiksaan akhir.

<b>BIL</b>	<b>KLAUSA</b>	<b>PUSAT TANGGUNGJAWAB</b>	<b>PROSES</b>	<b>RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b> <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
12.	8.2.1	Pusat Islam Universiti	Operasi Pusat Islam	Borang soal selidik kajian kepuasan pelanggan perlu ditambah baik.
13.	4.2.1	Taman Pertanian Universiti	Pra Siswazah	Pihak pengurusan TPU boleh melihat semula proses kerja berkaitan aktiviti sokongan pengajaran dan pembelajaran bersama fakulti, ini kerana proses kerja yang ada buat masa ini tidak menggambarkan pelaksanaan sebenar oleh TPU.
14.	5.4.1	Taman Pertanian Universiti	Pengurusan	Terdapat objektif kualiti yang masih belum diukur oleh pihak TPU.
15.	7.5.1	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	Operasi PPPA	Terdapat sebuah kereta yang belum diselenggara mengikut keperluan yang ditetapkan.
16.	4.2.4	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	Operasi PPPA	Perekodan terhadap tindakan pembetulan yang perlu diambil ke atas masalah yang ditemui kerana ketidakcapaian objektif kualiti oleh pihak pengurusan fasiliti belum dibuat secara keseluruhan.

<b>BIL</b>	<b>KLAUSA</b>	<b>PUSAT TANGGUNGJAWAB</b>	<b>PROSES</b>	<b>RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b> <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
17.	7.5.1	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	Operasi PPPA	Pemantauan ke atas projek yang telah disiapkan oleh kontraktor dalam tempoh jaminan boleh dilihat semula oleh pihak PPA, samaada dari pihak pengurusan projek atau pengguna, ini kerana ketika lawatan ke atas projek yang telah disiapkan oleh kontraktor didapati masihbanyak kecacatan yang berlaku, namun belum diambil apa-apa tindakan/makluman kepada kontraktor.
18.	7.2.3	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	Operasi PKKSSAAS	Maklumat di dalam "Penyata Kadar Bayaran Sewaan Dewan Besar, Panggung Percubaan, Kemudahan dan Peralatan" bagi perkara C, item 27 berkaitan "set lengkap audio" perlu di semak semula dan lebih diperincikan supaya tidak menimbulkan kekeliruan kepada penyewa.
19.	7.5.1	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	Operasi PKKSSAAS	Pengiraan caj penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan perlu dipastikan sentiasa merujuk kepada maklumat yang dinyatakan di dalam "Borang Tempahan" dan berpandukan kepada "Penyata Kadar Bayaran Sewaan" yang diwujudkan. Didapati terdapat caj tempahan yang dikenakan yang tidak berdasarkan kepada tempoh penggunaan sebenar.



<b>BIL</b>	<b>KLAUSA</b>	<b>PUSAT TANGGUNGJAWAB</b>	<b>PROSES</b>	<b>RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b> <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
20.	7.5.1	Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan	Siswazah	Proses pemilihan/saringan pelajar siswazah di INTROP dibuat melalui edaran email kepada ahli-ahli Jawatankuasa Pengajian Siswazah INTROP. Bagaimanapun, maklumbalas mengenai persetujuan penerimaan pelajar oleh ahli-ahli jawatankuasa tersebut tidak sentiasa diterima/dijawab oleh kesemua ahli.
21	7.2.1	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	Operasi HEPA	Keperluan yang dinyatakan di dalam prosedur Kajian Pengesanan Graduan UPM (UPM/OPR/HEPA/P008) berkenaan tempoh pengaktifan sistem online pengesanan graduan iaitu 5 minggu sebelum tarikh kovokesyen dan tutup selepas 3 minggu konvokesyen berakhir perlu disemak semula supaya selaras dengan pelaksanaan sebenar dan bersesuaian dengan keperluan semasa.
22.	7.2.3	Pusat Pembangunan Akademik	Operasi CADE	Senarai pentadbir-pentadbir diperingkat PTJ bagi sistem PutraLMS masih belum dikemaskini berdasarkan pencalonan pentadbir sistem tahun 2014. Rujukan: laman "Contact us" sistem PutraLMS.

<b>BIL</b>	<b>KLAUSA</b>	<b>PUSAT TANGGUNGJAWAB</b>	<b>PROSES</b>	<b>RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b> <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
23.	ISO/IEC 17021:2011	Pusat Sukan	Pengurusan (Logo)	<p><b><i>Reference to certification and use of mark</i></b></p> <p>Logo pensijilan sistem pengurusan kualiti (ISO 9001) di kepala surat Pusat Sukan UPM dilihat tidak mengikut ketetapan badan pensijilan dan akreditasi. Pensijilan yang dipamerkan adalah versi standard yang lama dan nombor pensijilan yang berbeza.</p>

## 5.0 STATUS KETAKAKURAN DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN

Semua bukti ketakakuran telah dimajukan kepada SIRIM dalam tempoh tiga (3) bulan dan telah diterima oleh pihak SIRIM dan ditutup. Bagi peluang penambahbaikan, pihak SIRIM akan melihat pada Audit Pensijilan Semula yang dijadualkan pada 17 hingga 19 Jun dan 22 hingga 26 Jun 2015.

## 6.0 SYOR

Mesyuarat diminta untuk melihat ketakakuran yang berlaku dan memastikan ianya tidak berulang semasa Audit Pensijilan Semula serta mengambil tindakan pada setiap peluang penambahbaikan yang telah dikemukakan oleh SIRIM.