



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

MESYUARAT
KAJIAN SEMULA PENGURUSAN
(MKSP)
ISO KALI PERTAMA
(QMS ISO 9001 KALI KELIMA DAN
EMS ISO 14001 KALI KEDUA)

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

TARIKH : 30 APRIL 2015 (KHAMIS)
MASA : 9.00 PAGI – 1.00 PETANG
TEMPAT: BILIK MESYUARAT UTAMA,
ARAS 4, FAKULTI PERUBATAN DAN SAINS
KESIHATAN, UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)
ISO KALI PERTAMA
(QMS ISO 9001 KALI KELIMA DAN EMS ISO 14001 KALI KEDUA)
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

<u>AGENDA</u>	<u>PEMBENTANG</u>
KATA ALUAN Pengerusi	Pengerusi
1.0 PENGESAHAN MINIT MESYUARAT 1.1 Minit Mesyuarat MKSP QMS Kali Ke-4 1.2 Minit Mesyuarat MKSP EMS Kali Pertama	Pengerusi
2.0 TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS 2.1 Tindakan Susulan Mesyuarat MKSP QMS Kali Ke-4 2.2 Tindakan Susulan Mesyuarat MKSP EMS Kali Pertama	[Kertas 1] – Setiausaha [Kertas 2] – Setiausaha
3.0 PENEMUAN AUDIT DAN PENILAIAN KEPATUHAN 3.1 Penemuan Audit QMS 3.1.1 Audit Pemantauan oleh SIRIM 3.1.2 Audit Dalaman 3.2 Penemuan Audit EMS 3.2.1 Audit Tahap 2 oleh SIRIM 3.2.2 Audit Dalaman 3.2.3 Penilaian Kepatuhan dengan Keperluan Perundangan dan Keperluan Lain	[Kertas 3] – Wakil Pengurusan [Kertas 4] – Ketua JAD (QMS) [Kertas 5] – Wakil Pengurusan [Kertas 6] – Ketua JAD (EMS) [Kertas 7] – PUU
4.0 KOMUNIKASI/MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 4.1 Maklumbalas Pelanggan (Pelanggan Dalam dan Luar) 4.2 Kajian Kepuasan Pelanggan	[Kertas 8] – TWP PNC [Kertas 9] – TWP PNC
5.0 PRESTASI PROSES DAN KEPATUHAN PRODUK/PERKHIDMATAN (QMS) 5.1 Laporan Semakan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Q4/2014 5.2 Laporan Semakan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Q1/2015	[Kertas 10] – Pengerusi [Kertas 11] – Pengerusi
6.0 PRESTASI PENCAPAIAN ALAM SEKITAR (EMS)	[Kertas 12] – TWP EMS

7.0 LAPORAN SEMAKAN PENCAPAIAN OBJEKTIF DAN SASARAN ALAM SEKITAR – sejauh mana objektif dan sasaran telah dipenuhi	[Kertas 13] – TWP EMS
8.0 STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN 8.1 Status Tindakan Pencegahan 8.2 Status Tindakan Pembetulan	[Kertas 14] – Wakil Pengurusan [Kertas 15] – Wakil Pengurusan
9.0 PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI	[Kertas 16] – Wakil Pengurusan
10.0 PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN ALAM SEKITAR TERMASUK; 10.1 Daftar Undang-Undang 10.2 Aspek Impak 10.3 Lain-Lain Perubahan	[Kertas 17] – PUU [Kertas 18] – TWP EMS [Kertas 19] – TWP EMS
11.0 PELUANG PENAMBAHBAIKAN	[Kertas 20] – Wakil Pengurusan
12.0 HAL-HAL LAIN	
KESIMPULAN	

Nota:

EMS – Sistem Pengurusan Alam Sekitar

JAD – Juruaudit Dalaman

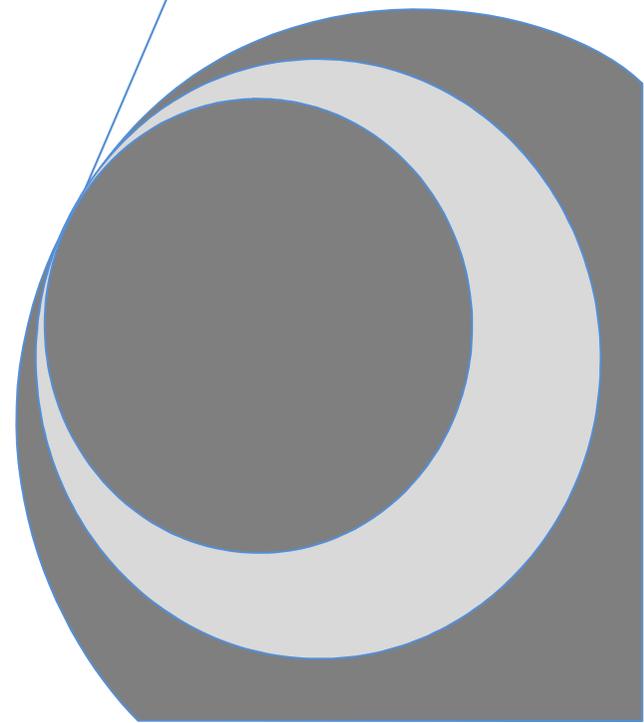
PNC – Pejabat Naib Canselor

PUU – Penasihat Undang-Undang

TWP – Timbalan Wakil Pengurusan Sistem Pengurusan Alam Sekitar

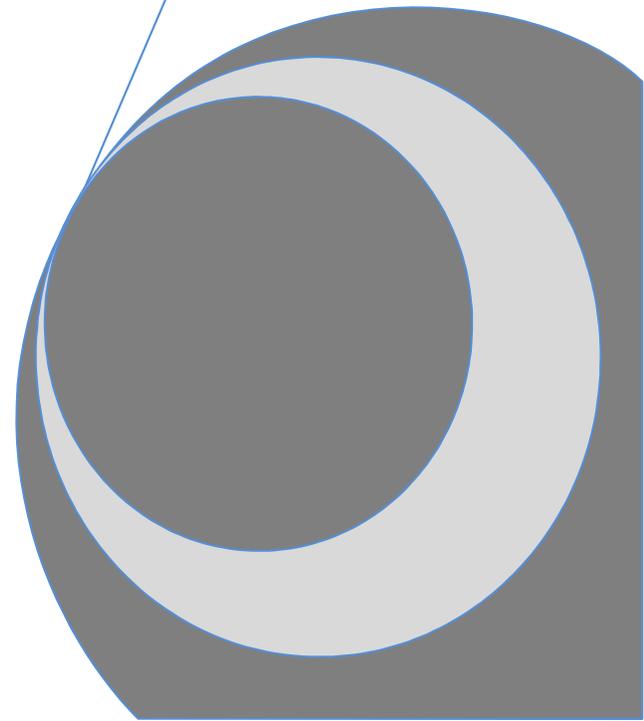
QMS – Sistem Pengurusan Kualiti

AGENDA 2.0
TINDAKAN SUSULAN
MESYUARAT LEPAS



AGENDA 2.1
TINDAKAN SUSULAN
MESYUARAT MKSP QMS
KALI KE-4

[Kertas 1]



AGENDA 2.1: TINDAKAN SUSULAN
MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) MS ISO 9001:2008

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
1.	4.2 4.2.2	<p>Tindakan Susulan daripada Mesyuarat Lepas (Minit MKSP kali Ke-3)</p> <p>daripada minit 3.3.2 (d) – Audit Dalaman 2013: Dua (2) isu yang dilapor menerima teguran daripada pihak SIRIM dalam tempoh dua (2) tahun berturut-turut dan masih dijumpai semasa audit dalaman telah diambil tindakan iaitu:</p> <p>(a) Isu Kolej yang telah diserahkan pada PJSD atau UPM Holdings. Mesyuarat mengambil perhatian Kolej Mohamed Rashid (KMR) telah menyediakan Perjanjian Perkhidmatan Bangunan Kolej Mohamad Rashid, Universiti Putra Malaysia Serdang, Selangor Darul Ehsan dan telah ditandatangani pada 27 November 2013. Manakala pihak pengurusan Kolej Serumpun telah menyediakan Laporan Ketidakpatuhan PJSD terhadap kerja-kerja seperti termaktub dalam kontrak konsesi. Laporan ini akan dibentang oleh Pengetua Kolej Serumpun dalam Mesyuarat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) bersama Pengetua; dan</p>	<p>Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)</p>	<p><u>Maklum balas TNC HEPA:</u></p> <p>(a) Laporan oleh Pengetua Kolej Serumpun (Kolej 12, 14, 15 dan 16) telah diangkat ke pihak Pengurusan Universiti</p> <p>(b) Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) menerusi minit mesyuarat 520.05(m) telah mengarahkan pihak Pejabat Penasihat Undang-undang (PUU) meneliti perjanjian dan status perjanjian antara UPM dan PJSD.</p> <p>(c) PUU telah meminta pihak kolej menyediakan laporan perkara-perkara yang tidak dipatuhi oleh pihak PJSD menerusi surat UPM/PPUU/2.1 (PJSD)</p> <p>(d) Pihak kolej telah menyediakan laporan dan telah dimajukan ke PUU pada tarikh 26 September 2014 untuk tindakan selanjutnya.</p> <p>(e) Mesyuarat antara PUU dan PJS</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>Development Sdn Bhd bagi membincangkan jadual penyelenggaraan Kolej B.O.T berkenaan notis keingkaraan supaya memulihkan keingkar di bawah perjanjian bertarikh 29 Julai 1998 telah diadakan pada 11 Mac 2015.</p> <p><u>Maklumbalas PPUU:</u></p> <p>(a) UPM telah memajukan satu Notis Keingkar pada 5 November 2014 kepada PJSD supaya syarikat tersebut melaksanakan tanggungjawab penyelenggaraan sepertimana yang telah diperuntukkan dalam Perjanjian Penswastaan. Syarikat melalui suratnya bertarikh 28 November 2014 telah memohon untuk berbincang dan suatu Pertemuan Khas Tanpa Prasangka telah diadakan pada 22 Januari 2015. Kedua-dua pihak bersetuju Syarikat hendaklah menyediakan cadangan Jadual Penyelenggaraan dalam tempoh dua minggu dari tarikh mesyuarat yang akan disemak oleh UPM dan sekiranya dipersetujui kedua-dua pihak, PJSD akan membuat penyelenggaraan berdasarkan Jadual Penyelenggaraan tersebut. Sekiranya PJSD masih gagal menyelesaikan keingkar, UPM mempunyai hak untuk menamatkan kontrak.</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>(b) UPM mengeluarkan Notis bertarikh 4 Februari 2015 apabila PJSD masih belum mengemukakan cadangan Jadual Penyelenggaraan. PJSD telah mengemukakan cadangan Jadual Penyelenggaraan pada 16 Februari 2015. Susulan itu, suatu Pertemuan Khas Tanpa Prasangka kali kedua telah diadakan pada 11 Mac 2015 bagi membincangkan dan menyemak Jadual Penyelenggaraan. UPM telah mengemukakan cadangan balas kepada syarikat untuk menyempurnakan keseluruhan penyelenggaraan sebelum 1 September 2015. Hasil perbincangan daripada Pertemuan Khas Tanpa Prasangka kali kedua tersebut, kedua-dua pihak tidak dapat mencapai persetujuan dan persefahaman mengenai cadangan Jadual Penyelenggaraan dan dengan itu tidak mencapai persetujuan bagaimana keingkarannya seperti yang disebut dalam Notis bertarikh 5 November 2014 dapat dipulihkan.</p> <p>(c) PPUU telah mengemukakan kertas pertimbangan kepada Jawatankuasa Pengurusan Universiti untuk memberi nasihatannya kepada Naib Canselor sama ada Notis Keingkarannya bertarikh 5 November 2014 yang telah dikeluarkan oleh PPUU</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				diteruskan atau tidak. Kertas tersebut dibincangkan di dalam agenda Mesyuarat JPU pada 8 April 2015, dan PPUU belum menerima keputusan mesyuarat.
2.	4.2.2	(b) Isu bahan kimia luput, bahan kimia yang dibuka tidak dicatatkan, markah yang tidak sama antara Sistem Maklumat Pelajar (SMP) dan data mentah serta alat tentukuran. Mesyuarat meminta semua Pusat tanggungjawab (PTJ) mengambil perhatian berkenaan isu ini. Mesyuarat melaporkan tindakan yang diambil oleh Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul (FBSB) dan Institut Biosains (IBS) iaitu: i. meningkatkan pemantauan makmal dengan mengemaskini bahan kimia, memberi peringatan dalam mesyuarat Fakulti mengenai markah pelajar, dan mengemaskini dan mengaktif semula Jawatankuasa Tentukur; dan ii. memberi peringatan kepada semua staf makmal yang mengurus dan mengguna bahan kimia.	Semua PTJ berkaitan kecuali FBSB dan IBS	<p><u>Maklum balas PTJ berkaitan kecuali FBSB dan IBS*:</u> (* FBSB dan IBS telah melaporkan tindakan yang dibuat pada mesyuarat lepas)</p> <p><u>Maklum balas PTJ (FPP) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> i. Tiada penggunaan bahan kimia di Fakulti Pengajian Pendidikan. ii. Berkaitan markah tidak sama antara Sistem Maklumat Pelajar (SMP) Pejabat Timbalan Dekan (Akademik) fakulti mengeluarkan surat kepada semua pensyarah supaya memastikan markah yang dimasukkan ke dalam SMP adalah sama dan Ketua Jabatan akan membuat pemantauan agar perkara tersebut tidak berlaku. <p><u>Maklum balas dari FPV</u></p> <ul style="list-style-type: none"> i. Meningkatkan pemantauan makmal dengan mengemaskini bahan kimia serta memberi peringatan kepada semua staf makmal yang mengurus dan menggunakan bahan kimia. ii. Memberi peringatan dalam mesyuarat Fakulti mengenai markah pelajar.

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p><u>Maklum balas dari Fakulti Sains</u></p> <p>a) Fakulti Sains telah melaksanakan beberapa siri bengkel, perjumpaan dan gotong-royong dalam meningkatkan kesedaran pegawai dalam menangani isu berkaitan pengurusan bahan kimia dan pemantapan pengurusan makmal iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Bengkel Pemantapan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Fakulti Sains pada 22&23 Januari 2014. ii. Perbincangan berkaitan Pengurusan Bahan Kimia pada 14 Ogos 2014. iii. Bengkel Penilaian Senarai Semak Pemeriksaan Pengurusan dan Keselamatan Makmal SS02 pada 2 September 2014. <p>b) Bagi isu kemasukan markah pelajar didalam SMP, para pensyarah telah diberi peringatan semasa Mesyuarat Fakulti.</p> <p>c) Struktur Jawatankuasa Tentukur peringkat Fakulti telah dikemaskini dan diaktifkan semula dengan turut melantik Timbalan Dekan Penyelidikan dan juga Pegawai Sains daripada setiap jabatan sebagai ahli jawatankuasa tersebut.</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p><u>Maklum balas dari FPAS</u> Pemantauan makmal di FPAS telah ditingkatkan dan Jawatankuasa tentukur FPAS sememangnya aktif.</p> <p>Semua staf makmal telah diberi kursus berkaitan pengendalian bahan kimia di dalam kursus Bulan Budaya Sistem Pengurusan Kualiti (MS ISO 9001:2008) Peringkat Makmal FPAS 2014 bermula 5 Mei 2014 hingga 27 Jun 2014.</p> <p><u>Maklum balas dari Fakulti Pertanian</u> (a) Mengadakan Taklimat Pengurusan Bahan Kimia kepada staf makmal pada 19 November 2014. (b) Mengaktifkan Jawatankuasa Tentukur Fakulti Pertanian.</p> <p><u>Maklum balas dari Fakulti Kejuruteraan</u> (a) Pemantauan berkaitan bahan kimia dilaksanakan melalui Pemeriksaan Pengurusan dan Keselamatan Makmal (SS02) setiap sukuan tahun. Taklimat berkaitan skop Pengurusan Keselamatan Makmal & Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja kepada pegawai makmal telah diadakan pada 11 September 2014. (b) Isu berkaitan pemarkahan dalam SMP tidak sama dengan data mentah telah dibincangkan dalam mesyuarat</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>pengurusan Fakulti dan taklimat kepada pensyarah juga telah diadakan berkaitan perkara ini. Pemantauan akan dilakukan melalui semakan sendiri pada akhir semester.</p> <p>(c) Senarai peralatan yang perlu ditentukan dipertanggungjawabkan kepada Jawatankuasa Tentukur Fakulti. Bagi Tahun 2014, permohonan peruntukan untuk melaksanakan penentukuran telah diluluskan oleh Pejabat TNCPI.</p> <p><u>Maklum balas dari FRSB</u></p> <p>(a) memberi peringatan kepada Penolong Pegawai Pertanian yang bertanggungjawab mengurus dan menyelenggara setor racun makhluk perosak.</p> <p>(b) Bagi markah pelajar, peringatan akan dibuat semasa Mesyuarat Fakulti.</p> <p>(c) Mengemaskini data mentah dan alat tentukuran</p> <p><u>Maklum balas dari ITMA</u></p> <p>Telah dibincangkan dalam Mesyuarat Pengurusan ITMA Bil 178 pada 24 Oktober 2014 dan bersetuju:</p> <p>(a) Ketua Laboratori membuat pemantauan lebih kerap alat yang perlu ditentukan dan bahan kimia;</p> <p>(b) Membuat hebahan/peringatan melalui emel kepada semua staf dan menyelidik mengenai pelupusan bahan</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>kimia;</p> <p>(c) JKPP akan membantu membuat pemantau dan dibincangkan dalam mesyuarat JKPP.</p> <p><u>Maklum balas dari UPMKB</u></p> <p>(a) Meningkatkan pemantauan di makmal oleh Penyelaras Makmal dan Ketua Jabatan.</p> <p>(b) Kursus awareness oleh Jabatan Alam Sekitar Bintulu kepada semua Pembantu Makmal dan Penolong Pegawai Sains FSPM, UPMKB.</p> <p>(c) Memberi peringatan mengenai markah pelajar dalam Mesyuarat Jabatan dan Mesyuarat Fakulti.</p> <p><u>Maklum balas dari ITA:</u></p> <p>(a) Meningkatkan pemantauan makmal dengan mengemaskini senarai bahan kimia setiap bulan;</p> <p>(b) memberi taklimat kepada pelajar, staf dan penyelidik meliputi pengurusan makmal, keselamatan makmal dan penggunaan bahan kimia pada 27 Jun 2014; dan</p> <p>(c) memberi peringatan kepada semua staf makmal yang mengurus dan menggunakan bahan kimia.</p> <p><u>Maklum balas dari FSTM</u></p> <p>Telah dibawa ke JK Pengurusan Fakulti Bil. 9/2014 pada 1 Oktober dan meminta Ketua Jabatan mengambil perhatian</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				sewajarnya berkaitan isu-isu tersebut.
3.	4.2.5	<p>daripada minit 3.4.2 (c) iii – Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan: Tindakan telah dilaksana untuk meningkatkan jumlah responden bagi skop prasiwazah iaitu:</p> <p>(d) merancang untuk menghantar kajian kepuasan pelanggan melalui emel kumpulan (group email) mengikut fakulti atau program bergantung kepada kesediaan pihak Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC). Mesyuarat mengambil perhatian tindakan membangunkan kumpulan emel ini dijangka selesai pada semester Ke-2 sesi 2013/2014)</p>	TWP Prasiswazah dan iDEC	<p><u>Maklum balas TWP Prasiswazah:</u> Permohonan membangunkan emel kumpulan kepada pihak iDEC telah dimajukan pada 24 September 2013 lagi. Beberapa susulan telah dilaksanakan sehingga yang terkini pada 24 & 25 September 2014. Pihak iDEC tidak dapat membangunkan kumpulan emel berkenaan antara tempoh Oktober 2013 September 2014 kerana pelbagai kekangan yang ada termasuk ketidakstabilan versi emel diubahsuai daripada @putra kepada @upm. Namun, berdasarkan susulan terkini pada 29 September 2014, pihak iDEC dimaklumkan telah bersedia untuk mewujudkan kumpulan emel berkenaan bergantung kepada beberapa keperluan maklumat yang perlu dibekalkan oleh pihak Bahagian Kemasukan (BK) dan Bahagian Urus Tadbir Akademik (BAKD) (Nama lama dikenali sebagai Bahagian Akademik). Oleh demikian, BK & BAKD akan memajukan maklumat yang diperlukan dan memastikan agar kumpulan emel</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>berkenaan dapat diwujudkan sebelum tahun 2014 berakhir untuk memudahkan urusan edaran Kepuasan Pelanggan bagi Proses Utama Prasiswazah tahun 2015 dan seterusnya.</p> <p>Perkembangan terkini, pihak iDEC boleh membangunkan hanya dua emel kumpulan (group email) seperti berikut, yang dijangka boleh diguna pakai selewat-lewatnya pada 15 Mei 2015.</p> <p>a) upm_akademik@upm.edu.my; dan b) upm_nonakademik@upm.edu.my</p> <p>Semua pihak yang terlibat dalam Kajian Kepuasan Pelanggan boleh menggunakan emel berkenaan untuk tujuan edaran soal selidik kepuasan pelanggan mengikut proses.</p> <p><u>Maklum balas iDEC:</u> Kajian kepuasan pelanggan iDEC dilakukan secara berkala setiap suku tahun.</p> <p>Untuk tahun 2013 dan suku tahun pertama 2014, kaedah kertas dan promosi secara interaksi telah mendapat maklum balas masing-masing sebanyak 750 dan 450.</p> <p>Untuk suku tahun kedua, promosi</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>dilakukan menggunakan kaedah digital melalui hebahan kepada warga kampus dan hanya 33 orang yang menjawab soal selidik tersebut. Ini mungkin berlaku kerana tiada unsur gesaan apabila menggunakan hebahan digital</p> <p>Kaedah menggunakan hebahan elektronik didapati kurang berkesan dimana responden didapati hanya akan menjawab sekiranya diminta secara berhadapan dan menggunakan kaedah kertas.</p> <p>Terdapat kekangan untuk melaksanakan email group pelajar pra dan pasca siswazah. Dicadangkan semua hebahan pelajar dilakukan melalui portal pelajar (SMP dan iGIMS)</p>
4.	4.2.6	<p>daripada minit 3.4.2 (e) i. – Kajian Kepuasan Pelanggan: Tindakan telah dilaksana untuk meningkatkan peratus pencapaian kualiti perkhidmatan proses prasiswazah iaitu:</p> <p>(b) mengemaskini Buku Perkara Akademik Kaedah UPM, Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971, Perlembagaan UPM 2003 dan pindaan 2005 kepada versi 2013 agar peraturan akademik lebih jelas dan mudah difahami. Mesyuarat mengambil perhatian buku berkenaan dijangka akan dihasilkan pada Semester Pertama 2014/2015 manakala perancangan pada semester seterusnya menerbitkan buku berkenaan dalam bentuk on-line atau Apps yang boleh diguna di dalam Smartphone, bergantung kepada peruntukan yang diluluskan.</p>	Bahagian Akademik	<p><u>Maklum balas Bahagian Akademik:</u> Kaedah Universiti Putra Malaysia (Perkara Akademik Prasiswazah) 2014 dan Kaedah Universiti Putra Malaysia (Program Pengajian Tanpa Ijazah) 2014 telah dikemaskini dan dimurnikan melalui pelbagai bengkel, perbincangan dan mesyuarat sepanjang Ogos 2013 hingga Ogos 2014. Ia telah diperakui oleh Senat melalui mesyuaratnya yang ke-596 pada 22 Ogos 2014 untuk dikemukakan kepada Lembaga Pengarah Universiti (LPU).</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>Perancangan menerbitkan Perkara Akademik berkenaan dalam bentuk on-line akan dilaksanakan secara berperingkat bergantung kepada peruntukan diluluskan.</p> <p>Sebagai permulaan, pihak BKAD merancang untuk menerbitkannya dalam bentuk flip book yang boleh diakses melalui web atau SMP kerana kos yang lebih rendah berbanding dengan pembangunan Apps. Pembangunan akan dilaksanakan sebaik sahaja perkara akademik berkenaan disahkan oleh LPU.</p> <p>Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 Perlembagaan Universiti Putra Malaysia KAEDAH UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (PERKARA AKADEMIK PRASISWAZAH) 2014 dan Pembangunan kaedah baharu iaitu KAEDAH UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (PROGRAM PENGAJIAN TNAPA IJAZAH) 2014 boleh di capai/di akses dan dimuat turun dalam bentuk 3 mod iaitu flip book untuk komputer, flip book untuk mobile atau PDF untuk komputer dan mobile melalui link berikut http://www.akademik.upm.edu.my/ebookakd#ebookakd</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
5.	4.26	(c) membangunkan beberapa modul dalam Sistem Maklumat Pelajar (SMP) Fasa 2 dengan kerjasama Pejabat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC). Mesyuarat mengambil perhatian modul ini dijangka akan dilancarkan pada Semester 2 sesi 2013/2014.	Bahagian Akademik dan iDEC	<p><u>Maklum balas Bahagian Akademik:</u> 16 daripada 21 Modul fasa ke-2 telah siap sepenuhnya dan boleh digunakan secara berperingkat mulai Semester Pertama 2013/2014 lagi. 5 daripada 21 modul ditangguhkan penggunaannya kerana perubahan keperluan semasa iaitu Modul Latihan Industri, Pencalonan Hadiah Universiti, Tempahan Dewan Kuliah, Penginapan dan Aktiviti Pelajar. Pembangunan ditangguhkan kerana implimentasi proses semasa atau terkini/baharu adalah berbeza dengan implementasi semasa permohonan. Hanya akan diteruskan apabila proses berkaitan ditambahbaik dengan mengambil kira keperluan dan perubahan semasa.</p> <p><u>Maklum balas iDEC:</u> 16 Modul telah ditambahbaik, 2 Modul mula digunakan pada 26 September 2014 manakala 2 lagi Modul sedia untuk diberi latihan kepada pengguna.</p>
6.	4.2.7	daripada minit 3.4.2 (e) ii. – Kajian Kepuasan Pelanggan: Pihak pengurusan Sekolah Pengajian Siswazah (SPS) telah meneliti hasil kajian yang tidak mencapai sasaran Kualiti Perkhidmatan yang telah ditetapkan sebanyak 70% dan berikut tindakan yang telah dilaksanakan, iaitu:		

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
		(c) membuat cadangan pindaan ke atas soalan pertama pada soal selidik tersebut supaya lebih spesifik dan jelas bagi mengelakkan berlakunya kelemahan yang sama dalam proses penilaian.	TWP Sekolah Pengajian Siswazah	<u>Maklum balas TWP Sekolah Pengajian Siswazah:</u> Cadangan pindaan telah dimajukan ke Pejabat Naib Canselor pada 7 Julai 2014 dan masih belum dilaksanakan ke dalam Sistem Kaji Selidik Online.
7.	4.2.14	daripada minit 3.6.3 (e) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: Mesyuarat mengambil perhatian kertas cadangan bagi memasang palang elektronik di sekitar kampus perlu dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) untuk mendapat kelulusan. Penambahbaikan yang dicadangkan ini bagi mengwujudkan sistem keselamatan yang lebih berkesan dan selamat.	Bahagian Keselamatan	<u>Maklum balas Bahagian Keselamatan</u> (a) JPU telah meluluskan kertas cadangan tersebut di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti ke-468 bertarikh 27 Disember 2012 pada minit 468.03(c). (b) Pemasangan CCTV telah dilaksanakan melalui dua fasa iaitu: - Fasa 1 : sebanyak 5 unit CCTV telah dipasang dengan kos sewaan RM 50,000.00 selama setahun. - Fasa 2 : sebanyak 22 unit CCTV telah dipasang dengan kos sewaan RM 96,600.00 selama setahun. (c) Pemasangan CCTV di Kampus Bintulu juga telah dilaksanakan dalam Fasa 1 iaitu sebanyak 7 unit CCTV dengan kos sewaan RM 50,000 selama setahun. (d) Telah dibentangkan dalam Permohonan Projek Rancangan Malaysia Ke Sebelas (RMKE-11), 2016-2020 UPM pada 9 September 2014.

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
8.	4.3.2	<p>Audit Dalaman 2014</p> <p>(d) mengambil perhatian terhadap sebelas (11) kelemahan/cadangan hasil daripada penemuan audit yang dilapor oleh Ketua Juruaudit Dalaman UPM iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Sistem Pengurusan Kualiti masih mengguna pakai borang yang banyak; ii. pemantauan pelaksanaan amalan kualiti tidak selaras antara Pusat Tanggungjawab; iii. pemahaman menjalankan analisis data perlu ditingkatkan; iv. simpanan rekod fizikal masih banyak; v. penyelenggaraan rekod kualiti tidak serius; vi. budaya kualiti perlu dipertingkatkan; vii. kurang komitmen pensyarah dalam pengurusan pengajaran dan pembelajaran; viii. banyak ketakakuran dalam fail kursus; ix. matlamat baharu perlu diintegrasikan dalam pelan fungsian dan aras; x. keperluan pengurusan risiko; dan xi. Pengurusan Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan di peringkat peneraju dan PTJ perlu dipertingkatkan. 	Ketua PTJ dan TWP	<p><u>Maklum balas Ketua PTJ dan TWP*</u> (Nyatakan tindakan yang dibuat diperingkat PTJ masing-masing bagi penemuan yang berkaitan)</p> <p>Tindakan yang diambil oleh Urus Setia Proses Prasiswazah (PS) adalah seperti berikut:</p> <p>(a) Melaksanakan tindakan mengikut pihak bertanggung jawab melalui penelitian dan persetujuan yang dicapai bersama dengan PTJ lain melalui Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses Perkhidmatan Utama Prasiswazah (MSKP PS) yang dilaksanakan satu semester sekali dan beberapa bengkel SPK PS;</p> <p>(b) Penambahbaikan & Pemurnian DOKUMEN SPK PROSES UTAMA PRASISWAZAH (Cadangan Pindaan Dokumen) – Dokumen baharu yang telah ditambah baik dan dikemaskini telah dikuatkuasa pada 11 Ogos 2014;</p> <p>(c) Penambahbaikan Kaedah UPM (Perkara Akademik) 2013 dinamakan sebagai KAEDAH UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (PERKARA AKADEMIK) 2014 dan KAEDAH BAHARU - KAEDAH UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (PROGRAM PENGAJIAN TANPA IJAZAH) 2014;</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>(d) Mengenal pasti isu dan permasalahan SMP MELALUI FOCUS GROUP DISCUSSION untuk penambahbaikan SMP;</p> <p>(e) Perpindahan URUSAN LATIHAN INDUSTRI (LI) daripada Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) (JIMN) kepada Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa);</p> <p>(f) Mengenal pasti isu dan permasalahan SMP MELALUI FOCUS GROUP DISCUSSION untuk penambahbaikan SMP.</p> <p><u>Maklum balas dari FPV</u></p> <p>(a) Fakulti Perubatan Veterinar telah melantik Jawatankuasa Kerja Pemantauan Dokumentasi SPK dan telah mengadakan minggu pemantauan dokumentasi FPV mulai 11 – 15 Ogos 2014 bagi menyemak dan memastikan kecukupan dokumen/rekod kualiti Fakulti.</p> <p>(b) Fakulti telah memberi taklimat SPK kepada pensyarah dan Setiausaha Jabatan pada 21 Ogos 2014.</p> <p>(c) Setiausaha Jabatan akan memastikan dokumentasi lengkap di jabatan masing-masing.</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p><u>Maklum balas dari IBS</u> Institut Biosains telah mengadakan kursus KIK dan pelaksanaan Amalan 5S sebagai penerapan kualiti dalam kerja seharian bagi meningkatkan kualiti kerja. Amalan 5S berupaya memperkukuhkan lagi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001, Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) MS ISO 14001 dan Akreditasi Makmal MS ISO/IEC 17025 di Institut Biosains khususnya dalam memenuhi keperluan klausa Pengurusan Sumber berkaitan Persekitaran Kerja. Pelaksanaan Amalan 5S yang cekap, berkesan dan konsisten akan memberi nilai tambah kepada imej berkualiti di Institut Biosains dan UPM secara keseluruhannya.</p> <p><u>Maklum balas dari Fakulti Sains</u> Makluman berkaitan cadangan audit (yang mana berkaitan di Fakulti) telah dipanjangkan kepada semua Ketua Jabatan dan juga Timbalan-timbalan Dekan melalui surat.</p> <p><u>Maklum balas dari FPAS</u> FPAS mengambil maklum dapatan audit dalaman 2014. Perkara perkara ini dimaklumkan beberapa kali secara lisan di dalam mesyuarat pengurusan Fakulti tahun 2014.</p> <p><u>Maklum balas dari Fakulti Pertanian</u> (a) Pemantauan log/borang Sistem</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>Pengurusan Kualiti dilakukan di setiap Jabatan dan hebahan kepada staf Fakulti dilakukan sekiranya terdapat perubahan dokumen.</p> <p>(b) Peringatan dari semasa ke semasa dan menyusun atur pemantauan bagi memastikan amalan kualiti yang digunapakai adalah selaras dengan Sistem Pengurusan Kualiti yang telah ditetapkan.</p> <p>(c) Penyediaan pemantauan, analisis dan rekod dipertingkatkan.</p> <p><u>Maklum balas dari Fakulti</u> <u>Kejuruteraan</u></p> <p>(a) Penggunaan borang berdasarkan keperluan yang dinyatakan dalam prosedur SPK.</p> <p>(b) Pemantauan dilaksanakan melalui semakan/audit sendiri di setiap bahagian/jabatan.</p> <p>(c) Bengkel Pengenalan kepada SPSS telah diadakan pada 21 September 2014 kepada staf pentadbiran untuk membantu penyediaan analisis data.</p> <p>(d) Simpanan rekod fizikal di FK adalah sepertimana keperluan rekod kualiti.</p> <p>(e) Pemantauan terhadap penyimpanan dan penyelenggaraan rekod kualiti dilaksanakan melalui semakan/audit sendiri.</p> <p>(f) Fakulti sentiasa menganjurkan Taklimat Pemahaman Prosedur SPK bagi meningkatkan budaya kualiti</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>dikalangan staf. Terkini taklimat kepada pegawai teknikal berkaitan prosedur OSH, LAB, JKKP pada 11 September 2014.</p> <p>(g) Pensyarah FK sentiasa memberi komitmen dalam pengurusan aktiviti pengajaran dan pembelajaran.</p> <p>(h) Pemantauan terhadap fail kursus dilaksanakan melalui semakan/audit sendiri. Emel/surat peringatan akan dihantar pada setiap awal semester kepada semua pensyarah yang disertakan dengan senarai semak rekod yang diperlukan untuk fail kursus.</p> <p>(i) Matlamat baharu turut dipantau melalui Pengukuran KPI Fakulti (PSSUPPP).</p> <p>(j) Pengurusan Risiko dilaksana dan dipantau oleh JKKP FK (HIRARC).</p> <p>(k) Struktur organisasi dan fungsi JKKP FK telah disemak dan dikemaskini semula pada tahun 2014. Pemantauan aktiviti JKKP FK dilaksanakan dengan lebih kerap oleh Dekan Fakulti dan dilaporkan dalam Mesyuarat Pengurusan.</p> <p><u>Maklum balas dari TNCAA</u></p> <p>(g) Melaksanakan tindakan mengikut pihak bertanggung jawab melalui penelitian dan persetujuan yang dicapai bersama dengan PTJ lain melalui Mesyuarat Semakan</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>Keberkesanan Proses Perkhidmatan Utama Prasiswazah (MSKP PS) yang dilaksanakan satu semester sekali dan beberapa bengkel SPK PS;</p> <p>(h) Penambahbaikan & Pemurnian dokumen SPK proses utama Prasiswazah (Cadangan Pindaan Dokumen) – Dokumen baharu yang telah ditambah baik dan dikemaskini telah dikuatkuasa pada 11 Ogos 2014;</p> <p>(i) Penambahbaikan Kaedah UPM (Perkara Akademik) 2013 dinamakan sebagai Kaedah Universiti Putra Malaysia (Perkara Akademik) 2014 dan Kaedah Baharu - Kaedah Universiti Putra Malaysia (Program Pengajian Tanpa Ijazah) 2014;</p> <p>(j) Mengenal pasti isu dan permasalahan SMP melalui focus group discussion untuk penambahbaikan SMP;</p> <p>(k) Perpindahan urusan latihan industri (LI) daripada Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) (JINM) kepada Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa);</p> <p>(l) Mengenal pasti isu dan permasalahan SMP melalui focus group discussion untuk penambahbaikan SMP.</p> <p><u>Maklum balas dari TNCHEPA</u> Pejabat Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar dan Alumni telah diambil tindakan dalam Mesyuarat Semakan Keberkesanan</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>Proses Bil 3/2014 pada 25 Sept 2014</p> <p><u>Maklum balas dari FRSB</u> Mengadakan latihan/kursus dan peringatan berterusan dari pihak Pengurusan.</p> <p><u>Maklum balas dari PSAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Baucer pembayaran bahan perpustakaan berkurangan dari 4 salinan kepada 2 salinan. (b) Pengurangan bilangan borang kualiti dari 61 (2011) kepada 58 (2014)(pengurangan 4.92%) dan pengurangan bilangan log kualiti dari 79 (2011) kepada 74 (2014) (pengurangan 6.33%). (c) Menukar format borang kualiti daripada bercetak kepada atas talian. (d) Mematuhi prosedur yang ditetapkan (e) Memerlukan latihan berpusat untuk tingkatkan kefahaman menjalankan analisis data (f) Telah menukar format borang bercetak kepada atas talian sebanyak 15 borang dan 2 borang dalam proses penukaran format (g) Rekod kualiti yang telah tamat tempoh simpanan dihantar ke Bahagian Arkib PSAS secara berkala untuk pelupusan (h) Rekod sentiasa diselenggara dengan baik (i) Pencapaian kualiti dimaklumkan

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>kepada semua staf semasa Perutusan Tahun Baharu Ketua Pustakawan.</p> <p>(j) Score board pencapaian dipamerkan di setiap Bahagian.</p> <p>(k) Taklimat diberikan kepada staf baharu.</p> <p>(l) Matlamat baharu telah diintegrasikan dalam pelan fungsian dan aras/KPI Perpustakaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - UPM IR - AGRIS (Maklumat Pertanian Malaysia) - Peningkatan koleksi 2% <p>(m) Dokumen pengurusan risiko telah dibangunkan dan dihantar ke OSH UPM pada tahun 2013.</p> <p>(n) Dalam Audit Dalam OSH terkini, Perpustakaan memperolehi markah 90%</p> <p>(o) Perpustakaan telah menerima Anugerah Tempat Kerja Selamat Kategori JKKP – PTJ Paling Aktif 2013.</p> <p><u>Maklum balas dari UPMKB</u></p> <p>(a) Pemantauan Fail Kursus pada minggu ke8-9, 13-15 dan 18-20.</p> <p>(b) Semakan sendiri secara berkala oleh pasukan auditor PTJ yang diketuai oleh TPAD.</p> <p>(c) Penggunaan e-fail sudah mula digunakan dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ dan Mesyuarat</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>Fakulti.</p> <p><u>Maklum balas dari ITA</u> memberi peringatan kepada semua staf berkenaan perubahan dokumen berkaitan kualiti dari masa ke semasa.</p> <p><u>Maklum balas dari FBSB</u> (a) Menggunakan sistem borang dalam talian. (b) Adakan kursus penganalisan data. (c) Laksanakan pelupusan rekod mengikut tempoh yang ditetapkan. (d) Tingkatkan kesedaran staf di PTJ berkenaan (e) Pemantauan dan pengurusan fail kursus dibuat oleh PTPTO jabatan bagi memastikan kecukupan dan keseragaman rekod.</p> <p><u>Maklum balas dari FSTM</u> Telah dibawa ke JKPF Bil.9 pada 1 Oktober 2014 & meminta KJ mengambil perhatian sewajarnya berkaitan isu-isu berbangkit.</p> <p><u>Maklum balas dari FEP</u> (a) FEP telah mewujudkan fail kursus pendua untuk pensyarah. Fail utama diletakkan di Bilik Fail, manakala fail pendua diletakkan di bilik pensyarah. Ia bertujuan supaya pensyarah terus memasukkan dokumen yang</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>berkaitan selepas setiap kuliah.</p> <p>(b) FEP melaksanakan Gerak Gempur untuk melengkapkan fail kursus. Staf yang tidak melengkapkan fail kursus dipanggil ke satu perjumpaan dan mereka dikehendaki melengkapkan fail kursus mereka pada hari yang sama.</p> <p>(c) FEP juga melaksanakan audit sendiri sebelum audit dalaman UPM dilaksanakan.</p> <p>(d) FEP dalam proses pelaksanaan Amalan 5S bagi memastikan kualiti kerja dapat ditingkatkan. FEP telah melaksanakan kesemua langkah 5S dan telah menjalankan audit dalaman 5S.</p> <p>(e) FEP telah mewujudkan papan informasi berpusat untuk pelajar prasiswazah, siswazah, jaringan dan industri, program mobiliti dan kelab pelajar supaya maklumat dapat disampaikan dengan lebih berkesan.</p>

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
9.	4.3.2	<p>(e) mengambil perhatian cadangan perluasan skop bagi Sistem Pengurusan Kualiti iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Putra Science Park - Pengurusan pengkomersialan, urusan perjanjian pengkomersialan term sheet antara Putra Science Park dan Pejabat Penasihat Undang-Undang, dan pengurusan pelawat; ii. Bahagian Antarabangsa - Proses pengurusan visa; dan iii. Pusat Kesihatan Universiti - Proses rawatan perubatan dan pergigian. 	<p>Pengarah Putra Sains Park, Ketua PKU, TWP TNC PI, TWP TNC AA, TWP PKU</p>	<p>i. <u>Maklum balas Pengarah Putra Sains Park dan TWP TNC PI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Pengurusan Pengkomersialan PSP sedang dalam proses perbincangan untuk mengemaskini prosedur dan garis panduan penyelidikan dan inovasi untuk skop pengkomersialan. Bengkel Semakan Dokumen akan diadakan pada Mei 2015. (b) Pengurusan pelawat Bagi pengurusan pelawat (eDUPARK), PSP merasakan ianya masih belum sesuai lagi untuk dimasukkan ke dalam Sistem Pengurusan Kualiti kerana proses pengurusan ini masih lagi di peringkat pembangunan dan penambahbaikan. <p>ii. <u>Maklum balas TWP TNC AA</u> Bahagian Antarabangsa telahpun memulakan aktiviti membangunkan prosedur pengurusan visa dan pas bagi tujuan dilaksanakan pada 2015. Selain itu, skop bagi pengurusan mobiliti turut dibangunkan.</p> <p>iii. <u>Maklum balas TWP PKU</u></p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Penambahbaikan senantiasa dilakukan dengan mengemaskini maklumat hebahan di laman Twitter dari masa ke semasa. (b) PKU berhubung secara terus

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>dengan Pelanggan melalui Facebook PKU dan Twitter PKU yang telah diwujudkan sebelum ini serta dipantau setiap masa.</p> <p>(c) PKU turut menjediakan Buku Laporan dan diedarkan kepada setiap PTJ untuk makluman terperinci berkaitan perkhidmatan yang sedia ada di PKU kepada warga kampus.</p>
10.	4.4.2	<p>Kajian Kepuasan Pelanggan</p> <p>(c) mengambil perhatian peratus penurunan responden kajian tahun 2013 berbanding tahun 2012 iaitu sebanyak 31.50%. Mesyuarat meminta Peneraju Proses mempertingkatkan hebahan mengenai pelaksanaan kajian kepuasan pelanggan.</p>	TWP Pejabat Naib Canselor	<u>Maklum balas TWP Pejabat Naib Canselor</u>

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
11.	4.4.2	(d) mengambil perhatian peratusan pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan bagi Penyelidikan dan Inovasi adalah rendah iaitu sebanyak 52.3%. Mesyuarat mendapati kategori penilaian paling rendah adalah bagi penilaian kemudahan penyelidikan iaitu sebanyak 28.35%. Mesyuarat berpandangan sebagai Universiti Penyelidikan adalah penting untuk memastikan Indeks Kepuasan Pelanggan adalah tinggi dan mencapai sasaran. Mesyuarat diberitahu Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) akan meneliti semula soalan-soalan kajian terutama yang berkaitan permohonan geran.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	<u>Maklum balas TWP TNC PI</u> Permohonan pindaan soalan telah dikemukakan kepada peneraju proses Pejabat Naib Canselor (Pejabat Pemasaran dan Komunikasi) untuk pindaan. Peneraju proses telah memohon supaya semakan semula kepada soalan kerana terdapat soalan yang tidak menepati kriteria yang telah ditetapkan oleh peneraju dan terjemahan Bahasa Inggeris perlu disemak semula.
12.	4.6.1	Tindakan Pencegahan (b) mengambil perhatian punca penyebab kemungkinan berlaku ketakakuran bagi tindakan pencegahan untuk meningkatkan bilangan pelajar UPM mengikuti program outbound di luar negara adalah kurang peruntukan kewangan. Tindakan pencegahan yang diambil adalah memperuntukkan sumber kewangan yang bersesuaian.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)	<u>Maklum balas TWP TNC AA</u> Satu dasar mobiliti yang jelas akan dibangunkan di mana peruntukan kewangan dijadikan sebagai objektif kualiti.
13.	4.6.2	Tindakan Pembetulan (b) mengambil perhatian laporan keberkesanan tindakan pembetulan akan dilihat pada Mesyuarat Jawatankuasa ISO UPM (JKISO)	Bahagian Pengurusan Kualiti	<u>Maklum balas BPO</u> Laporan keberkesanan tindakan pembetulan telah dibentang dan dibincang semasa mesyuarat JKISO kali ke-18 pada 21 Julai 2014

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
14.	4.7 4.7.3	<p>Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti</p> <p>dimaklumkan bahawa sembilan (9) perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaporkan masih dalam proses tindakan pelaksanaan, iaitu:</p> <p>(a) Pertanian Bandaran yang memberi kesan memperkukuhkan agenda sekuriti makanan;</p>	Pejabat Naib Canselor	<u>Maklum balas TWP PNC</u>
15.	4.7.3	<p>(b) melaksanakan Indeks Kegembiraan UPM atau Happiness Index (UPMHI) yang memberi kesan untuk mengenal pasti tahap kegembiraan warga UPM mengikut fungsi perjawatan (job function) yang diberikan supaya Universiti boleh mencari jalan penyelesaian bagi mengatasi sebarang isu yang berlaku;</p>	Pejabat Naib Canselor	<u>Maklum balas TWP PNC</u>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
16.	4.7.3	(c) mewujudkan Himpunan Bakat (Talent Pool) pegawai akademik dan bukan akademik bagi Pelan kepimpinan universiti agar kesinambungan kecemerlangan universiti dapat dikekalkan;	Pejabat Pendaftar	<u>Maklum balas TWP Pejabat Pendaftar</u> Himpunan Bakat UPM telah diwujudkan dengan seramai 190 pegawai menganggotai Himpunan Bakat Akademik dan 259 pegawai merupakan ahli Himpunan Bakat Bukan Akademik. Program Pembangunan Bakat dengan kerjasama UPMHoldings juga telah mula dilaksanakan pada tahun 2014 dengan sebanyak 20 latihan dirancang untuk dilaksanakan sepanjang tahun.
17.	4.7.3	(d) mewujudkan program Universiti Putra Malaysia Talent Appreciation and Culture Transformation (UPMTACT) yang memberi kesan sebagai platform pendedahan dan pembelajaran antarabangsa kepada pegawai bukan akademik bagi membantu transformasi budaya kerja dan budaya hidup pegawai UPM agar lebih berdaya saing sebaris dengan amalan universiti bertaraf antarabangsa;	Pejabat Pendaftar	<u>Maklum balas TWP Pejabat Pendaftar</u> Program UPMTACT telah mula dilaksanakan pada tahun 2014. Sebanyak 31 kumpulan melibatkan 473 staf telah ditawarkan mengikuti program ini.
18.	4.7.3	(e) membuat penawaran Tenaga Akademik Muda (TAM) yang memberi kesan memastikan pelan pengantian dan penyediaan pelapis kepada pegawai akademik sedia ada tidak terganggu;	Pejabat Pendaftar	<u>Maklum balas TWP Pejabat Pendaftar</u> Seramai 44 orang TAM telah diperakui dalam Mesyuarat Jawatankuasa Basiswa dan Cuti Belajar tahun 2013 dan 2014 (sehingga Disember).

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
19.	4.7.3	(f) membangunkan instrumen pengukuran impak Jaringan Industri dan Masyarakat (JINM) berlandaskan 1-5 Bintang yang bertujuan untuk mengukur tahap keberkesanan projek JINM yang memberi kesan kepada Ketua Projek dan Ketua Pusat Tanggungjawab boleh memantau dan menilai kemajuan serta keberkesanan sesuatu projek Industri dan Komuniti dari masa ke semasa. Menerusi sistem ini, Universiti dapat mengenal pasti projek JINM yang berimpak dan membuat tindakan sewajarnya kepada projek yang tidak mendatangkan hasil seperti yang dirancang;	Pejabat Timbalan Naib Canselor (JINM)	<u>Maklum balas TWP TNC JINM</u> Pada 2014, semua PTJ telah menggunakan instrumen 1-5 bintang dan melaporkan prestasi projek masing-masing pada Q1-Q3 2014. Instrumen Penarafan Bintang 1-5 telah dilaksanakan pada 2014 sehingga kini. Pelaporan prestasi projek Jaringan Industri dan Komuniti dilaporkan pada sukuan keempat (Q4) oleh Pusat Tanggungjawab.
20.	4.7.3	(g) membangunkan sistem pengurusan peralatan penyelidikan (Central Equipment Management System (CEMS) bagi mewujudkan sistem penggunaan dan pemantauan peralatan makmal di UPM yang memberi kesan supaya proses pembelian, tempahan peralatan serta makmal dan proses penyelenggaraan serta kalibrasi dapat dipantau dengan mudah;	Pejabat Timbalan Naib Canselor (PI)	<u>Maklum balas TWP TNC PI</u> Pembangunan sistem pengurusan peralatan penyelidikan (Central Equipment Management System (CEMS) telah berada di fasa penyediaan enjin sistem dan dijangka selesai pada Jun 2015.
21.	4.7.3	(h) membangunkan Research Project Monitoring System (RPMS) yang memberi kesan memudahkan pemantauan pelaksanaan projek penyelidikan yang dilaksanakan; dan	Pejabat Timbalan Naib Canselor (PI)	<u>Maklum balas TWP TNC PI</u> Pembangunan Research Project Monitoring System (RPMS) telah selesai dan dalam proses memasukkan data dan dijangka akan digunapakai oleh PTJ pada Jun 2015.

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
22.	4.7.3	(i) menyediakan formula pengiraan kadar caj perkhidmatan dan pengujian bagi makmal yang menyediakan perkhidmatan dan pengujian yang memberi kesan untuk menyediakan kadar caj yang berpatutan dan mengambil kira faktor yang telah ditetapkan.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (PI)	<u>Maklum balas TWP TNC PI</u> Penyediaan formula pengiraan kadar caj telah disediakan dan dibentangkan untuk digunakan oleh PTJ bagi penetapan harga. Semakan kadar caj akan disemak secara berperingkat menggunakan formula yang diberikan.
23.	4.8	Peluang Penambahbaikan (a) menambahbaik ciri keselamatan sijil dengan mewujudkan QR Code pada sijil akademik agar pengesahan boleh dilaksanakan oleh pihak ketiga sendiri (seperti majikan dan penaja) dengan menggunakan telefon pintar atau pengimbas melalui aplikasi QR Code umum yang boleh dimuat turun secara percuma;	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)	<u>Maklum balas TWP TNCAA</u> Pembekal untuk mencetak QR Code pada sijil akademik graduan telah dilantik pada 24 September 2014 dan proses percetakan dan imbasan QR Code berkenaan akan dilaksanakan selewat-lewatnya 7 hari sebelum Majlis Konvokesyen Ke-38 (Majlis Konvokesyen UPM Ke-38 akan dilaksanakan pada 1-4 November 2014. QR Code telah dilaksanakan 7 hari sebelum Majlis Konvokesyen UPM Ke-38 pada 1-4 November 2014.
24.	4.8	(b) meminimalkan penggunaan plastik semasa membekalkan ubat kepada pesakit/pelanggan PKU;	Pusat Kesihatan Universiti	<u>Maklum balas TWP PKU</u> Pihak farmasi PKU telah melaksanakan proses meminimalkan penggunaan plastik kepada semua pelanggan /pesakit akan tetapi kepada pesakit yang menerima ubat-ubatan yang banyak diatas dasar perikemanusiaan kami tetpa memberi plastik ubat untuk mereka mudah membawa balik.

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
25.	4.8	(c) menyediakan kerusi urut untuk pelanggan perpustakaan (termasuk di perpustakaan cawangan);	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	<u>Maklum balas TWP Perpustakaan</u> Perkhidmatan tidak dapat disediakan kerana tiada pembekal yang berminat atas dasar tidak 'cost effective'
26.	4.8	(d) menaiktaraf Kolej-Kolej kediaman dengan peruntukan sebanyak RM 5 juta bagi kerja-kerja menaiktaraf tandas di 5 buah kolej kediaman iaitu Kolej 2, Kolej 5, Kolej 6 , KOSAS dan Kolej 10;	Pejabat TNC HEPA	<u>Maklum balas TWP TNC HEPA</u> Maklum balas daripada Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset, 30% kerja-kerja naik taraf tandas di 5 buah kolej kediaman telah disiapkan, dan kerja-kerja dijangka akan siap seperti maklumat berikut: i) Kolej 2 & 5 – Mula 6 Julai siap 9 Dis 2014 ii) Kolej 7 & 6 - Mula 7 ogos siap 10 Dis 2014 iii) Kolej 10 - Mula 8 Julai siap 15 Sept 2014 Maklum balas daripada Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset, yang terkini sehingga 27 March 2015, kerja-kerja naik taraf tandas di 5 buah kolej kediaman adalah seperti maklumat berikut: i) Kolej 2 - 26 % siap ii) Kolej 5 - 64% siap iii) Kolej 6 - 38% siap iv) KOSAS (Kolej 7) - 65% siap v) Kolej 10 - 100% siap

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
27.	4.8	(e) membangunkan Sistem Pangkalan Data Industry Community Relations Intelligence System (ICRIS) bagi meningkatkan keberkesanan proses kerja, pemrosesan data dan pelaporan maklumat JINM;	Pejabat TNC JINM	<p><u>Maklum balas TWP TNC JINM</u> Setakat September 2014, satu prototaip Sistem Pangkalan Data ICRIS telah dibina dengan kerjasama iDEC UPM dan prototaip tersebut kini dalam proses semakan oleh Pejabat TNC (Jaringan Industri dan Masyarakat) untuk penambahbaikan.</p> <p>Pembangunan ICRIS (Prototaip) bagi fasa I telah siap dan pembangunan coding sedang dilaksanakan. Pembangunan ICRIS Fasa II akan terus dilaksanakan sejurus selesai Fasa I.</p>
28.	4.8	(f) menubuhkan Jawatankuasa Pemandu Jaringan Industri dan Masyarakat Universiti;	Pejabat TNC JINM	<p><u>Maklum balas TWP TNC JINM</u> Jawatankuasa Pemandu Jaringan Industri dan Masyarakat UPM telah ditubuhkan seperti mana kelulusan JPU dalam Minit Mesyuarat JPU kali ke-512 pada 23 April 2014.</p>
29.	4.8	(g) membangunkan modul Kursus Asas Pengembangan sebagai pengisian kepada Kursus Pengembangan untuk pegawai akademik;	Pejabat TNC JINM	<p><u>Maklum balas TWP TNC JINM</u> Sehingga September 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 modul sedia untuk diterbitkan iaitu; <ul style="list-style-type: none"> a) Perencanaan Program Pengembangan, b) Pemantauan dan Penilaian Program Pengembangan, dan c) Kemahiran Komunikasi dalam Kaedah Pengembangan. - 3 modul lain sedang dikemas kini: <ul style="list-style-type: none"> a) Falsafah, Prinsip dan Tujuan

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>Penglibatan Komuniti, b) Transformasi Peranan Pegawai Pengembangan, dan c) Menyerlahkan Pendayaupayaan Pegawai Pengembangan.</p> <p><u>Maklum balas TWP TNC JINM</u> UCTC telah memulakan proses pembangunan enam modul Kursus Asas Pengembangan. Tiga sudah sedia untuk dicetak, sementara tiga lagi masih dalam status penulisan.</p> <p>Modul Kursus Asas Pengembangan telah dibangunkan. Sebanyak empat Kursus Asas Pengembangan telah dilaksanakan pada tahun 2014.</p> <p>Seramai 194 orang peserta telah dijemput menyertai namun hanya 122 orang sahaja yang mengikuti kursus setakat ini.</p>
30.	4.8	(h) menyediakan Skim Insurans Berkelompok melibatkan semua staf UPM;	Pejabat Pendaftar	<p><u>Maklum balas TWP Pejabat Pendaftar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beberapa siri perbincangan telah diadakan bersama syarikat – syarikat insurans dan wakil persatuan/kesatuan bagi pelaksanaan Skim Perlindungan Insuran melibatkan semua staf UPM. • Sebanyak 2 syarikat insurans yang terpilih telah dijemput untuk membuat pembentangan pelan perlindungan

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>insurans dalam mesyuarat Majlis Bersama Jabatan Induk pada 13 Disember 2013.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesyuarat telah menengguhkan pelaksanaan Skim Perlindungan Insurans tersebut kerana melibatkan perbelanjaan premium tahunan yang tinggi melibatkan lebih 2 juta ringgit dan peraturan kewangan yang tidak membolehkan universiti menggunakan peruntukan mengurus bagi tujuan pembayaran premium insurans.
31.	4.8	(i) menaiktaraf Kemudahan Perumahan Staf UPM;	Pejabat Pendaftar	<p><u>Maklum balas TWP Pejabat Pendaftar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Susulan arahan daripada Mesyuarat Jawatankuasa Perumahan Universiti, pihak Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset telah melaksanakan Audit Prestasi Bangunan merujuk kepada dokumen Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 2012, tatacara Pengurusan Aset Tak Alih Kerajaan JPM. • Audit Prestasi Bangunan di Kampus Serdang dan Ladang Puchong melibatkan Rumah Kelas C, D, F, G dan H dengan beberapa cadangan yang perlu diambil tindakan. • Pihak universiti juga dicadangkan untuk membina kompleks perumahan baru yang komprehensif, lengkap dengan taman asuhan, padang permainan, kawasan pakir dan dan

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

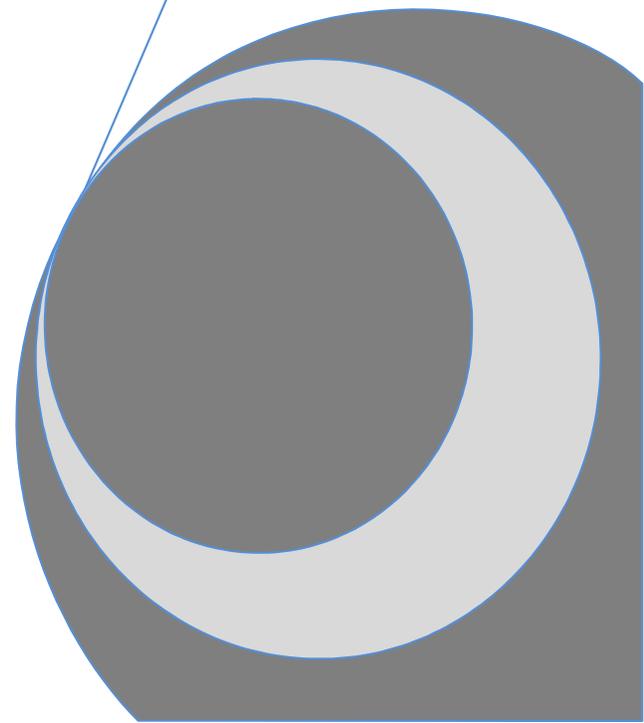
BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>rumah kedai bagi kemudahan staf UPM.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kertas Cadangan Penilaian Menyeluruh Penghuni Kuarters Sediada Berdasarkan Kepentingan Tugas dan Keperluan Menduduki Kuarters UPM telah diluluskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) Kali Ke- 523 bertarikh 20 Ogos 2014.
32.	4.8	(j) menyelaraskan sistem kod fail UPM;	Pejabat Pendaftar	<p><u>Maklum balas TWP Pejabat Pendaftar</u></p> <p>Pejabat Pendaftar telah membuat beberapa siri semakan pelarasan kod fail bersama PTJ. Walau bagaimanapun Kod fail tersebut telah dihantar untuk kelulusan pendaftaran Arkib Negara pada Oktober tahun 2014 dan dikemaskini semula pada Mac 2015. Setelah mendapat keputusan kelulusan perakuan penggunaan dari Arkib Negara tarikh kuat kuasa penggunaan kod fail akan ditetapkan dan diselaraskan semula bersama Bahagian Pengurusan Kualiti, Pejabat Pendaftar.</p> <p>Pejabat Pendaftar baru menerima surat kelulusan perakuan penggunaan kod fail dari Arkib Negara(20.4.2015). Tarikh kuat kuasa penggunaannya akan ditetapkan setelah selesai diselaraskan semula kod fail rekod kualiti SPK bersama BPO.</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 1
[2.1: MKSP QMS KALI KE-4]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				Bengkel untuk perubahan/rombakan nombor fail secara keseluruhannya melibatkan semua PTJ akan dilakukan
33.	4.8	(k) menyusun semula unit aplikasi di Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC);	iDEC	<u>Maklum balas TWP iDEC</u> Penyusunan semula Unit Aplikasi telah dibuat pada 1 April 2014
34.	4.8	(l) melaksanakan Ticketing System untuk Pembangunan ICT.	iDEC	<u>Maklum balas TWP iDEC</u> Ticketing System untuk menyusun aturan Pembangunan ICT telah sedia untuk digunakan.

AGENDA 2.2
TINDAKAN SUSULAN
MESYUARAT MKSP EMS
KALI PERTAMA

[Kertas 2]



TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 2
[2.2: MKSP EMS KALI PERTAMA]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>(c) Tindakan untuk mempertingkatkan kesedaran mengenai sistem pengurusan alam sekitar telah dilaksanakan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Paparan/hebahan melalui poster, bunting di pintu utama Universiti dan sekitar kampus UPM; ii. Paparan maklumat pada laman sesawang UPM dan portal e-ISO; iii. Taklimat pelaksanaan EMS oleh Peneraju Proses iaitu pada 18/10/2013 dan 12/11/2013; iv. Taklimat Kesedaran EMS kepada JPU, Pegawai kanan, TWP dan wakil PTJ, wakil persatuan/kesatuan, wakil NGO, wakil UPM Holding, wakil pelajar pada 23/1/2014; v. Taklimat kesedaran EMS kepada semua Peneraju Proses dan TWP pada 29/4/2014.
		<p>(b) Peneraju proses perlu memastikan penyelarasan di peringkat pegawai utiliti, pemantauan oleh Jawatankuasa ISO yang dipengerusikan Timbalan Wakil Pengurusan Pusat Tanggungjawab dapat dilaksanakan dengan berkesan</p>	<p>Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA)</p>	<p><u>Maklum balas PPPA:</u> Pihak PPPA telah menghantar surat, mengadakan perjumpaan pada 21 Oktober 2013, dan juga mesyuarat dengan pegawai utiliti di PTJ pada 19 Disember 2013. PPPA juga telah meminda kaedah pemantauan dan pelaporan serta mewujudkan Daftar Format Laporan dan Analisa Keberkesanan Aktiviti Penjimatan Elektrik di Peringkat PTJ bagi memudahkan pegawai utiliti di PTJ menyediakan laporan penjimatan elektrik.</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 2
[2.2: MKSP EMS KALI PERTAMA]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
		(c) Tindakan Pembetulan dan Pencegahan perlu dilaksanakan dengan segera dan berkesan. Jika staf gagal mematuhi, tindakan amaran, tatatertib dan surcaj hendaklah dilaksanakan. Tindakan tegas ini perlu diambil terhadap pegawai yang didapati cuai/gagal melaksanakan tanggungjawabnya tanpa sebab-sebab munasabah sehingga menyebabkan berlakunya pencemaran.	Ketua PTJ/Peneraju	<u>Maklum balas Ketua PTJ/Peneraju:</u> Tindakan Pembetulan dan Pencegahan dibincangkan, dan dipantau dalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti bagi memastikan tindakan pelaksanaan dibuat dengan segera dan berkesan
		(d) Universiti Putra Malaysia perlu menambah peruntukan kewangan bagi menyelenggara infrastruktur terutama yang melibatkan makmal dan pembuangan sisa kimia dan racun dalam sinki dan seterusnya dialirkan keluar ke sistem perparitan dalam kampus. Satu loji rawatan air kumbahan yang moden diperlukan untuk merawat sisa air kumbahan setempat bagi penyingkiran logam berat dalam tasik di sekitar kampus.	PPPA / Pejabat Bursar	<u>Maklum balas PPPA:</u> PPPA telah berusaha dan berjaya mendapatkan peruntukan dalam Rolling Plan ke 4 Rancangan Malaysia ke 10 untuk menaiktaraf loji rawatan kumbahan bagi fakulti-fakulti/bangunan-bangunan lama dan dibuat secara berpusat. PTJ yang terlibat adalah: <ul style="list-style-type: none"> i. Fakulti Sains ii. Fakulti Ekonomi iii. Fakulti Perhutanan iv. Fakulti Ekologi v. ITMA lama (INTROP) vi. Pusat Asasi Sains Pertanian Perpustakaan Sultan Abdul Samad vii. Pusat Kebudayaan Dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 2
[2.2: MKSP EMS KALI PERTAMA]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p><u>Maklum balas Pejabat Bursar:</u> Universiti akan melihat keperluan penyelenggaraan secara terperinci mengikut PTJ.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) PPPA diminta mengemukakan data dan membuat laporan keperluan penyelenggaraan secara menyeluruh untuk Universiti. 2) PPPA perlu membuat penilaian dan menyenaraikan mengikut keutamaan dan membuat pelan pelaksanaan serta anggaran kos penyelenggaraan yang diperlukan dan dikemukakan untuk kelulusan pihak berkuasa Universiti. 3) Universiti menyediakan peruntukan tahunan berpusat di bawah kawalan PPPA dengan peruntukan sebanyak RM10 juta setahun tertakluk kepada peruntukan kewangan dari agensi pusat selain daripada peruntukan untuk Rancangan Malaysia.
		(e) Universiti Putra Malaysia juga perlu memastikan satu aplikasi sistem inventori kimia dan racun dapat dibangunkan supaya pengurusan stor dan pengurusan sisa kimia dan racun dapat dilaksanakan dengan lebih baik.		<p>Maklum balas adalah sama dengan tindakan pada minit 1.3 (d)</p> <p><u>Maklum balas Fakulti Kejuruteraan:</u> Makluman penemuan audit telah dibawa dan dibincangkan dalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti.</p>
		(i) mengambil perhatian isu ketiadaan ruang simpanan sisa bahan kimia di Fakulti Kejuruteraan dan Fakulti Pertanian walaupun bangunan dua (2) Fakulti tersebut adalah bangunan baharu. Ini kerana ruang simpanan ini sepatutnya diambilkira semasa	PPPA	<p><u>Maklum balas PPPA:</u> Data makmal dan pengurusan bahan kimia adalah di bawah kawalah pihak OSH. Oleh yang demikian, PPPA telah merujuk dengan menulis surat kepada OSH tentang keperluan</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 2
[2.2: MKSP EMS KALI PERTAMA]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
		cadangan pembinaan bangunan. Mesyuarat dimaklumkan bahawa isu ini menyumbang peningkatan bilangan ketakakuran pada klausa Kawalan Operasi.		stor berpusat sisa bahan kimia bertarikh 9 Disember 2013 (UPM/PPPA/100-4/11/EMS). PPPA telah menaiktaraf stor simpanan bahan kimia bersebelahan pejabat OSH yang baharu untuk dijadikan stor pusat sisa bahan kimia.
		(l) meminta Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA) menyediakan kertas kelulusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) mengenai penyediaan ruang simpanan sisa bahan kimia di UPM secara berpusat.	Pengarah PPPA / TWP PPPA	<u>Maklum balas PPPA:</u> Data makmal dan pengurusan bahan kimia adalah di bawah kawalah pihak OSH. Oleh yang demikian, PPPA telah merujuk dengan menulis surat kepada OSH tentang keperluan stor berpusat sisa bahan kimia bertarikh 9 Disember 2013 (UPM/PPPA/100-4/11/EMS). PPPA telah menaiktaraf stor simpanan bahan kimia bersebelahan pejabat OSH yang baharu untuk dijadikan stor pusat sisa bahan kimia.
		(m) dimaklumkan bahawa prosedur penyimpanan sisa kimia telah didokumenkan kecuali tatacara pembersihan radas bahan kimia. Mesyuarat meminta perhatian semua Dekan untuk menghebahkan kepada staf di PTJ terutamanya di makmal supaya tidak mencuci radas bahan kimia dalam sinki yang akan memberi impak kepada alam sekitar.	Semua Dekan Fakulti	<u>Maklum balas PPKKP:</u> Telah sedia ada dinyatakan dalam Garis Panduan Pengurusan dan Keselamatan Makmal/Bengkel di para 5.2 Penyimpanan dan Penggunaan Bahan/Radas Makmal – Panduan Keselamatan Penggunaan Radas Kaca. <u>Maklum balas Dekan Fakulti:</u> <u>Fakulti Ekonomi Pengurusan:</u> Tidak berkaitan. Tiada radas bahan kimia di FEP. <u>Fakulti Pertanian:</u> Rujukan UPM/FP/PD/PEMB/JKKP bertarikh 4 Februari 2014 berkenaan makluman kepada semua staf makmal agar mematuhi peraturan seperti mana dalam petikan (EMS) MS ISO 14001:2004 UPM Kali Pertama (Minit-1.1.1 (m)

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 2
[2.2: MKSP EMS KALI PERTAMA]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p><u>Fakulti Perhutanan:</u> Pegawai Sains fakulti telah diminta untuk maklumkan arahan ini kepada kepada semua staf makmal dan pelajar. Walau bagaimanapun arahan ini tidak dapat dikuatkuasakan lagi kerana tiada saluran khas untuk mencuci radas bahan kimia, dan tatacara berkenaan juga belum dibangunkan oleh Peneraju Proses.</p> <p><u>Fakulti Kejuruteraan</u> Makluman dibuat dalam Mesyuarat Pengurusan Fakulti kepada semua Ketua Jabatan untuk dipanjangkan kepada semua staf makmal.</p>
		(n) diminta mengambil perhatian tarikh akhir tindakan laporan ketakakuran (NCR) adalah pada 21 Oktober 2013 atau tarikh yang ditentukan oleh auditee.	Ketua PTJ dan TWP PTJ	<p><u>Maklum balas Ketua PTJ/TWP PTJ:</u> Rujuk tindakan bersepadu oleh Peneraju Proses)</p> <p><u>Maklum balas Fakulti Kejuruteraan</u> Kesemua NCR dan OFI Audit Dalaman EMS FK telah diambil tindakan penutupan.</p>
2.	1.3	<p>Prestasi Pencapaian Alam Sekitar UPM</p> <p>(b) meneliti isu pelaksanaan, cadangan tindakan pelaksanaan, dan keperluan sumber yang dibentangkan. Mesyuarat bersetuju supaya permohonan yang melibatkan keperluan sumber perlu dibawa ke mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti untuk kelulusan.</p>	Pengarah PPKKP	<p><u>Maklum balas PPKKP:</u> Telah mengemukakan kertas cadangan kepada Sekretariat JPU pada 29 Mei 2014 untuk dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti.</p> <p>Masih menunggu Dokumen PROFORMA kewangan untuk melaksanakan program</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 2
[2.2: MKSP EMS KALI PERTAMA]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>pemantauan alam sekitar. Seorang staf (Penolong Jurutera) telah ditempatkan di Seksyen Operasi & Perkhidmatan – Unit Persekitaran.</p>
		(c) mengambil makluman cadangan Pengerusi supaya menggunakan khidmat pelajar yang bertugas separuh masa di Pejabat PPKKP untuk membantu UPM dalam melaksanakan keperluan di bawah kehendak EMS.	Pengarah PPKKP	<p><u>Maklum balas PPKKP:</u> Telah memulakan Program Volunteer OSH yang mana pendaftaran telah dibuka kepada pelajar yang berminat.</p> <p>Menggunakan 2 orang Khidmat Pelajar Praktikal walau bagaimanapun data cerobong/serombong tidak dapat diverifikasi bagi Program Kelulusan Bertulis.</p>
		(d) meneliti isu pelaksanaan untuk memantapkan pengurusan bahan berbahaya (bahan kimia, bahan beracun/pestisides/ bahan radioaktif) di UPM. Mesyuarat bersetuju mengguna pakai dan menambah baik sistem atas talian yang telah dibangunkan oleh Fakulti Kejuruteraan UPM. Mesyuarat meminta Pejabat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC) dan Fakulti Kejuruteraan bersama meneliti keperluan bagi memantapkan pelaksanaan EMS di UPM dengan menggunakan kepakaran dalaman.	Pengarah iDEC/TWP iDEC, Dekan Fakulti Kejuruteraan/TWP Fakulti Kejuruteraan, dan Pengarah PPKKP	<p><u>Maklum balas PPKKP:</u> Perbincangan Bersama iDEC telah diadakan pada 25 April 2014.</p> <p>Pada 12 Mac 2015 Fakulti Kejuruteraan telah berbincang dengan PPKKP untuk menambahbaik sistem sedia ada. Walaubagaimanapun kos sebenar belum diputuskan kerana masih menunggu maklumbalas pihak ketiga. Belum mendapatkan persetujuan bersama antara pihak iDEC & Fakulti Kejuruteraan.</p> <p><u>Maklum balas Fakulti Kejuruteraan</u> Dalam proses tindakan susulan.</p>
		(e) meminta supaya sekiranya cadangan pertukaran nama Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (PPKKP/OSH) kepada Pejabat Pengurusan Kesihatan, Keselamatan dan Persekitaran (PPKKP/HSE) dipersetujui, maka	Pengarah PPKKP	<p><u>Maklum balas PPKKP:</u> Telah mengemukakan kertas cadangan kepada Sekretariat JPU pada 29 Mei 2014 untuk dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti.</p>

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 2
[2.2: MKSP EMS KALI PERTAMA]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
		Pejabat ini akan menjadi sekretariat pelaksanaan latihan yang berkaitan alam sekitar.		<p>Berdasarkan Minit JKKP-UPM kali ke 32 bertarikh 2 Disember 2014 : Mesyuarat bersetuju nama dan fungsi Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan UPM ditukar kepada Jawatankuasa Keselamatan, Kesihatan Pekerjaan dan Persekitaran (JKKPP-UPM) atau Occupational Safety, Health & Environment Committee (OSHE Committee) berkuatkuasa 1 Januari 2015.</p> <p>Oleh itu, secara langsung PPKP bertambah skop tanggungjawab iaitu menjadi sekretariat utama dalam program OSH dan alam sekitar di UPM.</p>
3.	1.5.1	<p>Tindakan Pencegahan</p> <p>(b) dimaklumkan bahawa keberkesanan tindakan pencegahan yang diambil akan dilihat dan dipantau pada mesyuarat Jawatankuasa ISO atau mana-mana mesyuarat di peringkat Peneraju Proses.</p>	BPO UPM/Peneraju Proses	<p><u>Maklum balas Peneraju Proses berkaitan:</u> Status pelaksanaan tindakan pencegahan yang direkodkan oleh Peneraju telah dibawa ke Mesyuarat JKISO pada 17/7/2014 untuk melihat keberkesanannya.</p> <p><u>Maklum balas BPO:</u> Pemantauan status tindakan Pencegahan telah dijadikan agenda dalam JKISO dan dibincangkan pada Mesyuarat JK ISO yang ddiadakan pada 17/7/2014.</p>

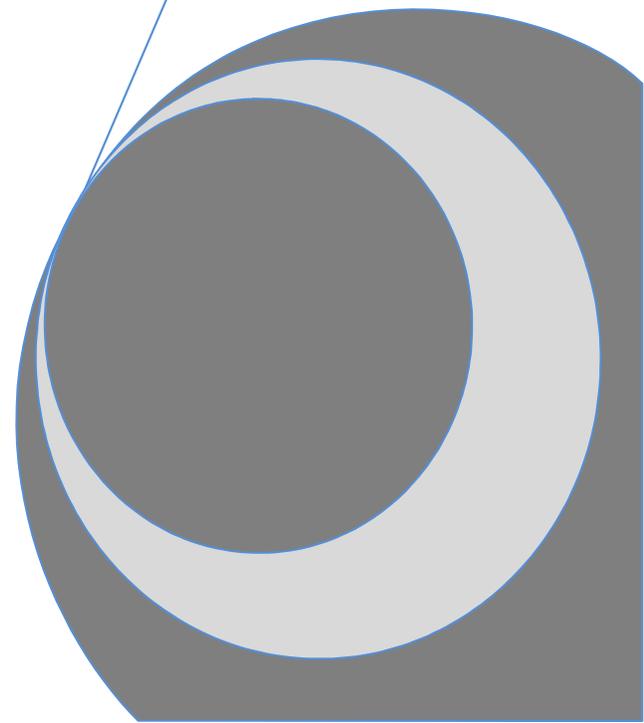
TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 2
[2.2: MKSP EMS KALI PERTAMA]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
4.	1.5.2	Tindakan Pembedulan	Pengarah PPKKP	<p><u>Maklum balas PPKKP:</u> Telah mengemukakan kertas cadangan kepada Sekretariat JPU pada 29 Mei 2014 untuk dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti.</p> <p>Masih menunggu Dokumen PROFORMA kewangan untuk melaksanakan program pemantauan alam sekitar.</p> <p>Seorang staf (Penolong Jurutera) telah ditempatkan di Seksyen Operasi & Perkhidmatan – Unit Persekitaran.</p> <p>Seorang Pegawai Sains(PPKKP) telah menghadiri kursus kompetensi – Pengurusan Sisa Terjadual pada 19 hingga 13 Februari 2015. Keputusan ujian kompetensi akan dikeluarkan selepas 3 bulan.</p>
		(b) meminta supaya sebarang keperluan sumber yang dimohon perlu mendapatkan kelulusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti.		
		(c) dimaklumkan bahawa keberkesanan tindakan pembedulan yang diambil akan dilihat dan dipantau pada mesyuarat Jawatankuasa ISO atau mana-mana mesyuarat di peringkat Peneraju Proses.		

TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS | KERTAS 2
[2.2: MKSP EMS KALI PERTAMA]

BIL	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
5.	1.8 1.8.1	<p>Hal-Hal Lain</p> <p>Pemakluman Berkaitan Keperluan Memperoleh Peralatan dalam Membantu Penjimatan Elektrik</p> <p>(b) bersetuju meminta PPPA mengemukakan kertas pemakluman ini ke mesyuarat JPU untuk kelulusan.</p>	<p>Pengarah PPPA dan TWP PPPA</p>	<p><u>Maklum balas PPPA</u></p> <p>PPPA telah berbincang dengan Pejabat Bursar dan pembelian alatan tersebut akan dibuat secara berperingkat. Walaubagaimanapun pembelian tersebut ditangguhkan sementara kerana PPPA akan melaksanakan inisiatif penjimatan tenaga melalui konsep Energy Performance Contracting (EPC) Di Sektor Kerajaan Oleh Energy Service Company (ESCO) Yang Berdaftar Dengan Suruhanjaya Tenaga. Inisiatif ini akan melibatkan beberapa PTJ yang mana penggunaan elektrik adalah tinggi. Dalam ESCO, alat yang digunakan untuk tujuan penjimatan tersebut adalah sama dengan alat yang ingin dibeli.</p>

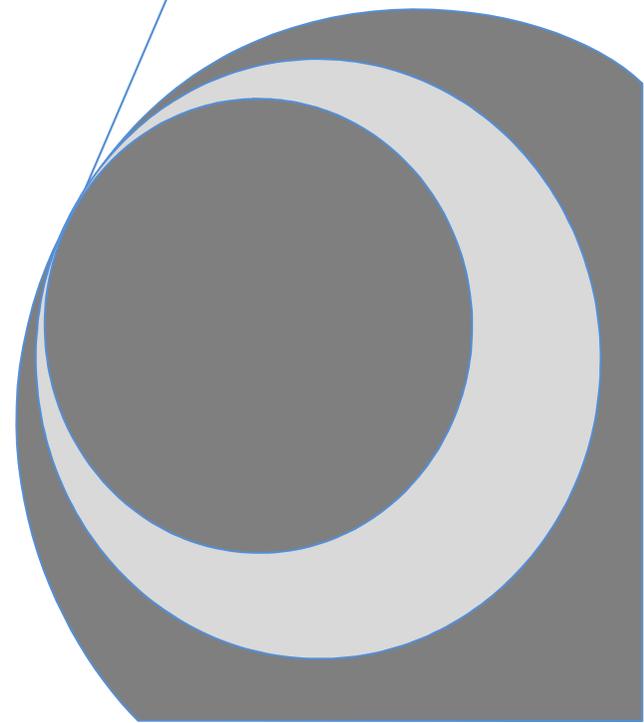
AGENDA 3.0
PENEMUAN AUDIT DAN
PENILAIAN KEPATUHAN



AGENDA 3.1:
PENEMUAN AUDIT QMS

3.1.1 Audit Pemantauan
oleh SIRIM

[Kertas 3]



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

3.1 KETAKAKURAN

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

3.2 PELUANG PENAMBAHBAIKAN

BIL	KLAUSA	PUSAT TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO
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 penyelaras 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"> • Justifikasi bagi sebarang penambahan/pengurangan markah perlu direkodkan dengan jelas. • Rangka kursus dan rancangan pengajaran bagi subjek FST 5602 tidak disahkan oleh penyelaras/ketua jabatan/ketua program dimana didapati penilaian markah peperiksaan akhir telah diubah dari 30% (silibus) kepada 20% (Rangka Kursus)

BIL	KLAUSA	PUSAT TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO
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 memandangkan 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	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO
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 cognitive(C4), phsycomotor (P4), affective (A3) dan critical thinking problem solving (CTPS). 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.

BIL	KLAUSA	PUSAT TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO
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.

BIL	KLAUSA	PUSAT TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO
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.

BIL	KLAUSA	PUSAT TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO
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.

BIL	KLAUSA	PUSAT TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO
23.	ISO/IEC 17021:2011	Pusat Sukan	Pengurusan (Logo)	Reference to certification and use of mark 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.

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.

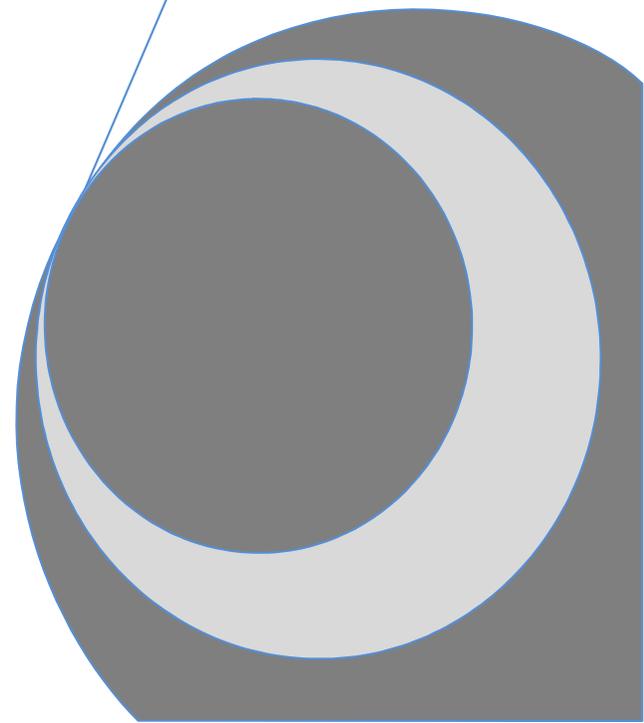
6.0 SYOR

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.

AGENDA 3.1:
PENEMUAN AUDIT QMS

3.1.2 Audit Dalaman

[Kertas 4]



LAPORAN KETUA JURUAUDIT AUDIT DALAMAN
SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2004
TAHUN 2015

TARIKH AUDIT

1. Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 UPM tahun 2015 telah dijalankan pada 23 – 26 Mac 2015 dan 30 Mac – 2 April 2015.

OBJEKTIF AUDIT

2. Audit Dalaman SPK MS ISO 9001:2008 UPM tahun 2015 diadakan adalah bertujuan untuk:
 - i. melaksanakan Pengurusan Kualiti berdasarkan keperluan standard MS ISO 9001:2008 dengan efektif selaras dengan Dasar Kualiti UPM serta objektif dan sasaran Sistem Pengurusan Kualiti UPM; dan
 - ii. persediaan bagi menghadapi Audit Pensijilan Semula, oleh badan pensijilan.

KRITERIA AUDIT

3. Kriteria audit yang digunapakai adalah:
 - i. MS ISO 9001: 2008
 - ii. Dokumentasi SPK UPM
 - iii. Akta dan Peraturan berkaitan
 - iv. Rujukan lain yang dinyatakan dalam Manual Kualiti/Prosedur

KAEDAH AUDIT

4. Audit Dalaman dilaksanakan mengikut kaedah berikut:
 - i. Penelitian terhadap Manual Kualiti/Prosedur;
 - ii. Temubual dengan staf dan pelanggan;
 - iii. Semakan dokumen dan rekod;
 - iv. Pemerhatian ke atas aktiviti dan persekitaran kerja; dan
 - v. Pelaporan penemuan audit secara lisan dan bertulis

SKOP AUDIT

5. Skop audit adalah menyeluruh merangkumi skop pengurusan; prasiswa; siswazah; penyelidikan dan inovasi; proses perkhidmatan sokongan; dan proses operasi perkhidmatan sokongan melibatkan semua Pusat Tanggungjawab (PTJ) kecuali Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa dan Pusat Sains Marin.

KUMPULAN AUDIT

6. Terdiri daripada 85 orang Juruaudit UPM dan dibantu oleh Juruaudit PTJ yang telah ditentukan oleh PTJ masing-masing. Pasukan audit telah dibahagikan kepada lima (5) kumpulan dan 74 sub-kumpulan.

PROGRAM AUDIT DALAMAN

7. Program Audit Dalaman telah disediakan oleh Penyelaras Audit merangkap Ketua Seksyen Audit Kualiti, Bahagian Pengurusan Kualiti UPM dan disahkan oleh Wakil Pengurusan UPM.

PENEMUAN AUDIT DALAMAN 2015

KEKUATAN

8. Dalam program Audit Dalaman pada kali ini, beberapa kekuatan UPM telah berjaya dikenal pasti.
 - i. Universiti telah berjaya mengenal pasti KPI dan juga Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras. Pencapaian keseluruhan bagi tahun 2014 telah berjaya diukur sepenuhnya, manakala sasaran bagi tahun 2015 juga berjaya ditetapkan.
 - ii. Universiti telah menyatakan komitmen untuk menambah baik kualiti perkhidmatan sedia ada secara berperingkat dengan terlaksananya program integrasi pensijilan merangkumi Sistem Pengurusan Kualiti, Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) bermula tahun 2015 untuk fasa pertama.
 - iii. Semua dokumen SPK boleh dirujuk oleh semua staf menerusi id dan kata laluan putra masing-masing. Capaian laman sesawang sistem e-ISO boleh diakses sama ada di dalam kampus mahupun di luar kampus.
 - iv. Pengurusan PTJ telah memberikan komitmen yang baik dalam melaksanakan SPK di PTJ masing-masing. Cadangan pelaksanaan Audit Dalaman oleh Juruaudit yang memiliki sijil Lead Assessor di PTJ masing-masing pada tahun hadapan merangkumi SPK, EMS dan ISMS merupakan satu inisiatif yang baik. Beberapa siri

latihan kepada Juruaudit bagi meningkatkan tahap kompetensi akan dimulakan pada tahun 2016 mengambil kira penggunaan standard MS ISO 9001 versi 2015 yang baharu.

- v. Ekosistem kualiti UPM adalah baik dan teratur menerusi pelaksanaan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) UPM, Mesyuarat Jawatankuasa ISO (JKISO) UPM dan Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses (MSKP) oleh Peneraju Proses, secara berkala.
- vi. Program Pembudayaan Kualiti yang menyokong matlamat ke-lima Pelan Strategik UPM 2014-2020 iaitu "Mempertingkatkan Kualiti Tadbir Urus" , merupakan satu komitmen tinggi UPM bagi memantapkan sistem kualiti secara berterusan dan menjadikannya satu budaya yang diguna pakai oleh warga UPM. Pembudayaan kualiti dan inovasi akhirnya dapat diterjemahkan melalui pengiktirafan oleh badan pensijilan serta disokong oleh program dan aktiviti pengukuhan kualiti dan inovasi perkhidmatan yang diperkenalkan universiti. Pengiktirafan ini dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan kerana ia menjadi tiket jaminan bahawa UPM menyediakan perkhidmatan yang terbaik.

KELEMAHAN/CADANGAN

- 9. Walaubagaimanapun, beberapa kelemahan turut dikenal pasti.
 - i. Pengurangan peruntukan kewangan kepada PTJ memberi kesan kepada hampir keseluruhan program dan aktiviti di PTJ. Antara kesannya adalah melibatkan penyusunan semula sumber tenaga manusia, pengurusan penyelenggaraan melibatkan prasarana, kemudahan pengajaran dan pembelajaran, kemudahan makmal, serta kontrak perkhidmatan. Oleh demikian, PTJ bukan sahaja perlu merangka dan merancang program atau aktiviti yang boleh memberi penjimatan dan nilai tambah kepada PTJ, malah perlu juga mengambil kira program atau aktiviti yang boleh menjana pendapatan khususnya yang memberi impak besar. Ini dapat memastikan kemampanan (sustainability) PTJ pada masa hadapan.
 - ii. Kawalan ke atas rekod khususnya melibatkan rekod yang tidak lengkap dan penggunaan kod fail yang tidak sama masih lagi lemah. Banyak penemuan ketakakuran ditemui dalam setiap program Audit Dalaman yang dilaksanakan sama ada dicatatkan sebagai ketakakuran, peluang penambahbaikan ataupun makluman secara lisan sahaja. Oleh demikian, dengan mengambil peluang pelaksanaan integrasi pensijilan yang sedang dilaksanakan kini, peneraju proses perlu melihat semula semua proses di bawah skop masing-masing agar dapat ditambah baik atau diringkaskan proses berkenaan tanpa menjejaskan keperluan standard. PTJ juga perlu memastikan semua rekod yang diperlukan di PTJ masing-masing dapat dilengkapkan.
 - iii. Komitmen pensyarah dalam penyediaan keperluan pengajaran dan pembelajaran iaitu berkaitan dengan fail kursus masih kurang. Sebanyak 28 OE ditemui dalam

audit dalaman kali ini. Namun demikian, kewujudan sistem dalam talian yang sedang dibangunkan diharap akan dapat membantu pensyarah melengkapkan semua keperluan yang telah ditetapkan dengan lebih mudah.

- iv. Universiti telah melaksanakan Satu Pensijilan MS ISO 9001:2008 bagi semua skop bermula tahun 2011. Walau bagaimanapun, Universiti masih belum mempunyai satu sistem pelupusan rekod yang seragam yang boleh digunakan di semua PTJ dengan berpandukan kepada Akta 629 (Akta Arkib Negara Malaysia 2003). Hasil penemuan audit dalaman kali ini, kebanyakan PTJ tidak melaksanakan proses pelupusan rekod bagi rekod yang mencapai tempoh pelupusan sebagaimana yang ditetapkan dalam dokumen SPK UPM.
- v. Universiti perlu memandang serius penemuan berulang tentang penggunaan logo pensijilan SPK (ISO 9001) yang tidak mengikut ketetapan badan pensijilan dan akreditasi, sebagaimana yang ditemui semasa Audit Pemantauan oleh pihak SIRIM pada tahun 2014. PTJ terlibat (Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat) menggunakan nombor persijilan ISO 9001:2008 yang lama iaitu AR4390 di kepala surat rasmi PTJ.
- vi. terdapat tiga (3) ketakakuran tertinggi bagi klausa berikut :
 - a. Klausa 7.5.1 iaitu berkaitan Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan, didapati lemah. Tiga (3) proses yang mencatatkan Bukti Objektif (OE) tertinggi adalah prasiswazah, siswazah, dan penyelidikan.
 - b. Klausa 4.2.4 iaitu berkaitan Kawalan Rekod , dikenalpasti masih lemah. Tiga (3) proses yang mencatatkan OE tertinggi adalah prasiswazah, siswazah, dan pengurusan makmal.
 - c. Klausa 8.2.3 berkaitan Pemantauan dan Pengukuran Proses, perlu ditingkatkan. Tiga (3) proses yang mencatatkan OE tertinggi adalah penyelidikan, prasiswazah, dan siswazah/pengurusan makmal.

KETAKAKURAN (NCR) DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN (OFI)

10. Secara keseluruhannya, bilangan Ketakakuran (NCR) dan Peluang Penambahbaikan (OFI) adalah seperti berikut :-
 - i. NCR – 24 klausa dengan 184 bukti objektif; dan
 - ii. OFI – 29 klausa dengan 217 cadangan.
11. Lima (5) klausa bagi ketakakuran (NCR) yang memperolehi bukti objektif (objective evidence – OE) tertinggi ialah seperti dalam Jadual 1.

Jadual 1 : Lima (5) Ketakakuran (NCR) dengan Bukti Objektif Tertinggi

Bil.	Klausa	Perkara	Jumlah OE	Peratusan (%)
1.	7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	52	28.26
2.	4.2.4	Kawalan Rekod	33	17.93
3.	8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	30	16.30
4.	6.3	Prasarana	8	4.35
5.	7.6/ 7.5.5	Kawalan Peralatan Pemantauan dan Pengukuran / Pengekalan Produk	7	3.80

12. Antara proses yang mendapat OE tertinggi bagi NCR adalah seperti Jadual 2.

Jadual 2 : Bukti Objektif Tertinggi Mengikut Proses

Bil.	Proses	Jumlah OE	Peratusan (%)	Kategori Skop
1.	Prasiswazah	39	21.20	Perkhidmatan Utama
2.	Siswazah	26	14.13	Perkhidmatan Utama
3.	Pengurusan Makmal	25	13.59	Perkhidmatan Sokongan
4.	Penyelidikan	20	10.87	Perkhidmatan Utama
5.	Pengurusan Keselamatan Dan Kesihatan Pekerja	19	10.33	Perkhidmatan Sokongan
6.	Kalibrasi	10	5.43	Perkhidmatan Sokongan
7.	Penyelenggaraan	7	3.80	Perkhidmatan Sokongan
8.	Kewangan	6	3.26	Perkhidmatan Sokongan
9.	Bahagian Keselamatan Universiti	5	2.72	Operasi Perkhidmatan Sokongan

13. Rajah 1 menunjukkan pecahan jumlah OE mengikut klausa. Manakala Rajah 2 dan Rajah 3 masing-masing menunjukkan pecahan OE mengikut proses, dan PTJ .
14. Jadual 3 menunjukkan lima (5) klausa yang memperolehi OFI tertinggi. Manakala Jadual 4 menunjukkan antara proses yang mendapat cadangan Peluang Penambahbaikan (OFI) tertinggi.

Jadual 3 : Lima (5) Klausu yang Memperolehi OFI Tertinggi

Bil.	Klausu	Perkara	Jumlah OFI	Peratusan (%)
1.	4.2.3	Kawalan Dokumen	44	20.28
2.	7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	26	11.98
3.	8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	22	10.14
4.	4.2.4	Kawalan Rekod	18	8.29
5.	6.3	Prasarana	15	6.91

Jadual 4 : Bukti Cadangan Peluang Penambahbaikan (OFI) Tertinggi Mengikut Proses

Bil.	Proses	Jumlah OFI	Peratusan (%)	Kategori
1.	Prasiswazah	30	13.82	Perkhidmatan Utama
2.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja	19	8.76	Perkhidmatan Sokongan
3.	Penyelidikan	17	7.83	Perkhidmatan Utama
4.	Pengurusan Makmal	15	6.91	Perkhidmatan Sokongan
5.	Siswazah	13	5.99	Perkhidmatan Utama
6.	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	12	5.53	Operasi Perkhidmatan Sokongan
7.	Kolej Kediaman	11	5.07	Operasi Perkhidmatan Sokongan
8.	Pusat Kesihatan Universiti	11	5.07	Operasi Perkhidmatan Sokongan
9.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (HEPA)	10	4.61	Operasi Perkhidmatan Sokongan
10.	Penyelenggaraan	8	3.69	Perkhidmatan Sokongan
11.	Kalibrasi	7	3.23	Perkhidmatan Sokongan
12.	Pejabat Pendaftar	7	3.23	Pengurusan

15. Rajah 4, Rajah 5 dan Rajah 6, masing-masing menunjukkan pecahan OFI mengikut klausu, proses dan PTJ.

TARIKH TUTUP NCR

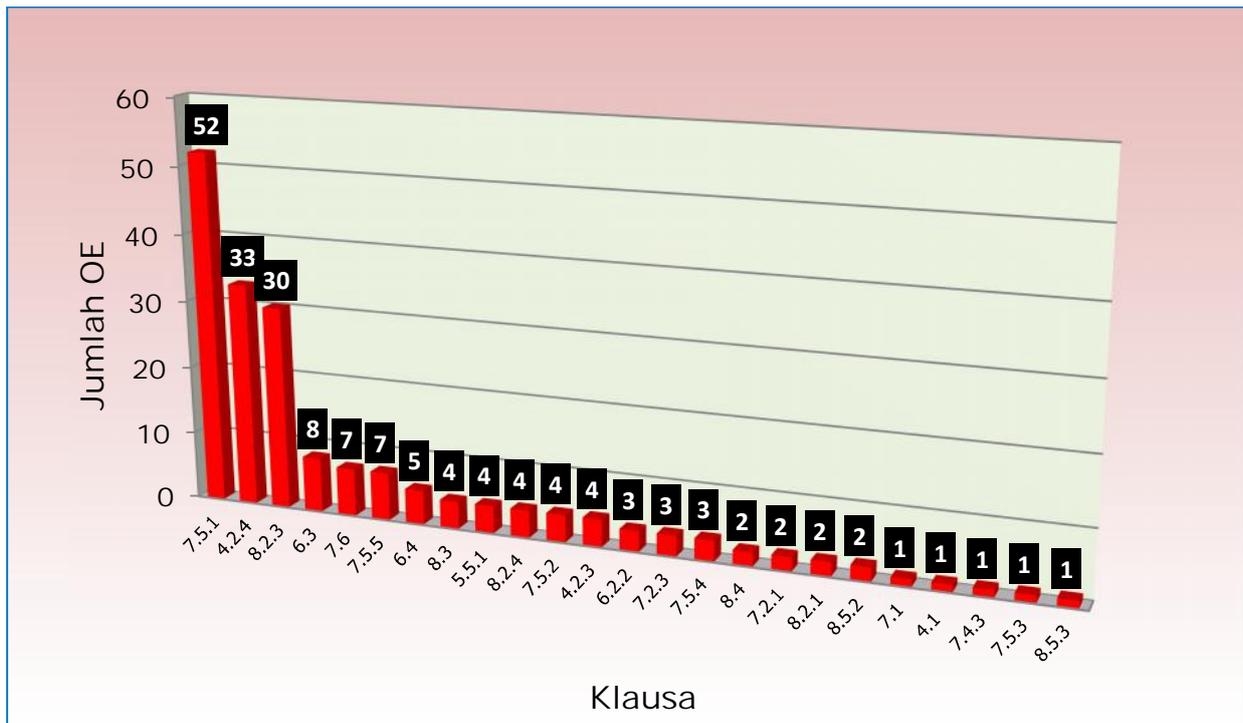
16. Dalam tempoh 21 hari bekerja atau yang telah dipersetujui oleh Juruaudit UPM.

KESIMPULAN

17. Secara keseluruhannya, sebagaimana objektif Audit Dalaman ini diadakan, UPM didapati telah melaksanakan satu pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 bagi tahun 2015 dengan baik dan menyeluruh. UPM juga bersedia menghadapi Audit Pensijilan Semula oleh badan pensijilan SIRIM yang dijangka akan diadakan pada 17 hingga 26 Jun 2015.
18. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa kelemahan yang ditemui sepanjang tempoh pengauditan dan perlu diambil tindakan yang berkesan. Tambahan daripada itu, beberapa cadangan penambahbaikan turut dikemukakan sebagai salah satu proses penambahbaikan berterusan bertujuan untuk memantapkan lagi proses sedia ada sesuai dengan perubahan masa.

Disediakan oleh:

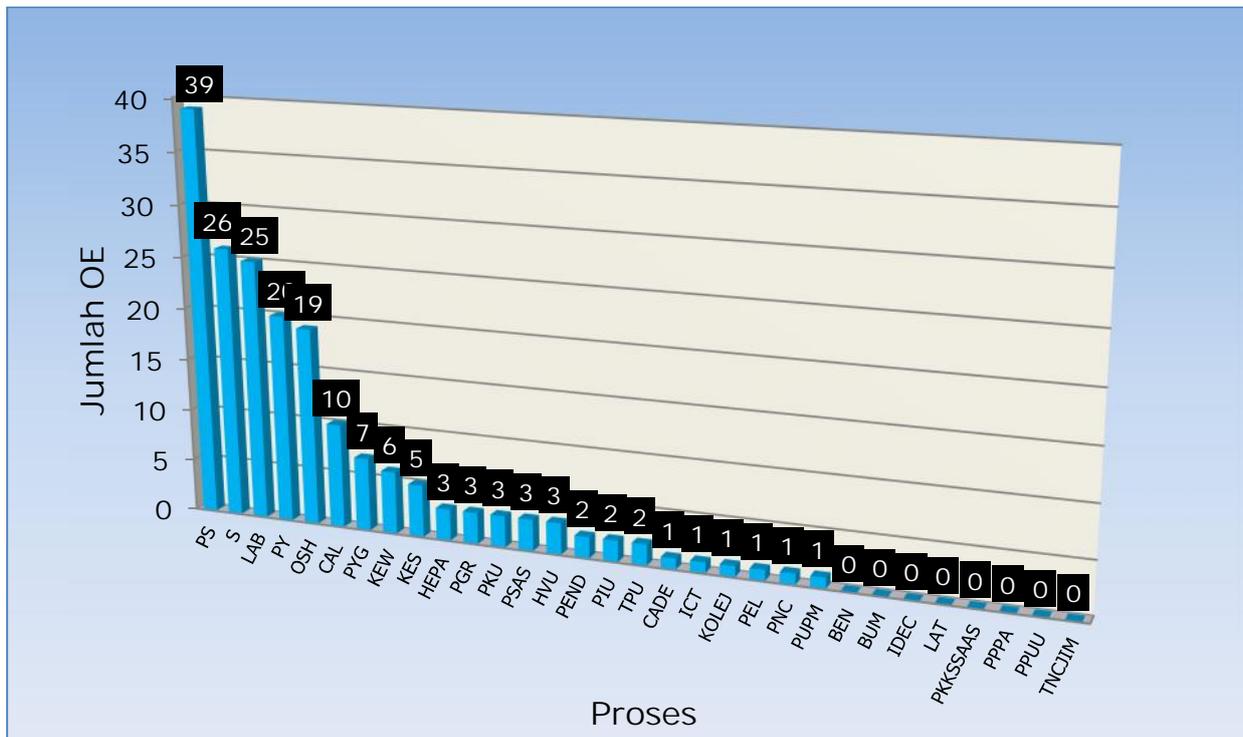
Shahriman bin Hashim
Ketua Pasukan Audit Dalaman SPK UPM 2015
21 April 2015



Rajah 1 : Pecahan Jumlah Bukti Objektif bagi Ketakakuran (NCR) Mengikut Klausa

Nota

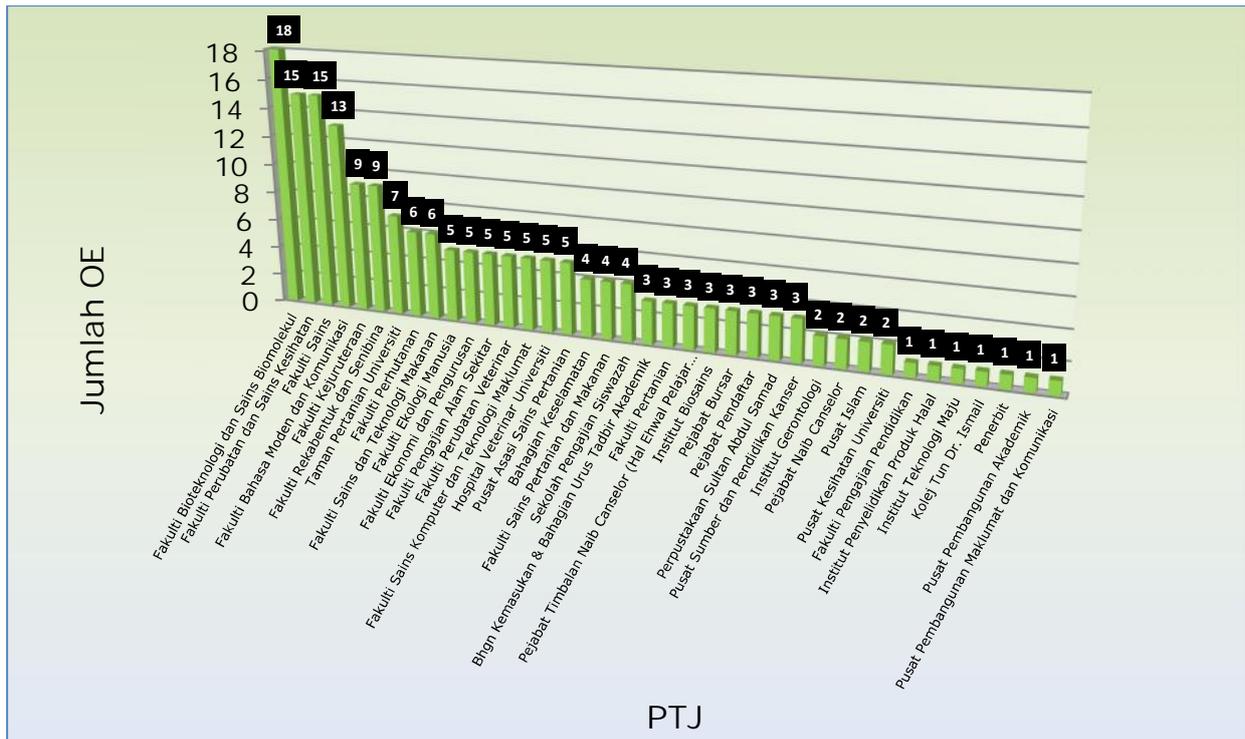
7.5.1 Kawalan Penyediaan Produk dan Penyampaian Perkhidmatan	6.2.2 Kemahiran, Latihan dan Kesedaran
4.2.4 Kawalan Rekod	7.2.3 Komunikasi dengan Pelanggan
8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses	7.5.4 Hakmilik Pelanggan
6.3 Infrastruktur	8.4 Analisis Data
7.6 Kawalan Alat Pemantauan dan Pengukuran	7.2.1 Penentuan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk
7.5.5 Pemeliharaan Produk	8.2.1 Kepuasan Pelanggan
6.4 Persekitaran Kerja	8.5.2 Tindakan Pembetulan
8.3 Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Keperluan	7.1 Perancangan Realisasi Produk
5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa	4.1 Keperluan Am
8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk	7.4.3 Verifikasi Bahan yang Diperolehi
7.5.2 Validasi Proses Penyediaan Produk dan Penyampaian Perkhidmatan	7.5.3 Identifikasi dan Kebolehesanan
4.2.3 Kawalan Dokumen	8.5.3 Tindakan Pencegahan



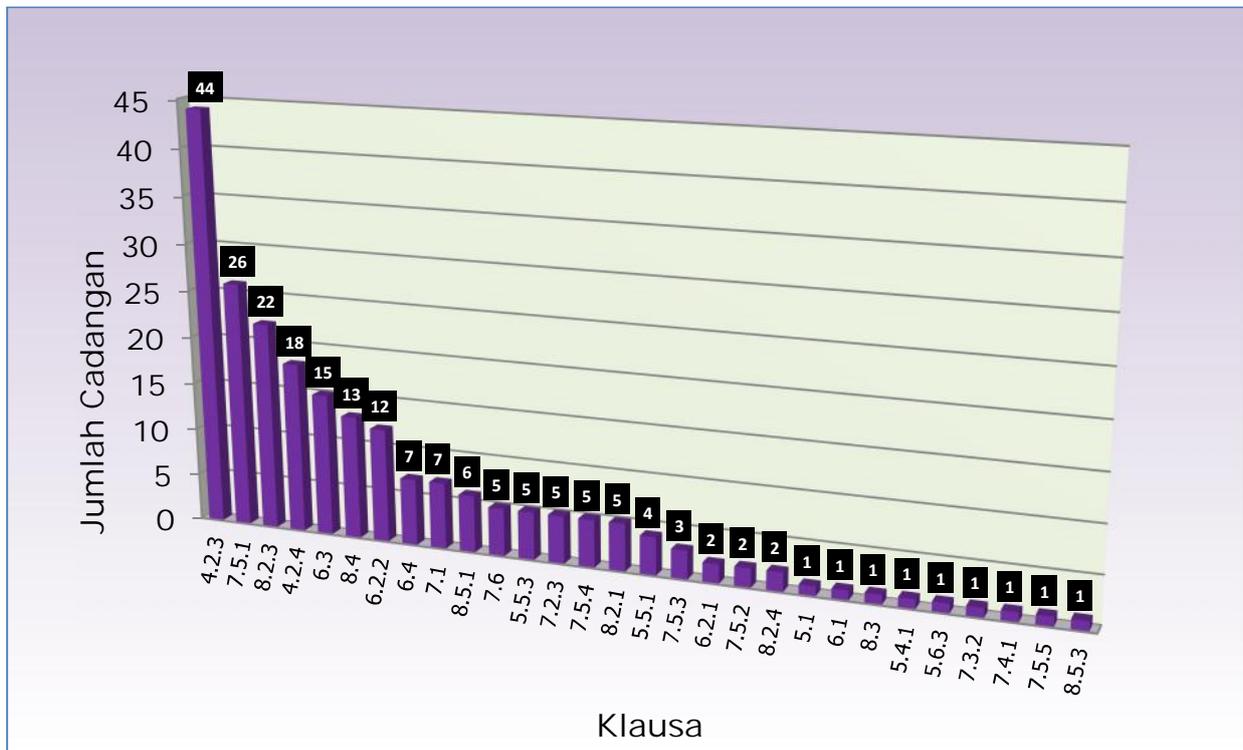
Rajah 2 : Pecahan Bukti Objektif bagi NCR Mengikut Proses

Nota

PS	Pra Siswazah	TPU	Taman Pertanian Universiti
S	Siswazah	CADE	Pusat Pembangunan Akademik
LAB	Pengurusan Makmal	ICT	Peralatan dan Kemudahan ICT
PY	Penyelidikan	KOLEJ	Kolej Kediaman
OSH	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	PEL	Kepuasan Pelanggan
CAL	Kalibrasi	PNC	Pejabat Naib Canselor
PYG	Penyelenggaraan	PUPM	Penerbit UPM
KEW	Kewangan	BEN	Pejabat Bendahari
KES	Bahagian Keselamatan	BUM	Pengurusan Sumber Manusia
HEPA	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	IDEC	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
PGR	Pengurusan	LAT	Latihan
PKU	Pusat Kesihatan Universiti	PKKSSAAS	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
PSAS	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	PPPA	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
HVU	Hospital Veterinar Universiti	PPUU	Pejabat Penasihat Undang-Undang
PEND	Pejabat Pendaftar	TNCJIM	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)
PIU	Pusat Islam		



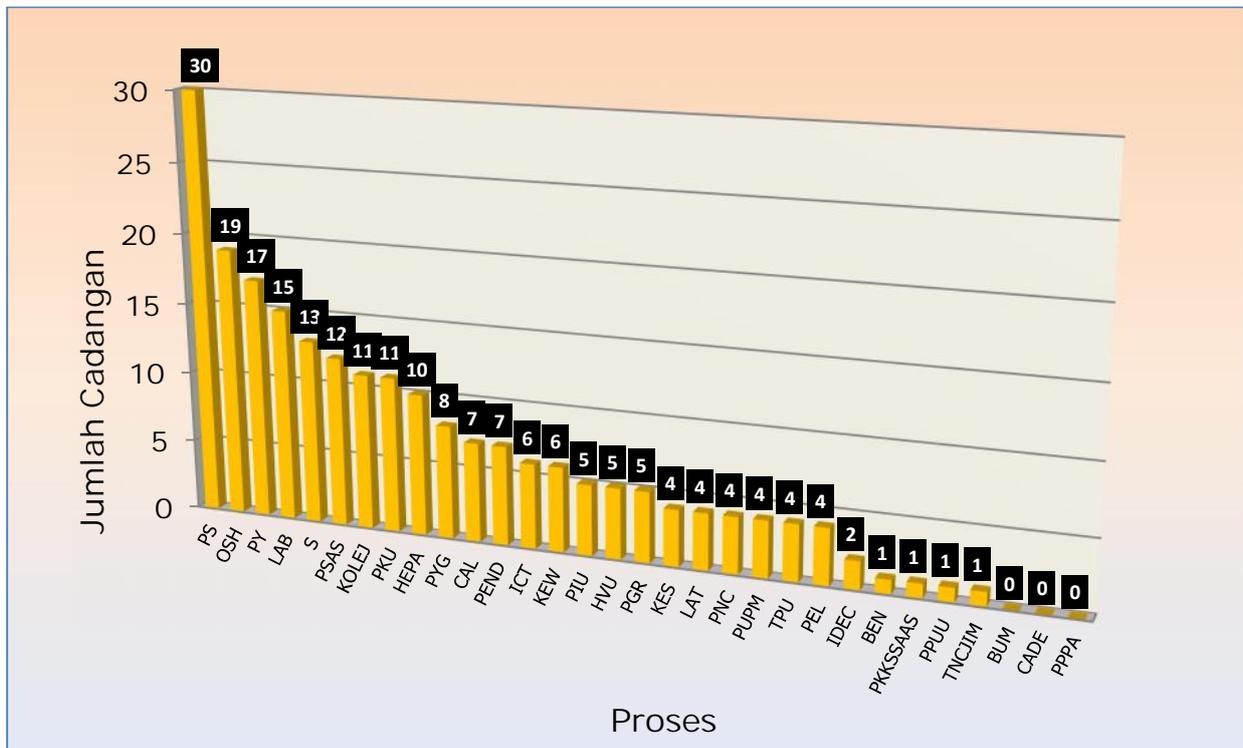
Rajah 3 : Pecahan Bukti Objektif bagi NCR Mengikut PTJ



Rajah 4 : Pecahan OFI Mengikut Klausa

Nota

4.2.3 Kawalan Dokumen	5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa
7.5.1 Kawalan Penyediaan Produk dan Penyampaian Perkhidmatan	7.5.3 Identifikasi dan Kebolehkesanan
8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses	6.2.1 Am
4.2.4 Kawalan Rekod	7.5.2 Validasi Proses Penyediaan Produk dan Penyampaian Perkhidmatan
6.3 Infrastruktur	8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk
8.4 Analisis Data	5.1 Komitmen Pengurusan
6.2.2 Kemahiran, Latihan dan Kesedaran	6.1 Penyediaan Sumber
6.4 Persekitaran Kerja	8.3 Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Keperluan
7.1 Perancangan Realisasi Produk	5.4.1 Objektif Kualiti
8.5.1 Penambahbaikan Berterusan	5.6.3 Output Semakan
7.6 Kawalan Alat Pemantauan dan Pengukuran	7.3.2 Input Rekabentuk dan Pembangunan
5.5.3 Komunikasi Dalaman	7.4.1 Proses Perolehan
7.2.3 Komunikasi dengan Pelanggan	7.5.5 Pemeliharaan Produk
7.5.4 Hakmilik Pelanggan	8.5.3 Tindakan Pencegahan
8.2.1 Kepuasan Pelanggan	



Rajah 5 : Pecahan OFI Mengikut Proses

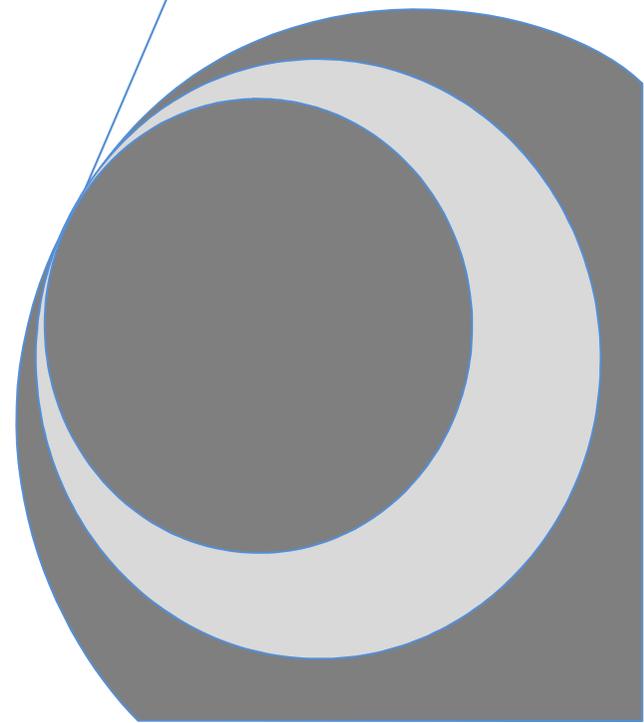
Nota

PS	Pra Siswazah	PGR	Pengurusan
OSH	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	KES	Bahagian Keselamatan
PY	Penyelidikan	LAT	Latihan
LAB	Pengurusan Makmal	PNC	Pejabat Naib Canselor
S	Siswazah	PUPM	Penerbit UPM
PSAS	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	TPU	Taman Pertanian Universiti
KOLEJ	Kolej Kediaman	PEL	Kepuasan Pelanggan
PKU	Pusat Kesihatan Universiti	IDEC	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
HEPA	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	BEN	Pejabat Bendahari
PYG	Penyelenggaraan	PKKSSAAS	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
CAL	Kalibrasi	PPUU	Pejabat Penasihat Undang-Undang
PEND	Pejabat Pendaftar	TNCJIM	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)
ICT	Peralatan dan Kemudahan ICT	BUM	Pengurusan Sumber Manusia
KEW	Kewangan	CADE	Pusat Pembangunan Akademik
PIU	Pusat Islam	PPPA	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
HVU	Hospital Veterinar Universiti		

AGENDA 3.2
PENEMUAN AUDIT EMS

3.2.1 Audit Tahap 2 oleh
SIRIM

[Kertas 5]



PENEMUAN AUDIT PERINGKAT 2
SISTEM PENGURUSAN ALAM SEKITAR OLEH SIRIM

HASIL LAPORAN AUDIT TAHAP 2
SISTEM PENGURUSAN ALAM SEKITAR (ISO 14001:2004)

1.0 TUJUAN

Kertas ini adalah bertujuan untuk memaklumkan kepada Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) berkaitan penemuan Audit Sistem Pengurusan Alam Sekitar oleh SIRIM.

2.0 PENGENALAN

Audit Pengurusan Alam Sekitar oleh SIRIM dilaksanakan pada 9 hingga 13 Jun 2014. Sepanjang audit, seramai empat (4) orang Juruaudit telah terlibat bagi mengaudit skop penyediaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran.

3.0 LOKASI AUDIT

Lokasi yang dipilih sebagai sampel untuk audit adalah Fakulti Kejuruteraan, Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, Fakulti Pengajian Alam Sekitar, Fakulti Perhutanan, Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul, Fakulti Sains dan Teknologi Makanan, Pusat Asasi Sains Pertanian, Taman Pertanian Universiti, Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan, Fakulti Perubatan Veterinar, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Fakulti Ekologi Manusia, Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Fakulti Pengajian Pendidikan, Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat, Fakulti Sains, Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset, Fakulti Pertanian, Fakulti Rekabentuk dan Senibina, Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Pejabat Bursar, Bahagian Pengurusan Kualiti dan Pejabat Penasihat Undang-Undang.

4.0 PENEMUAN AUDIT

Hasil audit, ditemui satu (1) ketakakuran dan tujuh (7) peluang penambahbaikan dan SIRIM mengesyorkan laporan ketakakuran kecil dan disyorkan untuk pensijilan setelah Laporan Ketakakuran ditutup dengan memuaskan. Ringkasan hasil laporan audit pensijilan semula boleh dirujuk seperti di bawah: -

4.1 ketakakuran;

4.2 peluang panambahbaikan; dan

3.1 KETAKAKURAN

BIL.	KETAKAKURAN	PENERAJU	BUKTI PENEMUAN (PTJ) Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO
1.	KHA-AAK-01 Klausa 4.4.6	PPPA	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan <ul style="list-style-type: none"> • Tiada sistem pengaliran dan penapisan yang efektif diwujudkan bagi aliran air yang keluar dari kandang bagi memastikan pencemaran air tersebut dikawal. Lokasi: Kandang ternakan itik dan kambing.
		PPKKP	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan <ul style="list-style-type: none"> • Sisa kimia dan sisa buangan terjadual tidak diurus dengan sempurna sebagaimana dikehendaki di dalam Jadual Kedua, Akta Alam Sekitar (Sisa Buangan Terjadual) 2005
		PPKKP	Fakulti Kejuruteraan <ul style="list-style-type: none"> • Jabatan Kejuruteraan Elektrik dan Elektronik - Makmal Fabrikasi PCB dan Instrumentasi : Tiada kemudahan disediakan bagi mengumpul bekas bahan kimia terpakai yang telah pun diklasifikasikan sebagai bahan buangan terjadual. • Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dan Pembuatan - Makmal Pembentukan Bahan : Tiada pelabelan yang lengkap bagi beberapa bahan kimia yang digunakan di makmal (detergent, coolant, oil). Kemudahan untuk mengumpul bahan buangan terjadual juga tidak disediakan dengan sempurna.

BIL.	KETAKAKURAN	PENERAJU	BUKTI PENEMUAN (PTJ) Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO
		PPKKP	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan <ul style="list-style-type: none"> Bilik Kuliah DKEP 16 : Lampu kalimantang terpakai dibuang sebagai bahan buangan biasa, bukan bahan buangan terjadual.
		TPU	Fakulti Pertanian <ul style="list-style-type: none"> Ladang 10 : Kawasan stor bahan racun dan kawasan persediaan campuran bahan racun tidak mempunyai bunding system bagi mengelakkan tumpahan racun dari terus mengalir ke perimeter drain.
		PPKKP	Fakulti Rekabentuk dan Senibina <ul style="list-style-type: none"> Spray booth di Bengkel Fabrikasi Logam: Aktiviti mengecat dan penyemburan dilaksanakan di kawasan yang belum siap sepenuhnya. Tiada kawalan pencemaran cat/semburan ke tanah. Nursery store, tiada secondary containment di kawasan penyimpanan diesel.
		PPKKP	Fakulti Sains <ul style="list-style-type: none"> Bilik Persediaan – Makmal Kimia : penlabelan bahan kimia di stor bahan kimia perlu ditambah baik.
		PPKKP	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Keseihatan Pekerjaan <ul style="list-style-type: none"> Isu pembangunan prosedur UPM/SOK/OSH/P001

3.2 PELUANG PENAMBAHBAIKAN

BIL	KLAUSA	PUSAT TANGGUNGJAWAB	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO
1.	4.3.2	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, Kampus Bintulu	Senarai keperluan perundangan dan keperluan-keperluan lain.
2.	4.4.6	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, Kampus Bintulu	Kawalan operasi, isu prosedur.
3.	4.4.7	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, Kampus Bintulu	Pelan tindakan dan pasukan kecemasan masih belum dibangunkan secara sepenuhnya. Liputanpelan pengurusan bencana (DMP-UPM) yang dibangunkan kurang memberi penumpuan terhadap keperluan sistem pengurusan alam sekitar.
4.	4.3.1	Keseluruhan	Aspek alam sekitar berkaitan dengan aktiviti sokongan untuk skop utama pensijilan masih belum dikenalpasti sepenuhnya, termasuklah aktiviti penternakan ikan (Kampus Bintulu), aktiviti nursery di TPU, penyediaan makanan untuk ternakan.
5.	4.3.3	Keseluruhan	Isu objektif, target dan program
6.	4.5.1	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Keseihatan Pekerjaan	Aktiviti pengukuran dan pemantauan masih tidak dapat dijalankan kerana pihak OSH masih dalam perbincangan dengan Jabatan Alam Sekitar dalam usaha menetapkan syarat-syarat pengukuran dan pemantauan.
7.	7.5.1	Bahagian Pengurusan Kualiti	Kompilasikan dalam bentuk senarai utama (masterlist of records) bagi memudahkan proses rujukan.

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. UPM telah pun menerima pensijilan Sistem Pengurusan Alam Sekitar pada 29 Disember 2014 dengan nombor pensijilan ER0909. Bagi peluang penambahbaikan, pihak SIRIM akan melihat pada Audit Pemantauan Semakan 1 yang dijadualkan pada 25 hingga 27 Mei 2015.

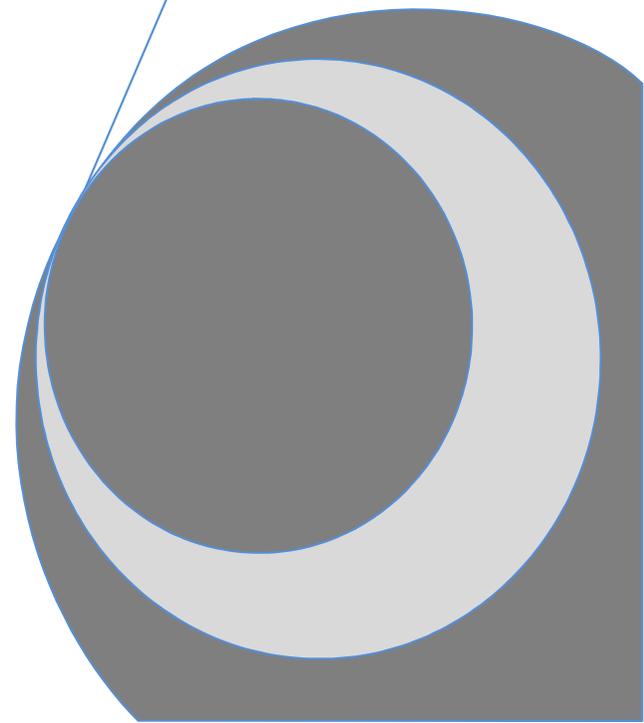
6.0 SYOR

Mesyuarat diminta untuk melihat ketakakuran yang berlaku dan memastikan ianya tidak berulang semasa Audit Pemantauan Semakan 1 serta mengambil tindakan pada setiap peluang penambahbaikan yang telah dikemukakan oleh SIRIM.

AGENDA 3.2
PENEMUAN AUDIT EMS

3.2.2 Audit Dalaman

[Kertas 6]



LAPORAN KETUA JURUAUDIT AUDIT DALAMAN
SISTEM PENGURUSAN ALAM SEKITAR ISO 14001:2004
TAHUN 2015

1. TARIKH AUDIT

Audit dalam Sistem Pengurusan Alam Sekitar Universiti Putra Malaysia 2015 telah dijalankan pada 6 – 10 April 2015.

2. TUJUAN AUDIT

Untuk menentukan sama ada Universiti Putra Malaysia;

- a. melaksanakan Pengurusan Alam Sekitar berdasarkan keperluan standard ISO 14001:2004 dengan efektif selaras dengan Dasar Alam Sekitar Universiti Putra Malaysia serta objektif dan sasaran sistem pengurusan alam sekitar Universiti Putra Malaysia; dan
- b. bersedia untuk menghadapi Audit Pemantauan Semakan Pertama, oleh badan pensijilan pada 25-27 Mei 2015

3. RUJUKAN AUDIT

- a. ISO 14001:2004
- b. Dokumentasi EMS Universiti Putra Malaysia
- c. Akta dan Peraturan berkaitan
- d. Rujukan lain yang dinyatakan dalam Manual/Prosedur

4. KAEDAH AUDIT

- a. Penelitian terhadap Manual/Prosedur
- b. Lawatan tempat (site visit)
- c. Pemerhatian ke atas aktiviti
- d. Temu bual
- e. Semakan dokumen dan rekod

5. SKOP AUDIT

Skop audit adalah meliputi pengajaran dan pembelajaran yang melibatkan 18 Pusat Tanggungjawab.

6. KUMPULAN AUDIT

Terdiri daripada 63 orang Juruaudit yang mempunyai kelayakan untuk mengaudit Sistem Pengurusan Alam Sekitar. Walau bagaimanapun, yang dapat menjalankan tugas hanya seramai 49 Juruaudit. Pasukan audit telah dibahagikan kepada tiga kumpulan besar iaitu A, B dan C.

7. PROGRAM AUDIT DALAMAN

Program Audit Dalaman telah disediakan oleh Ketua Seksyen Audit Kualiti, Bahagian Jaminan Kualiti Universiti Putra Malaysia dan disahkan oleh Wakil Pengurusan Universiti Putra Malaysia.

8. PENEMUAN AUDIT

Kekuatan

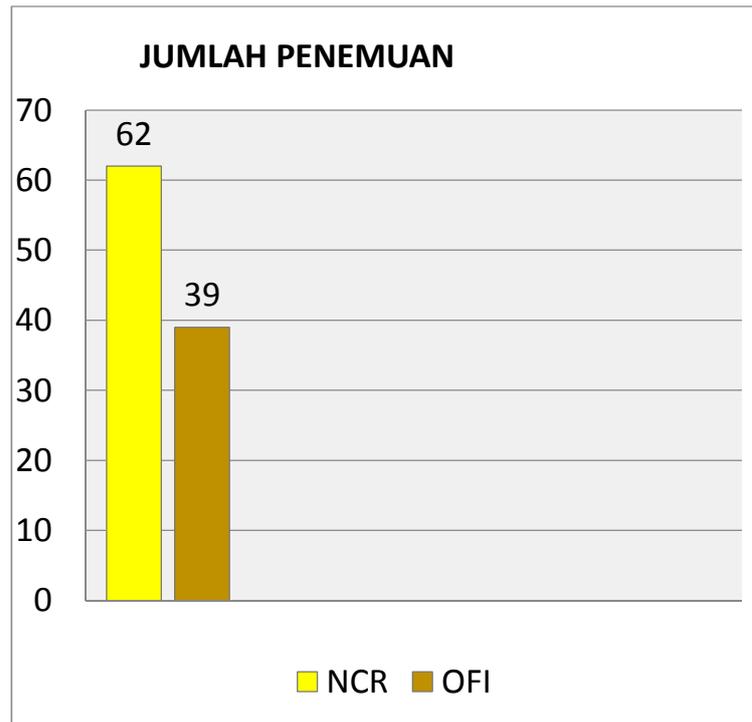
- (a) Pengalaman Universiti dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) semenjak tahun 2000 memang tidak dinafikan lagi dan ianya sangat membantu dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS). Lebih-lebih lagi dari segi perekodan rekod kualiti yang terlibat. Dengan adanya struktur yang mantap di Pejabat Pendaftar iaitu Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ), sistem-sistem pengurusan kualiti ditadbir urus dengan terancang dan teratur. Bantuan juruaudit-juruaudit universiti yang berpengalaman juga dilihat membantu universiti melaksanakan Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) sehingga UPM telah berjaya mendapat persijilannya pada 29 Disember 2014 dengan No. Sijil ER 0909.
- (b) Komitmen pihak Pengurusan Universiti juga dilihat sangat baik. Pengurusan Universiti telah memberi pengiktirafan kepada staf yang terlibat dalam KIK dan Projek Inovasi melalui ganjaran seperti pertimbangan untuk kenaikan pangkat, terpilih dalam program UPM Talent Appreciation and Culture Transformation (UPMTACT) dan UPM Talent Outreach Programme (UPMTOP) sebagai motivasi kepada staf yang terlibat agar elemen yang menyumbang kepada inovasi dan kreativiti sentiasa subur sepanjang perkhidmatan mereka.
- (c) Universiti Putra Malaysia kebelakangan ini telah mula menjadi tumpuan IPT tempatan dalam menjadi tempat rujukan bagi pelaksanaan EMS. UPM mula dilawati dan menjadi kayu pengukur untuk pelaksanaan EMS di organisasi mereka. Pihak Pengurusan Universiti juga berhasrat untuk menjadikan UPM sebagai universiti yang terkenal disamping memberi perkhidmatan kepada pelanggannya, UPM juga turut menjaga alam sekitar dari tercemar.
- (d) Komitmen dari PTJ yang terlibat juga dilihat sangat positif. Dari penglibatan Ketua PTJ sehingga staf pelaksana, semuanya dilihat mengembleng tenaga memastikan Sistem Pengurusan Alam Sekitar dilaksanakan dengan jayanya. Objektif pelaksanaan EMS juga dipantau secara berkala di platform Jawatankuasa ISO Universiti (JKISO) diperingkat universiti.

KELEMAHAN

- (a) Kesedaran berkenaan menyayangi alam sekitar masih di tahap yang rendah. Budaya kerja yang mempertimbangkan aspek dan impak kepada alam sekitar masih kurang. Masih ramai yang melaksanakan sesuatu perkara yang berkaitan dengan alam sekitar di dalam tugas harian mereka, dilaksanakan adalah kerana sistem pengurusan alam sekitar (EMS) Universiti semata-mata. Kesedaran warga UPM mengenai pelaksanaan EMS perlu dipertingkatkan lagi.
- (b) Pelaksanaan dan pemantauan aktiviti kawalan operasi oleh peneraju proses kepada PTJ yang terlibat di dapati kurang berkesan dalam memastikan pelaksanaan kawalan operasi EMS di Pusat Tanggungjawab (PTJ) dilaksanakan dengan berkesan.
- (c) Pengetahuan yang kurang berkenaan pengurusan makmal, keselamatan dan kesihatan pekerjaan(KKP) dan beberapa akta penting seperti Akta Kualiti Alam Sekitar 1974 (Akta 127) beserta peraturan-peraturan dan perintah-perintah yang berkaitan, didapati sedikit mengganggu proses audit dalaman EMS. Ini kerana juruaudit perlu merujuk, bertanya kepada yang pakar sebelum membuat keputusan bagi proses yang lebih teknikal atau di luar bidang tugas hakiki juruaudit.
- (d) Pengurusan stok bahan kimia dan bahan beracun juga di dapati masih belum teratur di kebanyakan PTJ yang terlibat. Universiti perlu ada sistem inventori bahan kimia dan bahan beracun yang teratur untuk memastikan pengurusan bahan-bahan berkenaan dijalankan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.
- (e) Pencucian radas atau pembuangan sisa kimia ke dalam singki di makmal dan dialirkan keluar begitu sahaja ke sistem perparitan dalam kampus adalah salah satu cara kerja yang perlu ditambahbaik dalam jangka masa terdekat demi pelaksanaan EMS yang lebih berkesan. Jika perlu, universiti perlu mencari alternatif untuk proses berkenaan tetap dijalankan tanpa memberi kesan kepada alam sekitar.

9. BILANGAN KETAKAKURAN DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN

- (1) Jumlah Ketakakuran – tiga (3) klausa dengan 62 bukti objektif.
- (2) Jumlah Peluang Penambahbaikan – sembilan (9) klausa dengan 39 cadangan penambahbaikan.

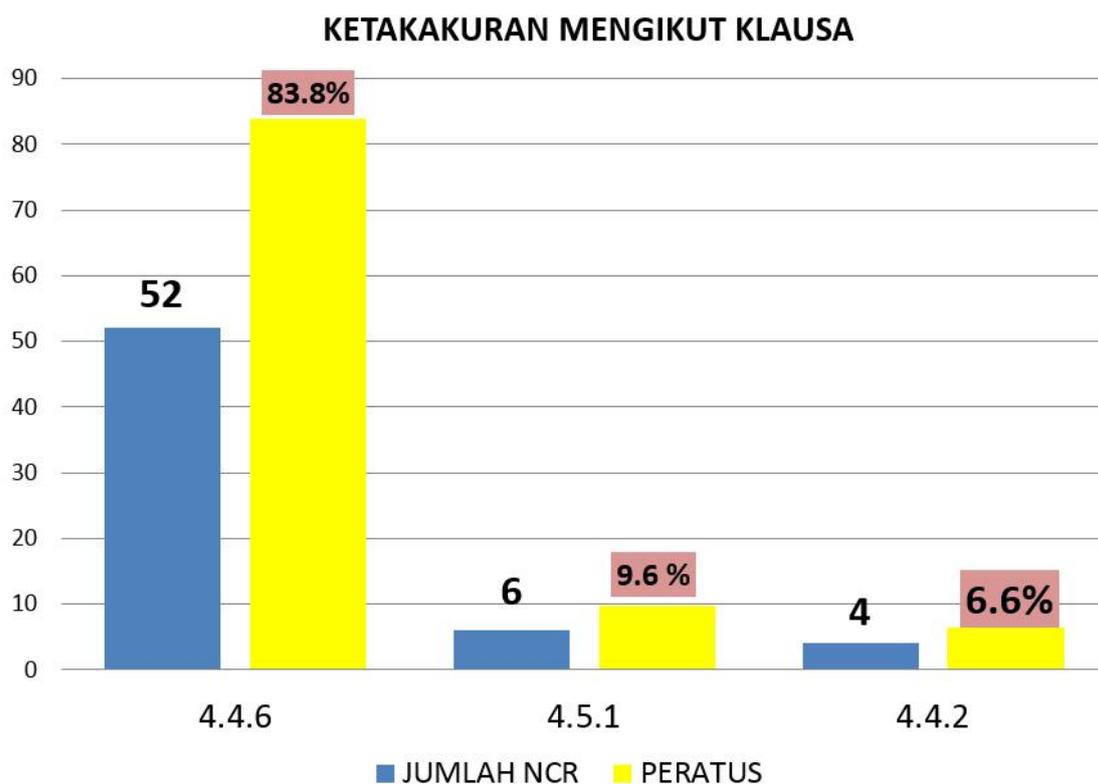


Carta 1: Penemuan Ketakakuran dan Peluang Penambahbaikan

(3) Tiga (3) klausa ketakakuran yang terlibat adalah:

KLAUSA	KETERANGAN	JUMLAH	PERATUS
4.4.6	Kawalan Operasi	52	83.8
4.5.1	Pemantauan dan Pengukuran	6	9.6
4.4.2	Kompeten, Latihan dan Kesedaran	4	6.6
JUMLAH KESELURUHAN		62	100

Jadual 1: Ketakakuran mengikut klausa

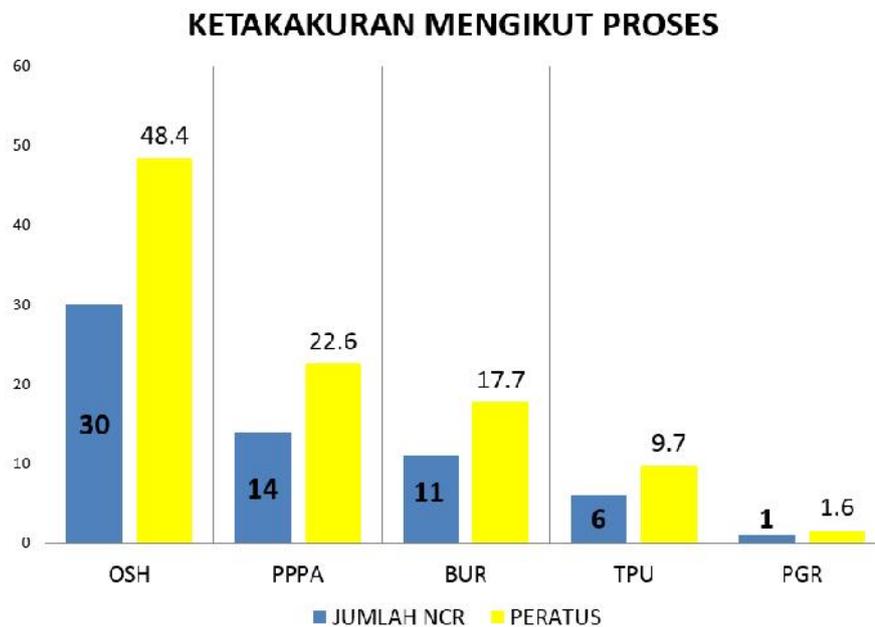


Carta 2: Penemuan Ketakakuran Mengikut Klausula

(4) Ketakakuran mengikut proses:

PROSES	KETERANGAN	JUMLAH	PERATUS
OSH	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	30	48.4
PPPA	Pembangunan dan Pengurusan Aset	14	22.6
BUR	Bursar	11	17.7
TPU	Taman Pertanian Universiti	6	9.7
PGR	Pengurusan	1	1.6
JUMLAH KESELURUHAN		62	100

Jadual 2: Penemuan Ketakakuran Mengikut Proses



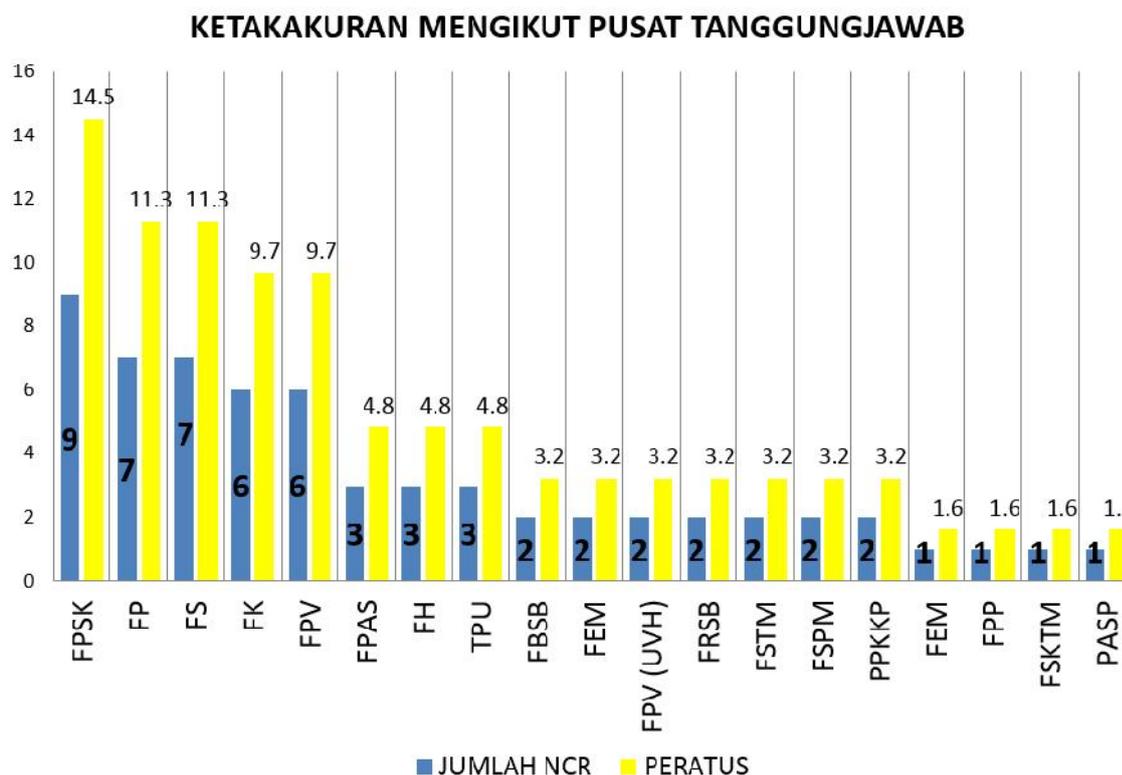
Carta 3: Penemuan Ketakakuran Mengikut Proses

(5) Ketakakuran mengikut Pusat Tanggungjawab dan Induk (Peneraju):

PTJ	JUMLAH	PERATUS
Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	9	14.5
Fakulti Pertanian	7	11.3
Fakulti Sains	7	11.3
Fakulti Kejuruteraan	6	9.7
Fakulti Perubatan Veterinar	6	9.7
Fakulti Perhutanan	3	4.8
Fakulti Pengajian Alam Sekitar	3	4.8
Taman Pertanian Universiti	3	4.8
Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	2	3.2
Fakulti Ekologi Manusia	2	3.2
Fakulti Perubatan Veterinar (UVH)	2	3.2
Fakulti Rekabentuk dan Senibina	2	3.2
Fakulti Sains Pertanian dan Makanan (Kampus Bintulu)	2	3.2
Fakulti Sains dan Teknologi Makanan	2	3.2
Pejabat Pengurusan Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja	2	3.2
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	1	1.6

PTJ	JUMLAH	PERATUS
Fakulti Pengajian Pendidikan	1	1.6
Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	1	1.6
Pusat Asasi Sains Pertanian	1	1.6
JUMLAH KESELURUHAN	62	100

Jadual 3: Penemuan Ketakakuran Mengikut Pusat Tanggungjawab dan Induk (Peneraju)



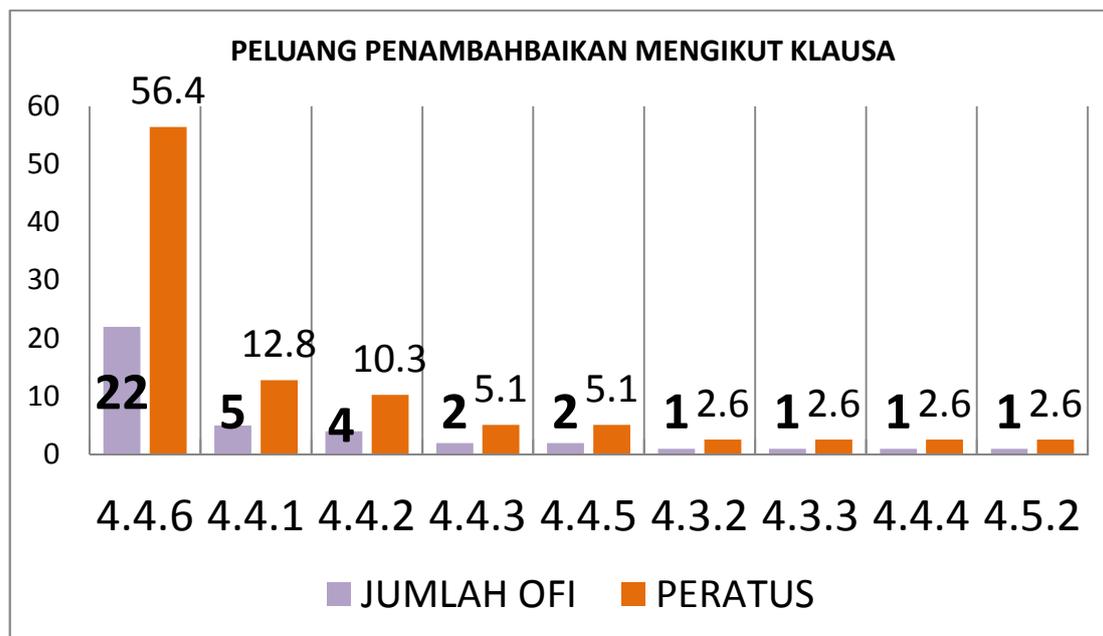
Carta 4: Penemuan Ketakakuran Mengikut Pusat Tanggungjawab dan Induk (Peneraju)

(6) 11 peluang penambahbaikan mengikut klausa adalah:

KLAUSA	KETERANGAN	JUMLAH	PERATUS
4.4.6	Kawalan Operasi	22	56.4
4.4.1	Sumber, Peranan, Tanggungjawab dan Kuasa	5	12.8
4.4.2	Kompeten, Latihan dan Kesedaran	4	10.2
4.4.3	Komunikasi	2	5.1
4.4.5	Kawalan Dokumen	2	5.1
4.3.2	Perundangan dan Keperluan Lain	1	2.6
4.3.3	Objektif, Sasaran dan Program	1	2.6

KLAUSA	KETERANGAN	JUMLAH	PERATUS
4.4.4	Dokumentasi	1	2.6
4.5.2	Penilaian Kepatuhan	1	2.6
JUMLAH KESELURUHAN		39	100

Jadual 4: Penemuan Peluang Penambahbaikan Mengikut Klausu

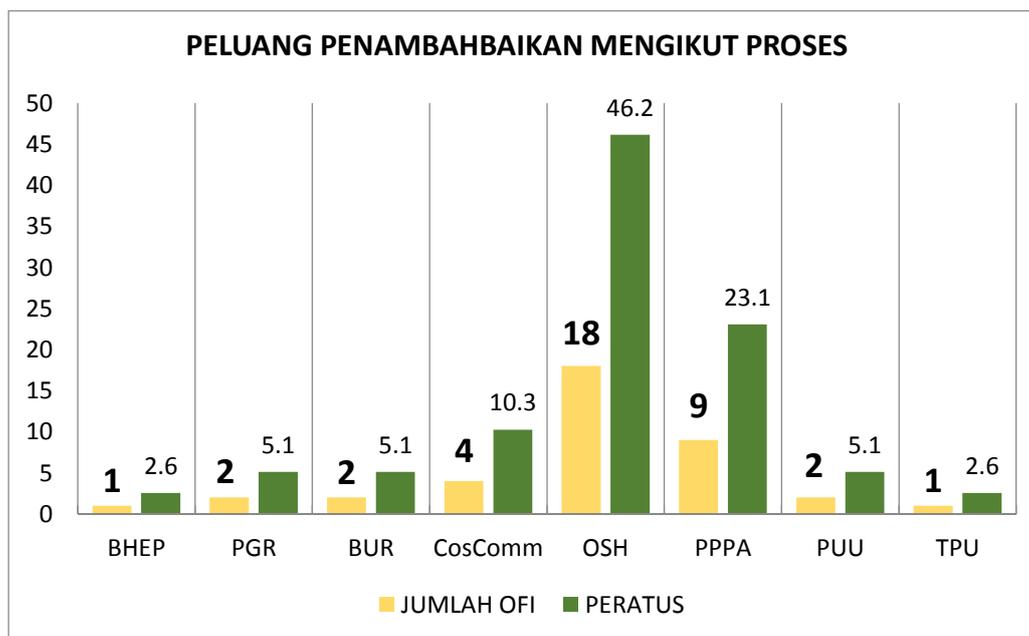


Carta 5: Penemuan Peluang Penambahbaikan Mengikut Klausu

(7) Peluang penambahbaikan mengikut proses:

PROSES	KETERANGAN	JUMLAH	PERATUS
OSH	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja	18	46.2
PPPA	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	9	23.0
CosComm	Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi	4	10.3
BUR	Pejabat Bursar	2	5.1
PUU	Pejabat Penasihat Undang-Undang	2	5.1
PGR	Pengurusan	2	5.1
BHEP	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1	2.6
TPU	Taman Pertanian Universiti	1	2.6
JUMLAH KESELURUHAN		39	100

Jadual 5: Penemuan Peluang Penambahbaikan Mengikut Proses

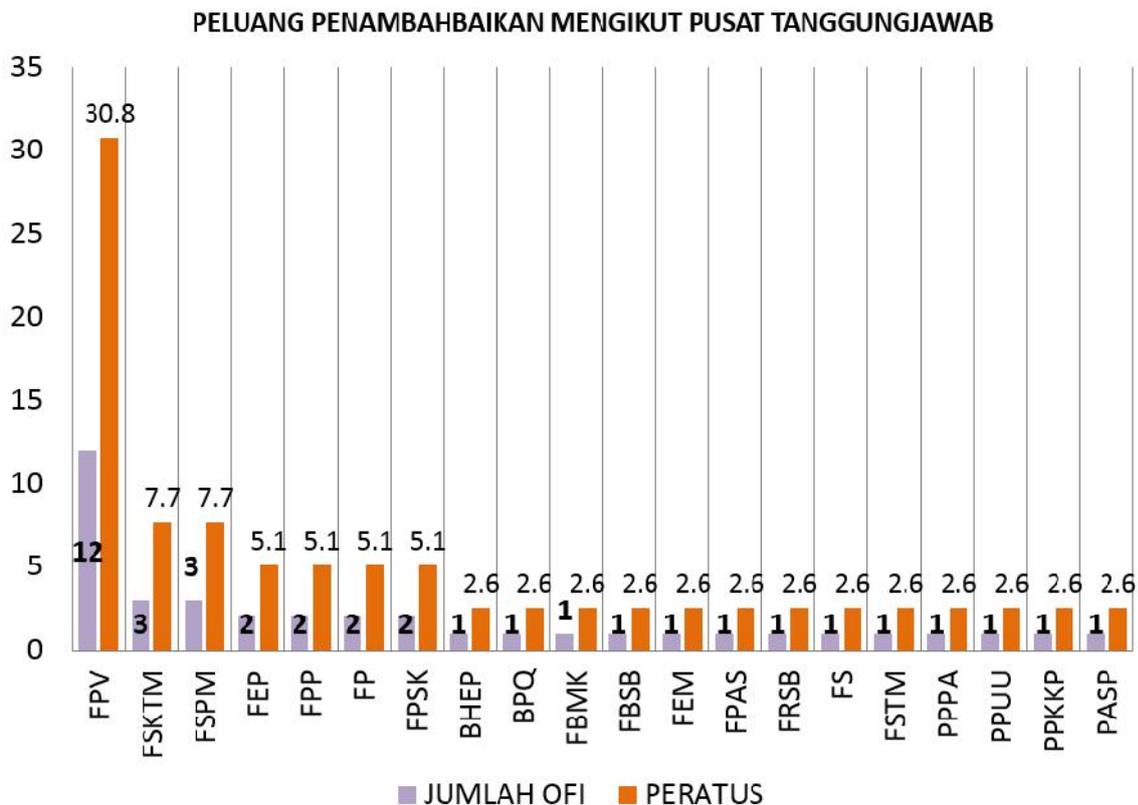


Carta 6: Penemuan Peluang Penambahbaikan Mengikut Proses

(8) Peluang penambahbaikan mengikut Pusat Tanggungjawab dan Induk (Peneraju):

PTJ	JUMLAH	PERATUS
Fakulti Perubatan Veterinar	12	30.6
Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	3	7.6
Fakulti Sains Pertanian dan Makanan (Kampus Bintulu)	3	7.6
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	2	5.1
Fakulti Pertanian	2	5.1
Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	2	5.1
Fakulti Pengajian Pendidikan	2	5.1
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	1	2.6
Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	1	2.6
Fakulti Pengajian Alam Sekitar	1	2.6
Fakulti Rekabentuk dan Senibina	1	2.6
Fakulti Sains	1	2.6
Fakulti Sains dan Teknologi Makanan	1	2.6
Pusat Asasi Sains Pertanian	1	2.6
Fakulti Ekologi Manusia	1	2.6
Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1	2.6
Bahagian Pengurusan Kualiti	1	2.6
Pejabat Pengurusan Pembangunan Aset	1	2.6
Pejabat Penasihat Undang-Undang	1	2.6
Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja	1	2.6
Jumlah Keseluruhan	39	100

Jadual 6: Penemuan Peluang Penambahbaikan Mengikut Pusat Tanggungjawab dan Induk (Peneraju)



Carta 7: Penemuan Peluang Penambahbaikan Mengikut Pusat Tanggungjawab dan Induk (Peneraju)

9. TARIKH TUTUP NCR

Dalam tempoh 21 hari bekerja atau yang telah dipersetujui Juruaudit EMS.

10. KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, selepas Universiti Putra Malaysia mendapat persijilan Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) pada 29 Disember 2014 yang lalu, pelaksanaan dan pemantauan EMS terdapat beberapa peningkatan dan beberapa aspek juga telah ditambahbaik. Namun dari segi pemahaman secara keseluruhan keperluan standard dan prosedur yang telah dibangunkan perlu dipertingkatkan lagi terutama bagi pengurusan bahan kimia, pengurusan sisa kimia, pengurusan bahan beracun dan pengurusan sisa racun.

Proses Audit Dalaman Sistem Pengurusan Alam Sekitar bagi tahun 2015 ini dilihat telah dirancang dengan teliti dan telah pun dilaksanakan dengan jayanya. Bagaimanapun, pasukan juruaudit mendapati dari segi pelaksanaannya masih

ada beberapa kelemahan yang perlu ditambahbaik bagi memastikan Sistem Pengurusan Alam Sekitar Universiti Putra Malaysia dilaksanakan dengan cekap, ekonomi, berkesan dan mencapai objektif yang ditetapkan.

Di antara penambahbaikan yang dicadangkan adalah seperti berikut:

- (1) Dicadangkan agar pihak pengurusan Universiti untuk meneliti dan mengkaji semula skop EMS dan mungkin mempertimbangkan untuk perluasan skop. Idealoginya adalah kebanyakan makmal di UPM adalah makmal gabungan. Warga kampus tidak akan dapat membezakan sisa kimia yang teralir di dalam longkang kampus samada ianya dari proses P&P ataupun dari aktiti penyelidikan yang telah dijalankan. Jika universiti di denda berikutan hasil pencemaran yang telah dilakukan dari aktiviti penyelidikan, ianya sedikit sebanyak akan mencetuskan keraguan kerana UPM telah mendapat persijilan EMS walaupun untuk skop P&P sahaja.
- (2) Dicadangkan agar pihak pengurusan Universiti untuk meneliti dan mengkaji juga PTJ yang terlibat dengan skop EMS berkenaan. Terutamanya bagi PTJ Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar & Pusat Sukan dimana organisasi tersebut ada proses pengajaran dan pembelajaran (P&P) dan fasilitinya juga digunakan untuk P&P.
- (3) Dicadangkan agar pihak pengurusan Universiti untuk meneliti dan mengkaji juga objektif dan aktiviti EMS yang relevan berdasarkan aspek-aspek yang signifikan kepada alam sekitar daripada aktiviti universiti yang telah ditentukan agar undang-undang dapat dipatuhi.
- (4) Peneraju proses dan setiap PTJ perlu mewujudkan mekanisme pemantauan yang lebih berkesan bagi memastikan keadaan makmal sentiasa berada dalam keadaan baik dan teratur supaya tidak menjejaskan alam sekitar.
- (5) Memastikan satu sistem yang berkesan untuk memastikan sisa kimia dan sisa racun dari makmal atau ladang tidak dibuang ke atas tanah dan dialirkan ke dalam longkang begitu sahaja. Universiti perlu mencari alternatif untuk proses berkenaan tetap dijalankan tanpa memberi kesan kepada alam sekitar.
- (6) Kesedaran kepada semua warga kampus, staf, pelajar dan individu yang berkaitan berkenaan sistem pengurusan alam sekitar dipertingkatkan dengan pelaksanaan kempen dan mempergiatkan aktiviti melalui komunikasi dalaman untuk memberi pendidikan serta latihan berkaitan pekerjaan atau aktiviti mereka yang boleh memberi impak atau pencemaran kepada alam sekitar.

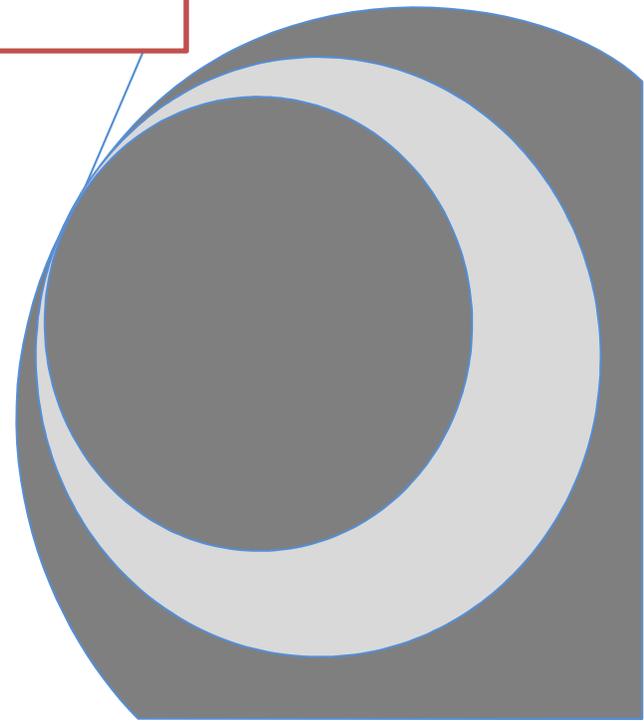
Disediakan oleh

MOHD IZHWAN BIN MUHAMAD
Ketua Juruaudit Audit Dalaman EMS
21 April 2015

AGENDA 3.2
PENEMUAN AUDIT EMS

3.2.3 Penilaian
Kepatuhan dengan
Keperluan
Perundangan dan
Keperluan Lain

[Kertas 7]



LAPORAN PENILAIAN KEPATUHAN DENGAN KEPERLUAN PERUNDANGAN DAN KEPERLUAN LAIN

Latar Belakang

1. Penilaian Kepatuhan Sistem Pengurusan Kualiti EMS dilaksanakan oleh Jawatankuasa Penilaian Kepatuhan (JKPK).
2. Keahlian Jawatankuasa Penilaian Kepatuhan adalah seperti di **Lampiran 1**.

Penerimaan Laporan Pemeriksaan/Pemantauan

3. Urus setia JKPK telah menerima laporan pemeriksaan/pemantauan bagi tahun 2014 daripada peneraju proses seperti berikut:
 - (a) **Laporan Pemantauan Pelepasan Asap Bas Bahan Bakar Diesel daripada Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) ("Pej. TNC HEPA")**
Status- telah terima.
 - (b) **Laporan Pengurusan Bahan Kimia daripada Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan ("PPKKP")**
Status- telah terima.
 - (c) **Laporan Pengurusan Sisa Terjadual daripada Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan ("PPKKP")**
Status- telah terima seperti di **Lampiran D**.
 - (d) **Laporan Pengurusan Bahan Radioaktif dan Radas Sinaran daripada Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan ("PPKKP")**
Status- telah terima.
 - (e) **Laporan Penjimatan Tenaga Elektrik daripada Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset ("PPPA")**
Status- telah terima.
 - (f) **Laporan Penjimatan Kertas daripada Pejabat Bursar**
Status- telah terima.
 - (g) **Laporan Pengendalian Bahan Beracun dari Taman Pertanian Universiti ("TPU")**

Status- hanya menerima *cover letter* dari Institut Latihan Pengembangan Pertanian kepada Pengarah, Bahagian Kawalan Kualiti Tanaman, Jabatan Pertanian yang memaklumkan telah menjalankan audit di Unit Sayuran, Seksyen Tanaman, Taman Pertanian Universiti, UPM. TPU memaklumkan sesalinan laporan audit tersebut masih belum diserahkan oleh Jabatan Pertanian kepada UPM.

Takwim Aktiviti Penilaian Kepatuhan

Ahli mesyuarat mengambil maklum oleh kerana terdapat banyak laporan yang perlu diteliti untuk menilai pematuhan kepada undang-undang, ia akan dilaksanakan secara berperingkat mengikut fasa sepertimana dinyatakan dalam Takwim Aktiviti Penilaian Kepatuhan bagi Tahun 2015-2016 seperti di **Lampiran 2**.

Penilaian Kepatuhan Fasa 1

(1) Laporan Penjimatan Tenaga Elektrik

Ahli mesyuarat JKPK meneliti laporan daripada PPPA dan mengambil maklum bahawa Prosedur Penjimatan Tenaga Elektrik hanya merangkumi skop pengajaran sahaja. Ahli mesyuarat JKPK juga mengambil maklum bahawa PPPA mengukur keseluruhan penggunaan tenaga elektrik di seluruh kawasan kampus, kerana tiada cara untuk mengasingkan bacaan elektrik untuk skop pengajaran sahaja.

Ahli mesyuarat bersetuju bahawa Universiti telah mematuhi objektif kualiti Prosedur Penjimatan Tenaga Elektrik. Ahli mesyuarat juga bersetuju bahawa tiada undang-undang bertulis yang perlu dipatuhi untuk penjimatan tenaga elektrik ini.

(2) Pelepasan Asap Kenderaan Universiti

Ahli mesyuarat meneliti laporan daripada Pej. TNC HEPA dan mengambil maklum bahawa sebanyak 15 buah bas yang menggunakan enjin diesel telah dibawa ke PUSPAKOM untuk pemeriksaan. Ahli mesyuarat mengambil maklum bahawa kesemua bas tersebut telah disahkan selamat oleh PUSPAKOM sepertimana Laporan di dengan bacaan asap di bawah 50% kadar peratusan pelepasan asap (Hartridge Smoke Unit) yang menepati Peraturan 11, Peraturan-Peraturan Kualiti Alam Sekeliling (Kawalan Pelepasan Daripada Enjin Diesel) 1996.

(3) **Larangan Merokok Dalam Kampus**

- (a) Ahli mesyuarat JKPK mengambil maklum bahawa Pejabat Pendaftar pernah mengeluarkan arahan Larangan Merokok Dalam Kampus UPM bertarikh 20 Jun 2011 kepada semua pusat tanggungjawab.
- (b) Ahli mesyuarat meneliti Peraturan-Peraturan Kawalan Hasil Tembakau 2004. Peraturan 11(1)(j) Peraturan-Peraturan Kawalan Hasil Tembakau 2004 memperuntukkan bahawa tiada seorang pun boleh merokok di mana-mana kawasan di dalam institusi pendidikan atau institusi pendidikan tinggi. Seterusnya, Peraturan 12 memperuntukkan tuan punya atau penghuni premis yang disebut dalam Peraturan 11 hendaklah pada setiap masa mempamerkan suatu tanda sepertimana dalam Lampiran berkenaan dengan larangan merokok di mana-mana bahagian yang mudah dilihat pada premis atau kenderaan itu; dan memastikan bahawa tiada seorang pun merokok di dalam premis itu.
- (c) Hasil dari pemerhatian Jawatankuasa di kawasan di dalam Universiti dan di Kafe Pentadbiran, masih ada orang merokok di kawasan di dalam Universiti dan kurang papan tanda yang menonjol dengan jelas yang mempamerkan larangan merokok. Papan tanda larangan yang dipamerkan juga tidak mengikut spesifikasi sepertimana yang diperuntukkan oleh Peraturan-Peraturan ini. Urus setia JKPK telah mengeluarkan surat makluman penilaian kepatuhan kepada Pejabat Pendaftar bertarikh 26 Mac 2015 agar Pejabat Pendaftar dapat membuat tindakan sewajarnya.

Disediakan oleh:
Urus setia Jawatankuasa Penilaian Kepatuhan
Pejabat Penasihat Undang-Undang
8 April 2015

Ahli Jawatankuasa Penilaian Kepatuhan (JKPK) Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) MS ISO 14001:2004 Iantikan sehingga 16 Februari 2017

- i. Prof. Madya Dr. Rozanah binti Ab. Rahman,
Pengerusi JKPK;
- ii. Prof. Madya Dr. Mohd Bakri bin Ishak,
Fakulti Pengajian Alam Sekitar;
- iii. Dr. Mariani binti Ho Nyuk On @ Ariffin,
Fakulti Pengajian Alam Sekitar;
- iv. Tuan Haji Mohd Nizan bin Jaffar,
Pejabat Pembangunan & Pengurusan Aset (PPPA);
- v. Ketua Pentadbiran, Bahagian Hal Ehwal Pelajar,
Tuan Hj. Hashim bin Md. Shari;
- vi. Pengarah, Pejabat Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan,
Dr. Mohd Rafee bin Baharudin;
- vii. Ketua Pentadbiran, Bahagian Keselamatan,
Tuan Hj. Latiff bin Hj Anuar;
- viii. Ketua, Pusat Kesihatan Universiti,
Dr. Yahaya bin Abu Ahmad;
- ix. Ketua, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Pejabat Pendaftar,
Puan Siti Rozana binti Supian;
- x. Timbalan Bendahari Kanan, Pejabat Bursar,
Puan Rohani binti Abd Latiff;
- xi. Ketua Bahagian Pentadbiran, Taman Pertanian Universiti,
Encik Abdul Ghani bin Hashim; dan
- xii. Wakil Pentadbiran Kampus Bintulu,
Encik Sudirman bin Asmadi.

Urusetia :- Pejabat Penasihat Undang-Undang

CARTA PERBATUAN PROSES PENILAIAN KEPATUHAN

PEJABAT PENASIHAT UNDANG-UNDANG	2015												2016												
	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1. Memohon peneraju mengemukakan laporan pemeriksaan penilaian kepatuhan di bawah skop EMS yang berada di bawah seliaan PTJ masing-masing.																									
2. Mesyuarat JKPK membuat perbandingan selaras dengan undang-undang alam sekitar *																									
3. Menyediakan laporan penilaian kepatuhan.																									
4. Melaporkan hasil penilaian kepatuhan kepada MKSP/JK ISO/IPU.																									
Nota: Bergantung kepada tarikh yang dikeluarkan oleh Bahagian Pengurusan Kualiti																									

* JKPK akan menilai kepatuhan undang-undang berdasarkan skop secara berperingkat:-

Fasa 1: Pelepasan Asap Bas Bahan Bakar Diesel dan Larangan Mengenai Merokok.

Fasa 2: Pengurusan Bahan Kimia dan Pengurusan Sisa Terjadual.

Fasa 3: Pengendalian Bahan Beracun.

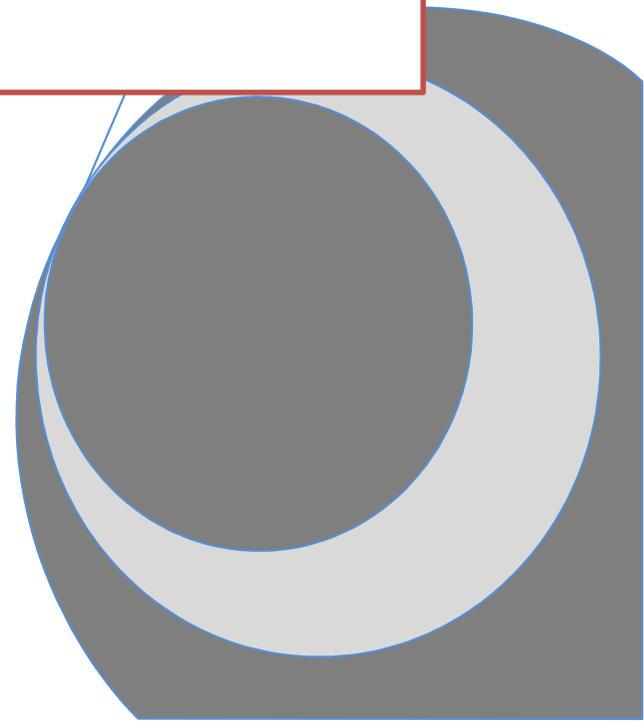
Fasa 4: Penjimatan Tenaga Elektrik dan Penjimatan Penggunaan Kertas .

Fasa 5: Bahan Radioaktif dan Radas Sinaran.

AGENDA 4.0
KOMUNIKASI /
MAKLUMBALAS PELANGGAN
DAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

4.1: Maklumbalas Pelanggan
(Dalam dan Luar)

[Kertas 8]



**LAPORAN SISTEM MAKLUM BALAS PELANGGAN
(U-RESPONS) 2014**

Tujuan

Laporan Sistem Maklum Balas Pelanggan ini dikemukakan bagi mendapatkan perhatian dan pertimbangan Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan Universiti berhubung maklum balas yang diterima daripada pelanggan universiti merangkumi aduan, cadangan, penghargaan, pertanyaan, ulasan penambahbaikan terhadap proses penyampaian perkhidmatan universiti bagi tempoh 2 Mei 2014 hingga 30 Mac 2015. Laporan ini adalah berdasarkan kepada maklum balas yang diterima menggunakan Sistem Maklum Balas Pelanggan atau lebih dikenali sebagai U-Respons yang telah dibangunkan secara dalaman oleh IDEC dan mula digunakan sepenuhnya mulai tahun 2012.

4.1 Latar Belakang

Pengurusan perhubungan pelanggan merupakan satu pendekatan holistik untuk menawarkan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara organisasi dan pelanggan. Pendekatan ini memberi fokus kepada penyampaian perkhidmatan yang berteraskan keperluan pelanggan yang mana pelanggan merupakan individu dan sebagai subjek kepada proses perkhidmatan dan bukan semata komponen atau objek di dalam proses tersebut.

Sehubungan itu, bagi memastikan proses penyampaian perkhidmatan berjalan lancar Sistem Maklum Balas Pelanggan atau lebih dikenali sebagai U-Respons dibangunkan secara in-house oleh IDEC dan mula digunakan sepenuhnya mulai tahun 2012. Sistem U-Respons boleh diakses di alamat berikut <http://www.upm.edu.my/mb> untuk memberikan maklum balas, manakala untuk proses tindakan pula boleh diakses di <http://u-respons.upm.edu.my>. Sistem ini dipantau dan diselia setiap hari oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) dan dibantu oleh operator yang dilantik di peringkat induk dan dilaporkan kepada Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses secara berkala. Walau bagaimanapun, sistem ini masih lagi ditambah baik dari semasa ke semasa.

4.1.1 Perbandingan Kategori Maklum Balas Mengikut Tahun 2013 dan 2014

TAHUN 2013 (Tempoh 1 April 2013 sehingga 30 April 2014)		TAHUN 2014 (Tempoh 2 Mei 2014 sehingga 30 Mac 2015)	
KATEGORI MAKLUM BALAS	JUMLAH	KATEGORI MAKLUM BALAS	JUMLAH
Aduan	343	Aduan	170
Cadangan	135	Cadangan	52
Penghargaan	45	Penghargaan	25
Pertanyaan	1723	Pertanyaan	1284
JUMLAH	2246	JUMLAH	1531

*Data dikemaskini pada 31 Mac 2014

4.1.2 Perbandingan Jumlah Pengguna dan Maklum Balas Mengikut Tahun 2013 dan 2014

BIL	TAHUN 2013 (Tempoh 1 April 2013 sehingga 30 April 2014)		TAHUN 2014 (Tempoh 2 Mei 2014 sehingga 30 Mac 2015)	
	KATEGORI PENGGUNA	JUMLAH	KATEGORI PENGGUNA	JUMLAH
1.	Orang Awam	1085	Orang Awam	748
2.	Pelajar	756	Pelajar	645
3.	Pembekal	47	Pembekal	29
4.	Staf UPM	358	Staf UPM	109
	JUMLAH	2246	JUMLAH	1531

*Data dikemaskini pada 31 Mac 2014

4.1.3 Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan 2014

MAKLUM BALAS	ADUAN	CADANGAN	PENGHARGAAN	PERTANYAAN	JUMLAH
TELAH DIJAWAB	137	39	20	1140	1336
DALAM PROSES	33	13	5	144	195
JUMLAH	170	52	25	1284	1531

Nota: Tempoh 2 Mei 2014 sehingga 30 Mac 2015

*Data dikemaskini pada 31 Mac 2014

4.1.4 Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan 2014

Status	Maklum Balas	Awam	Pelajar	Pembekal	Staf
Telah Dijawab	Aduan	24	69	0	44
	Cadangan	12	12	3	12
	Penghargaan	7	12	0	1
	Pertanyaan	635	446	23	36
Jumlah		865	678	539	26
Dalam Proses	Aduan	6	19	0	8
	Cadangan	7	3	1	2
	Penghargaan	2	3	0	0
	Pertanyaan	55	81	2	6
Jumlah		111	70	106	3

Nota: Tempoh 2 Mei 2014 sehingga 30 Mac 2015

*Data dikemaskini pada 31 Mac 2014

KERTAS 8
MAKLUMBALAS PELANGGAN (DALAM DAN LUAR)

4.1.5 Jumlah Maklum Balas Mengikut PTJ

PUSAT TANGGUNGJAWAB	Bil. Maklumbalas	ADUAN SAHIIH									CADANGAN			PENGHARGAAN		PERTANYAAN			
		Bilang Aduan Keseluruhan	Bilangan Aduan Belum Ambil Tindakan	Bilangan Aduan Sahih	Bilangan Telah Selesai	Bil Belum Selesai	Bil. Telah selesai dalam tempoh 21 hari bekerja	Bil. telah selesai melebihi tempoh 21 hari < 6 bulan	Bil. telah selesai melebihi tempoh 6 bulan	Bil. Aduan Tidak sahiih	Bilangan Cadangan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Penghargaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Pertanyaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab
AKADEMI SUKAN	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0
BAHAGIAN AKADEMIK	354	14	14	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8	5	0	5	327	1	326
BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR	47	12	9	1	1	0	1	0	0	3	3	0	3	1	0	1	31	3	28
BAHAGIAN KESELAMATAN	31	22	9	6	6	0	2	4	0	8	1	0	1	0	0	0	8	0	8
FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI	57	5	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	51	1	50
FAKULTI BIOTEKNOLOGI DAN SAINS BIOMOLEKUL	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
FAKULTI EKOLOGI MANUSIA	20	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	3	0	3	14	0	14
FAKULTI EKONOMI DAN PENGURUSAN	87	65	4	63	53	10	53	0	0	4	2	0	2	0	0	0	20	0	20
FAKULTI KEJURUTERAAN	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	11
FAKULTI PENGAJIAN ALAM SEKITAR	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	3	10
FAKULTI PENGAJIAN PENDIDIKAN	40	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	37	0	37
FAKULTI PERHUTANAN	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	8	2	6
FAKULTI PERTANIAN	22	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	1	18
FAKULTI PERUBATAN DAN SAINS KESIHATAN	46	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4	0	4	40	5	35
FAKULTI PERUBATAN VETERINAR	68	7	7	0	0	0	0	0	0	0	4	3	1	2	2	0	55	20	35
FAKULTI REKABENTUK DAN SENIBINA	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	2	10
FAKULTI SAINS	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
FAKULTI SAINS DAN TEKNOLOGI MAKANAN	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9
FAKULTI SAINS KOMPUTER DAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8	0	8
FAKULTI SAINS PERTANIAN DAN MAKANAN	39	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	0	37

KERTAS 8
MAKLUMBALAS PELANGGAN (DALAM DAN LUAR)

PUSAT TANGGUNGJAWAB	Bil. Maklumbalas	ADUAN SAHIIH									CADANGAN			PENGHARGAAN			PERTANYAAN		
		Bilang Aduan Keseluruhan	Bilangan Aduan Belum Ambil Tindakan	Bilangan Aduan Sahih	Bilangan Telah Selesai	Bil Belum Selesai	Bil. Telah selesai dalam tempoh 21 hari bekerja	Bil. telah selesai melebihi tempoh 21 hari < 6 bulan	Bil. telah selesai melebihi tempoh 6 bulan	Bil. Aduan Tidak sahiih	Bilangan Cadangan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Penghargaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Pertanyaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab
INSTITUT BIOSAINS	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	5	4
INSTITUT KAJIAN DASAR PERTANIAN & MAKANAN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
INSTITUT PENGAJIAN SAINS SOSIAL	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	1
INSTITUT PENYELIDIKAN PRODUK HALAL	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	23
INSTITUT TEKNOLOGI MAJU	6	5	2	3	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
KOLEJ EMPAT BELAS	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
KOLEJ ENAM BELAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1
KOLEJ KEDUA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
KOLEJ KEENAM	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KOLEJ KELIMA	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	6
KOLEJ LIMA BELAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
KOLEJ MOHAMAD RASHID	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
KOLEJ SEBELAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
KOLEJ SEPULUH	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
KOLEJ SULTAN ALAEDDIN SULEIMAN SHAH	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0	3
KOLEJ TIGA BELAS	5	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
KOLEJ TUJUH BELAS	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	5	0	5
KOLEJ TUN PERAK	5	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1
PEJABAT BURSAR	74	5	5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	67	0	67
PEJABAT NAIB CANSELOR	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
PEJABAT PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ASET	15	7	7	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0	0	2	0	2
PEJABAT PENDAFTAR	53	4	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	48	0	48
PEJABAT PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

KERTAS 8
MAKLUMBALAS PELANGGAN (DALAM DAN LUAR)

PUSAT TANGGUNGJAWAB	Bil. Maklumbalas	ADUAN SAHIF									CADANGAN			PENGHARGAAN			PERTANYAAN		
		Bilang Aduan Keseluruhan	Bilangan Aduan Belum Ambil Tindakan	Bilangan Aduan Sahif	Bilangan Telah Selesai	Bil Belum Selesai	Bil. Telah selesai dalam tempoh 21 hari bekerja	Bil. telah selesai melebihi tempoh 21 hari < 6 bulan	Bil. telah selesai melebihi tempoh 6 bulan	Bil. Aduan Tidak sahif	Bilangan Cadangan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Penghargaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Pertanyaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab
PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (PENYELIDIKAN & INOVASI)	6	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	5
PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (AKADEMIK & ANTARABANGSA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	12
PENERBIT	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	4
PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD	37	6	3	5	5	0	5	0	0	1	4	0	4	1	0	1	26	0	26
PUSAT ALUMNI	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	4
PUSAT ANTARABANGSA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	2	46
PUSAT ISLAM	7	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	1	0	1
PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	30	16	0	15	15	0	13	2	0	2	4	0	4	2	0	2	8	0	8
PUSAT KOKURIKULUM DAN PEMBANGUNAN PELAJAR	6	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	3
PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
PUSAT PEMBANGUNAN KEUSAHAWANAN DAN KEBOLEHPASARAN GRADUAN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	37	27	27	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	8	0	8
PUSAT SUKAN	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	27	20	7
PUSAT SUMBER DAN PENDIDIKAN KANSER	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0

KERTAS 8
MAKLUMBALAS PELANGGAN (DALAM DAN LUAR)

PUSAT TANGGUNGJAWAB	Bil. Maklumbalas	ADUAN SAHIF									CADANGAN			PENGHARGAAN		PERTANYAAN			
		Bilang Aduan Keseluruhan	Bilangan Aduan Belum Ambil Tindakan	Bilangan Aduan Sahif	Bilangan Telah Selesai	Bil Belum Selesai	Bil. Telah selesai dalam tempoh 21 hari bekerja	Bil. telah selesai melebihi tempoh 21 hari < 6 bulan	Bil. telah selesai melebihi tempoh 6 bulan	Bil. Aduan Tidak sahif	Bilangan Cadangan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Penghargaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Pertanyaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab
PUSAT TRANSFORMASI KOMUNITI UNIVERSITI	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1
SEKOLAH PENGAJIAN SISWAZAH	291	31	31	0	0	0	0	0	0	0	4	2	2	8	1	7	248	52	196
TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI	32	4	4	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	26	13	13
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (termasuk UPM HOLDINGS & Putra Business School)	158	18	18	0	18	0	0	0	0	0	7	1	6	5	1	4	128	10	118

*Data dikemaskini pada 31 Mac 2015

Nota:

- i) PTJ yang mendapat jumlah maklum balas yang paling tinggi adalah Bahagian Akademik (354), Sekolah Pengajian Siswazah (291) dan Universiti Putra Malaysia (158).
- ii) Maklum balas yang diterima oleh Universiti Putra Malaysia diselia dan dijawab oleh Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi, Pejabat Naib Canselor. Maklum Balas yang diterima lebih umum dan perlu dikendalikan oleh operator universiti sebelum dimajukan ke pihak yang berkenaan sama ada melalui melalui sistem atau secara manual. Terdapat juga maklum balas yang berkaitan dengan entiti lain yang tiada di dalam sistem contohnya pertanyaan dan aduan berkaitan UPM Holdings, UPM Education & Training, UPM Services dan Putra Business School.

Contoh 1: Maklum Balas yang diterima melalui muka hadapan Laman Web Utama Universiti

MAKLUM BALAS	
Kod Rujukan :	[REDACTED]
Tajuk :	Kecuaian UPMET
Nama Pengirim :	[REDACTED]
Email :	[REDACTED]
No Tel :	[REDACTED]
Kepada PTJ :	UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
Tarikh Hantar :	[REDACTED]
Kategori Maklumbalas :	Aduan
Jenis Pengguna :	Pelajar
Jenis Saluran :	Sistem U-Respons
Area :	Laman Web
Sub Area :	
Kandungan :	Saya terpanggil untuk membuat aduan ini kerana saya dapati pada semester ini pergunaan UPMET amat lemah. Bermula dari keputusan peperiksaan labial dikeluarkan pada awal semester ini sehinggalah yang terbaharu kelewatan UPMET menyampaikan maklumat berkenaan punggahan Bucer Buku 1Malaysia di laman web UTMEL. Apa yang lebih memalukan, tarikh yang ditula pada laman web tersebut adalah salah sama sekali. Saya berharap agar pihak UPM mengambli serius akan perkara ini kerana UPMET tuut membawa mej serta nama UPM. Jangan d sabahkan sikap sambil lewa pihak UPMET, maka kami bakal graduan akan dikelaskan sebagai graduan yang tidak berkualiti.
Lampiran 1 :	
Lampiran 2 :	
Lampiran 3 :	

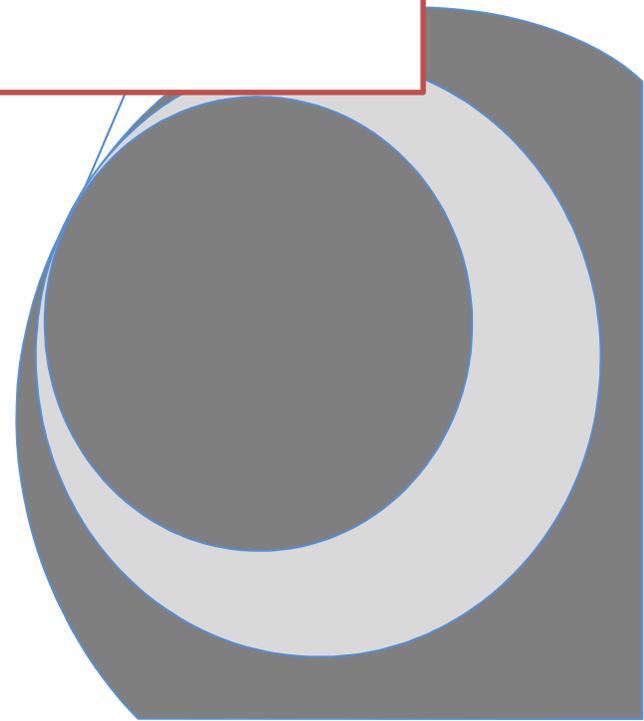
Contoh 2: Maklum Balas yang diterima melalui muka hadapan Laman Web Utama Universiti

MAKLUM BALAS	
Kod Rujukan :	[REDACTED]
Tajuk :	Aduan kecai cermin mata
Nama Pengirim :	[REDACTED]
Email :	[REDACTED]
No Tel :	[REDACTED]
Kepada PTJ :	UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
Tarikh Hantar :	[REDACTED]
Kategori Maklumbalas :	Aduan
Jenis Pengguna :	Pelajar
Jenis Saluran :	Sistem U-Respons
Area :	Lain lain
Sub Area :	
Kandungan :	Saya tidak berpuas hati dengan perkhidmatan dan harga yang diberikan oleh pekerja kecai tersebut kepada kawan saya. Harga yang sepatutnya RM150 menjadi RM250 dengan aasan power cermin mata terlalu tinggi sedangkan pada mulanya kawan saya ditawarkan harga RM160 walaupun power cermin mata tinggi. Kawan saya telah membayar deposit RM100 dan terpaksa meneruskan pembelian kerana sangat memerlukan cermin mata. Apabila datang untuk mengambil cermin mata, sebalan kanta terlalu tebal sehingga terkeluar daripada bingkai dan power kanta sebelah lagi tidak cukup power. Apabila diminta untuk dipipiskan kanta yang tebal itu dan meningkatkan power kanta sebelah lagi, bayaran dikenakan lagi sebanyak RM40. Kawan saya pergi 3 hari berikutnya untuk mengambil cermin mata dan telah membayar RM40 tetapi cermin mata tiada ci kedai. Mereka menghantar cermin mata ke kolej tetapi tidak sampai beberapa minit kemudian, sebalah kanta tertanggal dan hilang, manakala sebelah lagi kanta masih tebal. Jumlah bayaran RM290 sedangkan cermin mata lama kawan saya yang sama jenis hanya RM130. Bukan kawan saya yang sacrang ni sahaja yang sudah terkenas tetapi ramai lagi dengan kes yang lebih kurang sama. Saya harap pihak tuan dapat membela pihak saya dan kawan-kawan sebagai mahasiswa Universiti Putra Malaysia.
Lampiran 1 :	
Lampiran 2 :	
Lampiran 3 :	

AGENDA 4.0
KOMUNIKASI /
MAKLUMBALAS PELANGGAN
DAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

4.2: Kajian Kepuasan Pelanggan

[Kertas 9]



LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
TAHUN 2014

Tujuan

Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2014 dikemukakan bagi mendapatkan perhatian dan pertimbangan Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan Universiti berhubung Kajian Kepuasan Pelanggan yang dilaksanakan bagi tempoh 2 Mei 2014 hingga 30 Mac 2015 merangkumi empat (4) kategori utama mengikut kategori fungsi utama Universiti iaitu prasiswazah, pascasiswazah, penyelidikan dan inovasi, dan perkhidmatan sokongan.

4.2 Latar Belakang dan Tujuan

Universiti Putra Malaysia sentiasa berusaha untuk meningkatkan prestasi sistem penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan. Salah satu yang perlu dilaksanakan ialah mendapat maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan yang telah disampaikan. Sehubungan itu, Pejabat Naib Canselor telah dipertanggungjawabkan sebagai peneraju bagi proses pengurusan pelanggan untuk mengedarkan borang kajian kepuasan pelanggan melalui atas talian dengan menggunakan sistem yang telah disediakan oleh pihak iDEC (Januari sehingga Disember, 2014).

Kajian kepuasan pelanggan ini adalah terbahagi kepada empat (4) kategori utama mengikut kategori fungsi utama Universiti iaitu prasiswazah, pascasiswazah, penyelidikan dan inovasi, dan perkhidmatan sokongan.

Kajian kepuasan pelanggan ini telah dilaksanakan menggunakan dua kaedah iaitu melalui Borang Kajian Kepuasan Pelanggan dan juga menggunakan edaran borang secara online. Untuk memudahkan capaian daripada pihak luar khususnya, sistem kajian kepuasan pelanggan tersebut boleh diakses melalui laman web UPM dalam tempoh kajian adalah dibuka sepanjang tahun. Kajian ini terbuka kepada semua warga dan pelanggan UPM termasuklah pelajar, pelawat, agensi luar, dan sebagainya.

Seramai 1132 responden telah menjawab soalan kajian secara atas talian dan melebihi jumlah minimum saiz sampel yang diperlukan untuk saiz populasi 30,000 pada tahap keyakinan 95% dan darjah ketepatan 5% adalah sebanyak 378 (rujuk: Sample Size Table: Required Sample Size, From The Research Advisors, <http://research-advisors.com/tools/SampleSize.htm>). Data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 21.

4.2.1 Ringkasan Perbandingan Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2013 dan 2014

Jadual 1: Analisis Pergerakan Data 2013 dan 2014

Skop	Jumlah Responden	Skor Mean	(70% responden)	
			*Skala 4 dan ke atas (%)	*Skala 3 dan ke bawah (%)
1. Pengajian Prasiswazah	↓	↑	↓	↑
2. Pengajian Pascasiswazah	↑	↓	↓	↑
3. Penyelidikan dan Inovasi	↓	↑	↑	↓
4. Perkhidmatan Sokongan	↓	↓	↓	↑

kan:

↑ menunjukkan peningkatan yang baik berbanding tahun yang sebelumnya.

↓ menunjukkan penurunan berbanding tahun lepas

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

Jadual 2: Taburan Responden Mengikut Skop Perkhidmatan

Skop	Jumlah Responden		Peratus kenaikan (+) dan penurunan (-)
	2013	2014	
1 Pengajian Prasiswazah	548	519	-5.29%
2 Pengajian Pascasiswazah	67	386	+476%
3 Penyelidikan dan Inovasi	365	157	-56.9%
4 Perkhidmatan Sokongan	1342	70	-94.7%
JUMLAH	2323	1132	-51.26%

Jadual 3: Perbandingan Skor Mean Yang Diperoleh

Skop	Skor purata (mean)		Peratus kenaikan (+) dan penurunan (-)
	2013	2014	
1 Pengajian Prasiswazah	4.11	4.16	+1.22%
2 Pengajian Pascasiswazah	3.85	3.71	-3.64%
3 Penyelidikan dan Inovasi	3.50	3.69	+5.42%
4 Perkhidmatan Sokongan	4.06	3.87	-4.68%

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

Jadual 4: Perbandingan Pencapaian Bagi Sasaran Tahunan

Skop	Pencapaian 2013 (70% responden)		Pencapaian 2014 (70% responden)	
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)
1. Pengajian Prasiswazah	81.6	18.4	81	19
2. Pengajian Pascasiswazah	75.3	24.7	68.7	31.3
3. Penyelidikan dan Inovasi	52.3	47.7	65.4	34.6
4. Perkhidmatan Sokongan	81.9	18.1	62.5	37.5

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

4.2.2 Ringkasan Hasil Kajian bagi tahun 2014

Jadual 5: Peratusan Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item

(I) Proses Prasiswazah

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (Mean)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Kualiti Perkhidmatan	80	20	4.19	81.% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 4.16 n=519
Kualiti Penyeliaan	82	18	4.16	
Kualiti Profesionalisme	83	17	4.15	
KESELURUHAN	81	19	4.16	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

(II) Proses Pascasiswazah

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (Mean)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Kualiti Perkhidmatan	78.02	21.98	3.85	68.65% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.71 n= 386
Kualiti Profesionalisme	73.93	26.07	3.75	
Kualiti Sumber	54	46	3.53	
KESELURUHAN	68.65	31.35	3.71	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

Nota: Berdasarkan maklumat yang diterima tiada data kategori kualiti penyeliaan dimajukan kepada peneraju.

(III) Proses Penyelidikan dan Inovasi

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (Mean)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Penilaian Pengurusan Penyelidikan	66.4	33.6	3.70	65.4% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.69 n=157
Pengurusan Dan Pemantauan Inovasi	64.1	35.9	3.68	
KESELURUHAN	65.4	34.6	3.69	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

(IV) Perkhidmatan Sokongan

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (Mean)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Urusan di kaunter khidmat pelanggan	70.5	29.5	3.97	62.52% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.87 n=70
Kemudahan komunikasi	56.22	43.78	3.74	
Kemudahan fizikal lain	60.86	39.14	3.89	
KESELURUHAN	62.5	37.5	3.87	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

Nota:

- i) Kemudahan fizikal lain adalah termasuk kemudahan ruang menunggu, kaunter penyambut tetamu, papan tanda arah, bilik mesyuarat, lif, surau, tandas dan kemudahan untuk OKU.
- ii) Penilaian adalah terdiri daripada pelajar, staf UPM serta orang awam.

Jadual 6: Perbandingan Jenis Komen Mengikut Kategori Maklum Balas

Analisa Jenis Komen dan Skop

Hasil kajian kepuasan pelanggan, sebanyak 240 komen telah diterima sepanjang 2014. Data menunjukkan skop kemudahan menerima komen yang berbentuk aduan dan cadangan yang paling tinggi dengan jumlah 119 aduan, 103 cadangan, 14 penghargaan dan 2 pertanyaan.

(I) Jenis Aduan Mengikut Kategori

JENIS MAKLUM BALAS		KATEGORI										JUMLAH		
		SUMBER MANUSIA (TINGKAH LAKU/DISIPLIN)	STAF AKADEMIK	TEKNOLOGI MAKLUMAT & KOMUNIKASI (ICT)	KEMUDAHAN FIZIKAL (AWAM)	KEWANGAN	KOMUNIKASI PELANGGAN	PENYELIDIKAN DAN INOVASI	PERKHIDMATAN PELANGGAN	PROGRAM AKADEMIK	LAIN-LAIN			
ADUAN	PASCA SISWAZAH	n	4	15	6	12	2	1	2	9	2	2	55	
		%	3.4%	12.6%	5.0%	10.1%	1.7%	.8%	1.7%	7.6%	1.7%	1.7%	46.2%	
	PENYELIDIKAN & INOVASI	n	1	4	1	0	0	0	2	1	0	1	10	
		%	.8%	3.4%	.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	.8%	0.0%	.8%	8.4%	
	PRASISWAZAH	n	1	4	26	5	1	0	0	4	1	2	44	
		%	.8%	3.4%	21.8%	4.2%	.8%	0.0%	0.0%	3.4%	.8%	1.7%	37.0%	
	SOKONGAN	n	0	2	1	2	0	1	0	3	0	1	10	
		%	0.0%	1.7%	.8%	1.7%	0.0%	.8%	0.0%	2.5%	0.0%	.8%	8.4%	
	JUMLAH		n	6	25	34	19	3	2	4	17	3	6	119
			%	5.0%	21.0%	28.6%	16.0%	2.5%	1.7%	3.4%	14.3%	2.5%	5.0%	100.0%

Nota:

- i) Peratus aduan yang dianalisa adalah terdiri daripada skop pasca siswazah (n=55,46.2%) tertinggi berbanding skop yang lain. Berdasarkan skop pasca siswazah 12.6% (n=15) komen adalah merujuk kepada staf akademik.
- ii) Data juga menunjukkan (n=34) 28.6% aduan (daripada senarai komen) adalah merujuk kepada teknologi maklumat dan komunikasi (kemudahan ICT).
- iii) Manakala (n=26) 21.8% aduan di bawah kategori teknologi maklumat dan komunikasi adalah terdiri daripada skop prasiswazah.

KERTAS 9
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

(II) Jenis Cadangan Mengikut Kategori

JENIS MAKLUM BALAS		KATEGORI										JUMLAH			
		AKTIVITI PELAJAR	SUMBER MANUSIA (TINGKAH LAKU/DISIPLIN)	STAF AKADEMIK	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT)	KEMUDAHAN FIZIKAL (AWAM)	KEWANGAN	KOMUNIKASI PELANGGAN	PENYELIDIKAN DAN INOVASI	PERKHIDMATAN PELANGGAN	PROGRAM AKADEMIK		LAIN-LAIN		
CADANGAN	PASCA SISWAZAH	n	1	3	10	2	14	4	2	0	1	8	5	50	
		%	1.0%	2.9%	9.7%	1.9%	13.6%	3.9%	1.9%	0.0%	1.0%	7.8%	4.9%	48.5%	
	PENYELIDIKAN & INOVASI	n	0	1	5	1	2	2	0	5	1	0	3	20	
		%	0.0%	1.0%	4.9%	1.0%	1.9%	1.9%	0.0%	4.9%	1.0%	0.0%	2.9%	19.4%	
	PRASISWAZAH	n	1	3	2	8	3	0	0	0	1	0	5	23	
		%	1.0%	2.9%	1.9%	7.8%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	4.9%	22.3%	
	SOKONGAN	n	0	0	1	0	5	0	1	0	1	0	2	10	
		%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	4.9%	0.0%	1.0%	0.0%	1.0%	0.0%	1.9%	9.7%	
	JUMLAH		n	2	7	18	11	24	6	3	5	4	8	15	103
			%	1.9%	6.8%	17.5%	10.7%	23.3%	5.8%	2.9%	4.9%	3.9%	7.8%	14.6%	100.0%

Nota: Peratus cadangan yang dikemukakan adalah terdiri daripada skop pasca siswazah (n=50,48.5%) tertinggi berbanding skop yang lain. Data juga menunjukkan (n=24) 23.3% cadangan (daripada senarai komen) adalah merujuk kepada kemudahan fizikal (awam). Manakala (n=14) 13.6% aduan di bawah kemudahan fizikal adalah terdiri daripada skop pasca siswazah.

KERTAS 9
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

(III) Jenis Penghargaan Mengikut Kategori

JENIS MAKLUM BALAS			KATEGORI					JUMLAH	
			STAF AKADEMIK	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT)	KEMUDAHAN FIZIKAL (AWAM)	PENYELIDIKAN DAN INOVASI	LAIN-LAIN		
PENGHARGAAN	SKOP	PASCA SISWAZAH	n	2	0	0	0	3	5
			%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	21.4%	35.7%
		PENYELIDIKAN & INOVASI	n	0	0	1	1	1	3
			%	0.0%	0.0%	7.1%	7.1%	7.1%	21.4%
		PRASISWAZAH	n	0	0	0	0	2	2
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%
		SOKONGAN	n	0	1	3	0	0	4
			%	0.0%	7.1%	21.4%	0.0%	0.0%	28.6%
		JUMLAH	n	2	1	4	1	6	14
			%	14.3%	7.1%	28.6%	7.1%	42.9%	100.0%

Nota:

- i) Peratus penghargaan yang diterima adalah terdiri daripada skop pasca siswazah (n=5) 35.7% tertinggi berbanding skop yang lain. Data juga menunjukkan (n=3) 21.4% penghargaan (daripada senarai komen) adalah merujuk lampiran di bawah. Senarai penghargaan adalah seperti di bawah.
- ii) Manakala bagi pertanyaan pula masing-masing adalah di bawah kategori komunikasi pelanggan dan juga staf akademik.

(IV) SENARAI PENGHARGAAN

NO	PENGHARGAAN
1	Tiada cadangan. Semua perkhidmatan dan kemudahan amat memuaskan. Terima kasih semua
2	Terima kasih kerana staf SGS sentiasa memberi perkhidmatan yang terbaik kepada student.
3	Keep up the good work
4	I have had a great experience interacting with my research supervisor, Dr Mas Jafri masaruddin who has been very conscientious in guiding me and giving me an in-depth insight in the project I am assigned to. I am very satisfied with the services provided and have especially inspired by prof tan in his research methodology classes.
5	Everything is good and keep it up. Masyaallah
6	Perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan adalah sangat memuaskan dan perlu dikekalkan
7	Ok
8	Keep up the good work. I am happy to helped and with RMC
9	Semua perkhimatan yg diberikan sangat baik
10	No need because it's already good.
11	Terima kasih, ada wifi di masjid
12	Terima kasih masjid kerap sedia sedekah nasi lemak dan air hari jumaat. Tahniah pada pengarah dan staf Pusat Islam kerap turun padang dan buat gotong royong
13	Terima kasih dan tahniah Pusat Islam yang selenggara tandas awam dimasjid sangat bersih dan telah taraf 4 bintang
14	Sangat bagus tandas masjid masih bersih dan diselenggara dengan baik, tahniah Pusat Islam jadi pejabat pertama dalam upm, dapat penilaian jabatan kesihatan MPSJ sebagai tandas bertaraf 4 bintang dari segi kebersihan dan selenggaraan

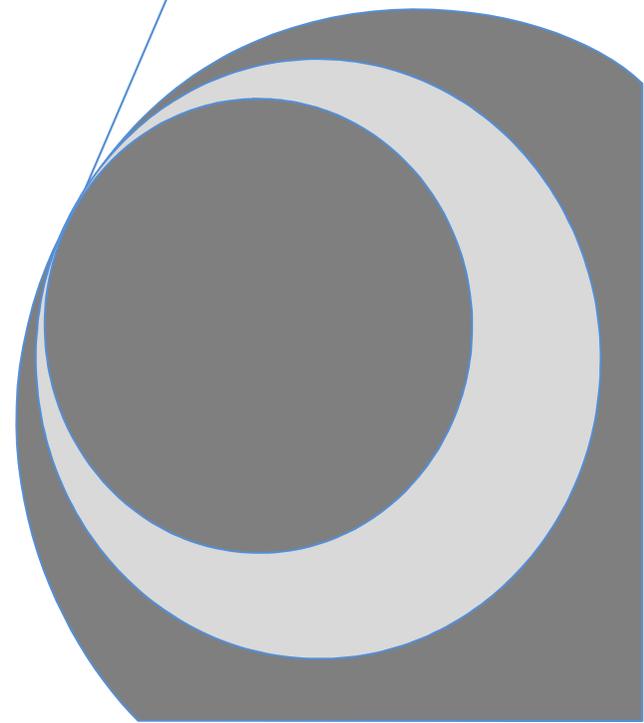
SYOR:

Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dengan segala hormatnya dipohon untuk mengambil maklum Laporan Maklum Balas Pelanggan dan Kajian Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2014.

Cadangan penambahbaikan

- i) Pelaporan maklum balas pelanggan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan PTJ.
- ii) Semua Ketua PTJ/Peneraju Proses/Penyedia Perkhidmatan diminta mengambil tindakan terhadap aduan/cadangan penambahbaikan sebagaimana yang dibentangkan dan mengemukakan laporan maklum balas tindakan dalam tempoh 30 hari kepada Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PP).

AGENDA 5.0
PRESTASI PROSES
DAN KEPATUHAN
PRODUK/PERKHIDMATAN



AGENDA 5.0:

PRESTASI PROSES DAN KEPATUHAN PRODUK/PERKHIDMATAN

1. TUJUAN

Kertas ini adalah bertujuan untuk mendapat pertimbangan dan ketetapan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Sistem Pengurusan ISO Universiti Putra Malaysia (UPM) bagi kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan prestasi proses dan kepatuhan produk yang telah dinyatakan dalam Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM bagi tempoh sukuan keempat (Q4) tahun 2014 dan sukuan pertama (Q1) 2014.

2. LATARBELAKANG

KPI UPM telah disedia dan disemak oleh Pengurusan Universiti bersama semua Peneraju. Pencapaian bagi sasaran KPI yang ditetapkan telah dibincang dan dibentangkan pada siri bengkel bersama Pengurusan Universiti dan Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ) iaitu KPI Q4 2014 pada 13 Januari 2015 dan KPI Q1 2015 pada 17 April 2015.

Semua ketidakpatuhan kepada pencapaian KPI yang ditemui telah dan sedang diambil tindakan pembetulan untuk penambahbaikan berterusan bagi memastikan tindakan yang diambil adalah berkesan. Manakala, mana-mana sasaran KPI yang berpotensi tidak mencapai sasaran yang ditetapkan akan diambil tindakan pencegahan bagi memastikan KPI yang ditetapkan mencapai sasaran.

3. LAPORAN

Laporan semakan pencapaian KPI UPM Q4 2014 adalah seperti pada Kertas 10 manakala pencapaian KPI UPM Q1 2015 adalah seperti pada Kertas 11.

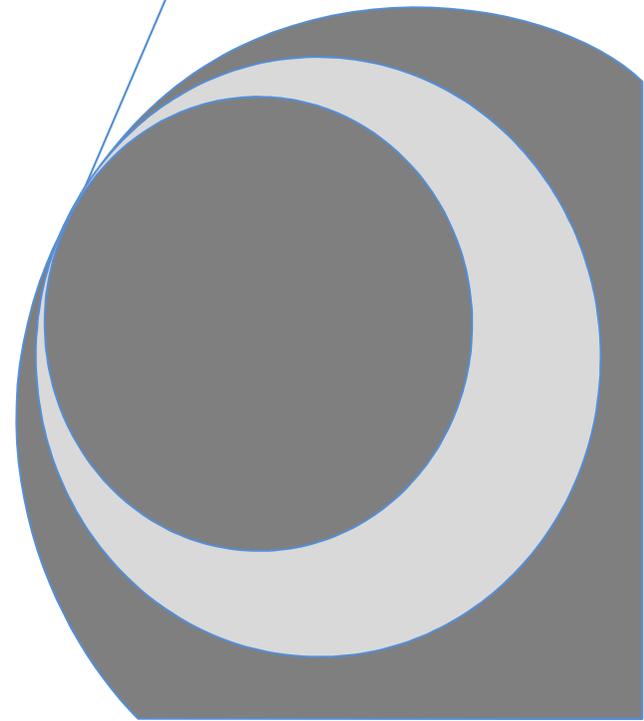
4. SYOR

Mesyuarat diminta menyemak pencapaian KPI UPM dan membuat keputusan mengenai status ketidakpatuhan yang menjejaskan prestasi proses dan kualiti perkhidmatan bagi memastikan keberkesanan tindakan dalam sistem Pengurusan Kualiti di UPM.

AGENDA 5.0
PRESTASI PROSES
DAN KEPATUHAN
PRODUK/PERKHIDMATAN

5.1: Laporan Semakan Pencapaian
KPI UPM Q4/2014

[Kertas 10]





UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

PENCAPAIAN KPI KESELURUHAN (Q4) 2014

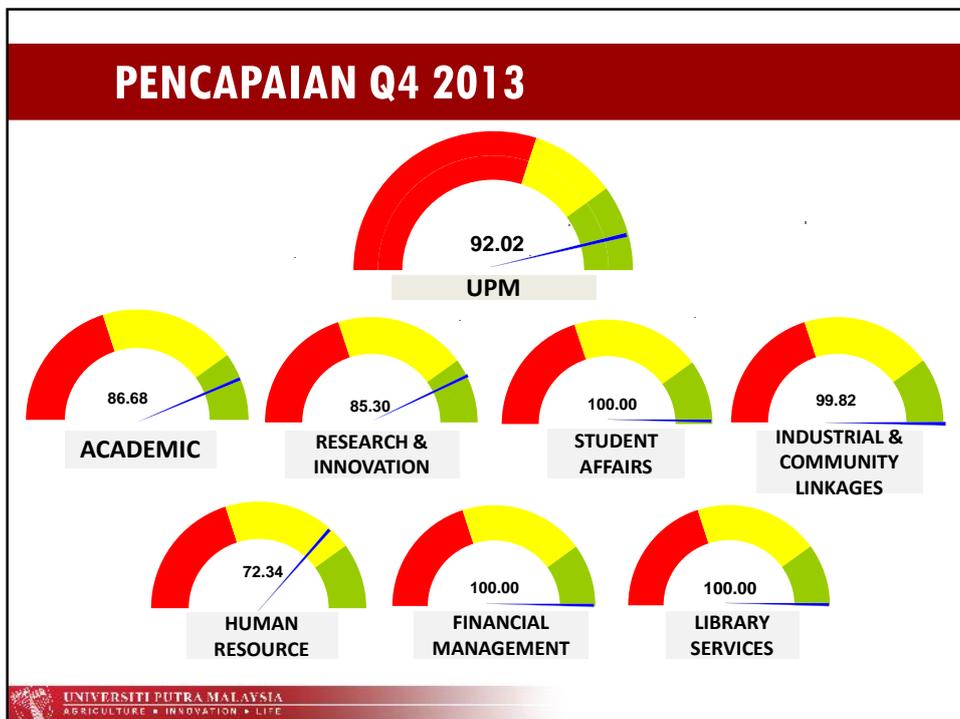
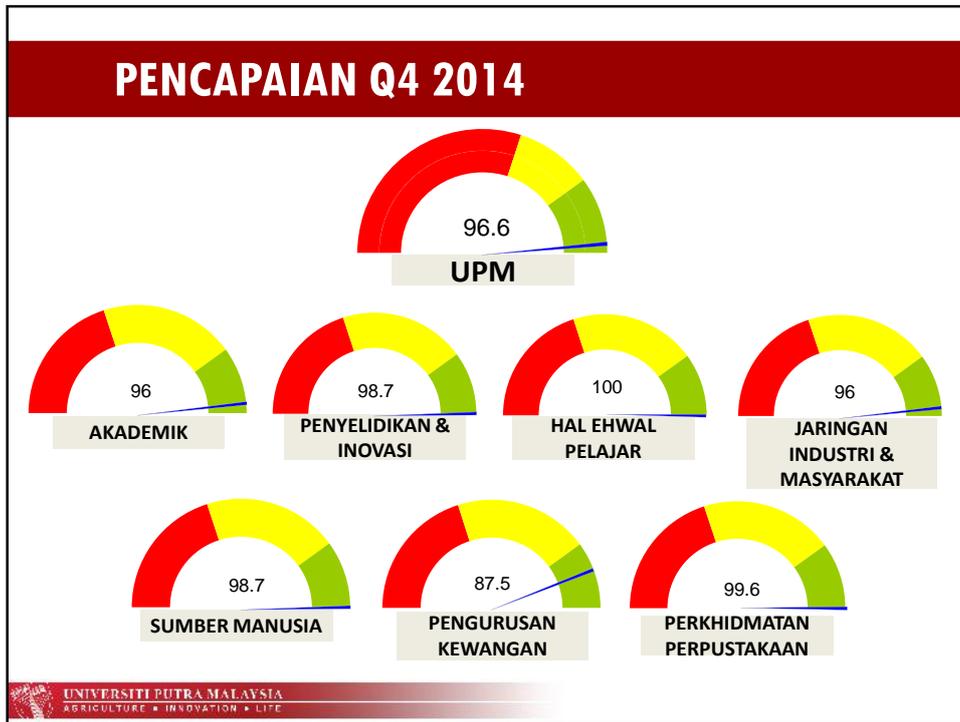
DEWAN SENAT UPM | 13 JANUARI 2014

KPI UPM 2014

• 39 KPI

PEMBERAT DAN KEKERAPAN PENGUKURAN KPI 2014

Kategori	KPI	Nama KPI	PILIHAN STRATEGI UPM			
			01	02	03	04
TNC (A & F)	11	Statistik P&A	010101			
	12	TNC/Conductivity/2.1.1.1.1	010102			
	13	Pemeriksaan kandungan	010103			
	14	Prosesing/2.1.1.1.1.1	010104			
	15	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010105			
	16	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010106			
	17	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010107			
	18	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010108			
	19	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010109			
	20	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010110			
TNC (P & E)	21	Pemeriksaan kandungan	010201			
	22	Prosesing/2.1.1.1.1.1	010202			
	23	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010203			
	24	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010204			
	25	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010205			
	26	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010206			
	27	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010207			
	28	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010208			
	29	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010209			
	30	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010210			
TNC (D & M)	31	Pemeriksaan kandungan	010301			
	32	Prosesing/2.1.1.1.1.1	010302			
	33	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010303			
	34	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010304			
	35	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010305			
	36	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010306			
	37	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010307			
	38	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010308			
	39	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010309			
	40	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010310			
TNC (B & M)	41	Pemeriksaan kandungan	010401			
	42	Prosesing/2.1.1.1.1.1	010402			
	43	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010403			
	44	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010404			
	45	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010405			
	46	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010406			
	47	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010407			
	48	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010408			
	49	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010409			
	50	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010410			
PELOKARTAN	51	Pemeriksaan kandungan	010501			
	52	Prosesing/2.1.1.1.1.1	010502			
	53	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010503			
	54	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010504			
	55	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010505			
	56	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010506			
	57	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010507			
	58	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010508			
	59	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010509			
	60	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010510			
BUNYAN	61	Pemeriksaan kandungan	010601			
	62	Prosesing/2.1.1.1.1.1	010602			
	63	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010603			
	64	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010604			
	65	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010605			
	66	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010606			
	67	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010607			
	68	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010608			
	69	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010609			
	70	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010610			
KETUA PUSTAKAWAN	71	Pemeriksaan kandungan	010701			
	72	Prosesing/2.1.1.1.1.1	010702			
	73	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010703			
	74	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010704			
	75	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010705			
	76	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010706			
	77	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010707			
	78	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010708			
	79	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010709			
	80	Keputusan program/2.1.1.1.1.1	010710			



RINGKASAN PENCAPAIAN Q4 2014				
KPI	100%	99%-75%	74%-0	JUMLAH
AKADEMIK	7	3		10
PENYELIDIKAN & INOVASI	7	2	KPI 12(a)(ii), 12(b)	9
HAL EHWAL PELAJAR	6	-	-	6
JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT	6	-	KPI 27(ii), 32(ii)	6
SUMBER MANUSIA	3	KPI 34 (i), (ii)		3
PENGURUSAN KEWANGAN	-	1	-	1
PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN	3	1	-	4
JUMLAH	32	7		39

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

AKADEMIK & ANTARABANGSA									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembetulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
1.	Bilangan Graduan PhD Dikeluarkan Setiap Tahun	440	475	111 SGS : 104 Putra : 7	194	303 SGS=289 PBS=14	391 SGS=375 PBS=16	KPI KPM	
				(Senal Nov 2013-Sept 2014) Pada 9 Oktober 2014 = 367					

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

AKADEMIK & ANTARABANGSA									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembetulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
2.	Peratus Graduan PhD yang Menamatkan Pengajian Dalam Tempoh 7 Semester	21.0%	25%	20%	18.9%	22.4%	22.2%	KPI KPM	
				SPS : 18/88 Putra : 1 / 7 Total= 19/95					
Nota: Sasaran menggunakan Benchmark MYRA2									
									

AKADEMIK & ANTARABANGSA									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembetulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
3.	Bilangan enrolmen pelajar pascasiswazah antarabangsa	3185	3726	3327	3412	3872	3825	KPI KPM OS RANKINGS	
4.	Bilangan enrolmen pelajar prasiswazah antarabangsa	382 (2.67%)	481 (3.5%)	374 Termasuk 60 pelajar CIEP di UPMET	385 (2.38%) Termasuk 62 pelajar CIEP di UPMET	444 (3.23%) Termasuk 32 pelajar CIEP di UPMET	445 (3.23%)	PS 2014 OS RANKINGS	
									

AKADEMIK & ANTARABANGSA									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembedulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
5.	Bilangan kolaborasi perkongsian program dengan universiti antarabangsa	6	10	7	13	14	15	PS 2014	
6.	Bilangan program Accelerated Bachelor-Master Degree (ABMD) yang ditawarkan dan program degree++ prasiswazah	0	2	Q4	Q4	Q4	5	PS 2014	
7.	Bilangan program yang mendapat akreditasi antarabangsa	19	27	19	27	27	27	PS 2014	

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

AKADEMIK & ANTARABANGSA									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembedulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
8.	Bilangan pelajar antarabangsa mengikuti program inbound di UPM	405	450	85	401	1114	1143	QS RANKING	
9.	Bilangan pelajar UPM mengikuti program outbound di luar negara	303	350	38	367	588	717	QS RANKING	

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

AKADEMIK & ANTARABANGSA									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembetulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
10.	Bilangan pelajar dengan pendapatan keluarga pada bawah 40% (yang memenuhi kelayakan kemasukan minimum) dalam jarak 40km radius.	63	100	Q3, Q4	Q3, Q4 (Q2 : 27 (pelajar diploma))	256 (170 Diploma, 86 Bacelor)	256 (170 Diploma, 86 Bacelor)	KPI KPM	-

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

PENYELIDIKAN & INOVASI									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembetulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
11.	Bilangan harta intelek yang dikomersilkan	11	10	3	5	12	13	PS 2014	
12.	Penjanaan Pendapatan :	PENCAPAIAN 2010-2012 (avg)						PS 2014	
	a) Jumlah nilai geran penyelidikan								
	i. Awam	RM50 j	RM52 j	RM5.8 j	RM 16.1 j	RM 17.7 j	RM 60 j		
	ii. Industri/ Antarabangsa	RM13.7 j	RM10 j	0	RM 0.141 j	RM 3.1 j	RM 3.6 j		
	b) Pengkomersilan harta intelek	RM 0.5 j	RM 0.5 j	RM59,250	RM 0.25 j	RM 0.27 j	RM 0.37 j		
	c) Sumber-sumber lain (perkhidmatan makmal, inisiatif EduPark dsb)	RM 1.5 j	RM 2.0 j	RM0.64 j	RM 1.08 j	RM 2.5 j	RM 3.6 j		

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

PENYELIDIKAN & INOVASI									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembedulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
13.	Nisbah penerbitan dalam jurnal berindeks (per pegawai akademik)	1.46	1.7	1.6 (Projecte d ratio based on Q1 data) CUJ : 641	1.6 Projected ratio based on Q2 data Paper = 1292 No. of staff = 1648	1.7 Projected ratio based on Q3 data Paper = 2172 No. of staff = 1648	1.6	KPI KPM	
14.	Peratus penerbitan dalam jurnal Quartile 1 dan 2	50%	55%	61.69%	56.3%	52%	51.85%	KPI KPM	
15.	Bilangan inovasi berasaskan pertanian yang dikomersilkan (kumulatif)	36	41	37	38	39	60	KPI KPM	

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

PENYELIDIKAN & INOVASI									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembedulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
16.	Bilangan penyelidik yang menerima geran antarabangsa dan industri • SWASTA • ANTARABANGSA	33	35	11	13	20	39	PS 2014	
		36	35	14	14	18	32		
17.	Bilangan jurnal UPM yang diindeks dalam pangkalan data SCOPUS/ISI	3	5	5	5	5	5	PS 2014	
18.	Impak daripada harta intelek	RM 0.5 juta	RM 1.0 juta	Q4	Q4	Q4	RM 2.5 j	PS 2014	
19.	Inovasi (Paten yang difailkan, hak cipta, cap dagang, etc.)	169	150	33	64	126	165	PS 2014	

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

HAL EHWAL PELAJAR									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembetulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
20.	Peratus graduan yang memperoleh pekerjaan di dalam dan luar negara semasa Konvokesyen	Tracer study : 77.2% Kajian susulan : 86.1%	80%	Q4	Q4	Q4	82.2%	KPI KPM	
21.	Kepimpinan pelajar (Pengkukuran untuk keseluruhan pelajar)	85% NEW KPI	86%	Q2, Q4	83.92%	Q4	86.52%	KPI KPM	
22.	Peratus pelajar melibatkan diri dalam aktiviti yang bertunjangkan aspek jati diri	n/a	10%	Q2, Q4	18.35%	23.35%	25%	PS 2014	
23.	Bilangan usahawan pelajar yang berjaya menubuhkan syarikat yang mendaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM).	n/a	50 syarikat	Q2, Q4	25	45	50	PS 2014	

HAL EHWAL PELAJAR									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembetulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
24.	Bilangan pelajar prasiswazah yang mendapat penajaan • Endowmen/biasiswa dalaman • Biasiswa Luar UPM	NEW KPI	30	3	23	28	40	KPI KPM	
25.	Bilangan kolej bertaraf 5 bintang		2	Q4	Q4	Q4	3 (64 bilik)	PS 2014	

JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembedulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
26.	Jaringan Industri dan Komuniti	2487	2000	602	1167	1,640	3,115	PS 2014	
	i) Bilangan Jaringan Industri		1800	528	994	1,389	2,698		
	ii) Bilangan jaringan Industri berimpak tinggi (5 bintang)		70	3	5	8	17		
	iii) Bilangan Jaringan Komuniti	59	200	74	173	251	417		
	iv) Projek Komuniti berimpak tinggi (4-5 bintang).		10 (Jaringan)	7	8	13	33		

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembedulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
27.	Bilangan Geran Penyelidikan dan Pengembangan berkaitan JINM		40 (Geran)	35	50	61	92	KPI KPM	
28.	Memasyarakatkan kepakaran Universiti melalui JINM	587	450 (staf)	153	943	1,653	1,311	PS 2014	
	i) Bilangan staf terlibat dengan industri (3-5 bintang); dan		290 (Staf)	86	239	342	439		
	ii) Bilangan staf terlibat dengan komuniti (2-5 bintang)		32 (Staf)	75	311	497	872		

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembedulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
29.	Bilangan Program Angkat		16 (16 fakulti)	Q2, Q4	2	16	34	PS 2014	
30.	Bilangan program JINM UPM di arena antarabangsa		8 (Program)	Q2, Q4	3	6	18	PS 2014	
31.	Penjanaan Pendapatan (i + ii)	RM52.8 juta	RM 40 juta	RM16.1 juta	RM29.4 juta	RM34.8 juta	RM48.28 juta	PS 2014	
	(i) Jumlah sumbangan kewangan atau nilai yang setara (in-kind)		RM39.5 juta	RM16.1 juta	RM29.4 juta	RM34.8 juta	RM48.1 juta		
	(ii) Jumlah pendapatan untuk Tabung Amanah untuk aktiviti JINM		RM 0.5 juta	Q2, Q4	0	0	RM0.18 juta	PS 2014	

SUMBER MANUSIA									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembedulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
32.	Peratus staf akademik dengan kelayakan PhD:							KPI KPM	
	a) Staf akademik	83.56%	85%	84.18%	83.86%	85.50%	86.32%		
	b) Staf akademik & penyelidik	82.85%	83%	83.30%	83.32%	85.23%	85.80%		

SUMBER MANUSIA									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembetulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
33.	Keberkesanan Sumber Manusia :							QS RANKING	
	i. Nisbah staf dan pelajar	1:17	1:10	1:16	1:16.7	1:16.7	1:10.8		
	ii. % staf akademik antarabangsa	8%	17%	11.09%	5.34%	5.39%	16.1%		

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

SUMBER MANUSIA									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembetulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
	iii. Nisbah staf akademik dan staf bukan akademik	1:3	1:3	1:2.4	1:2.57	1:2.54	1:2.54		
	iv. % staf bukan akademik dalam latihan	88.53%	80%	11.03%	37.35%	78.84%	86.53%	QS RANKING	
	v. % Mobiliti staf bukan akademik (outbound)	0.8%	10%	1.8% (79 orang)	7.75%	10.17%	13.08%		
34.	Bilangan inovasi dalam perkhidmatan	-	4	2	2	7	11	-	

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

PENGURUSAN KEWANGAN									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembetulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
35.	Percentage of internal income vs. total annual budget	15.4%	16%	22%	13%	16%	14%	KPI KPM	
	i. Geran Kerajaan	RM551 juta	RM625 juta	RM156 juta	RM313 juta	RM460.3 juta	RM617.7 juta		
	ii. Sumber Dalam	RM100 juta	RM120 juta	RM43.5 juta	RM47.7 juta	RM90 juta	RM100.7 juta		

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembetulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
36.	Peratus tajuk yang diperlukan dalam koleksi	88.17%	85%	Q4	Q4	Q4	83.61%	PS 2014	
37.	Pertambahan kandungan digital dalam portal UPMIR	34.62%	4000	1628	2889	3982	5,312 (29.8%)	PS 2014	

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN									
NO.	KPI	Pencapaian 2013	Sasaran 2014	Pencapaian 2014				Kategori KPI	Tindakan Pembedulan/Pencegahan
				Q1	Q2	Q3	Q4		
38.	% pertambahan rekod pertanian Malaysia dalam pangkalan data Agris		5%	Q2, Q4	14.7%	Q4	8.58% (530 rekod)	PS 2014	
49.	% pelajar mencapai markah >80% dalam post test program literasi maklumat		70%	Q2, Q4	97.37%	Q4	95.76% (3572/3730)	PS 2014	



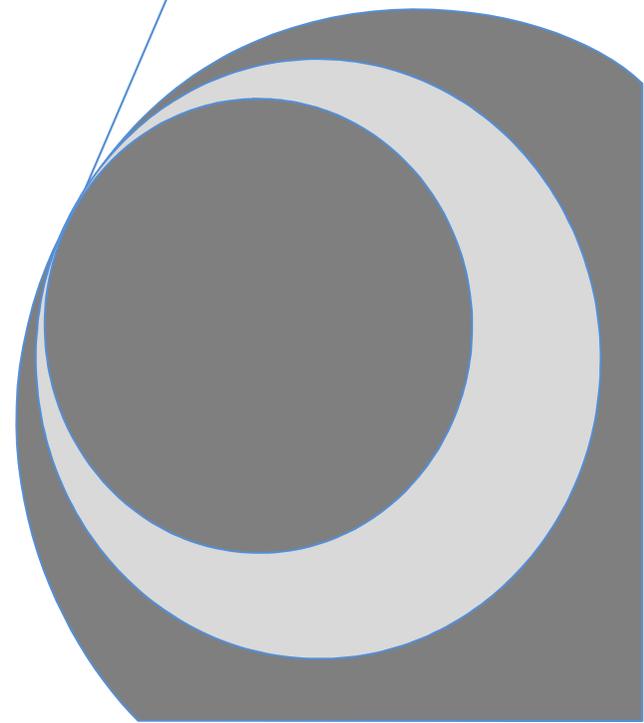
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*

AGENDA 5.0
PRESTASI PROSES
DAN KEPATUHAN
PRODUK/PERKHIDMATAN

5.2: Laporan Semakan Pencapaian
KPI UPM Q1/2015

[Kertas 11]





UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

PENCAPAIAN KPI SUKU PERTAMA (Q1) 2015

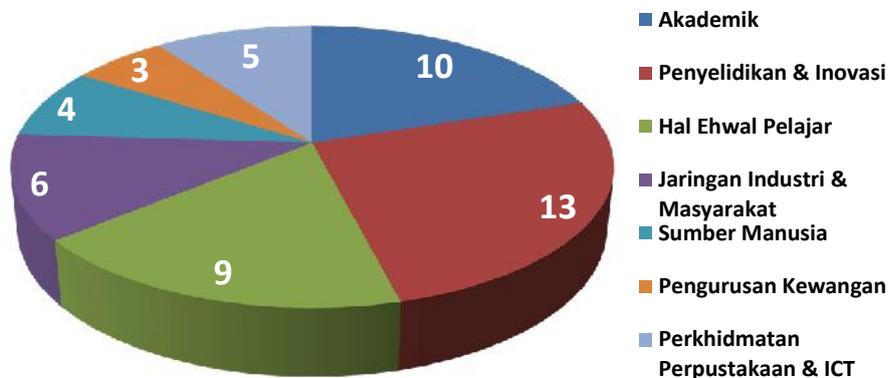
AUDITORIUM, BANGUNAN CANSELORI PUTRA | 17 APRIL 2015

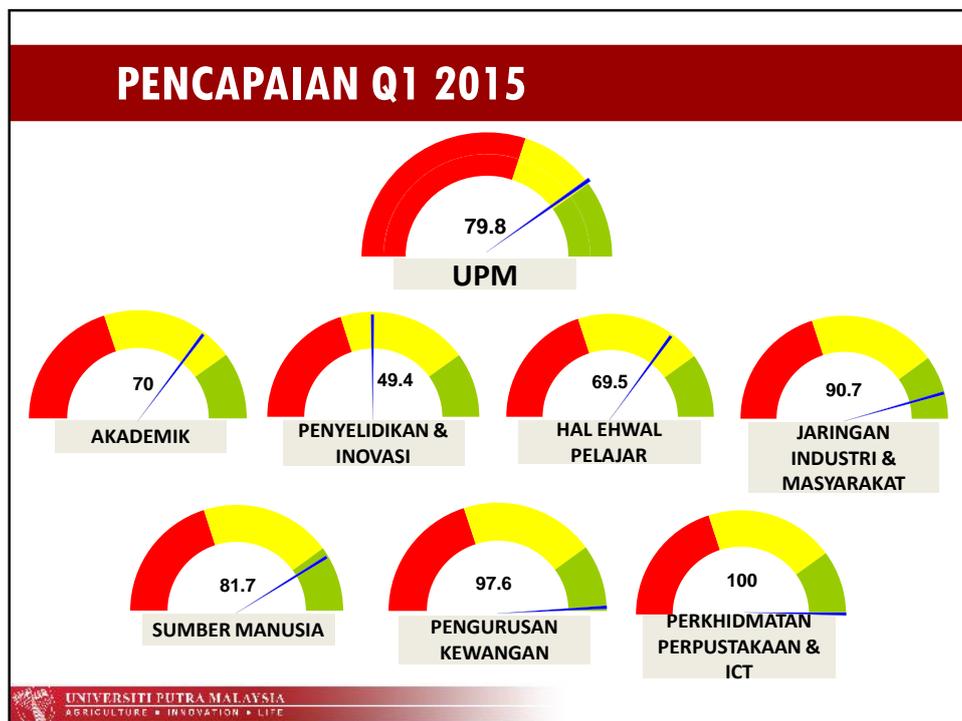
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE I

www.upm.edu.my

► KPI 2015

- Jumlah keseluruhan KPI 2015 : **50 KPI**
- KPI yang dilaporkan pada Q1 : **39 KPI**





RINGKASAN PENCAPAIAN Q1 2015

KPI	100%	99%-75%	74%-0	Pelaporan pada Q2/Q3/Q4	JUMLAH
AKADEMIK	4	1	2	3	10
PENYELIDIKAN & INOVASI	3	-	9	1	13
HAL EHWAL PELAJAR	2	1	1	5	9
JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT	5	-	1	-	6
SUMBER MANUSIA	2	1	1	-	4
PENGURUSAN KEWANGAN	1	2	-	-	3
PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN & ICT	3	-	-	2	5
JUMLAH	20	5	14	10	50

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

▶ AKADEMIK

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
1.	Bilangan Graduan PhD Dikeluarkan Setiap Tahun	391	450	135	KPI KPM	-
2.	Peratus Graduan PhD yang Menamatkan Pengajian Dalam Tempoh 7 Semester	22.2%	25%	28.9%	KPI KPM	-
3.	Bilangan enrolmen pelajar siswazah antarabangsa	4158	4500 (35%)	3709 (29.23%)	KPI KPM	-
4.	Bilangan enrolmen pelajar prasiswazah antarabangsa	468 (3.4%)	650 (5%)	Q3	QS RANKINGS	-

▶ AKADEMIK

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
5.	Bilangan kolaborasi perkongsian program dengan universiti antarabangsa	12	18	14	PS 2014 - 2020	-
6.	Bilangan program yang mendapat akreditasi antarabangsa	27	33	Q4	PS 2014 - 2020	-
7.	Peratusan Kursus yang menggunakan pendekatan berinovasi	30%	40%	69%	PS 2014 - 2020	KPI BAHARU

▶ AKADEMIK

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
8.	Bilangan pelajar antarabangsa mengikuti program inbound di UPM	1143 (6 minggu : 329 orang (1.31%))	1500 (QS : 450 (1.8%))	324	QS RANKING	-
9.	Bilangan pelajar UPM mengikuti program outbound di luar negara	717 (6 minggu : 482 orang (1.93%))	1000 (QS : 625 (2.5%))	96	QS RANKING	-
10.	Bilangan pelajar dengan pendapatan keluarga pada bawah 40% (yang memenuhi kelayakan kemasukan minimum) dalam jarak 40km radius.	256 (170 Diploma, 86 Bachelor)	100	Q3	KPI KPM	-

▶ PENYELIDIKAN & INOVASI

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
11.	Publications in indexed journals	2696	4800	500	KPI KPM	-
12.	Percentage of publication in Quartile 1 and 2 Journal	51.85%	60%	199	KPI KPM	-
13.	Geran Awam	RM60 juta	RM50 juta	RM10.2 juta	PS 2014-2020	-
14.	Geran Swasta	RM3.3 juta	RM10 juta	NIL	PS 2014-2020	-
15.	Geran Antarabangsa	RM0.3 juta	RM5 juta	NIL	PS 2014-2020	-
16.	Pendapatan : • Perkhidmatan makmal • Inisiatif aEduPark • Lain-lain		RM4 juta	RM0.9M	PS 2014-2020	

► PENYELIDIKAN & INOVASI

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
17.	Paten	91	64	9	PS 2014-2020	-
18.	IPR lain	74	160	NIL	PS 2014-2020	-
19.	Produk yang dikomersilkan	13	8	NIL	PS 2014-2020	-
20.	Technology Know How		16	NIL	PS 2014-2020	KPI BAHARU

► PENYELIDIKAN & INOVASI

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
21.	Income from Commercialized products technology know how	RM 0.37 juta	RM1.5 juta	0	PS 2014-2020	-
22.	Number of staff involved in joint research projects				PS 2014-2020	KPI BAHARU
	i) national level	39	80	58		
	ii) international level	32	60	38		KPI BAHARU
23.	Impak daripada harta intelek (Creative Productivity Index)		RM3 juta	Q4	PS 2014-2020	

▶ HAL EHWAL PELAJAR & ALUMNI

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Cadangan 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
24.	Peratus graduan yang memperoleh pekerjaan di dalam dan luar negara semasa Konvokesyen	82.2%	83%	Q4	KPI KPM	-
25.	Kepimpinan pelajar (Pengkukuran untuk keseluruhan pelajar)	86.52%	87%	Q4	KPI KPM	-
26.	Peratus pelajar melibatkan diri dalam aktiviti yang bertunjangkan aspek jati diri - 60% pemimpin pelajar - 40% bukan pemimpin	25%	35%	63%	PS 2014-2020	-

▶ HAL EHWAL PELAJAR & ALUMNI

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Cadangan 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
27.	Bilangan usahawan pelajar yang berjaya menubuhkan syarikat yang mendaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM).	52	60	5	PS 2014	-
28.	Bilangan pelajar prasiswazah yang mendapat penajaan <ul style="list-style-type: none"> • Endowmen/ biasiswa dalaman • Biasiswa Luar UPM 	40	80	22	KPI KPM	-
29.	Sumbangan Alumni (Kerusi Profesor)		RM1 juta	Q4	PS 2014-2020	KPI BAHARU

▶ HAL EHWAL PELAJAR & ALUMNI

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Cadangan 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
30.	Bilangan kolej (bilik) bertaraf 5 bintang secara berperingkat	3 Kolej 64 bilik	10% bilik dari setiap kolej	2.02%	PS 2014-2020	-
31.	Penilaian Kepuasan Pelajar (Perkhidmatan HEPA) - skala 3.5 dari 5		80%	Q2, Q4	PS 2014-2020	KPI BAHARU
32.	Jaringan kerjasama Alumni			Q4	PS 2014-2020	KPI BAHARU
	i) Aktiviti Domestik		20			
	ii) Aktiviti Antarabangsa		4			

▶ JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
33.	Jaringan Industri dan Komuniti	3,115	2000	763	PS 2014 - 2020	-
	i) Bilangan Jaringan Industri	2,698	1800	649	PS 2014 - 2020	-
	ii) Bilangan jaringan Industri berimpak tinggi (5 bintang)	17	55	6	PS 2014 - 2020	-
	iii) Bilangan Jaringan Komuniti	417	200	114	PS 2014 - 2020	-
	iv) Projek Komuniti berimpak tinggi (4-5 bintang)	33	25	11	PS 2014 - 2020	-

JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
34.	Bilangan Geran Penyelidikan dan Pengembangan berkaitan JINM	92	50	32	PS 2014 – 2020	-
35.	Memasyarakatkan kepakaran Universiti melalui JINM	1,311	475	350	PS 2014 - 2020	-
i)	Bilangan staf terlibat dengan industri (3-5 bintang); dan	439		66		
ii)	Bilangan staf terlibat dengan komuniti (2-5 bintang)	872		307		

JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
36.	Bilangan Program Angkat	34	32	10	PS 2014 - 2020	-
37.	Bilangan program JINM UPM di arena antarabangsa	18	9	11	PS 2014 - 2020	-
38.	Penjanaan Pendapatan (i + ii)	RM48.28 juta	RM42 juta	RM7.12 juta	PS 2014 - 2020	-
(i)	Jumlah sumbangan kewangan atau nilai yang setara (in-kind)	RM48.1 juta	RM41.45 juta	RM7.09 juta		
(ii)	Jumlah pendapatan untuk Amanah Tabung untuk aktiviti JINM	RM0.18 juta	RM0.55 juta	RM0.03 juta		

SUMBER MANUSIA

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
39.	Peratus staf akademik dengan kelayakan PhD:				KPI KPM	-
	i) Staf akademik	86.32%	87%	86.63%		
	ii) Staf akademik & penyelidik	85.80%	87%	86.4%		
40.	Keberkesanan sumber manusia :					-
	i) Nisbah staf dan pelajar	1:10.8	1:10	1:15.02	QS RANKING	
	ii) % staf akademik antarabangsa	16.1%	18%	9.87%	QS RANKING	

SUMBER MANUSIA

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
	iii) Nisbah staf akademik dan staf bukan akademik	1:2.54	1:2.50	1:2.48	PS 2014-2020	-
	iv) % staf bukan akademik dalam latihan	86.53%	85%	7.94%	PS 2014-2020	-
	v) % Mobiliti staf bukan akademik (outbound)	13.08%	20%	9.14%	PS 2014-2020	-
41.	Bilangan inovasi dalam perkhidmatan	11	10	2	PS 2014 - 2020	-

► SUMBER MANUSIA

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
42.	Keselamatan Kampus				KPI UPM	KPI BAHARU
	i. Kadar Jenayah Dalam Kampus		< 25 kes sebulan	6.67		
	ii. Kemalangan Dalam Kampus		< 5 kes sebulan	2		

► PENGURUSAN KEWANGAN

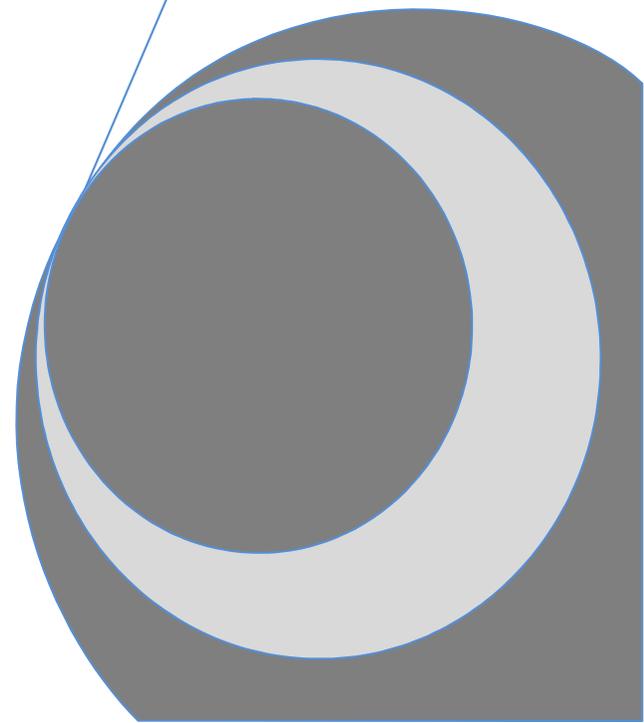
NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
43.	Jumlah penjanaaan pelaburan, dividen anak syarikat dan pelbagai hasil berbanding jumlah sumber dalaman	RM30.08 juta	RM42 juta	RM10.13 juta	PS 2014-2020	KPI BAHARU
44.	Jumlah pendapatan yuran pengajian berbanding keseluruhan sumber dalaman	RM63.5 juta	RM73 juta	RM26 juta	PS 2014-2020	KPI BAHARU
45.	Jumlah penjanaaan sumber dalaman melalui portfolio Pusat Penjanaaan Utama dan Unlocking Aset	RM20 juta	RM20 juta	RM4.87 juta	PS 2014-2020	KPI BAHARU

▶ PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN & ICT

NO.	KPI	Pencapaian 2014	Sasaran 2015	Pencapaian Q1 2015	Kategori KPI	Catatan
46.	Webometrics ranking of UPM website in Malaysia	2nd	Top 3	1st	PS 2014-2020	KPI BAHARU
47.	Webometrics ranking of UPM Institutional Repository in Malaysia		Top 3	2nd	PS 2014-2020	KPI BAHARU
48.	Percentage of students achieving 80% scores in information literacy program post test	95.76% (3572/3730)	70%	Q4	PS 2014-2020	-
49.	Increase of Malaysian agricultural records in AGRIS data base	8.58% (530 rekod)	6%	Q4		-
50.	Assurance of ICT services accessibility				PS 2014-2020	KPI BAHARU
	i) Application Systems		95%	99%		
	ii) Network		95%	100%		
	iii) Internet Bandwidth		95%	100%		

AGENDA 6.0
PRESTASI PENCAPAIAN
ALAM SEKITAR (EMS)

[Kertas 12]



AGENDA 6.0:
PRESTASI PENCAPAIAN ALAM SEKITAR

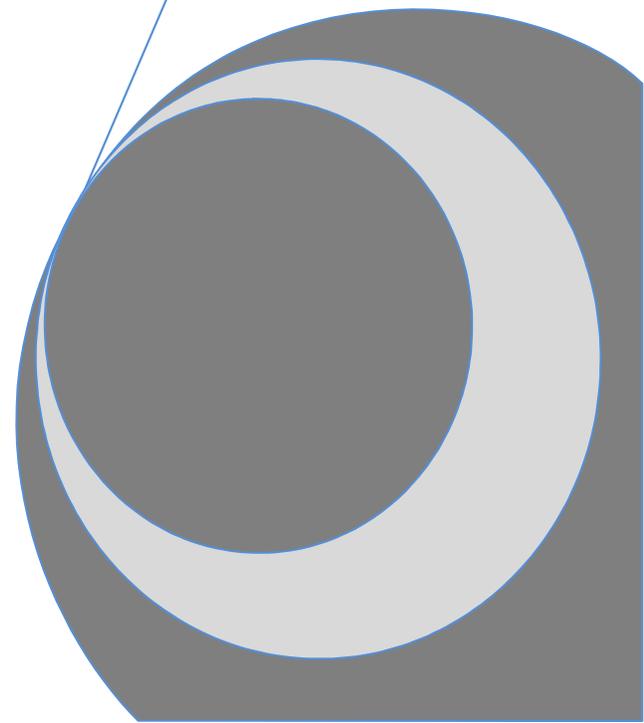
Prestasi pencapaian alam sekitar di UPM dapat diukur melalui laporan penemuan audit dalaman, penilaian kepatuhan yang dilaksanakan oleh Jawatankuasa Penilaian Kepatuhan (JKPK), dan analisis pencapaian objektif alam sekitar.

Setelah meneliti hasil penemuan dan laporan pencapaian tersebut, secara keseluruhannya mendapati pelaksanaan dan pemantauan EMS di bawah skop pengajaran dan pembelajaran menunjukkan peningkatan yang baik dengan pelaksanaan penambahbaikan secara berterusan. Walaubagaimanapun, semua penemuan ketakakuran dan peluang penambahbaikan yang ditemui sedang diambil tindakan bagi memastikan pelaksanaan EMS di UPM adalah berkesan. Laporan perincian hasil penemuan dan pencapaian alam sekitar di UPM boleh dirujuk di bawah laporan berikut:

- (1) Laporan Ketua Juruaudit Dalaman Sistem Pengurusan Alam Sekitar;
- (2) Laporan penilaian kepatuhan dengan keperluan perundangan dan Keperluan lain;
- (3) Laporan pencapaian objektif dan sasaran alam Sekitar.

AGENDA 7.0
LAPORAN
SEMAKAN PENCAPAIAN
OBJEKTIF
DAN
SASARAN ALAM SEKITAR

[Kertas 13]



LAPORAN PENCAPAIAN OBJEKTIF DAN SASARAN ALAM SEKITAR

1. TUJUAN

Kertas ini adalah bertujuan untuk mendapat pertimbangan dan ketetapan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Sistem Pengurusan ISO Universiti Putra Malaysia (UPM) bagi kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan prestasi pencapaian yang dinyatakan dalam laporan pencapaian objektif dan sasaran alam sekitar bagi tahun 2014.

2. LAPORAN PENCAPAIAN

Objektif alam sekitar di UPM dibangunkan hasil daripada penilaian aspek impak alam sekitar yang signifikan iaitu:

- (a) Penjimatan penggunaan kertas;
- (b) Penjimatan tenaga elektrik;
- (c) Memantau pelepasan asap bas bahan bakar diesel;
- (d) Pengendalian bahan kimia mengikut amalan terbaik;
- (e) Pengendalian radioaktif mengikut peraturan dan perundangan yang ditetapkan;
- (f) Pengendalian bahan beracun mengikut peraturan dan perundangan yang ditetapkan; dan
- (g) Pengendalian sisa buangan terjadual mengikut peraturan dan perundangan yang ditetapkan.

Laporan semakan pencapaian telah dibuat semasa Mesyuarat Jawatankuasa ISO UPM (JKISO) kali ke-21 yang telah diadakan pada 5 Februari 2015. Tindakan pembetulan telah dikenalpasti bagi objektif yang tidak mencapai sasaran. Perincian laporan pencapaian adalah seperti pada Kertas 13.

3. SYOR

Mesyuarat diminta meneliti laporan pencapaian objektif dan sasaran alam sekitar yang dan membuat keputusan mengenai status ketakakuran bagi memastikan keberkesanan tindakan dalam Sistem Pengurusan Alam Sekitar di UPM.

PENCAPAIAN OBJEKTIF SISTEM PENGURUSAN ALAM SEKITAR (EMS) MS ISO 14001
TAHUN 2014
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

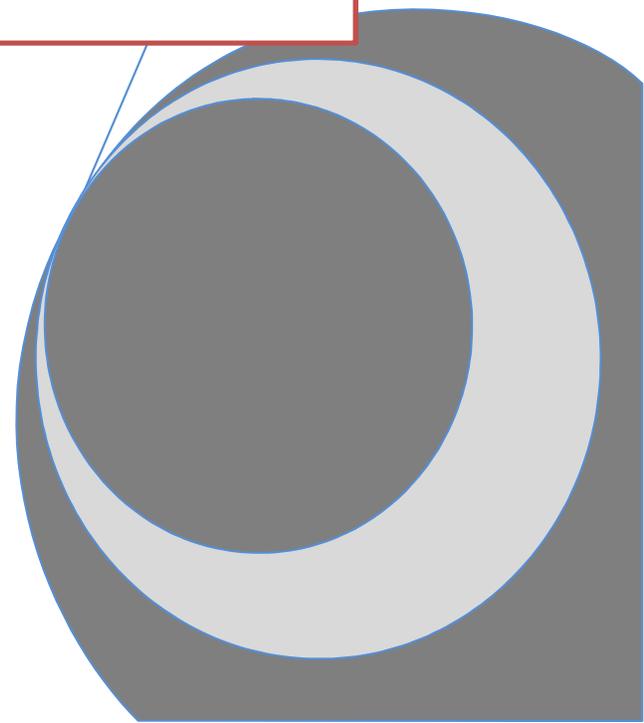
Bil	Objektif	Peneraju	Base line	Sasaran	Pencapaian	Tindakan Pembetulan/ Catatan
1.	Penjimatan penggunaan kertas	Pejabat Bursar	100% (Berdasarkan penggunaan tahun sebelumnya)	2%	23%	-
2.	Penjimatan tenaga elektrik	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	100% (Berdasarkan bacaan meter tahun sebelumnya)	10%	4.3%	<p><u>Punca:</u> Sasaran 10% hanyalah untuk skop Pengajaran dan Pembelajaran yang menyebabkan kesukaran untuk diukur kerana sistem elektrik bagi setiap PTJ melibatkan semua aktiviti di UPM bukan sahaja kepada skop Pembelajaran dan Pengajaran</p> <p><u>Tindakan Pembetulan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> i. PPPA akan mengkaji semula objektif dan sasaran bagi penjimatan elektrik. ii. PPPA berusaha untuk meningkatkan penjimatan elektrik secara keseluruhan dan bukan kepada skop Pembelajaran dan Pengajaran sahaja. Antara aktiviti yang

Bil	Objektif	Peneraju	Base line	Sasaran	Pencapaian	Tindakan Pembetulan/ Catatan
						dijalankan ialah melantik syarikat ESCO untuk menjalankan aktiviti penjimatan (PTJ yang terlibat adalah Fakulti Perubatan Veterinar dan Fakulti Perubatan).
3.	Memantau pelepasan asap bas bahan bakar diesel	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	100% (Berdasarkan pemeriksaan kenderaan (bas) secara berkala oleh PUSPAKOM)	100%	100%	-
4.	Pengendalian bahan kimia mengikut amalan terbaik (Pengukuran berdasarkan laporan analisis makmal SS02 yang dihantar oleh PTJ terlibat)	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> 100% (rekod stok inventori bahan kimia disediakan dan-stok dikemaskini setiap 6 bulan sekali) 100% bahan kimia disimpan mengikut peraturan (dari segi pengasingan dan pelabelan di makmal) 	100%	100% (Pencapaian 4 PTJ sahaja)	<p>11 PTJ terlibat (347 Makmal Kimia)</p> <p>Berdasarkan Semakan ke atas 4 laporan rumusan analisis makmal SS02 yang diterima mendapati 100% pematuhan iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fakulti Sains & Teknologi Makanan 2. Fakulti Perubatan Veterinar 3. Fakulti Bioteknologi & Sains Biomolekul 4. Pusat Asasi Sains Pertanian
5.	Pengendalian radioaktif mengikut peraturan dan perundangan yang ditetapkan (Pengukuran	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Denda sifar bagi Program Pelindungan Sinaran (berdasarkan lesen masing-masing – UPM(PPKKP), PKU, UVH, PPDN.	100%	100% (tiada denda direkodkan pada Laporan Audit AELB bertarikh 15 April 2014	

Bil	Objektif	Peneraju	Base line	Sasaran	Pencapaian	Tindakan Pembedulan/ Catatan
	berdasarkan laporan audit oleh LPTA/KKM semasa proses pembaharuan lesen/adhoc audit)					
6.	Pengendalian bahan beracun mengikut peraturan dan perundangan yang ditetapkan	Taman Pertanian Universiti	<ul style="list-style-type: none"> • 100% inventori bahan beracun dikawal selia • 100% bahan beracun disimpan mengikut peraturan 	100% 100%	Analisis tidak dilaksanakan	<u>Punca:</u> Kurang kefahaman terhadap kaedah pengukuran pengendalian dan penyimpanan bahan beracun <u>Tindakan Pembedulan:</u> Taklimat kepada semua PTJ yang terlibat dengan pengendalian dan penyimpanan bahan beracun
7.	Pengendalian sisa buangan terjadual mengikut peraturan dan perundangan yang ditetapkan (Pengukuran berdasarkan permohonan pelupusan sisa dari PTJ dan laporan pelupusan sisa dari kontraktor yang dilantik)	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	100% melaksanakan proses pelupusan sisa buangan terjadual tidak melebihi 180hari/20 tan metrik penyimpanan sisa	100%	100% PTJ yang terlibat telah melaksanakan proses pelupusan dalam tempoh yang ditetapkan (laporan terperinci sila rujuk Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat dan Aras dibawah Skop QMS)	

AGENDA 8.0
STATUS
TINDAKAN PENCEGAHAN DAN
TINDAKAN PEMBETULAN

- Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)
- Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS)



STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

1. TUJUAN

Kertas ini adalah bertujuan untuk memaklumkan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) tentang laporan status tindakan pencegahan dan tindakan pembetulan bagi tempoh 2 Mei 2014 hingga 30 Mac 2015 untuk Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) dan tempoh 15 September 2013 hingga 30 Mac 2015 untuk Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS)

2. LATARBELAKANG

Tindakan pencegahan diambil bagi mengelakkan ketakakuran berlaku. Ia merangkumi proses mengenal pasti pola ketidakpatuhan berlaku yang boleh menjejaskan mutu perkhidmatan atau prestasi alam sekitar. Kaedah UPM menentukan tindakan pencegahan adalah menerusi pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI), laporan objektif dan sasaran alam sekitar, komunikasi/maklumbalas pelanggan, pemerhatian data dan sebagainya. UPM telah mengenal pasti di peringkat awal ketakakuran yang berpotensi berlaku dan seterusnya akan merancang tindakan pencegahan.

Manakala Tindakan pembetulan perlu dibuat apabila ketakakuran berlaku jika tidak mengikut standard pencapaian KPI/pengukuran sasaran proses/Prosedur/Arahan Kerja/ Kepuasan Pelanggan di UPM. Sebarang ketakakuran yang ditemui direkodkan dan perlu mengenalpasti punca ketakakuran dan mengambil tindakan pembetulan yang berkesan bagi memastikan ketakakuran tidak berulang.

3. LAPORAN

Status tindakan pencegahan adalah seperti pada Kertas 14 manakala status tindakan pembetulan adalah seperti pada Kertas 15.

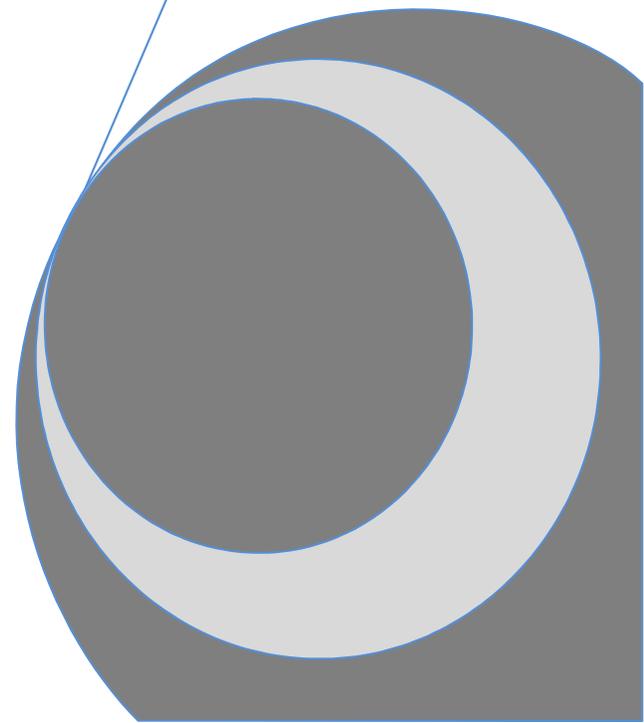
4. SYOR

Mesyuarat diminta-

- (a) menyemak dan membuat keputusan mengenai status tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan oleh Peneraju untuk penambahbaikan di UPM.
- (b) menyemak dan membuat keputusan mengenai status tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan oleh Peneraju serta keberkesanan tindakannya dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan Sistem Pengurusan Alam Sekitar di UPM.

AGENDA 8.1
STATUS
TINDAKAN PENCEGAHAN

[Kertas 14]



TINDAKAN PENCEGAHAN

(Tandakan pada ruangan yang berkaitan)

QMS

EMS

Bil	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
1.	Berkemungkinan sasaran enrolmen 5% pelajar prasiswazah antarabangsa tidak tercapai pada 2015/2016. (Pejabat TNC AA)	1. Promosi kurang berkesan 2. Sistem akademik di China yang agak kompleks	Menubuhkan Off-shore Office UPM di China untuk mempromosi, menyelaraskan dan meningkatkan pengambilan pelajar.	TNC AA	Off-shore Office UPM di China telah dilantik pada 14 April 2015. Sementara itu, mesyuarat JPU ke-525 telah meluluskan pelantikan enam (6) agen untuk pengambilan pelajar antarabangsa.

Bil	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
2.	<p>Memastikan UPM mematuhi peraturan dan ketetapan kerajaan dalam pelaksanaan Governments and Service Tax (GST) yang dilaksanakan mulai 01 April 2015</p> <p>(Pejabat Bursar)</p>	<p>Kelemahan sistem kemudahan dan infrastruktur</p> <p>Penyampaian maklumat yang kurang berkesan kepada warga UPM</p>	<p>Menaiktaraf sistem kewangan SAGA dari version 7.4 kepada 8.2 selaras dengan pelaksanaan GST.</p> <p>Memberi kefahaman tentang GST dengan mengadakan taklimat/bengkel berkenaan dengan polisi dan peraturan GST kepada warga UPM khususnya kepada staf yang terlibat dengan pelaksanaan GST</p> <p>Memastikan operasi berjalan dengan lancar tertakluk kepada polisi dan peraturan semasa kerajaan berkenaan dengan GST</p> <p>Menstruktur semula staf yang terlibat untuk pelaksanaan GST</p> <p>Mewujudkan bilik gerakan untuk proses pelaksanaan GST secara berpusat dan diuruskan secara bersama untuk melancarkan operasi GST</p>	Bursar	Pelaksanaan pada 01 April 2015.

TINDAKAN PENCEGAHAN

(Tandakan pada ruangan yang berkaitan)

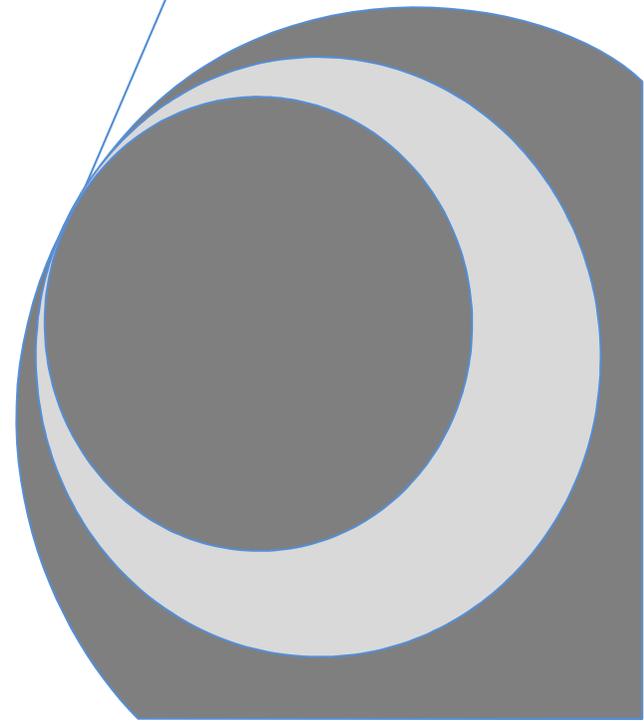
QMS

EMS

Bil	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
1.	Sasaran bagi objektif penjimatan kertas berkemungkinan tidak tercapai.	Sasaran objektif adalah berdasarkan penggunaan tahun sebelumnya yang kurang sesuai untuk jangka masa panjang dan mengganggu operasi.	Menukar baseline sasaran kepada nisbah staf dan pelajar : bilangan penggunaan kertas (rim).	Bursar	
2.	Berkemungkinan berlaku pembaziran bahan kimia disebabkan perolehan yang tidak dirancang.	Pembelian bahan kimia dibuat oleh semua PTJ secara berasingan.	Penggunaan gunasama bahan kimia melalui pemantauan yang dibuat dalam Sistem e-Stok.	Bursar	

AGENDA 8.2
STATUS
TINDAKAN PEMBETULAN

[Kertas 15]



TINDAKAN PEMBETULAN

(Tandakan pada ruangan yang berkaitan)

QMS

EMS

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Catatan
1.	Terdapat 20 daripada 74 program pengajian prasiswazah telah tamat pusingan 5 tahun pada Semester 1 Sesi 2014/2015 merujuk kepada ketetapan Senat (Mesyuarat ke-492 pada 9 November 2006); Prosedur Pembentukan Program Baharu dan Penstrukturan/Semakan Semula Program Prasiswazah (UPM/PU/PS/P001); dan Prosedur Swa Akreditasi Penuh Program Pengajian (UPM/OPR/PNC-BPK/P004). (Pejabat TNC AA)	Kurang kesedaran kepentingan menyemak semula program pengajian setelah tamat pusingan 5 tahun. Pihak fakulti keliru dengan kompilasi dasar-dasar jaminan kualiti di antara Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) dan Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) Bil. 1/201 hingga Bil. 3/2013 terutamanya pelaksanaan nomenclature baharu.	Melaksanakan Bengkel Dasar Baharu Kurikulum dan Penamaan Semula Program Pengajian UPM pada 20 dan 21 Oktober 2014 dan menyediakan jadual perancangan semakan semua program dengan menyasarkan semakan program dapat disiapkan selewat-lewatnya September 2015.	Semester 1 Sesi 2015/2015 (September 2015)	Semakan program memerlukan beberapa peringkat kelulusan termasuk JKKU, Senat dan LPU. Dijangka semakan program diselesaikan pada bulan September 2015.
2.	Paparan Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web dalam tempoh 30 hari dan 25 hari bekerja melalui penghantaran pos sebelum Majlis Kovokesyen ke-38 tidak mematuhi Piagam Pelanggan Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik. (Pejabat TNC AA)	Data graduan siswazah berubah untuk agihan graduan mengikut sesi konvokesyen yang perlu dimasukkan ke dalam notis. Data maklumat yang diperolehi pada 30 September 2014.	Makluman awal tarikh pada laman web dan kemaskini maklumat jika perlu akan dilaksanakan pada Majlis Konvokesyen ke-39 tahun 2015.	September 2015	

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Catatan
3.	Tidak mencapai KPI Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Januari – Disember 2014 bagi Proses Utama Prasiswazah. KPI yang tidak tercapai adalah satu (1) daripada enam (6) KPI iaitu : peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelors yang ditawarkan. (Pejabat TNC AA)	Tawaran berganda antara UPU dan USM telah menyukarkan pihak UPM membuat perancangan pengambilan pelajar.	Mempertingkatkan program promosi di semua Kolej Matrikulasi bagi meningkatkan jumlah pemohon yang mempunyai CGPA 3.500 dan ke atas untuk memohon program, di UPM. Program promosi telah bermula pada bulan November 2014 sehingga 12 April 2015 dengan jumlah promosi 32 lokasi berbanding 19 lokasi pada tahun 2013/2014.	Sepanjang tahun 2014	Promosi dilaksanakan secara berterusan
4.	Dokumen ISO 9001:2008 bagi proses prasiswazah tidak selaras dengan Kaedah-Kaedah UPM (Perkara Akademik Prasiswazah) 2014. (Pejabat TNC AA)	Kelulusan Kaedah UPM (Perkara Akademik Prasiswazah) 2014 yang dijangka pada Ogos 2014 telah ditangguhkan pada 9 Disember 2014 dan dokumen berkenaan berkuat kuasa pada 12 Januari 2015 iaitu selepas tarikh Semesetr Pertama sesi 2014/2015 bermula (September 2014) dan selepas tarikh pindaan keseluruhan dokumen prasiswazah pada 11 Ogos 2014. Surat rasmi daripada PUU mengenai kuat kuasa dokumen diterima pada 16 Mac 2015.	Melaksanakan CPD kepada semua dokumen prasiswazah yang merujuk kepada Kaedah UPM (Perkara Akademik) 2003 (Pindaan 2005). Mengadakan roadshow Kaedah UPM (Perkara Akademik Prasiswazah) 2014 kepada semua Dekan/Timbangan Dekan/Penolong Pendaftar (Akademik) Fakulti	CPD berkuat kuasa pada 8 Mei 2015. Roadshow akan dilaksanakan pada 13 April 2015.	

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Catatan
5.	Semakan dan makluman JWP dalam laman web diadakan pada minggu ke-12 iaitu pada 2 Disember 2014 bercanggah dengan Prosedur Pengurusan jadual Waktu Kuliah dan Amali (UPM/PU/PS/P005). (Pejabat TNC AA)	Staf yang dipertanggungjawabkan berada di luar pejabat kerana terlibat dalam aktiviti promosi (Matrikulasi Arau) pada 26 hingga 30 Oktober 2014 (minggu ke-11).	Membuat semakan dan pengesahan supaya jadual waktu peperiksaan dimasukkan antara minggu 10 – 11 pada semester yang akan datang	2015	
6.	KPI pengajaran mengikut rancangan mengajar dicapai 100% setiap semester. Fakulti tidak dapat memberi bukti pengukuran kepada pencapaian KPI berkenaan. (Pejabat TNC AA)	Peraturan pengajaran mengikut rancangan mengajar sukar diukur kerana terlalu subjektif.	Menggugurkan petunjuk prestasi (KPI) di bawah proses utama Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran dalam Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2014 iaitu KPI Peraturan Pengajaran mengikut rancangan mengajar.	2015	
7.	Memuat turun Nota Kuliah ke Putra LMS di Fakulti Perhutanan. (Data PutraLMS Usage Report pada 27 Oktober 2014; Semester 1, 2014/15 hanya mencapai 87.36%, berbanding 94.34% pada Semester 2, 2013/14). (Pejabat TNC AA)	Masih terdapat Pensyarah yang tidak memuat turun nota kuliah seperti yang dikehendaki. Masih terdapat kursus yang tidak berkaitan tidak dikeluarkan daripada sistem tersebut.	TD(A&A) membentangkan Data PutraLMS Usage Report dalam Mesyuarat Fakulti Perhutanan Ke-232 pada 30 Oktober 2014 kepada semua pensyarah. Meminta Pentadbir Putra LMS fakulti memantau data memuat turun Nota Kuliah ke Putra LMS dari semasa ke semasa bagi Semester 2,	Fakulti mensasarkan pencapaian 100% dalam PutraLMS Usage Report bagi Semester 2, 2014/15	

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Catatan
			2014/2015, dan mengemaskini kursus yang perlu dikeluarkan daripada sistem tersebut.		
8.	Proses Perkhidmatan Pembekalan Dokumen bagi permohonan luar diproses dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima tidak mencapai sasaran 90%. (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Pegawai bertanggungjawab cuti sakit yang lama dan tiada pengganti.	a) Pegawai penyelia membantu memproses permohonan sekiranya pegawai bercuti lama, menghadiri kursus, cuti sakit lama. b) Pegawai yang diberi tanggungjawab membantu mengambil dan memulangkan bahan di rak melaksanakan tugas tersebut.	2015	
9.	Proses perolehan bahan di Perpustakaan Kampus Bintulu Sarawak bagi membelanjakan semua peruntukan yang diagihkan untuk pembelian bahan tidak mencapai sasaran 80%. (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Tidak membuat pemantauan pembekalan secara berkala.	a) Membuat pemantauan perolehan buku setiap 3 bulan. b) Bahan yang tidak dapat dibekalkan ditawarkan kepada pembekal lain.	Ditutup dengan berkesan pada 30 Jun 2014	
10.	Sasaran bagi Pencapaian Piagam Pelanggan (Perkhidmatan Siswazah) bagi tahun 2014 tidak tercapai iaitu:				

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Catatan
	a) Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. Peratusan : 82.5% (174 daripada 211 permohonan penangguhan pengajian)	Terdapat permasalahan berkaitan sistem i-GIMS kerana perubahan pada sistem lama kepada sistem baharu yang mengalami gangguan pengesahan permohonan pelajar.	Penambahbaikan Sistem i-GIMS Fasa 2.	2015	Sumber: Pencapaian Piagam Pelanggan UPM 2014
	b) Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. Peratusan : 83.5% (209 daripada 251 permohonan pelanjutan tempoh pengajian)	Terdapat permasalahan berkaitan sistem i-GIMS kerana perubahan pada sistem lama kepada sistem baharu yang mengalami gangguan pengesahan permohonan pelajar.	Penambahbaikan Sistem i-GIMS Fasa 2.	2015	Sumber: Pencapaian Piagam Pelanggan UPM 2014
	c) Memaklumkan keputusan pemeriksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan. Peratusan : 92.2% (8814 daripada 9563 keputusan peperiksaan semester kepada pelajar)	Terdapat beberapa pensyarah yang lewat memasukkan markah dan gred serta memohon penangguhan untuk memasukkan markah selepas tempoh secara bersurat kepada Dekan SPS. Terdapat juga pelajar yang tidak menjelaskan yuran dan tidak boleh mengemaskini markah/gred dalam sistem iGIMS.	Menghantar notis dan peringatan untuk tidak mengulangi perkara yang sama. Peringatan kepada pelajar untuk menjelaskan yuran selewat-lewatnya pada minggu ke-12.	2015	Sumber: Pencapaian Piagam Pelanggan UPM 2014

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Catatan
	d) Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan. Peratusan : 50.3% (98 daripada 195 pelajar menduduki viva voce) (Sekolah Pengajian Siswazah)	Kelewatan memeriksa mengemukakan laporan dan kesukaran untuk mengaturkan viva voce.	Mengurangkan komposisi pemeriksa untuk pelajar Master dari tiga (3) ke dua (2) orang pemeriksa selaras dengan keperluan MQA. Ini secara tidak langsung sebagai langkah untuk mempercepatkan proses viva dan mengatasi permasalahan untuk menetapkan tarikh viva.	2015	Sumber: Pencapaian Piagam Pelanggan UPM 2014
11.	Bilangan Jaringan Industri Berimpak Tinggi (5 Bintang) (Pejabat TNC JINM)	Ramai staf masih dalam peringkat awareness berkenaan dengan penarafan bintang serta aktiviti jaringan industri.	Mewujudkan jawatan Timbalan Pengarah CiRNeT bagi membantu memantau dan memberi kefahaman pelaksanaan JINM berimpak. Mengurangkan sasaran Projek Beimpak Tinggi dari 70 kepada 55 pada tahun 2015. Mengadakan bengkel penerangan jaringan industri kepada pegawai bertanggungjawab di PTJ.	2015	Sumber KPI JINM Q4/2014
12.	Pencapaian KPI 2014 Bursar "Peratus Sumber Dalam VS Jumlah Bajet Tahunan" tidak mencapai sasaran yang ditetapkan. KPI 2014 : Sasaran 16% Pencapaian 14% (Pejabat Bursar)	Penetapan KPI 2014 yang disyorkan oleh pihak kementerian yang mana jumlah disasar RM120 juta melebihi kemampuan /keupayaan portfolio penjana Universiti. Peningkatan untuk portfolio tertakluk kepada peneraju yang berbeza.	Menambahbaik KPI 2015 dengan memberi fokus kepada portfolio yang menyumbang kepada pendapatan mengurus bagi menjana sumber dalaman Universiti.	2015	Laporan Pencapaian KPI Q4 2014. Laporan Pencapaian KPI Q1 2015. – Pembentangan Laporan Q1 2015 telah dibuat pada 17 April 2015 kepada

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Catatan
					Pegawai Kanan Universiti .
13.	<p>Pencapaian Pelan Tindakan Fungsian dan Aras 2014 bagi kategori Operasi Perkhidmatan Sokongan iaitu Pelaburan dan Mendapatkan Peruntukan Belanja Mengurus tidak pencapaian sasaran yang ditetapkan.</p> <p>(Pejabat Bursar)</p>	<p><u>Pelaburan</u> Pendapatan dari pelaburan berkurang kerana dana pelaburan adalah dari geran kerajaan yang diterima di mana pada tahun 2014 agihan geran adalah mengikut suku tahun berbanding setiap setengah tahun pada sebelumnya. Tempoh pelaburan yang singkat menjejaskan pendapatan dari pelaburan.</p> <p><u>Geran Mengurus</u> Geran mengurus tidak dicapai pada tahun 2014 kerana pemotongan geran mengurus sebanyak 10% oleh Kementerian Pendidikan Malaysia.</p>	<p><u>Pelaburan</u> Mengurangkan sasaran pelaburan sebanyak RM2 juta selaras dengan pengurangan geran kerajaan</p> <p><u>Geran Mengurus</u> Menambahbaik formula agihan bajet untuk Pusat Tanggungjawab (PTJ) selaras dengan pengurangan geran kerajaan. Memberi fokus kepada penjana sumber dalaman oleh PTJ bagi membolehkan PTJ menggunakan peruntukan akaun amanah untuk menampung kekurangan belanja mengurus.</p>	2015	<p>Petikan Minit Mesyuarat JPU ke 521 pada 23 Julai 2014. Minit 521.06 (a) :Formula Agihan Peruntukan Belanja Mengurus Bagi Institut di UPM Tahun 2014.</p> <p>Petikan Minit Mesyuarat JPU ke 536 (04 Mac 2015). Minit 521.06 (a) :Formula Agihan Peruntukan Belanja Mengurus Untuk Pusat Tanggungjawab Akademik Tahun 2015. Makluman dalam JPU ke-524 telah dibuat pada 10 Sept 2014- Petikan Minit 524.05 (p).</p>

TINDAKAN PEMBETULAN

(Tandakan pada ruangan yang berkaitan)

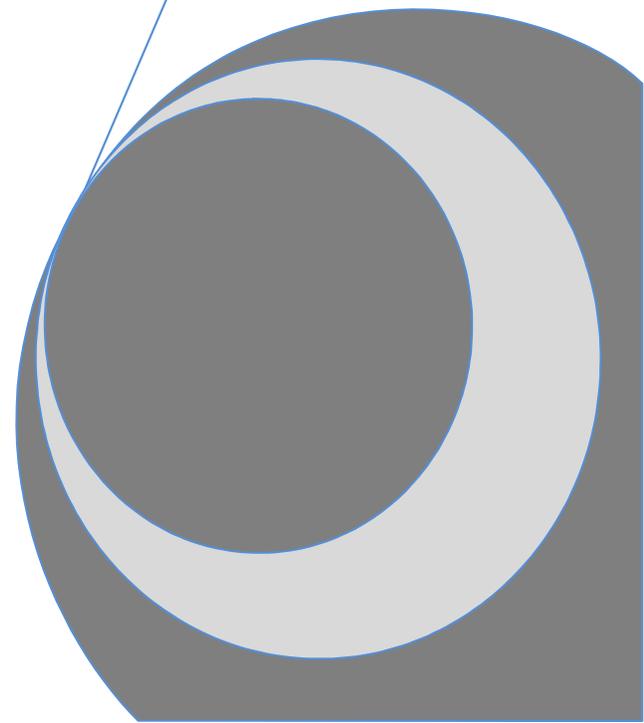
QMS

EMS

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Catatan
1.	Objektif dan sasaran bagi penjimatan elektrik tidak tercapai. (Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset)	Sasaran 10% hanyalah untuk Skop Pengajaran dan Pembelajaran yang menyebabkan kesukaran untuk diukur kerana sistem elektrik bagi setiap PTJ melibatkan semua aktiviti di UPM bukan sahaja kepada Skop Pembelajaran dan Pengajaran.	i. PPPA akan mengkaji semula objektif dan sasaran bagi penjimatan elektrik. ii. PPPA berusaha untuk meningkatkan penjimatan elektrik secara keseluruhan dan bukan kepada Skop Pembelajaran dan Pengajaran sahaja. Antara aktiviti yang dijalankan ialah: Melantik Syarikat ESCO untuk menjalankan aktiviti penjimatan (PTJ yang terlibat adalah Fakulti Perubatan Veterinar dan Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan).	2015	
2.	Pengukuran pengendalian bahan beracun mengikut peraturan dan perundangan yang ditetapkan tidak dilaksanakan. (Taman Pertanian Universiti)	Kurang kefahaman terhadap kaedah pengukuran pengendalian dan penyimpanan bahan beracun.	Taklimat kepada semua PTJ yang terlibat dengan pengendalian dan penyimpanan bahan beracun.	2015	

AGENDA 9.0
PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN
KEPADA
SISTEM PENGURUSAN KUALITI

[Kertas 16]



PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN
KUALITI

1. TUJUAN

Kertas ini adalah bertujuan untuk mendapat pertimbangan dan kelulusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) ISO Universiti Putra Malaysia (UPM) mengenai perubahan yang boleh memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti UPM bagi tempoh yang dilaksanakan mulai tempoh 2 Mei 2014 hingga 30 Mac 2015.

2. LAPORAN

Laporan perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti ini merangkumi aspek perubahan yang dilihat dari segi penstrukturan organisasi, perubahan terhadap proses kerja melalui teknologi dan inovasi, pelan tindakan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM dan sebagainya yang memberi kesan kepada sistem penyampaian perkhidmatan dan pencapaian universiti. Status perubahan yang telah dibuat iaitu sebanyak 9 telah dilaksanakan secara berterusan dan sebanyak 5 dalam proses pelaksanaan. Perincian laporan perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti adalah seperti pada Kertas 16.

3. SYOR

Mesyuarat adalah diminta mengambil makluman senarai perubahan yang telah dilaksanakan di UPM yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.

PERUBAHAN MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
1.	Membangunkan portal Maklumat Pertanian Malaysia (MyAgri) (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Memudahkan pengumpulan, penyimpanan dan penyediaan perkhimatan maklumat dalam bidang pertanian di Malaysia.			
2.	Membangunkan portal UPM eThesis (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Memudahkan capaian tesis digital pelajar Master dan PhD UPM secara intranet.			
3.	Mempromosikan Garis Panduan Integriti Akademik Institusi Pengajian Tinggi Malaysia (Unit Integriti, PNC)	Membina dan memupuk budaya integriti dalam kalangan akademik di semua universiti berasaskan kepada enam (6) nilai teras utama iaitu amanah, bijaksana, akauntabiliti, hormat, telus, dan adil.			Pemakluman Garis panduan ini dibuat melalui Buletin Uniputra pada 12/8/2014.

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
4.	Garis Panduan Skim Pasca Doktorat Universiti Putra Malaysia (Pejabat TNCPI)	<p>1. Panduan kepada permohonan untuk memohon Program Pasca Doktorat di Universiti Putra Malaysia. Garis Panduan mengandungi perkara-perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Bidang Penyelidikan ii. Syarat Permohonan iii. Syarat Kelayakan Penyelia iv. Permohonan v. Pemilihan vi. Tugas dan Tanggungjawab vii. Kadar Gaji dan Elaun viii. Kemudahan Lain ix. Perlantikan x. Pas Pengajian xi. Perjanjian Kerahsiaan xii. Petunjuk Prestasi xiii. Pelantikan Semula xiv. Cukai Pendapatan <p>2. Bagi memastikan pelantikan Pasca Doktorat mengikuti kriteria-kriteria yang telah ditetapkan dalam garis panduan.</p>			

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
5.	Garis Panduan Perlantikan Penolong Penyelidik, Pembantu Penyelidik (Pentadbiran Penyelidik) dan Siswazah Penyelidik Universiti Putra Malaysia (Pejabat TNCPI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Panduan untuk memohon jawatan Penolong/ Pembantu Penyelidik (Skim Dalaman) . 2. Memastikan ekosistem berkaitan modal insan dapat dipertingkatkan bagi memastikan kualiti penyelidikan dan penerbitan. 3. Memberikan pilihan kepada pensyarah/ penyelidik untuk melantik Penolong/ Pembantu Penyelidik mengikut kelayakan bagi menjalankan penyelidikan dan seterusnya akan meningkatkan dan mempercepatkan kualiti penyelidikan. 			Telah Lulus Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) dan dalam proses permohonan kelulusan Jawatankuasa Tetap Kewangan (JKTK)
6.	Penambahbaikan Syarat Lantikan, KPI dan Syarat Perkhidmatan Felo Penyelidik (Pejabat TNCPI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penambahbaikan kepada syarat lantikan felo penyelidik bagi mendapatkan calon yang berkualiti. 2. Penetapan KPI yang berkaitan dengan penyelidikan dan pencapaian cemerlang sebelum pelantikan dan prestasi bagi memenuhi KPI Felo Penyelidik yang telah ditetapkan. 			Kertas Cadangan dimajukan kepada Jawatankuasa Pemilihan (Penyelidikan)

PERUBAHAN MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI | KERTAS 16

[QMS: BAGI TEMPOH 2 MEI 2014 – 30 MAC 2015]

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
7.	Membangunkan sistem permohonan dan pengurusan jawatan Pasca Doktor/ Felo Penyelidik/ Felo Perunding/ Penolong Penyelidik/ Pembantu Penyelidik (Pejabat TNCPi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagi memantau peruntukan perbelanjaan bagi pelantikan pegawai dan hasil kepada penyelidikan dan penerbitan 2. Memudahkan permohonan jawatan secara online 			
8.	Naik taraf Sistem UPMIP (Intelektual Property) (Putra Science Park)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memudahkan permohonan IP secara online 2. Peringatan untuk memperbaharui petan setiap tahun mengikut tahap pengkomersialan 3. Pemantauan kepada maklumat IP UPM 4. Pembahagian IP kepada sub kluster yang berkaitan. 			
9.	Projek Lean – Lantikan Pegawai Akademik Gred 51/53 (Pejabat Pendaftar)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempoh proses pelantikan dikurangkan daripada 6 bulan kepada 3 bulan 2. Mengurangkan pembaziran penggunaan kertas dan kos percetakan 			Dijalankan secara berperingkat. Keseluruhan projek masih belum lengkap sepenuhnya di mana beberapa kaizen (penambahbaikan) masih berjalan seperti Sistem Permohonan SPJA Online dan Sistem Lapori Diri Online.

PERUBAHAN MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI | KERTAS 16

[QMS: BAGI TEMPOH 2 MEI 2014 – 30 MAC 2015]

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
10.	Projek Lean – Cuti Belajar (Pejabat Pendaftar)	<p>1. Proses permohonan dipermudahkan dimana pemohon boleh muat turun dokumen berkaitan dari sistem permohonan cuti belajar</p> <p>2. Tempoh pemohon mendapat keputusan dari KPM dipendekkan daripada 3 bulan kepada 1 ½ bulan dari tarikh dokumen dimajukan ke KPM.</p>			<p>Projek masih belum lengkap sepenuhnya.</p> <p>Beberapa siri perbincangan dengan IDEC masih perlu dilakukan dalam usaha untuk menambahbaik sistem permohonan cuti belajar sedia ada dan mewujudkan modul baru (pemantauan pegawai cuti belajar).</p>
11.	Penambahbaikan proses pencen (Pejabat Pendaftar)	<p>Penambahbaikan sistem e-Ihram :</p> <p>a) Proses pengeluaran surat Pemberian Taraf Berpencen.</p> <p>Membuat penambahbaikan dengan membangunkan modul pengeluaran surat Pemberian Taraf Berpencen secara cetakan terus (online)</p> <p>b) Proses pengeluaran surat maklum balas penerimaan dokumen pencen.</p> <p>Membuat penambahbaikan dengan membangunkan modul pengeluaran surat maklum balas penerimaan dokumen pencen secara cetakan terus (online).</p>			<p>Dilaksanakan mulai Julai 2014. Pelaksanaan secara berterusan. Proses kerja menjadi lebih cepat dan mengurangkan kesilapan.</p> <p>Proses kerja menjadi lebih cepat dan mengurangkan kesilapan.</p> <p>Dilaksanakan mulai Februari 2015. Pelaksanaan secara berterusan. Proses kerja menjadi lebih teratur dan cepat</p>

PERUBAHAN MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI | KERTAS 16

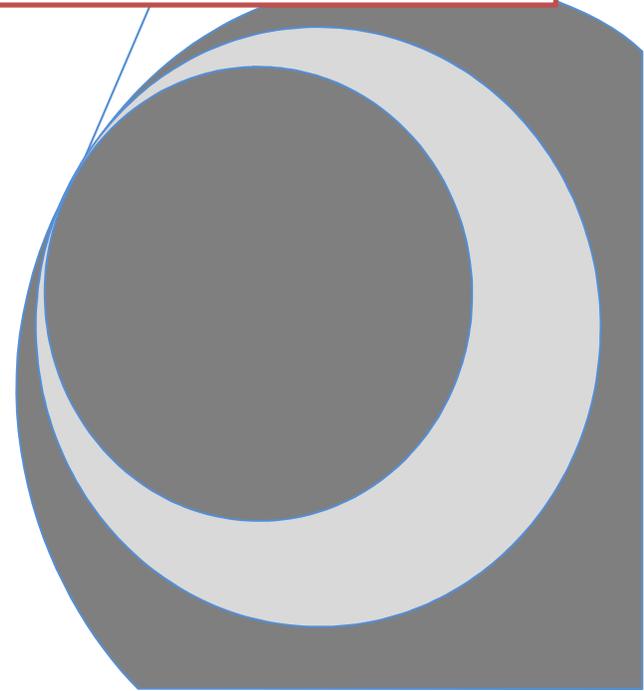
[QMS: BAGI TEMPOH 2 MEI 2014 – 30 MAC 2015]

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
12.	Mengubah kaedah agihan peruntukan mengurus kepada PTJ selaras dengan pemotongan geran mengurus oleh kerajaan (Pejabat Bursar)	Peruntukan universiti dapat diagihkan kepada PTJ secara optimum mengikut geran belanja mengurus yang diluluskan oleh agensi pusat.			<p>Pelaksanaan pada Januari 2015. Petikan Minit Mesyuarat JPU ke 521 pada 23 Julai 2014 Minit 521.06 (a) :Formula Agihan Peruntukan Belanja Mengurus Bagi Institut di UPM Tahun 2014 JPU bersetuju formula agihan peruntukan belanja mengurus Institut di UPM melibatkan peruntukan asas sebanyak RM350,000.00berdasarkan trend perbelanjaan 2011-2013,peruntukan RM1,000,000.00 sebagai insentif diagihkan berdasarkan pencapaian Myra 2013 setiap institut dan menggunakan Indikator Prestasi tahun 2014</p> <p>Petikan Minit Mesyuarat JPU ke 536 pada 04 Mac 2015 Minit 521.06 (a) :Formula Agihan Peruntukan Belanja Mengurus Untuk Pusat Tanggungjawab Akademik Tahun 2015.</p>

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
13.	<p>Pemberian Elaun Gantian Kereta Rasmi Jawatan Kepada Pegawai Utama UPM bagi:</p> <p>a. menggantikan kemudahan kereta rasmi universiti model Proton Perdana yang telah berusia melebihi 8 tahun dan tidak ekonomik untuk dipakai.</p> <p>b. UPM tidak perlu menanggung kos penyelenggaraan yang semakin meningkat selaras dengan usia kenderaan. (Pejabat Bursar)</p>	<p>Mengeluarkan Pekeliling Bursar Bil. 6. Tahun 2014 : Pengurusan Kereta Rasmi Universiti- Pemberian Elaun Gantian Kereta Rasmi Jawatan Kepada Pegawai Utama UPM</p> <p>Menarik balik kemudahan kereta rasmi jawatan dan membuat bayaran Elaun Gantian Kereta Rasmi Jawatan Kepada Pegawai Utama UPM.</p> <p>Melakukan semakan dan pemeriksaan kenderaan sedia ada untuk tindakan selanjutnya</p>			<p>Pelaksanaan mulai 01 Disember 2014. Bayaran elaun telah dibuat melalui bayaran gaji.</p>

AGENDA 10.0
PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN
KEPADA SISTEM PENGURUSAN ALAM
SEKITAR

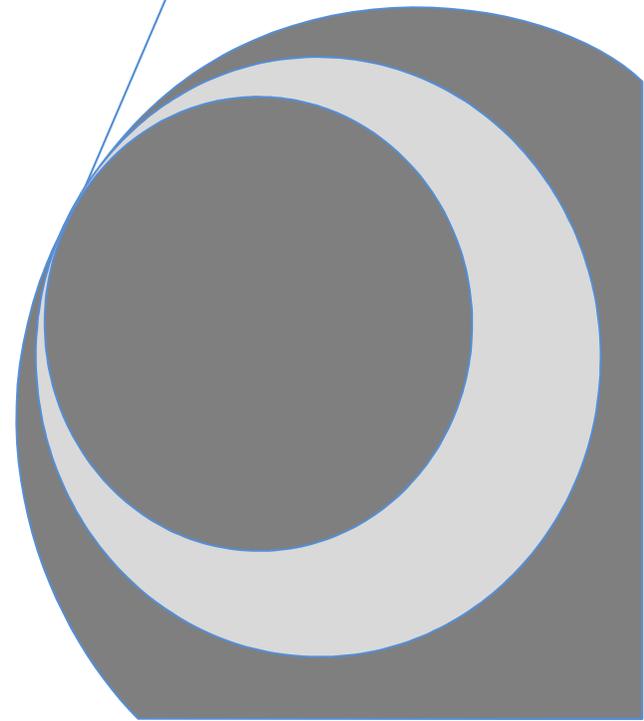
- 10.1 – DAFTAR UNDANG-UNDANG
- 10.2 - ASPEK IMPAK
- 10.3 - LAIN-LAIN PERUBAHAN



AGENDA 10.0
PERUBAHAN YANG MEMBERI
KESAN KEPADA SISTEM
PENGURUSAN ALAM SEKITAR

10.1: DAFTAR UNDANG-UNDANG

[Kertas 17]



AGENDA 10.0: PERUBAHAN MEMBERI KESAN KEPADA ALAM SEKITAR

(Tandakan pada ruangan yang berkaitan)

1. Daftar Undang-Undang dan Keperluan lain

2. Aspek Impak

3. Lain-lain

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
1.	<p>Pindaan Daftar Undang-Undang berkuatkuasa 11 September 2014.</p> <p>i. menambah Environmental Quality (Amendment) Act 2012 [Act A1441] kerana ini adalah pindaan baru kepada Environment Quality Act;</p> <p>ii. menggugurkan Environment Quality (Clean Air) Regulations 1978 [P.U.(A) 309/2000] kerana ia telah luput;</p>	<p>Rujukan terkini senarai daftar undang-undang dan keperluan lain yang berkaitan selaras dengan keperluan skop alam sekitar UPM</p>			-

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
	<p>iii. menggugurkan Environment Quality (Prescribed Premises) (Crude Palm Oil Order 1977 [P.U.(A) 199/77] berdasarkan teguran Auditor SIRIM kerana ia tidak terpakai dengan aktiviti UPM;</p> <p>iv. menggugurkan Environment Quality (Prescribed Activities) (Environmental Impact Assesment) Order 1987 [P.U.(A) 362/87] berdasarkan teguran Auditor SIRIM kerana ia tidak terpakai dengan aktiviti UPM;</p>				

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
	<p>v. menambah Environmental Quality (Compounding of Offences) Rules 1978 [P.U.(A) 281/78] sebagai makluman cara pembayaran kompaun;</p> <p>vi. menggugurkan Environment Quality (Prescribed Premises) (Scheduled Wastes Treatment and Disposal Facilities) Order 1989 [P.U.(A) 140/89] berdasarkan teguran Auditor SIRIM kerana ia tidak terpakai dengan aktiviti UPM;</p>				

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
	<p>vii. menggugurkan Environment Quality (Prescribed Premises) (Scheduled Wastes Treatment and Disposal Facilities) Order 1989 [P.U.(A) 141/89] berdasarkan teguran Auditor SIRIM kerana ia tidak terpakai dengan aktiviti UPM; dan</p> <p>viii. menambah Environmental Quality (Sewage) Regulations 2009 [P.U.(A) 432/2009] (Pejabat Penasihat Undang-Undang)</p>				

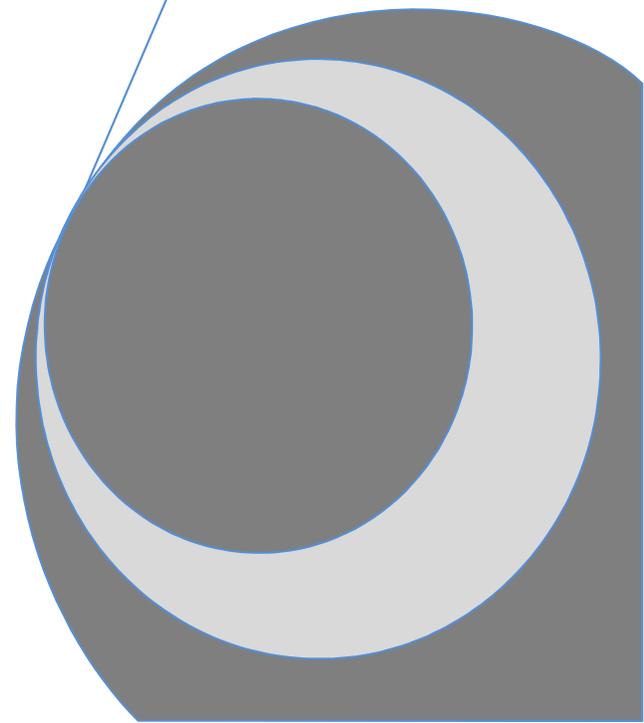
Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
2.	<p>Pindaan Daftar Undang-Undang berkuatkuasa 23 Januari 2015</p> <p>i. Menambah Environment Quality (Clean Air) Regulations 2014 [P.U.(A) 151/2014].</p> <p>ii. Natural Resources And Environment Ordinance (Chapter 84) (Law of Sarawak) 1958</p> <p>iii. Water Ordinance 1994 (The Water Supply Regulations 1995</p> <p>(Pejabat Penasihat Undang-Undang)</p>	<p>Rujukan terkini senarai daftar undang-undang dan keperluan lain yang berkaitan selaras dengan keperluan skop alam sekitar UPM</p>			

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
3.	Membina senarai semak ("Check Points") untuk kegunaan ahli Jawatankuasa Penilaian Kepatuhan (JKPK) berdasarkan Daftar Undang-Undang (Pejabat Penasihat Undang-Undang)	Memudahkan ahli JKPK membuat penilaian kepatuhan terhadap aktiviti dan laporan yang dikemukakan oleh peneraju proses			

AGENDA 10.0
PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN
KEPADA SISTEM PENGURUSAN ALAM
SEKITAR

10.2: ASPEK IMPAK

[Kertas 18]



AGENDA 10.0: PERUBAHAN MEMBERI KESAN KEPADA ALAM SEKITAR

(Tandakan pada ruangan yang berkaitan)

1. Daftar Undang-Undang dan Keperluan lain

 /

2. Aspek Impak

3. Lain-lain

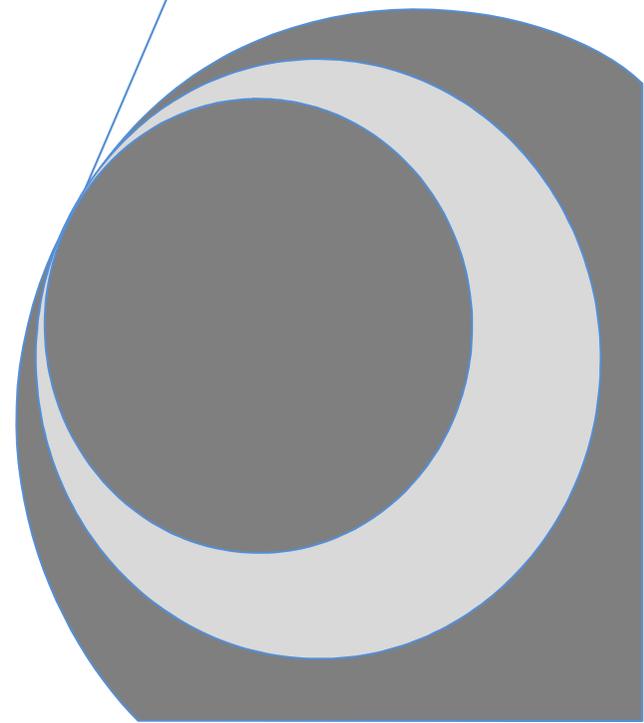
Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
1.	Menambah aktiviti Penyelenggaraan Kompleks Renang di dalam senarai daftar Aspek dan Impak Persekitaran	Sisa bahan kimia (klorin) yang digunakan bagi aktiviti pembersihan kolam boleh memberi kesan kepada alam sekitar iaitu unsur tanah dan air			Kawalan telah dilaksanakan mengikut Prosedur Pengurusan Sisa Terjadual
2.	Menambah aktiviti ternakan haiwan di dalam senarai daftar Aspek dan Impak Persekitaran	1. Sisa ubatan yang digunakan dalam aktiviti rawatan kesihatan haiwan boleh memberi impak kepada alam sekitar iaitu unsur tanah. 2. Darah hasil daripada aktiviti penyembelihan haiwan boleh memberi kesan kepada alam sekitar iaitu air akan tercemar.			1. Kawalan telah dilaksanakan mengikut Prosedur Pengurusan Sisa Terjadual. 2. Kawalan telah dilaksanakan di mana air yang tercemar darah binatang akan melalui Sistem Rawatan Kumahan sebelum dibebaskan ke saluran yang berhampiran

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
3.	Menambah aktiviti pencucian bas di dalam senarai daftar Aspek dan Impak Persekitaran	Bekas syampu yang digunakan untuk membasuh bas boleh memberi kesan kepada alam sekitar (unsur tanah dan air).			Kawalan telah dilaksanakan mengikut Prosedur Pengurusan Sisa Terjadual.
4.	Menambah aktiviti penyelenggaraan alat elektrik di dalam senarai daftar Aspek dan Impak Persekitaran	Bahan buangan aksesori elektrik seperti sel kering, mentol, lampu kalimantang, komputer dan lain-lain memberi kesan kepada alam sekitar iaitu tanah dan sumber asli.			Menyediakan Garis Panduan Pelupusan e-Waste (SOK/OSH/GP09/E-WASTE) berkuatkuasa pada 12/12/2014.

AGENDA 10.0
PERUBAHAN YANG MEMBERI
KESAN KEPADA SISTEM
PENGURUSAN ALAM SEKITAR

10.3: LAIN-LAIN PERUBAHAN

[Kertas 19]



AGENDA 10.0: PERUBAHAN MEMBERI KESAN KEPADA ALAM SEKITAR

(Tandakan pada ruangan yang berkaitan)

1. Daftar Undang-Undang dan Keperluan lain

2. Aspek Impak

3. Lain-lain

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
1.	Program Hari Tanpa Bermotor UPM (Pejabat TNC HEPA)	Memberi kesedaran kepada pelajar dan juga warga UPM mengenai kepentingan pelaksanaan green agenda di UPM serta menyokong agenda Kampus Hijau.			a. Pelancaran pada 4 April 2015. b. Memperkenalkan laluan berbasikal, laluan pejalan kaki berbumbung serta penggunaan bas dalam kampus menggunakan gas. c. Dilaksanakan pada setiap hari Sabtu mulai jam 7 pagi hingga 10 pagi. d. Program fasa pertama melibatkan kawasan di sekitar kolej-kolej kediaman lembah iaitu Kolej Kedua; Kolej Tun Dr. Ismail; Kolej Canselor; Kolej Kelima; Kolej Keenam; Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah; Kolej Tun Perak dan Kolej Pendeta Za'ba.

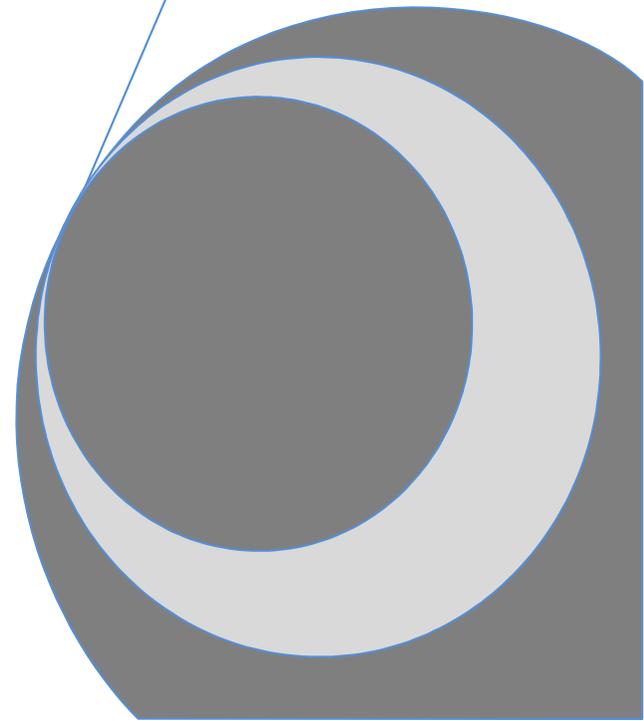
Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
2.	Penarafan UI-Greenmetric World University Ranking melalui penyediaan pelbagai aktiviti pengajaran, penyelidikan, kokurikulum dan sistem pengurusan kualiti berteraskan pengurusan alam sekitar yang berkesan (Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi)	Membuktikan komitmen UPM terhadap pemuliharaan dan pemeliharaan alam sekitar yang memberi kesan kepada pencapaian penarafan iaitu berada pada kedudukan ke-41 terbaik di dunia berdasarkan usaha kelestarian kampus dan pengurusan alam sekitar. (19 Januari 2015) dan universiti ke-3 terbaik di rantau Asia Tenggara dan ke-4 terbaik Asia dalam kajian penandaarasan kelestarian antarabangsa.			40 indikator yang meliputi 6 skop utama, iaitu infrastruktur (15%), tenaga dan perubahan cuaca (21%), sisa buangan (18%), air (10%), pengangkutan (18%) dan pendidikan (18%) dalam penarafan kelestarian alam sekitar.
3.	Melaksanakan Program Penanaman Pokok 2015 di Hutan Simpan Ayer Hitam, Puchong. (Pejabat TNC HEPA)	Melahirkan generasi yang peka kepada alam sekitar dan memupuk kesedaran dalam kalangan mahasiswa dan mahasiswa generasi Y.			Program dianjurkan oleh Sekretariat Alam Sekitar, Kolej Sepuluh, Universiti Putra Malaysia. Sebanyak 300 pokok telah ditanam oleh para pelajar UPM.

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
4.	Melaksanakan Program Penanaman Pokok Khas yang dikenali sebagai Putra Sarjana 2014. (Sekolah Pengajian Siswazah)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi pendedahan dalam memulihara alam sekitar alam sekitar untuk generasi akan datang. 2. Memberi pendedahan kepada pelajar pasca siswazah UPM tentang kepentingan mempertingkatkan persekitaran hijau. 			Pendedahan dalam memulihara persekitaran melalui pembukaan sebuah dusun mangga. Pelaksanaan pada 22 Mac 2014.
5.	Menganjurkan Majlis Sambutan Hari Bumi 2014 (Pejabat Naib Canselor)	Memupuk kesedaran alam sekitar kepada orang ramai dalam pemuliharaan dan pemeliharaan alam sekitar.			<ol style="list-style-type: none"> a. Sambutan Hari Bumi 2014 dianjurkan oleh Jabatan Alam Sekitar, Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar dengan kerjasama Kementerian Pelajaran dan Universiti Putra Malaysia (UPM). b. Diadakan pada 22 April 2014 di Dewan Banquet, Universiti Putra Malaysia dengan tema 'Bandar Hijau'.

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
6.	Menjalankan Kempen Kesedaran Penjimatan Elektrik (Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset)	Menjimatkan penggunaan tenaga elektrik.			Kempen secara berterusan mulai 15 Julai 2013
7.	Menjalankan Kempen Kesedaran Penjimatan Kertas (Pejabat Bursar)	Menjimatkan penggunaan kertas dengan mengambil kira konsep 3R–Reduce, Reuse and Recycle.			Kempen secara berterusan mulai 15 Julai 2013

AGENDA 11.0
PELUANG PENAMBAHBAIKAN

[Kertas 20]



PELUANG PENAMBAHBAIKAN

1. TUJUAN

Kertas ini adalah bertujuan untuk mendapat pertimbangan dan kelulusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) mengenai peluang penambahbaikan di UPM yang akan dilaksanakan.

2. LAPORAN

Laporan peluang penambahbaikan ini direkodkan daripada hasil penemuan kajian kepuasan pelanggan, pemantauan proses produk/perkhidmatan, analisis data, hasil laporan pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM dan sebagainya. Sebanyak empat (4) peluang penambahbaikan yang telah direkodkan di bawah Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) manakala tiada laporan peluang penambahbaikan bagi Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS). Laporan penuh adalah seperti pada Kertas 20.

3. SYOR

Mesyuarat adalah diminta mengambil makluman senarai peluang penambahbaikan yang akan dilaksanakan di UPM.

AGENDA 11.0: PELUANG PENAMBAHBAIKAN

(Tandakan pada ruangan yang berkaitan)

QMS

EMS

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
1.	Proses kawalan rekod perlu disemak dan dikaji semula memandangkan terdapat sebilangan rekod khususnya rekod penilaian pengajaran pensyarah tidak diselenggara. (Pejabat TNC AA)	Urus setia bagi proses utama prasiswazah di Bahagian Urus Tadbir Akademik membuat semakan rekod penilaian pengajaran pensyarah dan kandungan fail kursus. Hasil daripada semakan didapati bahawa maklumat Penilaian Pengajaran Pensyarah telah sedia direkod di dalam Intergrated Support System yang boleh diakses oleh pentadbir fakulti yang dilantik. Manakala pemantauan kursus/pengajaran bagi setiap semester mengikut kohort pelajar turut boleh dipantau melalui Laporan Hasil Pembelajaran Program (PO) dan Kursus (CO) melalui Programme Outcomes Summative Evaluation (POSE) di dalam Sistem PutraOBE yang telah dimulakan pada Semester 1 Sesi 2014/2015 dan akan ditambah baik dari semasa ke semasa.	31 Mac 2015	

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
2.	Meningkatkan penglibatan (membudayakan) pegawai akademik dalam Jaringan Industri dan Masyarakat (JINM) menerusi pelaksanaan Sistem Penilaian Prestasi Tahunan Bagi Komponen Jaringan Industri dan Masyarakat yang akan dilaksanakan bermula 2015. Ini adalah untuk menjayakan Pelan Strategik UPM 2014-2020 (Matlamat ke 3: Melonjakkan Perkhidmatan Jaringan Industri dan Masyarakat) (Pejabat TNC JINM)	<p>Sistem Penilaian Prestasi Tahunan (SPPT) Pegawai Akademik bagi komponen JINM melibatkan khidmat dan sumbangan dalam empat (4) bidang tugas dalam sub-komponen JINM iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Jaringan Industri dan Masyarakat (b) Projek /aktiviti industri atau komuniti, (c) Pengiktirafan dalam Aktiviti JINM, dan (d) Penjana Pendapatan. <p>Struktur SPPT yang diperkenalkan tersebut telah mengambil kira pelaksanaan tanpa menjejaskan tumpuan pegawai akademik kepada kepentingan fungsi Akademik dan Penyelidikan dan Inovasi UPM.</p>	2015	Telah mendapat kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti ke-530 bertarikh 10 Disember 2014 [kertas JPU Bil. 530/2]
3.	Melonjakkan pencapaian dalam QS Ranking (Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi)	(a) Meningkatkan Employer Reputation, melalui pendekatan lebih agresif dengan mengadakan hubungan baik dengan pihak majikan atau pihak industri. Selain itu pangkalan data Alumni UPM dan industri perlu dimantapkan agar promosi jenama UPM dapat dilaksanakan secara langsung dan berterusan kepada Alumni UPM dan pihak industri.	2015	Berdasarkan petikan minit JPU kali ke-524 pada 10/9/2014

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
		(b) Faculty Student Ratio, melalui mekanisme pengiraan bilangan pelajar dan staf mengikut pengiraan Full-time Equivalent (FTE).	2015	Berdasarkan petikan minit JPU kali ke-524 pada 10/9/2014
		(c) Meningkatkan prestasi dan memperkukuhkan kedudukan dalam beberapa aspek kritikal seperti: <ul style="list-style-type: none"> i. meningkatkan jumlah pengambilan pelajar antarabangsa pada peringkat prasiswazah dan pascasiswazah. ii. mengkaji semula pelantikan tenaga pengajar luar negara terutamanya dalam melihat kesesuaian, signifikan dan kepentingan dalam persekitaran universiti yang menyokong kepada kemajuan akademik dan pengantarabangsaan. iii. meningkatkan jumlah papers per faculty dan citations per faculty. Komponen ini merupakan dua indikator untuk memperbaiki kuantiti dan kualiti penyelidikan, termasuklah memberi penekanan kepada ISI-indexed journals dan penerbitan yang berimpak tinggi. 	2015	Berdasarkan petikan minit JPU kali ke-524 pada 10/9/2014

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
		iv. memperkukuhkan bidang penyelidikan dan pengajian terutamanya bidang kebitaraan supaya UPM dapat memperbaiki kedudukan dalam ranking by subject.		
4.	Memberi perkhidmatan yang efektif kepada masyarakat dari aspek kesihatan (Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan)	Pembangunan Unit Pakar Kesihatan Bergerak bagi wanita, kanak-kanak dan warga emas	2015	Berdasarkan petikan minit JPU kali ke-526 pada 1/10/2014