



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



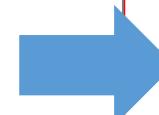
Agenda 4.0 PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN DENGAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

LAPORAN KETUA BAHAGIAN
BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI PERKHIDMATAN, CQA

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE I

www.upm.edu.my

Perubahan dalam isu-isu dalaman dan luaran yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti perlu dilaporkan sebagaimana **keperluan Standard Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015**
klausula 9.3.2, Input kajian semula pengurusan



9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Kajian semula pengurusan hendaklah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

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

Pada tahun 2018 pernyataan Isu Luaran dan Dalaman yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti telah **mula dikenalpasti dan dinilai** dan telah dilapor dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti ke-43 pada 14 Februari 2019.

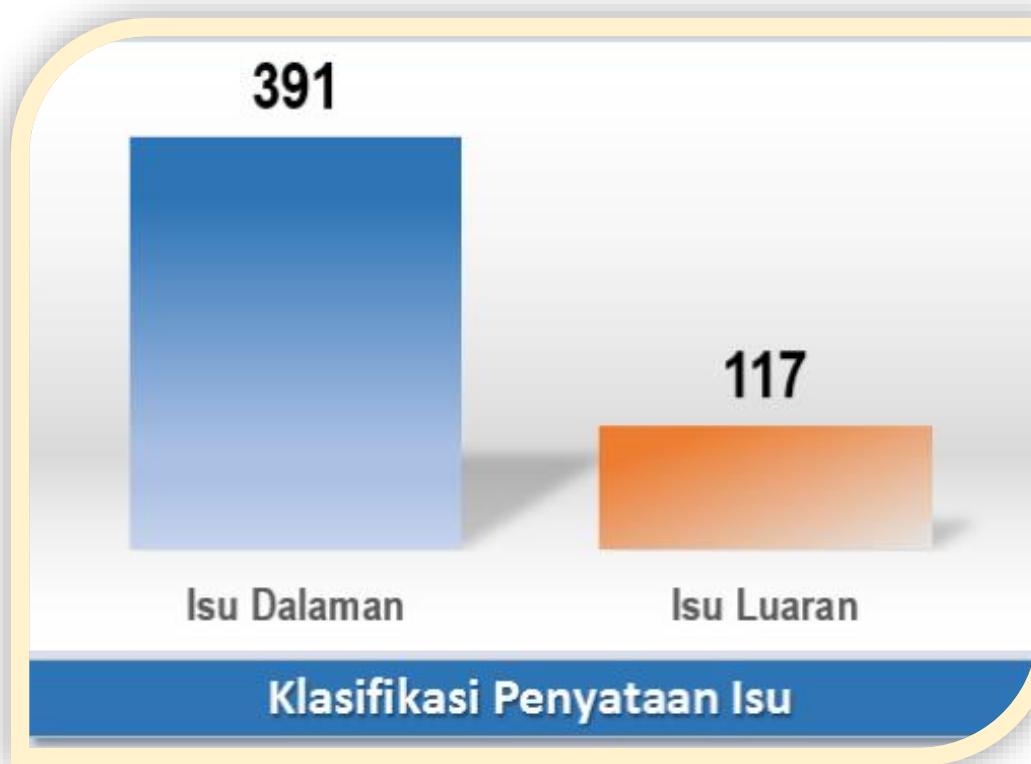
Manakala untuk tahun 2019 pernyataan **Isu Luaran dan Dalaman yang sama** juga telah dinilai pada awal tahun mengikut tempoh kawalan yang telah ditetapkan, iaitu:

- (1) Bagi Isu Luaran dan Dalaman yang telah dinilai dengan **tahap penilaian risiko adalah Rendah selama 2 tahun berturut-turut**, isu tersebut akan **digugurkan** pada tahun berikutnya;
- (2) Bagi Isu Luaran dan Dalaman yang ingin **dihapuskan** kerana sudah **tidak relevan dengan operasi Pusat Tanggungjawab**, isu tersebut akan **digugurkan** pada tahun berikutnya; dan
- (3) Bagi Isu Luaran dan Dalaman yang telah dinilai dengan **tahap penilaian risiko Sederhana dan Tinggi**, isu tersebut akan **dikekalkan**.

Nota: Laporan ini juga akan dibaca bersama Laporan Keberkesanan Tindakan bagi Menangani Risiko dan Peluang (Agenda 7.0)

Penyataan Isu
508

**Jumlah
pernyataan isu
keseluruhan 81
PTJ**



Jumlah Isu Dalaman dan Luaran yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti

Fakulti	Sekolah	Akademi
113	11	2
Institut	Pusat	Pejabat
77	104	38
Bahagian	Kolej	Perkhidmatan
25	102	36

**Jumlah isu mengikut
kategori PTJ**

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

- 1. Keperluan pelaporan perubahan isu dalaman dan luaran** yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti adalah bagi mematuhi keperluan Standard ISO 9001:2015;
- 2. Perubahan isu dalaman dan luaran operasi QMS** bergantung kepada tahap penilaian risiko dan tempoh kawalan yang telah ditetapkan;
- 3. Bilangan isu dalaman dan luaran** bagi operasi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS).