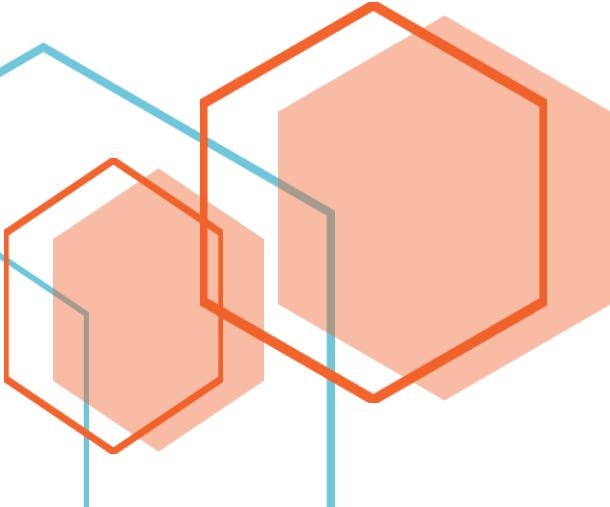


# **3.0**

## **TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT**

---

### **MKSP ISO Tahun 2018 (QMS KALI KE-8)**



## **AGENDA 3.0 LAPORAN STATUS TINDAKAN SUSULAN**

### **MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO UPM TAHUN 2018 (QMS ISO 9001 KALI KELAPAN)**

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
<b>8.1 – DASAR KUALITI</b>				
1.	8.1 (h)	memaklumkan Dasar Kualiti telah berubah pada tahun 2017 selaras dengan peralihan standard baharu ISO 9001:2015. Dasar Kualiti telah dibuat oleh Lembaga Pengarah Universiti (LPU) pada 20 Jun 2017. Pengerusi memberi ingatan bahawa semua Pusat Tanggungjawab perlu memaparkan Dasar Kualiti baharu.	<b>Semua PTJ</b>	<p>Semua PTJ di UPM telah memaparkan/mengguna pakai Dasar Kualiti baharu sebagaimana poster dan pemakluman oleh pihak CoSComm pada 16 Julai 2018.</p> <p>Hasil Audit Dalaman QMS UPM Tahun 2019 telah mendapati tiada sebarang penemuan audit bagi penggunaan Dasar Kualiti yang tidak terkini di PTJ.</p>
<b>8.4 - PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN TERHADAP SPK</b>				
2.	8.4.7	mengambil perhatian pemantauan perubahan isu dalaman/luaran akan dilaksana dua (2) kali setahun dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti. Semakan pertama isu dalaman dan isu luaran akan dilaksana pada Sukuan Kedua (Q2) dan akan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM Kali ke-40 pada 10 Julai 2018.	<b>CQA</b>	<p>Pemantauan perubahan isu dalaman/luaran PTJ tahun 2018 telah dilaksana dua (2) kali setahun iaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. semakan pertama isu dalaman dan isu luaran bagi Sukuan Kedua (Q2) telah dibentangkan dalam Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke-40 pada 10 Julai 2018 dan;</li> </ul>

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				<p>ii. semakan keberkesanan bagi Sukuan Keempat (Q4) telah dibentangkan semasa Mesy JK Kualiti UPM Kali ke-43 pada 14 Februari 2019.</p> <p>Status terkini seperti pada <b>Laporan Agenda 4.0. – Perubahan Isu Luaran dan Dalaman Universiti yang Relevan dengan SPK.</b></p>
<b>PRESTASI PROSES, KEAKURAN DAN KEBERKESANAN SPK</b>				
<b>8.5.1 - Maklum Balas Pelanggan/Pihak Berkepentingan</b>				
3.	8.5.1 (e)	mengambil perhatian pemantauan status tindakan maklum balas bagi tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2017, iaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. aduan telah selesai sebanyak 198 manakala 8 masih dalam proses tindakan;</li> <li>ii. cadangan telah selesai sebanyak 18 manakala 8 masih dalam proses tindakan;</li> <li>iii. penghargaan semua telah selesai iaitu sebanyak 6 maklum balas;</li> <li>iv. pertanyaan telah selesai sebanyak 727, manakala 98 masih dalam proses tindakan.</li> </ul>	<b>PKPU</b>	Status tindakan maklum balas pelanggan / pihak berkepentingan telah dipantau dengan status terkini seperti pada <b>Laporan Agenda 5.1 - Kepuasan Pelanggan &amp; Maklum balas Pihak Berkepentingan.</b>
4.	8.5.1 (g)	penambahbaikan Sistem U-Respon daripada tahun 2012 hingga 2018 sebagaimana yang dilapor. Mesyuarat mengambil perhatian bengkel naik taraf sistem bagi memenuhi ekspektasi pelanggan dan memenuhi perubahan pada standard akan dilaksanakan pada 4 Mei 2018.	<b>PKPU</b>	Bengkel naik taraf sistem telah dilaksanakan pada 28 Mei 2018.

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN															
<b>8.5.2 - Kajian Kepuasan Pelanggan</b>																			
5.	8.5.2 (c)	<p>mesyuarat mengambil perhatian item perkhidmatan bagi peratus yang mendapat skala 1, 2 dan 3 iaitu:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Skop</th><th>Item</th><th>Peratus (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prasiswazah</td><td>Kemudahan wifi/u-Spot di fakulti/institut</td><td>38.89%</td></tr> <tr> <td>Siswazah</td><td>Kemudahan wifi/u-Spot di fakulti/institut</td><td>58.23%</td></tr> <tr> <td>Penyelidikan dan Inovasi</td><td>Penggunaan KM Portal dalam pengurusan maklumat</td><td>45.27%</td></tr> <tr> <td>Perkhidmatan Sokongan</td><td>Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU)</td><td>60.05%</td></tr> </tbody> </table>	Skop	Item	Peratus (%)	Prasiswazah	Kemudahan wifi/u-Spot di fakulti/institut	38.89%	Siswazah	Kemudahan wifi/u-Spot di fakulti/institut	58.23%	Penyelidikan dan Inovasi	Penggunaan KM Portal dalam pengurusan maklumat	45.27%	Perkhidmatan Sokongan	Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU)	60.05%	<b>Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) &amp; Timbalan Wakil Pengurusan Prasiswazah/ Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) &amp; Timbalan Wakil Pengurusan/ Semua Ketua PTJ Entiti Perkhidmatan</b>	<p><b>Kemudahan untuk OKU: PKU</b></p> <p>i) PKU amat memandang serius dalam memberikan kemudahan Orang Kurang Upaya (OKU); dan</p> <p>ii) Kemudahan sedia ada ialah tempat letak kereta OKU, tandas OKU, lif, laluan kerusi roda dan kerusi roda di hadapan pintu utama/kaunter perkhidmatan PKU.</p> <p><b>PSAS</b> Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) yang disediakan adalah tempat letak kereta OKU dan tandas OKU.</p> <p>Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan mengikut Skop Perkhidmatan bagi tahun 2018 sebagaimana pada <b>Laporan Kepuasan Pelanggan - Agenda 5.1</b>.</p>
Skop	Item	Peratus (%)																	
Prasiswazah	Kemudahan wifi/u-Spot di fakulti/institut	38.89%																	
Siswazah	Kemudahan wifi/u-Spot di fakulti/institut	58.23%																	
Penyelidikan dan Inovasi	Penggunaan KM Portal dalam pengurusan maklumat	45.27%																	
Perkhidmatan Sokongan	Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU)	60.05%																	
6.	8.5.2 (e)	meminta supaya Peneraju menghantar perincian Kajian Kepuasan Pelanggan kepada semua PTJ.	<b>PKPU</b>	Sebaua PTJ telah menerima hasil kajian bermula tahun 2018.															

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
<b>8.5.3 Pencapaian Objektif Kualiti</b>				
<b>8.5.3.1 Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2017 dan Penetapan KPI 2018</b>				
7.	8.5.3.1 (d)i	<p>mengambil maklum penetapan 34 KPI UPM tahun 2018 mengikut peneraju adalah sebagaimana yang telah dilapor, dan mesyuarat mengambil perhatian perkara berikut:</p> <p>peningkatan sasaran KPI Penyelidikan dan Inovasi tahun 2018 yang lebih tinggi berbanding pencapaian KPI tahun 2017, akan memberi risiko ketidakcapaian KPI oleh Peneraju dan memerlukan strategi tindakan yang mantap;</p>	<b>Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</b>	<p>Pengukuran pencapaian KPI UPM Tahun 2018 telah dipantau sebanyak 4 kali setahun mengikut Sukuan menerusi siri bengkel yang telah diadakan pada 17 April 2018, 19 Julai 2018, 18 Oktober 2018 dan 1 Februari 2019.</p> <p><b>Laporan Pencapaian KPI 2018</b> seperti pada <b>Agenda 5.2 (a)</b>.</p>
8.	8.5.3.1 (d)ii	membuat pemantauan pencapaian bagi sasaran KPI Hal Ehwal Pelajar dan Alumni tahun 2018. Peningkatan sasaran bagi KPI 2018 berhubung jumlah bantuan kewangan pelajar sebanyak RM10 juta, berbanding pencapaian KPI 2017 sebanyak RM1.11 juta juga memerlukan strategi tindakan yang mantap agar risiko KPI 2018 yang tidak tercapai diambil perhatian.	<b>Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)</b>	<p>Pengukuran dan pemantauan pencapaian KPI telah dilaksanakan sebagaimana pada <b>Laporan Pencapaian KPI 2018 - Agenda 5.2 (a)</b>.</p>
<b>8.5.3.2 Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras</b>				
9.	8.5.3.2 (f)	66 objektif telah diluluskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-39 yang telah diadakan pada 10 April 2018, dan pelaporan pencapaian akan dilaksana sebanyak 2 kali setahun.	<b>Peneraju Proses</b>	<p>Pengukuran dan pemantauan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2018 telah dilaksanakan sebanyak 2 kali setahun iaitu pada Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke - 40 pada 10 Julai 2018 dan Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke - 43 pada 14 Februari 2019.</p> <p>Status terkini dilaporkan sebagaimana pada <b>Agenda 5.2 (b) – Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2018</b>.</p>

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
<b>8.5.3.3 Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2017</b>				
10.	8.5.3.3 (a)	<p>Mesyuarat mengambil perhatian berhubung Pencapaian Piagam Pelanggan tahun 2017 sebagaimana telah dibentang oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) (<b>Lampiran 9</b>), iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Piagam Pelanggan perlu dipapar dalam laman sesawang setiap PTJ mengikut kesesuaian PTJ: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. skop Prasizwazah melibatkan semua PTJ Fakulti;</li> <li>ii. skop Siswazah melibatkan semua PTJ Fakulti dan Institut;</li> <li>iii. skop Penyelidikan dan inovasi melibatkan semua PTJ Fakulti dan Institut;</li> <li>iv. skop sokongan melibatkan semua PTJ entiti perkhidmatan dan Pusat Asasi Sains Pertanian.</li> </ul> </li> </ul>	<b>Semua PTJ</b>	<p>PTJ telah mengambil perhatian dan tindakan serta pemantauan berterusan terhadap pencapaian Piagam Pelanggan dengan pelaporan dibuat setiap bulan.</p> <p>Pengukuran dan pemantauan Pencapaian Piagam Pelanggan 2018 telah dilaksanakan sebanyak 2 kali setahun iaitu pada Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke - 40 pada 10 Julai 2018 dan Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke - 43 pada 14 Februari 2019.</p> <p>Status terkini dilaporkan sebagaimana pada <b>Agenda 5.2 (c) - Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2018</b>.</p>
11.	8.5.3.3 (b)	<p>hasil semakan Piagam Pelanggan Proses Sokongan tahun 2017, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. PTJ tidak menghantar laporan lengkap kerana masih menunggu pengesahan mesyuarat PTJ;</li> <li>ii. Piagam Pelanggan masih menggunakan bahasa yang tidak mempunyai pengukuran yang jelas seperti "memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan memenuhi kepuasan pelanggan"; dan</li> <li>iii. Piagam Pelanggan dan kaedah pengukuran yang tidak jelas.</li> </ul> <p>Mesyuarat bersetuju Piagam Pelanggan diteliti pada setiap PTJ Entiti Perkhidmatan dan memastikan Piagam Pelanggan boleh diukur dan kaedah pengukuran yang jelas, serta memajukan laporan lengkap mengikut keperluan tempoh pelaporan.</p>	<b>PTJ Entiti Perkhidmatan</b>	<p>PTJ Entiti Perkhidmatan telah mengambil perhatian dan tindakan terhadap Piagam Pelanggan Proses Sokongan masing-masing serta melaksanakan pemantauan pencapaian secara berterusan dengan pelaporan dibuat setiap bulan.</p> <p>Pengukuran dan pemantauan Pencapaian Piagam Pelanggan 2018 telah dilaksanakan sebanyak 2 kali setahun iaitu pada Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke - 40 pada 10 Julai 2018 dan Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke - 43 pada 14 Februari 2019.</p> <p>Status terkini dilaporkan sebagaimana pada <b>Agenda 5.2 (c) - Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2018</b>.</p>

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
<b>8.5.5 - Penemuan Audit</b>				
12.	8.5.5 (a)	<p><b>Laporan Keberkesanan Penutupan Audit Pemantauan 2 oleh SIRIM</b></p> <p>Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Keberkesanan Penutupan Audit Pemantauan 2 oleh SIRIM yang telah dibentang oleh Wakil Pengurusan sepetimana pada <b>Lampiran 10</b>. Mesyuarat mengambil perhatian:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. keperluan pelaksanaan Audit Badan pensijilan adalah untuk pengekalan pensijilan QMS ISO 9001:2015;</li> <li>ii. tindakan pembetulan bagi penemuan audit Pemantauan Semakan 2 pada tahun 2017 yang perlu dilaksana secara berkesan bagi memastikan penemuan yang sama tidak berulang; dan</li> <li>iii. perubahan tarikh Audit Pensijilan Semula Tahun 2018 yang telah dikomunikasikan kepada semua warga UPM.</li> </ul>	<b>Semua PTJ</b>	<p>Audit Pensijilan Semula Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015 di Universiti Putra Malaysia (UPM) telah dijalankan pada 21 hingga 25 Mei 2018.</p> <p>Sebanyak satu (1) Laporan Ketakakuran (NCR) telah direkod dan disahkan penutupan oleh pihak SIRIM.</p> <p>UPM berjaya mengekalkan persijilan ISO 9001:2015 bagi tahun 2018.</p>

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
13.	8.5.5 (b)	<p><b>Laporan Audit Dalaman QMS 2018</b>  <b>Mesyuarat mengambil perhatian berhubung laporan Audit Dalaman</b> yang telah dibentangkan oleh Ketua Juruaudit Dalaman sepetimana pada Lampiran 11, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Audit Dalaman QMS 2018 telah diadakan pada <b>21-25 Mei 2018, 26-29 Mac 2018 &amp; 2-5 April 2018</b> melibatkan 6 kumpulan audit serta penglibatan 98 orang Juruaudit UPM serta 423 orang Juruaudit PTJ. Skop penganuditan merangkumi semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah (kecuali pra persediaan Diploma Sains) dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan;</li> <li>ii. sebanyak 164 NCR dan 154 OFI telah direkodkan bagi tahun 2018 dengan peningkatan sebanyak 7 NCR dan 2 OFI berbanding penemuan audit dalaman tahun 2017;</li> <li>iii. kekuatan yang dikenalpasti menerusi Audit Dalaman QMS 2018 UPM iaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. perancangan bagi memastikan pengekalan Pensijilan Sistem pengurusan Kualiti ISO 9001 termasuk proses peralihan daripada standard versi 2008 kepada 2015 dilaksanakan dengan teratur;</li> <li>b. PTJ telah mengenalpasti risiko secara menyeluruh berdasarkan fungsi PTJ, isu dalaman, isu luaran dan pihak berkepentingan;</li> <li>c. komitmen pihak Pengurusan Universiti dan Pusat Jaminan</li> </ul> </li> </ul>	Semua PTJ	<p><b>Data setakat 6/8/2019, 8.00 pagi bagi NCR dan OFI tahun 2018 yang belum ditutup</b></p> <p>NCR (3)  IPPB (1)  iDEC (2) – dipindahkan dari SPS</p> <p>OFI (4)  FP (3)  PASP (1)</p> <p>CQA telah membuat pemantauan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaporan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti ke- 44 (8/5/19)</li> <li>2. Pembentangan penutupan Penemuan Audit Dalaman 2018 (30/5/19)</li> <li>3. Pelaporan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti ke- 45 (31/7/19)</li> </ol> <p><b>PTJ berkenaan dimohon:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan tindakan penutupan NCR audit dalaman tahun 2018 selewat-lewatnya 30 Ogos 2019 (sebelum Audit SIRIM) bagi NCR IPPH dan 30 Disember 2019 bagi NCR iDEC.  <b>Tindakan: TWP IPPH dan TWP iDEC</b></li> <li>2. Melaksanakan tindakan penutupan OFI audit dalaman tahun 2018 selewat-lewatnya 30 Ogos 2019 (sebelum Audit SIRIM).  <b>Tindakan: TWP PASP dan TWP FP</b></li> </ol>

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
		<p>Kualiti serta Pengurusan PTJ dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti adalah sangat baik; dan</p> <p>d. UPM telah mengenalpasti untuk memperluaskan skop dengan menambah pengurusan pelaksanaan akreditasi makmal yang akan diletakkan di bawah Bahagian Pengurusan Kualiti Akademik dan Akreditasi, Pusat Jaminan Kualiti (akan kuatkuasa dalam Jawatan Kuasa Kualiti pada hujung April 2018).</p> <p>iv. kelemahan yang dikenalpasti menerusi Audit Dalaman QMS 2018 UPM iaitu:</p> <p>a. UPM perlu memberi perhatian dan tindakan segera ke atas NCR yang berulang iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a.i Penyediaan rekod berkaitan: pengajaran dan pembelajaran (Prasiswazah dan Siswazah) &amp;</li> <li>a.ii Pengurusan makmal</li> <li>a.iii Pengurusan penyimpanan bahan kimia di makmal.</li> </ul> <p>b. UPM telah melaksana Audit Dalaman dengan baik pada tahun 2017 dan pasukan Audit telah melaporkan 157 NCR dan 152 OFI. Namun terdapat 42 NCR tiada bukti pelaksanaan tindakan pembetulan dalam Sistem Audit Dalaman (PortalCQA).</p> <p>c. kebanyakan PTJ tidak mematuhi pelaksanaan proses kerja. Contoh : fail kursus dan ia didapati masih berulang dengan penambahan sebanyak 12 NCR</p>		<p>*Nota:</p> <p>Penutupan penemuan Audit Dalaman (3 NCR dan 4 OFI) tahun 2018 adalah salah satu kriteria Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran tahun 2019 di bawah sub komponen Pengurusan Kualiti</p>

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
		<p>berbanding tahun 2017 (48 Tahun 2017 dan 60 Tahun 2018).</p> <p>d. masih terdapat Piagam Pelanggan yang tidak dikemaskini dalam laman web PTJ yang mana merupakan salah satu kategori Objektif Kualiti UPM.</p> <p>e. masih terdapat dokumen dalam Sistem eISO yang tidak disemak oleh Peneraju Proses walaupun semakan sepatutnya dibuat dalam tempoh tiga (3) tahun, menyebabkan Prosedur/Garis Panduan/Arahan Kerja tersebut tidak relevan diguna pakai.</p> <p>v. meminta mengambil perhatian:</p> <p>a. pelaksanaan audit dalaman dan laporan penemuan audit telah dilaporkan semasa Mesyuarat Penutupan Audit pada 9 April 2018;</p> <p>b. <b>penemuan audit dalaman perlu diambil tindakan oleh Pusat Tanggungjawab (PTJ) berkaitan (bagi PTJ yang menerima NCR dan OFI) dalam tempoh yang telah ditetapkan;</b></p> <p>c. kelemahan hasil penemuan audit dalaman yang perlu diambil tindakan bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti di UPM.</p>		

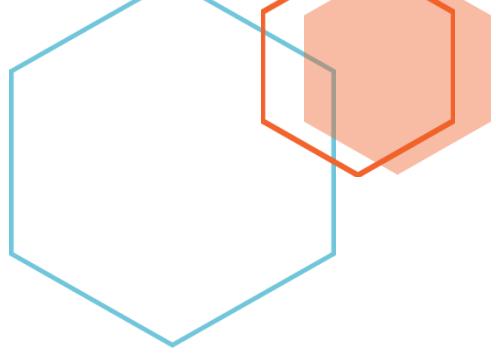
## 8.6 - KECUKUPAN SUMBER

### 8.6.1 - Sokongan Sumber Manusia

14.	8.6.1 (b)	Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Sokongan Sumber Manusia yang telah dibentang oleh Timbalan Wakil Pengurusan, Pejabat Pendaftar sebagaimana pada <b>Lampiran 13</b> , serta mengambil perhatian:	Pendaftar	Strategi dan penambahbaikan sumber manusia telah dirangka dan diteliti secara berterusan dengan mengambil kira kecukupan sokongan sumber manusia serta pematuhan terhadap keperluan standard, klausula 9.3.2 (d).
-----	-----------	--	-----------	---

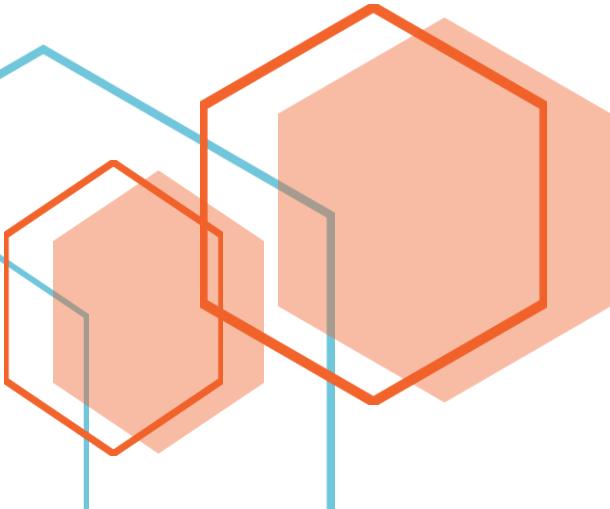
BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
		strategi dan penambahbaikan sumber manusia mengambil kira kecukupan sokongan sumber manusia, sebagaimana keperluan standard, klausa 9.3.2 (d).		Status terkini sebagaimana pada <b>Agenda 6.1 - Laporan Sokongan Sumber Manusia.</b>
<b>8.6.2 - Sokongan Sumber Kewangan</b>				
15.	8.6.2 (b)	Mesyuarat mengambil maklum berhubung Laporan Sokongan Sumber Kewangan UPM yang telah dibentang oleh Timbalan Wakil Pengurusan, Pejabat Bursar sebagaimana pada <b>Lampiran 14</b> , serta mengambil perhatian: strategi dan penambahbaikan sumber kewangan mengambil kira kecukupan sokongan sumber kewangan, sebagaimana keperluan standard, klausa 9.3.2 (d).	<b>Bursar</b>	Strategi dan penambahbaikan sumber kewangan telah dirangka dan diteliti secara berterusan dengan mengambil kira kecukupan sokongan sumber kewangan serta pematuhan terhadap keperluan standard, klausa 9.3.2 (d).  Status terkini sebagaimana pada <b>Agenda 6.2 - Laporan Sokongan Sumber Kewangan.</b>
<b>8.7 - KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG</b>				
16.	8.7 (d)	Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Keberkesanan Tindakan bagi Menyatakan Risiko dan Peluang yang telah dibentang oleh Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan sebagaimana pada <b>Lampiran 15</b> , serta mengambil perhatian: semakan berkala terhadap keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dibuat 2 kali/tahun, dan perubahan yang dikenalpasti direkod;	<b>Pengarah, CQA</b>	Semakan berkala telah dilaksanakan sebanyak 2 kali setahun (Q2 & Q4) serta direkodkan.  Penilaian risiko terkini dan perincian sebagaimana pada <b>Agenda 7.0 - Keberkesanan Tindakan Bagi Menangani Risiko dan Peluang.</b>
17.	8.7 (e)	semakan pertama keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dibuat pada Q2, dan akan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM kali ke-40 pada 10 Julai 2018;	<b>Pengarah, CQA</b>	Semakan keberkesanan bagi Sukuan Keempat 2018 telah dibentangkan semasa Mesy JK Kualiti UPM kali ke-43 pada 14 Februari 2019 manakala laporan penilaian terkini iaitu Sukuan Kedua 2019 telah dibentangkan pada Mesy JK Kualiti UPM kali ke-45 pada 31 Julai 2019.

BIL.	MINIT	PERINCIAN TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB /TINDAKAN	STATUS PELAKSANAAN/PENCAPAIAN
				Pelaporan terkini sebagaimana pada <b>Agenda 7.0 - Keberkesanan Tindakan Bagi Menangani Risiko dan Peluang.</b>
<b>8.8 - PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>				
18.	8.8 (c)	Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan peluang penambahbaikan menerusi pembentangan oleh Wakil Pengurusan, serta :  (a) mengambil perhatian terhadap cadangan tarikh pelaksanaan tindakan bagi peluang penambahbaikan yang perlu dipantau oleh peneraju QMS yang terlibat.	<b>Peneraju berkaitan</b>	Pemantauan terhadap Peluang Penambahbaikan dilaksanakan secara berterusan mengikut tempoh tindakan oleh peneraju berkenaan.



# 4.0

## PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN DENGAN SPK





**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



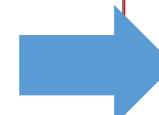
# Agenda 4.0 PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN DENGAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

LAPORAN KETUA BAHAGIAN  
BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI PERKHIDMATAN, CQA

BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE I

[www.upm.edu.my](http://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.

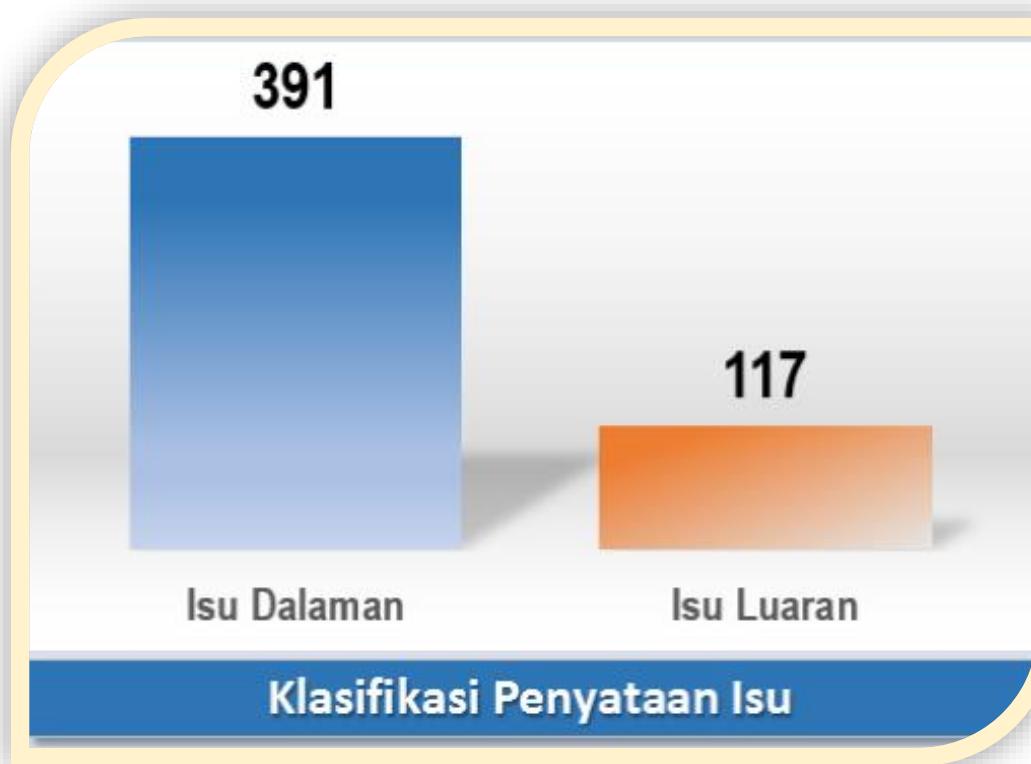
Manakala untuk tahun 2019 pernyataan **Isu Luaran dan Dalaman yang sama** juga telah dinilai pada awal tahun mengikut tempoh kawalan yang telah ditetapkan, iaitu:

- (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
<b>508</b>

**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).

# 5.0

## MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN SPK

- 5.1 Kepuasan Pelangan & Maklum balas Pihak Berkepentingan**
- 5.2 Pencapaian Objektif Kualiti SPK**
  - a) Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2018 dan Penetapan KPI 2019
  - b) Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2018
  - c) Pencapaian Piagam Pelanggan 2018
    - i) Proses Utama Universiti
    - ii) Proses Sokongan dan Operasi Sokongan
- 5.3 Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan**
- 5.4 Penemuan Audit**
  - a) Audit SIRIM 2018
  - b) Audit Dalaman 2019
- 5.5 Prestasi Penyedia Luar**

# **5.0**

## **MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN SPK**

**5.1**

### **Kepuasan Pelangan & Maklum balas Pihak Berkepentingan**

**[Dilaporkan bersekali dengan Agenda 5.2 (c)]**



# MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)

## 08.08.2019

B E R I L M U   B E R B A K T I  
W I T H   K N O W L D G E   W E   S E R V E

[www.upm.edu.my](http://www.upm.edu.my)

PENYELARAS KEPUASAN PELANGGAN UNIVERSITI

# AGENDA

01

## Agenda 5.1

LAPORAN MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN 2018

- I) U-Respon
- II) Kajian Kepuasan Pelanggan
- III) Maklumbalas Pihak Berkepentingan 2019

02

## Agenda 5.2 (C)

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2018

- I) Proses Utama Universiti
- II) Proses Sokongan dan Operasi Sokongan

# Agenda 5.1

LAPORAN MAKLUMBALAS KEPUASAN  
PELANGGAN 2018

- I) U-Respon
- II) Kajian Kepuasan Pelanggan
- III) Maklumbalas Pihak Berkepentingan 2019

# U-RESPON

## KATEGORI MAKLUMBALAS DAN KATEGORI PENGGUNA

		ORANG AWAM	PELAJAR	PEMBEKAL	STAF UPM	
	ADUAN	159	13	74	0	72
	CADANGAN	35	8	16	3	8
	PENGHARGAAN	16	4	10	0	2
	PERTANYAAN	343	205	119	4	15
553						

ADMIN - <http://u-respons.upm.edu.my>

PELANGGAN - <http://upm.edu.my/feedback> dan <http://upm.edu.my/maklumbalas>

SENARAI PTJ BERDASARKAN KATEGORI MAKLUMBALAS  
DAN  
STATUS TINDAKAN TEMPOH 1 JAN – 31 DIS 2018

ADUAN



TELAH SELESAI	134
DALAM PROSES	25

1. FEP
2. BHG.AKADEMIK
3. BHEP DAN BKU

CADANGAN



TELAH SELESAI	32
DALAM PROSES	3

1. BHG. AKADEMIK
2. UPM
3. PERPUSTAKAAN

PENGHARGAAN



TELAH SELESAI	13
DALAM PROSES	3

1. PUSAT ALUMNI
2. BHEP, BHG.KAUNSELING DAN UPM
3. BKU, FEP, PKU, CEM DAN WAZAN

PERTANYAAN



TELAH SELESAI	296
DALAM PROSES	47

1. BHG. AKADEMIK
2. PENDAFTAR DAN SGS
3. UPM

# SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

**01**

Status jumlah kategori maklumbalas dan kategori pengguna bagi Sistem U-Respon 2018

**02**

Status tindakan dalam proses bagi tarikh berakhir 31 Disember 2018 telah diambil tindakan oleh PTJ yang terlibat

# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

JUMLAH RESPONDEN

PENGAJIAN SISWAZAH

PERKHIDMATAN  
SOKONGAN

46 ITEM

21 ITEM

593 — 389 — 377 — 4948

31 ITEM

16 ITEM

PENGAJIAN  
PRASISWAZAH

PENYELIDIKAN DAN  
INOVASI

# PENCAPAIAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN BAGI TAHUN 2018

## PENGAJIAN PRA-SISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI, DAN PERKHIDMATAN SOKONGAN

**31 ITEM**

### **PRA-SISWAZAH**

Tiada item dari 3 kategori mendapat MIN 4.0 dan ke atas

**46 ITEM**

### **SISWAZAH**

4 item dari 7 kategori mendapat MIN 4.0 dan ke atas



**16 ITEM**

### **PENYELIDIKAN DAN INOVASI**

Tiada item dari 2 kategori mendapat MIN 4.0 dan ke atas

**21 ITEM**

### **PERKHIDMATAN SOKONGAN**

3 item dari 3 kategori mendapat MIN 4.0 dan ke atas



Kualiti perkhidmatan yang diterima di kaunter SPS	4.00
Penilaian kualiti perkhidmatan di fakulti/institut	4.00
Penilaian kualiti penyeliaan	4.21
Penilaian kualiti profesionalisme	4.12

Urusan di kaunter khidmat pelanggan	4.18
Kemudahan komunikasi	4.18
Kemudahan fizikal lain	4.16

# KOMEN/ADUAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN

PRASISWAZAH DAN SISWAZAH	PTJ (PRASISWAZAH)	KOMEN/CADANGAN	PTJ (SISWAZAH)
	Fakulti Ekonomi Pengurusan	Teknologi maklumat dan komunikasi	Fakulti Kejuruteraan
	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan	Kemudahan fizikal	Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan
	Fakulti Sains dan Teknologi Makanan	Komunikasi pelanggan	Fakulti Perhutanan

PENYELIDIKAN DAN INOVASI	PTJ	KOMEN/CADANGAN
	Pusat Pengurusan Penyelidikan	Penambahbaikan sistem
	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	Proses kerja yang panjang

# KOMEN/ADUAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN

PERKHIDMATAN SOKONGAN	PTJ	KOMEN/CADANGAN
	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	Kemudahan Fizikal di kolej
	Fakulti Kejuruteraan	Kemudahan fizikal
	Pusat Antarabangsa	Penyampaian maklumat

# SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

**01**

Laporan bagi Kajian  
Kepuasan Pelanggan  
2018

**02**

Mengenalpasti  
tindakan yang  
bersesuaian bagi  
komen dan  
cadangan yang  
dimajukan

# PIHAK BERKEPENTINGAN

## PROSES TINDAKAN

Laporan

SEPTEMBER

### LAPORAN MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN

- AKADEMIK DAN ANTARABANGSA
- PENYELIDIKAN DAN INOVASI
- JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT

MAC

Pengubalan Soalan

APRIL

Pilot Test

JULAI

Edaran kepada Pihak Berkepentingan

Ogos

Analisis Data

# **Agenda 5.2 (C)**

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM

PELANGGAN 2018

- I) Proses Utama Universiti
- II) Proses Sokongan dan Operasi  
Sokongan

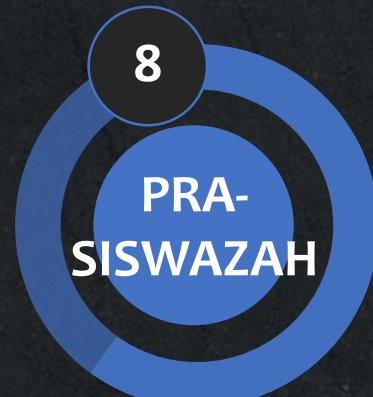
# PIAGAM PELANGGAN

## PROSES UTAMA

**20** Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai

**5** Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai

**25** Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan  
Proses Utama



# PIAGAM PELANGGAN

## PROSES SOKONGAN

Jumlah  
Piagam Pelanggan  
yang dicapai

**89**

Jumlah  
Piagam Pelanggan  
yang tidak dicapai

**25**

Jumlah  
Piagam Pelanggan  
Proses Sokongan

**114**

## SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

01

### Piagam Pelanggan Proses Utama

5 Piagam Pelanggan yang tidak dicapai telah diambil tindakan oleh peneraju

02

### Piagam Pelanggan Proses Sokongan

25 Piagam Pelanggan yang tidak dicapai telah diambil tindakan oleh peneraju

03

### Keseluruhan

Ahli Mesyuarat dimohon mengambil maklum Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tahun 2018

LAPORAN JAWATANKUASA JAMINAN KUALITI KE 44 ( 2/2019)



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*

# 5.0

## MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN SPK

### 5.2

#### Pencapaian Objektif Kualiti SPK

- a) Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2018 dan Penetapan KPI 2019
- b) Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2018
- c) Pencapaian Piagam Pelanggan 2018
  - i) Proses Utama Universiti
  - ii) Proses Sokongan dan Operasi Sokongan

# 5.0

## MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN SPK

### 5.2

#### Pencapaian Objektif Kualiti SPK

- a) Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2018 dan Penetapan KPI 2019

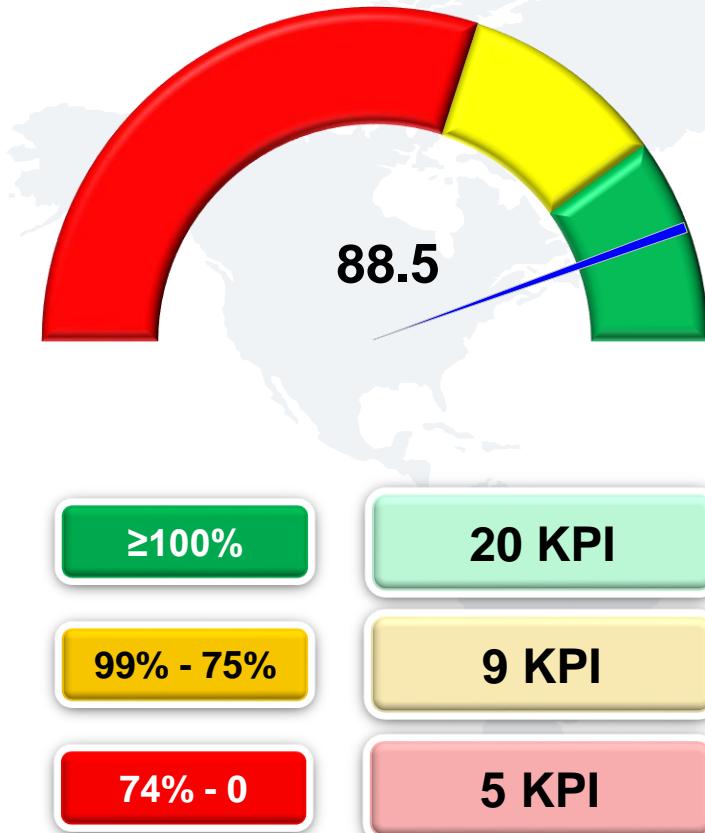
# MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)



**Agenda 5.2(a) :  
Pencapaian Petunjuk Prestasi  
Utama (KPI) 2018  
dan Penetapan KPI 2019**

*Oleh*  
**Pengarah  
Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi  
(CoSComm)**

# 1. PENCAPAIAN KPI UPM 2018



- Pencapaian KPI UPM 2018 telah dibincang dan dibentangkan pada **Bengkel Penilaian Pencapaian KPI Suku Keempat 2018** bersama Pengurusan Universiti dan Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ) pada **1 Februari 2019**. Secara keseluruhan, UPM mencapai 88.5% pada tahun 2018.
- Pencapaian KPI 2018 dipantau pada setiap suku tahun seperti berikut :
  - Suku pertama : 17 April 2018
  - Suku kedua : 19 Julai 2018
  - Suku ketiga : 18 Oktober 2018
  - Suku keempat : 2 Februari 2019



# KPI UPM 2018



## PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN & ICT **1 KPI**

• Kedudukan laman web UPM di Webometrics



## PENGURUSAN KEWANGAN **1 KPI**

- Peratusan penjanaan pendapatan berbanding belanja mengurus



## SUMBER MANUSIA **2 KPI**

- Kecemerlangan bakat
- Pematuhan dasar



## JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT **6 KPI**

- Jaringan industry dan komuniti
- Geran penyelidikan & pengembangan
- Pemasyarakatkan kepakaran
- Program angkat
- Program antarabangsa
- Penjanaan pendapatan JINM

# 34

## KPI UPM 2018



## PERTANIAN **1 KPI**

Kedudukan dalam penarafan global  
a. QS Global Rankings by Subject  
b. Best Global Universities Ranking



## AKADEMIK & ANTARABANGSA **10 KPI**

- Graduan PhD
- iGOT
- Kadar Keciciran
- Siswazah antarabangsa
- Prasiswazah antarabangsa
- Akreditasi antarabangsa
- Pelajar *inbound*
- Pelajar *outbound*
- Program *summer school*
- Program berdasarkan industri



## HAL EHWAL PELAJAR **5 KPI**

- Kebolehpasaran graduan
- Kemahiran insaniah pelajar yang mendaftar kursus kokurikulum berkredit
- Pelajar yang menyertai program kesukarelawanan
- Bilangan usahawan pelajar
- Bantuan kewangan pelajar

## PENYELIDIKAH & INOVASI **8 KPI**

- Penerbitan dalam jurnal berindeks
- Penerbitan Q1 dan Q2
- Sitasi 5 tahun
- Geran penyelidikan
- Pendapatan RDCE dan lain-lain
- IPR yang difaiklan
- Pengkomersilan
- Projek penyelidikan secara kerjasama

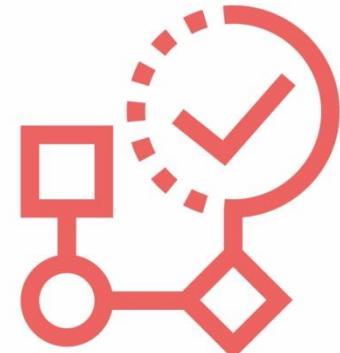


## 2. PENETAPAN KPI UPM 2019

- KPI UPM 2019 telah dibincangkan bersama Pengurusan Universiti dan Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ) dan ditetapkan melalui beberapa siri bengkel seperti berikut :
  - **Bengkel KPI Suku Keempat 2018** pada **1 Februari 2019**
  - **Bengkel Penyelarasan KPI UPM 2019** pada **7 Mac 2019**



- 37 KPI UPM 2019 telah diluluskan oleh YBhg. Prof. Datin Paduka Dato' Naib Canselor melalui Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti ke 678 pada 19 Jun 2019.
- Secara ringkasan:
  - 7 KPI dan 5 sub KPI baharu telah ditambah
  - 4 KPI telah digabungkan menjadi 2 KPI
  - 2 KPI telah digugurkan daripada KPI 2018



# KPI UPM 2019

## PERTANIAN 3 KPI

- Kedudukan dalam penarafan global
  - a. QS Global Rankings by Subject
  - b. Best Global Universities Ranking
- Projek pengembangan pertanian
- Visibiliti pertanian



## PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN & ICT 3 KPI

- Kedudukan laman web UPM di Webometrics
- Pengukuhan & visibiliti sumber maklumat pertanian
- Aktiviti penyebaran ilmu dan jaringan komuniti



## PENGURUSAN KEWANGAN & ASET 2 KPI

- Peratusan penjanaan pendapatan berbanding belanja mengurus
- Pengurusan Aset



## SUMBER MANUSIA 2 KPI

- Kecemerlangan bakat
- Pematuhan dasar

37 KPI  
UPM  
2019

## AKADEMIK & ANTARABANGSA 6 KPI

- Graduan PhD
- iGOT
- Pelajar antarabangsa (Pascasiswa dan Prasiswa)
- Akreditasi antarabangsa
- Pelajar Mobiliti (Inbound & Outbound)
- Program summer school



## PENYELIDIKAN & INOVASI 8 KPI

- Penerbitan dalam jurnal berindeks
- Penerbitan Q1 dan Q2
- Sitasi 5 tahun
- Geran penyelidikan
- Pendapatan RDCE dan lain-lain
- IPR yang difaiklan
- Pengkomersilan
- Projek penyelidikan secara kerjasama



## HAL EHWAL PELAJAR 7 KPI

- Kebolehpasaran graduan
- Kemahiran insaniah pelajar
- Penyertaan program kesukarelawanan
- Bilangan usahawan pelajar
- Bantuan kewangan pelajar
- Bilangan Bilik Dinaiktaraf
- Penyertaan dalam Pemerkasaan Bakat



## JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT 6 KPI

- Jaringan industri dan komuniti
- Geran penyelidikan & pengembangan
- Pemasyarakatkan kepakaran
- Program angkat
- Program antarabangsa
- Penjanaan pendapatan JINM



# SYOR

Mesyuarat diminta mengambil maklum dan tindakan berhubung:

1. Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM 2018; dan
2. Penetapan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2019





**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*

# 5.0

## MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN SPK

### 5.2

#### Pencapaian Objektif Kualiti SPK

- b) Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2018



# UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



## AGENDA 5.2 (b): PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI

### Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2018

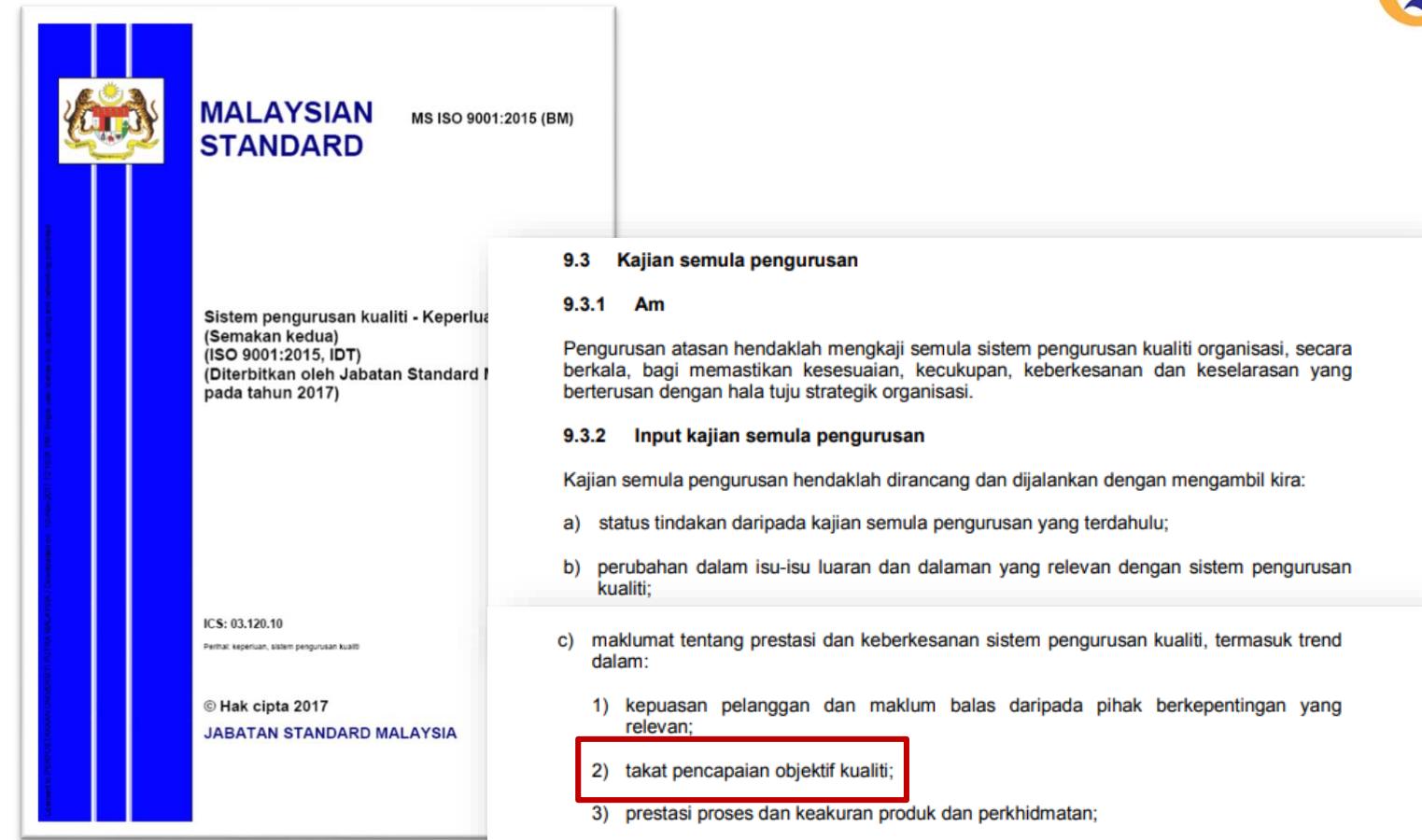
LAPORAN WAKIL PENGURUSAN UPM

## Latarbelakang

Laporan pencapaian objektif kualiti merupakan salah satu input berkaitan maklumat prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu dilaporkan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan bagi mematuhi keperluan **Standard**

## Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015

### Klaus 9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan



#### 9.3 Kajian semula pengurusan

##### 9.3.1 Am

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

##### 9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Kajian semula pengurusan hendaklah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

- a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu;
- b) perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) maklumat tentang prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:
  - 1) kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
  - 2) takat pencapaian objektif kualiti; (highlighted)
  - 3) prestasi proses dan keakuratan 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.

## Tiga (3) Kategori Objektif Kualiti SPK UPM

### 1. **KPI UPM**

Laporan Pencapaian KPI 2018 dan Penetapan Sasaran KPI 2019 oleh Pengarah CosComm

### 2. **Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras**

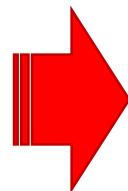
Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras (e-LPFA) 2018 oleh Pengarah CQA

### 3. **Piagam Pelanggan** i) **Proses Utama Universiti**

### ii) **Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Proses Utama dan Operasi Perkhidmatan Sokongan oleh Pegawai Kepuasan Pelanggan (PKP) UPM

Penetapan  
eLPFA 2018

**(A) PROSES UTAMA****8 Objektif**

Prasiswazah, Siswazah , Penyelidikan dan Inovasi

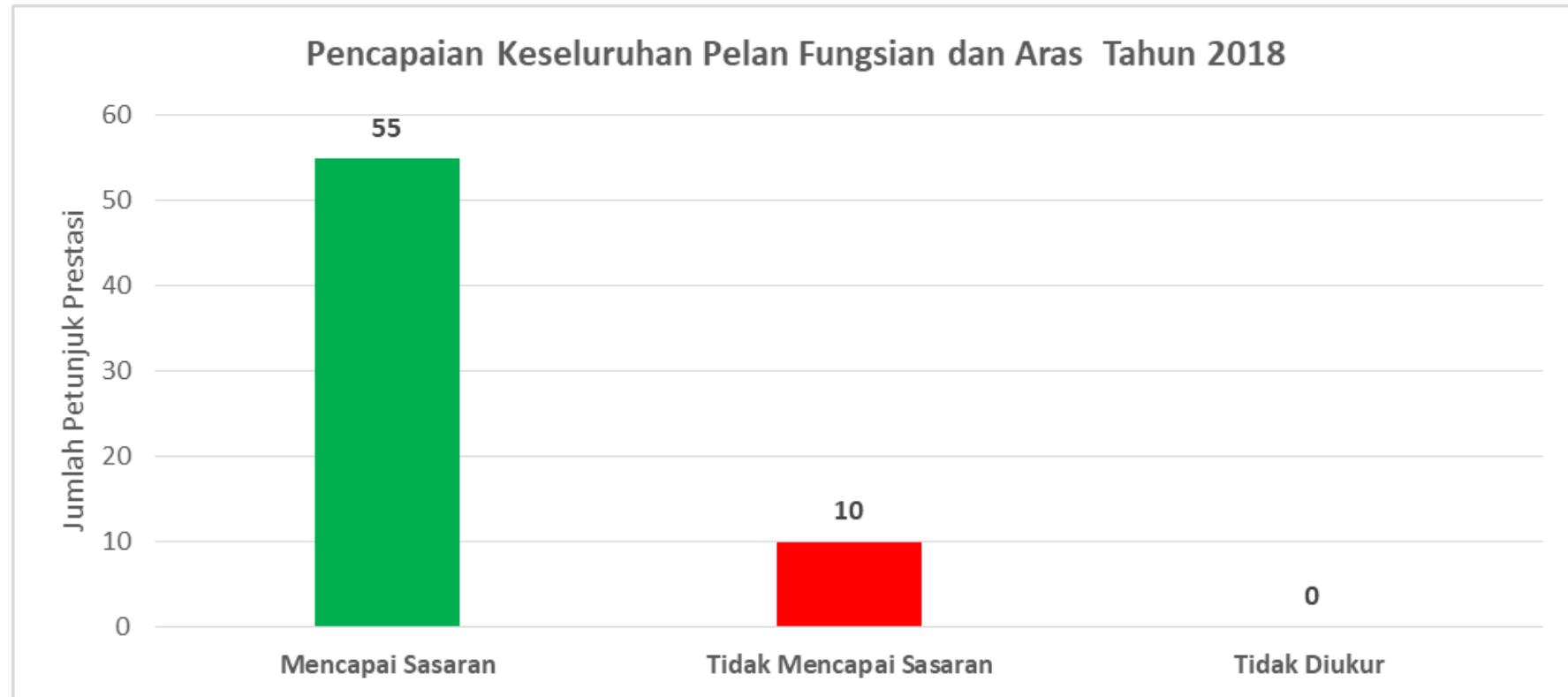
**(B) PROSES SOKONGAN****7 Objektif**

Pengurusan Pelanggan, Kewangan, Latihan, Peralatan, Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan, Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Pengurusan Keselamatan Makmal, Pengurusan Swaakreditasi

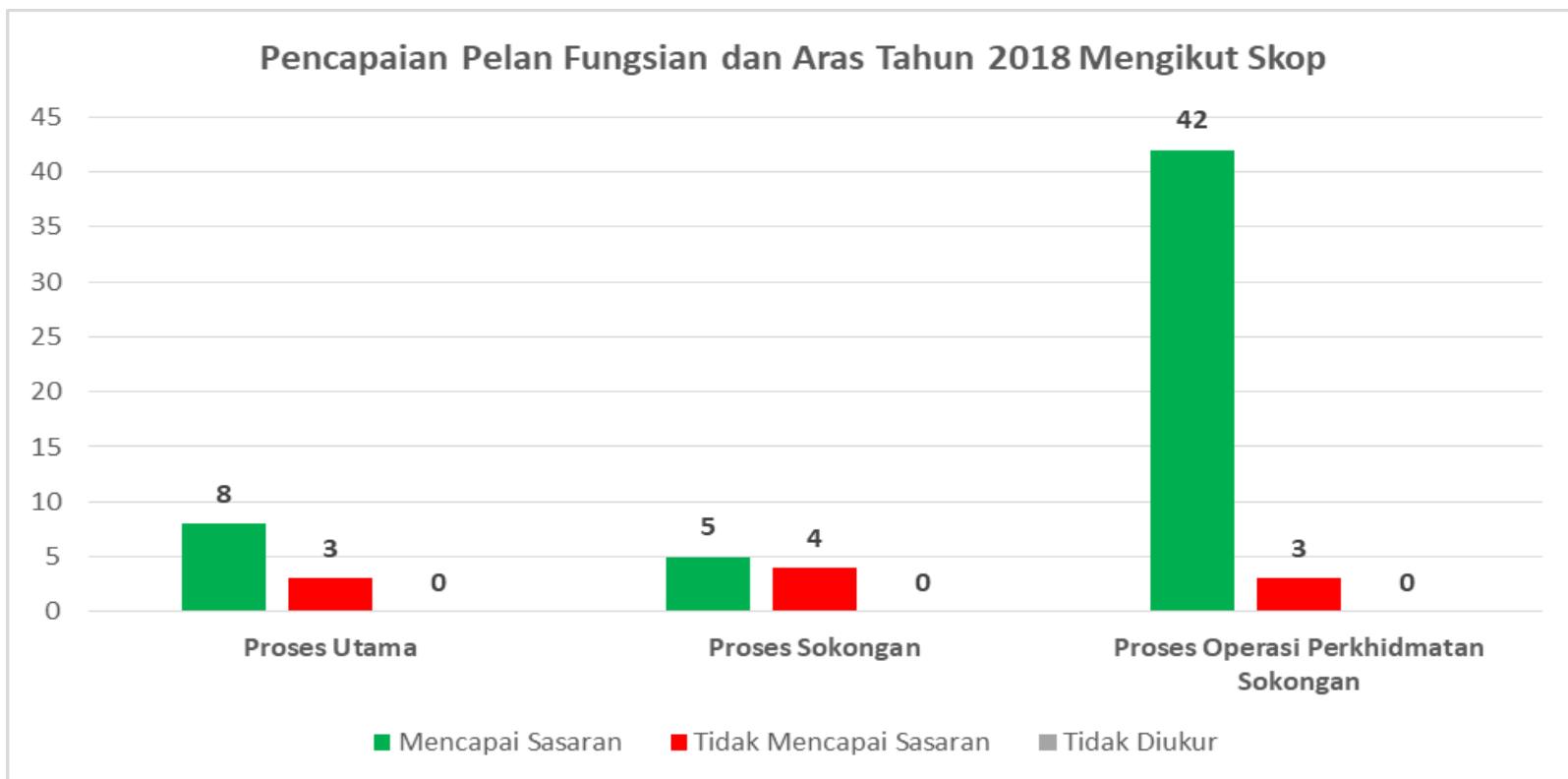
**(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN****33 objektif**

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), Pejabat Pendaftar, Pejabat Bursar, Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Bahagian Keselamatan Universiti, Taman Pertanian Universiti, Pusat Kesihatan Universiti, Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Pusat Islam Universiti, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej Kediaman, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM, Pejabat Penasihat Undang-Undang

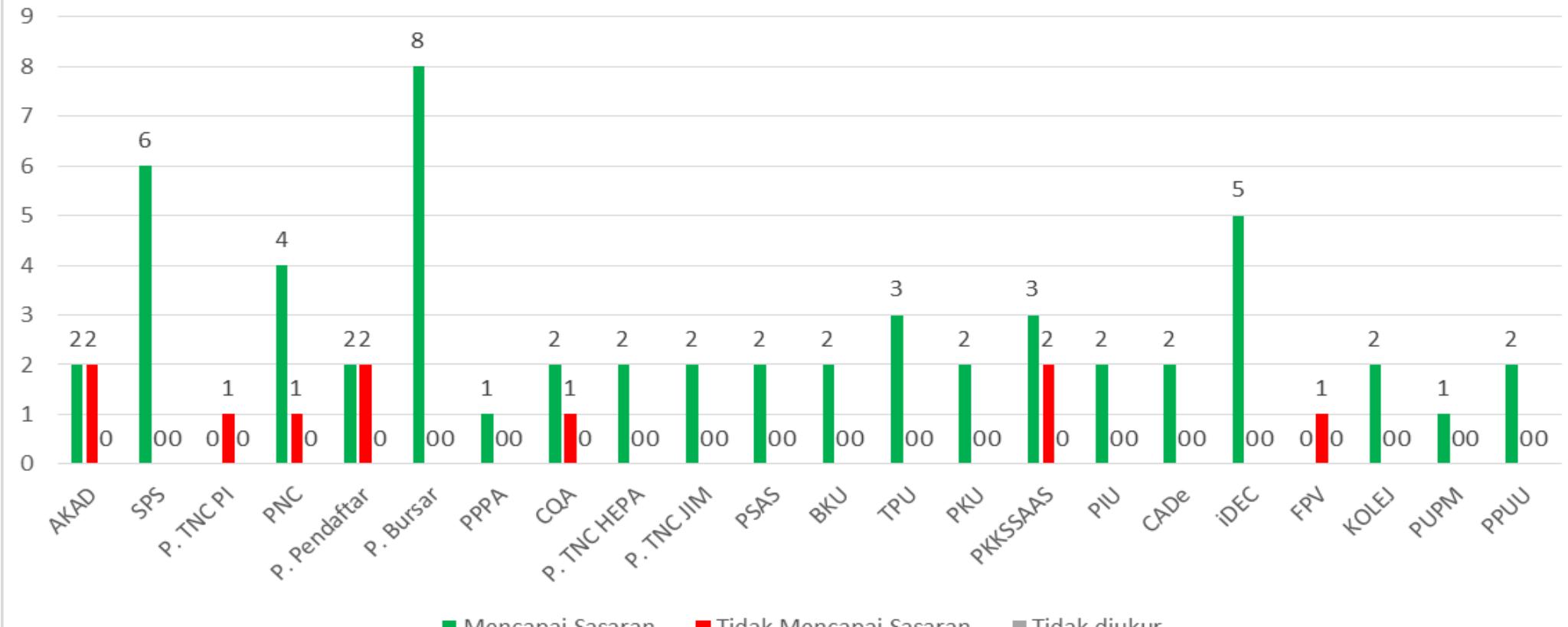
## Pencapaian Keseluruhan Objektif Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras:



**Pencapaian Keseluruhan Objektif Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras**  
**Mengikut Skop: Proses Utama, Proses Sokongan dan**  
**Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan**



## Pencapaian Pelan Fungsian dan Aras Tahun 2018 Mengikut Peneraju



# PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS 2018

## YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN

### (A) PROSES UTAMA

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2018	Pencapaian 2018	Penetapan Penunjuk Prestasi Baharu 2019 (jika ada)	Penetapan Sasaran Tahun 2019
1	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK $\geq 3.5$	35%	26.70%	-	30% 
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelors yang ditawarkan	60%	52.03%	-	55% 
8	Pengekalan Akreditasi Makmal	Memastikan makmal/penyelidikan/perkhidmatan professional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	16 Bil.	15 Bil.	-	15 Bil 

# PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS 2018

## YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN



### **(B) PROSES SOKONGAN**

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2018	Pencapaian 2018	Penetapan Penunjuk Prestasi Baharu 2019 (jika ada)	Penetapan Sasaran Tahun 2019
3	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	<b>100%</b>	<b>98.09%</b>	-	<b>100%</b>
5	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang kepakaran	<b>20%</b>	<b>18.75%</b>	-	<b>20%</b>
6	Mematuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (KKP)	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan	<b>80%</b>	<b>72.10%</b>	-	<b>80%</b>



# PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS 2018

## YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN



### (B) PROSES SOKONGAN

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2018	Pencapaian 2018	Penetapan Penunjuk Prestasi Baharu 2019 (jika ada)	Penetapan Sasaran Tahun 2019
7	Swaakreditasi Program Pengajian	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh pelaksanaan audit program	<b>100%</b>	<b>89.50%</b>	-	<b>100%</b>

# PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS 2018

## YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN

### (C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2018	Pencapaian 2018	Penetapan Penunjuk Prestasi Baharu 2019 (jika ada)	Penetapan Sasaran Tahun 2019
20	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta melalui penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan (RM500,000.00 setahun dan ia adalah ketetapan oleh Universiti)	Menerima 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta	<b>30 Bil.</b>	<b>25 Bil.</b>	-	<b>30 Bil.</b>
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan setahun	<b>4.5 Bil.</b>	<b>4.9 Bil.</b>	-	<b>4.5 Bil.</b>
29	Perkhidmatan Rawatan Haiwan	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala likert 5)	<b>80%</b>	<b>75.00%</b>	-	<b>80%</b>

Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan diminta mengambil perhatian terhadap laporan yang telah dibentang:

- 1. Laporan Pencapaian Objektif Kualiti SPK bagi Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2018** bagi:
  - (a) Proses Utama - 11 petunjuk prestasi
  - (b) Proses Sokongan - 9 petunjuk prestasi
  - (c) Proses Operasi Perkhimatan Sokongan - 45 petunjuk prestasi
- 2. Lapan (8) Objektif Kualiti Pelan Tindakan Fungsian dan Aras 2018** yang tidak dicapai, telah dilaksana tindakan pembetulan; dan
- 3. 48 Proses dengan 65 petunjuk prestasi bagi Pelan Fungsian dan Aras Tahun 2019** telah diluluskan dalam **Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-43 pada 14 Februari 2019**, dan pelaporan pencapaiannya dilaksana sebanyak 2 kali setahun (maklumat terperinci boleh dirujuk melalui Portal eISO).

# 5.0

## MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN SPK

**5.2**

### Pencapaian Objektif Kualiti SPK

- c) Pencapaian Piagam Pelanggan 2018
  - i) Proses Utama Universiti
  - ii) Proses Sokongan dan Operasi Sokongan

**[Dilaporkan bersekali dengan Agenda 5.1]**

# **5.0**

## **MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN SPK**

---

**5.3**

### **Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan**





**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



## Agenda 5.3 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

LAPORAN OLEH PENGARAH PUSAT JAMINAN KUALITI  
(WAKIL PENGURUSAN ISO UPM)

Ketakakuran dan tindakan pembetulan dilaksana berdasarkan **keperluan Standard Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015 klausua 10.2** dan perlu dilaporkan dalam MKSP bagi mematuhi **Klausua 9.3.**



**10.2 Ketakakuran dan tindakan pembetulan**

**10.2.1** Apabila ketakakuran berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, organisasi hendaklah:

- bertindak balas terhadap ketakakuran itu dan, jika berkenaan:
  - mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya;
  - menguruskan akibatnya;
- menilai keperluan untuk mengambil tindakan menghapuskan penyebab ketakakuran, supaya tidak berulang atau berlaku di tempat lain, dengan cara:
  - menyemak semula dan menganalisis ketakakuran;
  - menentukan penyebab ketakakuran;
  - menentukan jika ketakakuran serupa wujud, atau mungkin boleh berlaku;
- melaksanakan apa-apa tindakan yang diperlukan;
- menyemak semula keberkesanan apa-apa tindakan pembetulan yang diambil;
- mengemas kini risiko dan peluang yang ditentukan semasa perancangan, jika perlu;
- membuat perubahan dalam sistem pengurusan kualiti, jika perlu.

Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketakakuran yang dihadapi.

**10.2.2** Organisasi hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti:

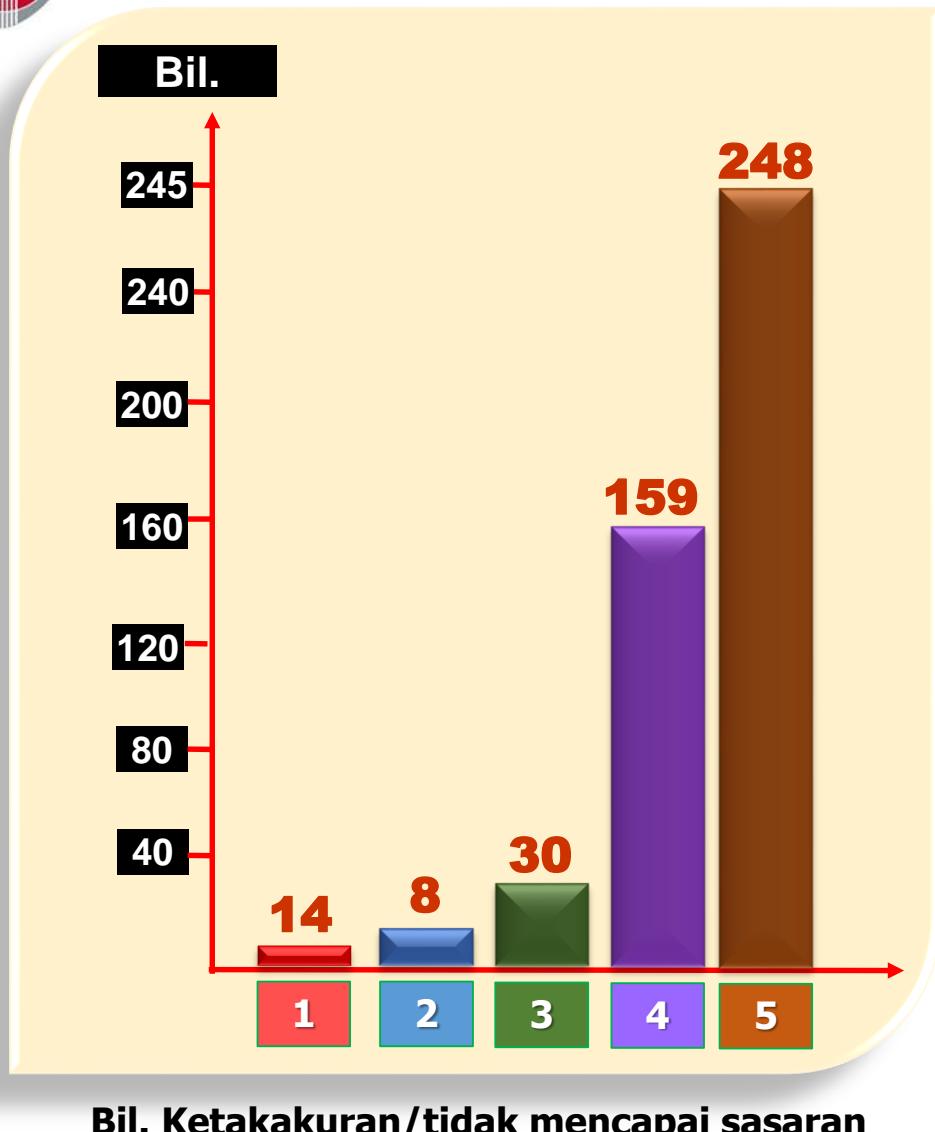
- keadaan ketakakuran dan apa-apa tindakan susulan yang diambil;
- hasil apa-apa tindakan pembetulan.



Ketakakuran yang berlaku dari sumber:

- Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM;**
- Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras**
- Piagam Pelanggan**
- Aduan Pelanggan**
- Audit Dalaman**

dan lain-lain ketakakuran yang direkodkan



- 1 Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM Q4/2018
- 2 Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Q4/2018
- 3 Piagam Pelanggan Q4/2018
- 4 Aduan Pelanggan Q4/2018
- 5 Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalaman tahun 2019

**459**

Tindakan pembetulan dikenal pasti dan **diambil tindakan** bagi memastikan sasaran yang ditetapkan adalah **tercapai** atau ketakakuran **tidak berulang**.

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan tindakan berhubung:

- 1. keperluan melaksanakan tindakan pembetulan** bagi ketakakuran yang berlaku dan melaporkan dalam MKSP bagi mematuhi keperluan Standard MS ISO 9001:2015;
- 2. bilangan ketakakuran** yang telah direkodkan;
- 3. tindakan pembetulan yang telah dikenal pasti** perlu diambil tindakan bagi memastikan sasaran yang ditetapkan adalah **tercapai** atau **ketakakuran tidak berulang**.

# **5.0**

## **MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN SPK**

---

**5.4**

### **Penemuan Audit**

- a) Audit SIRIM 2018**
- b) Audit Dalaman 2019**



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



## Agenda 5.4 Penemuan Audit

LAPORAN OLEH PENGARAH PUSAT JAMINAN KUALITI  
(WAKIL PENGURUSAN ISO UPM)

1

## Penemuan Audit SIRIM 2018

2

## Penemuan Audit Dalaman tahun 2019

CONFIDENTIAL		
 <b>SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.</b> MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION DEPARTMENT Block 4, SIRIM Complex, No. 1, Persiaran Dato' Menteri Section 2, 40700 Shah Alam, Selangor Darul Ehsan  <b>QUALITY MANAGEMENT SYSTEM</b> <b>RECERTIFICATION AUDIT REPORT</b>	File No. : QU00510001	
<b>CLIENT :</b> Universiti Putra Malaysia		
<b>ADDRESS OF MAIN SITE AUDITED :</b> (In the case of multisite certification, additional sites are listed in the attachment) :		
Universiti Putra Malaysia 43400 Serdang Selangor Darul Ehsan		
<b>CERTIFICATION NO :</b> AR 2020	<b>STANDARD</b>	ISO 9001:2015
<b>AUDIT DATE :</b> 21 – 25 Mei 2018 / 42 auditor day(s)	<b>LAST AUDIT DATE</b>	11 – 15, 18 – 21 & 25 – 26 September 2017
<b>SCOPE OF CERTIFICATION :</b> Perkhidmatan Pengajian Pendidikan di Peringkat Tertiar, Pengurusan dan Pelaksanaan Penyelidikan, Perhubungan Industri dan Masyarakat, Pengurusan Pembangunan Pelajar dan Alumni, dan Perkhidmatan Korporat		
Hanida Ghazali – Ahli Pasukan Audit (4) Tn Hj Abi Latif Daud – Ahli Pasukan Audit (3) Mariam Mohamed Zain – Ahli Pasukan Audit (5) Dr Hj Monirah Mustakim – Ahli Pasukan Audit (5) Mohd Firdaus Md. Anil – Ahli Pasukan Audit (6) Parimilia Devi Ganesan – Ahli Pasukan Audit (3) Aini Alang – Ahli Pasukan Audit (2) Muni Maaran Krishnan – Ahli Pasukan Audit (2) Mohamed Rizal Md. Yusop – Ahli Pasukan Audit (5) Rajakumaran Karangaran – Ahli Pasukan Audit (5) Mohammad Rizal Othman – Ahli Pasukan Audit (3) Hj Khalid Hassan – Ahli Pasukan Audit (1) Hamidi Mohamad Yusop – Ahli Pasukan Audit (1) Nur Aisyah Zamri – Ahli Pasukan Audit (1)		
<b>NO. OF EMPLOYEES (Applicable to the scope of certification) :</b> 5748		
<b>Report by Audit Team Leader</b> Name : Hanida Ghazali Signature : Date : 25th Mei 2018		<b>Acknowledgement by Client's Representative</b> Name : Prof Dr Amin Ismail Signature : Date : 25th Mei 2018
The Audit Plan and following attachments form part of this report :  <input type="checkbox"/> Nonconformity Report(s) <input type="checkbox"/> Opportunities for Improvement <input type="checkbox"/> List of additional site(s) <input checked="" type="checkbox"/> Tick (v) where applicable		
		Report reviewed and recommendation approved by :   <b>MALAYSIAN STANDARD</b> MS ISO 9001:2015 (BM)
<small>SQAS/MSC/FCR06-17 Issue 1 Rev. 0</small>		
Sistem pengurusan kualiti - Keperluan (Semakan kedua) (ISO 9001:2015, IDT) (Diterbitkan oleh Jabatan Standard Malaysia pada tahun 2017)		
<small>ICS: 03.120.10 Jumlah sejumin, selain pengurusan kualiti</small>		
<small>© Hak cipta 2017 JABATAN STANDARD MALAYSIA</small>		

### MS ISO 9001:2015 (BM)

#### 9.2 Audit dalaman

9.2.1 Organisasi hendaklah menjalankan audit dalaman secara berkala bagi menyediakan maklumat bahawa sistem pengurusan kualiti sama ada atau tidak:

- a) akur terhadap:
- 1) keperluan sistem pengurusan kualiti organisasi itu sendiri;
- 2) keperluan Standard Antarabangsa ini;
- b) dilaksanakan dan diselenggarakan secara berkesan.
- 9.2.2 Organisasi hendaklah:
- a) merancang, mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan program audit, termasuk kekerapan, kaedah, tanggungjawab, keperluan perancangan dan pelaporan, yang hendaklah mengambil kira kepentingan proses berkenaan, perubahan yang memberi kesan kepada organisasi, dan keputusan audit terdahulu;
- b) menentukan kriteria audit dan skop bagi setiap audit;
- c) memilih juruaudit dan menjalankan audit bagi memastikan keobjektifan dan kesaksamaan proses audit;
- d) memastikan bahawa keputusan audit dilaporkan kepada pihak pengurusan yang relevan;
- e) membuat pembetulan dan mengambil tindakan pembetulan yang sesuai, tanpa kelengahan tidak wajar;
- f) mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti pelaksanaan program audit dan keputusan audit.

T4. Lihat ISO 19011 untuk panduan.

Audit Pensijilan Semula  
Sistem Pengurusan Kualiti  
(QMS) ISO 9001:2015 pada  
tahun 2018 telah  
dilaksanakan pada

**21 hingga 25 Mei 2018** di  
**Kampus Serdang dan**  
**Bintulu.**



**Bilangan Juruaudit,  
Jumlah hari audit & Bil. PTJ diaudit**

- **14 orang** Juruaudit
- **5 hari** mengaudit
- **30 PTJ** diaudit

**Penemuan Audit**

- **1 NCR**
- **29 OFI**

**Status Penemuan audit**

- **NCR:** Telah disah penutupan oleh  
pihak SIRIM  
**(syor pengekalan pensijilan)**
- **OFI:** Bukti tindakan yang telah  
disediakan oleh PTJ akan  
disemak pada Audit SIRIM  
pada tahun 2019



**Audit SIRIM pada**  
**17-20, 23-**  
**27/9/2019**  
**(9 hari)**

Latarbelakang  
 Audit dalaman perlu dilaksanakan **bagi mematuhi keperluan standard** Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) **ISO 9001:2015**  
**klausa 9.2 Audit Dalaman** menyatakan **Organisasi hendaklah menjalankan audit dalaman secara berkala.**

## MS ISO 9001:2015 (BM)

### 9.2 Audit dalaman

9.2.1 Organisasi hendaklah menjalankan audit dalaman secara berkala bagi menyediakan maklumat bahawa sistem pengurusan kualiti sama ada atau tidak:

- a) akur terhadap:
  - 1) keperluan sistem pengurusan kualiti organisasi itu sendiri;
  - 2) keperluan Standard Antarabangsa ini;
- b) dilaksanakan dan diselenggarakan secara berkesan.

### 9.2.2 Organisasi hendaklah:

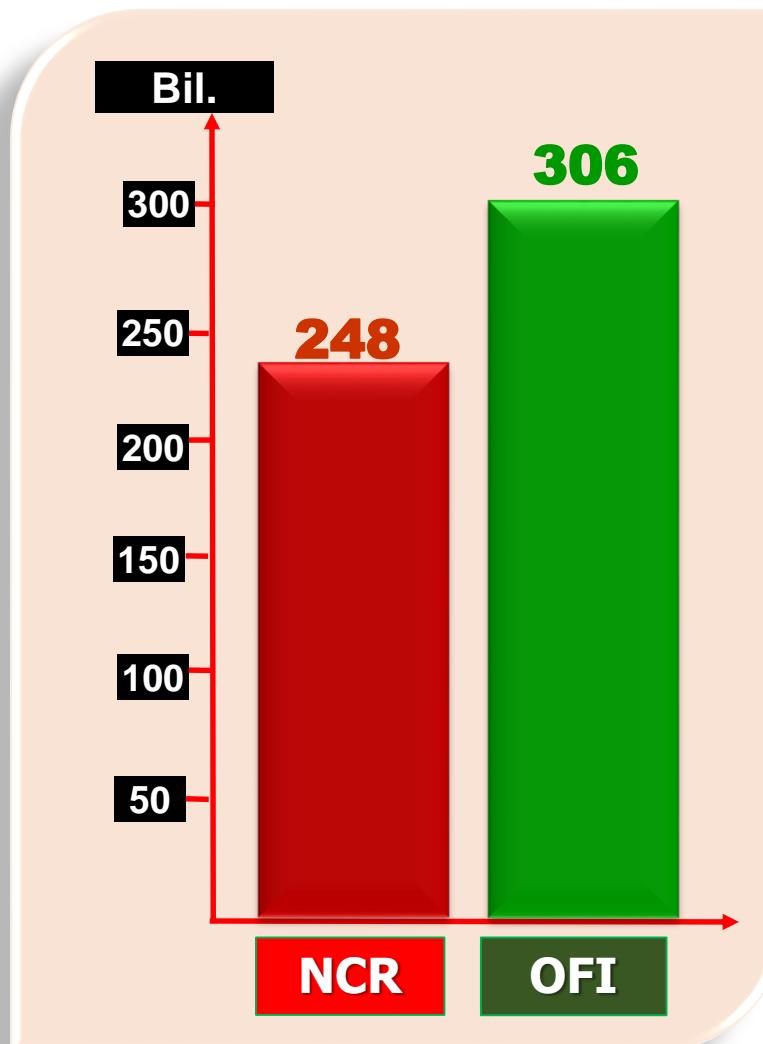
- a) merancang, mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan program audit, termasuk kekerapan, kaedah, tanggungjawab, keperluan perancangan dan pelaporan, yang hendaklah mengambil kira kepentingan proses berkenaan, perubahan yang memberi kesan kepada organisasi, dan keputusan audit terdahulu;
- b) menentukan kriteria audit dan skop bagi setiap audit;
- c) memilih juruaudit dan menjalankan audit bagi memastikan keobjektifan dan kesaksamaan proses audit;
- d) memastikan bahawa keputusan audit dilaporkan kepada pihak pengurusan yang relevan;
- e) membuat pembetulan dan mengambil tindakan pembetulan yang sesuai, tanpa kelengahan tidak wajar;
- f) mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti pelaksanaan program audit dan keputusan audit.

NOTA. Lihat ISO 19011 untuk panduan.



**NEW!** Mulai tahun 2019, UPM melaksanakan *Decentralize audit* bermula **27 Februari hingga 30 April 2019** (**100% PTJ di bawah skop pensijilan**)

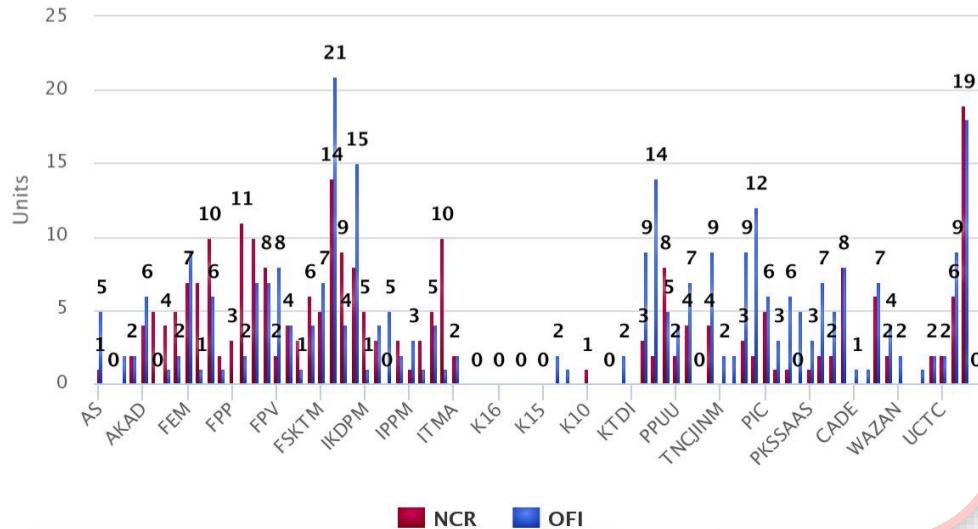




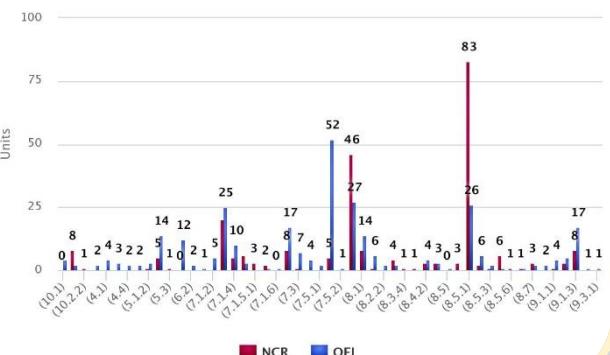
Bilangan penemuan audit <b>tertinggi</b> mengikut PTJ, Klausus dan Proses		
Penemuan	NCR	OFI
<b>PTJ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taman Pertanian Universiti (19)</li> <li>UPM Kampus Bintulu (14)</li> <li>Fakulti Perhutanan (11)</li> <li>Fakulti Pertanian (10)</li> <li>Institut Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan (10)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UPM Kampus Bintulu (21)</li> <li>Taman Pertanian Universiti (18)</li> <li>Institut Biosains (15)</li> <li>Entiti Pejabat Naib Canselor (14)</li> <li>Perpustakaan Sultan Abdul Samad (12)</li> </ul>
<b>Klausus</b>	8.5.1 Kawalan Penyediaan pengeluaran & perkhidmatan (86)	7.5.2 Mewujud dan mengemaskini (52)
<b>Proses</b>	Prasiswazah (40)	Pengurusan keselamatan dan kesihatan pekerjaan (25)

Nota: Perincian keseluruhan penemuan audit dalaman boleh dirujuk dalam PortalCQA <http://portalcqa.upm.edu.my/>

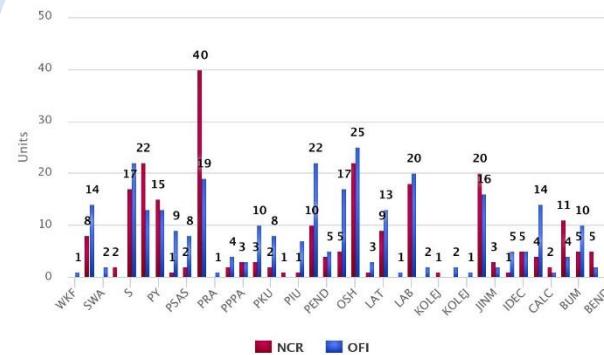
Carta Status Statistik Penemuan Berdasarkan Pusat Tanggungjawab(PTJ)



Carta Status Statistik Penemuan Berdasarkan Klausus



Carta Status Statistik Penemuan Berdasarkan Proses



**Penutupan audit dalaman melalui Portal Jaminan Kualiti (PortalCQA)**

**portalCQA**  
Jaminan Kualiti Centre for Quality Assurance Universiti Putra Malaysia



PUSAT JAMINAN KUALITI  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
43400 UPM Serdang  
Selangor Darul Ehsan  
Tel 0389471508 Faks 0389472037  
Emel cqa@upm.edu.my  
powered by IDEC



**Peratus penutupan penemuan audit dalaman adalah salah satu kriteria Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM sub komponen Pengurusan Kualiti**

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan tindakan berhubung:

- 1. Penemuan audit SIRIM Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) bagi tahun 2018;**
- 2. Audit SIRIM tahun 2019 akan diadakan pada 17-20, 23-27/9/2019 (9 hari);**
- 3. Pelaksanaan audit dalaman secara terasing oleh PTJ (*decentralize audit*) telah berjaya dilaksanakan buat pertama kali tahun 2019;**
- 4. Penemuan audit dalaman QMS bagi tahun 2019** (Laporan Ketakakuran (NCR) dan Peluang Penambahbaikan (OFI)) merangkumi bilangan NCR dan OFI serta bilangan penemuan audit tertinggi mengikut PTJ, Klausus dan Proses;
- 5. Penutupan penemuan audit dalaman QMS merupakan salah satu kriteria Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM** di bawah sub komponen Pengurusan Kualiti.

# 5.0

## MAKLUMAT PRESTASI DAN KEBERKESANAN SPK

### 5.5

### Prestasi Penyedia Luar

**AGENDA 5.5 LAPORAN KESELURUHAN PENILAIAN PRESTASI PEMBEKAL LUAR**

## **1. Tujuan**

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Universiti (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) tentang laporan keseluruhan penilaian prestasi pembekal luar (Penyedia Luar) bagi tahun 2018.

## **2. Latar belakang**

Penilaian ini dibuat secara atas talian menggunakan sistem Penilaian Prestasi Pembekal dan Agensi Pelancongan di alamat <http://spps.upm.edu.my/SPPS/> ke atas semua pembekal UPM oleh pentadbir kontrak di Pusat Tanggungjawab (PTJ) berdasarkan prestasi kerja pembekal. Penilaian yang dibuat akan dicetak dan dilampirkan bersama-sama dokumen sokongan yang lain ketika proses bayaran dibuat. Pejabat Bursar akan membuat analisa penilaian prestasi pembekal sebanyak 2 kali setahun iaitu bagi tempoh Januari hingga Jun dan Julai hingga Disember dengan tujuan untuk memantau kualiti bekalan/perkhidmatan/kerja yang dilaksana oleh pembekal adalah mengikut keperluan spesifikasi yang diperlukan. Bagi tahun 2018, sebanyak 33,970 transaksi pembekal telah dibuat penilaian dan ringkasan penilaian markah yang telah dibuat adalah sebagaimana **Jadual 1.**

**Jadual 1 : Bilangan Transaksi Pembekal Mengikut Skala Markah**

<b>MARKAH</b>	<b>BIL.</b>	<b>%</b>
95% dan ke atas	4,440	13.07%
Melebihi 80% sehingga 94%	27,509	80.98%
Melebihi 51% sehingga 79%	1,983	5.84%
50% dan ke bawah (Kurang Memuaskan)	38	0.11%
<b>JUMLAH TRANSAKSI</b>	<b>33,970</b>	<b>100.00%</b>

Secara keseluruhannya, bagi tahun 2018, sebanyak 4,440 transaksi iaitu 13.07% daripada **33,970** transaksi pembekal telah mendapat skor penilaian 95% dan ke atas, 27,509 transaksi mendapat skor 79%-94%, dan 1,983 transaksi mendapat skor di antara 51%-79%. 38 transaksi iaitu 0.11% diberi markah 50% dan ke bawah dan dibuat pemantauan untuk penambahbaikan pada masa akan datang.

Analisa proses penilaian prestasi dibuat mengikut jenis perolehan iaitu bekalan/perkhidmatan/kerja berdasarkan kriteria sebagaimana di **Lampiran 1**.

### **3. Pemantauan Pembekal dengan Skor Penilaian Kurang 50**

Bagi tahun 2018, seramai 38 orang pembekal telah memperolehi skor penilaian kurang daripada 50%. Di antara sebab pembekal diberi penilaian markah kurang memuaskan ini adalah kerana:

- (a) Kelewatan semasa penghantaran bekalan di pusat tanggungjawab dan sukar dihubungi.
- (b) Bekalan yang dihantar kurang kualiti.
- (c) Pembekal tidak mematuhi syarat-syarat seperti di dalam dokumen kontrak perjanjian.
- (d) Syarikat tidak mengikut spesifikasi kerja yang ditetapkan.
- (e) Syarikat membekalkan pekerja yang tidak mencukupi.

Pejabat Bursar telah mengadakan perbincangan dengan pembekal-pembekal ini pada 6 Jun 2018, 14 Ogos 2018, 21 September 2018, 29 November 2018 dan 21 Februari 2019. Pada sesi perbincangan tersebut, pembekal turut dimaklumkan mengenai penilaian yang telah dibuat ke atas mereka dan implikasi sekiranya prestasi mereka masih di tahap kurang memuaskan. Hasil perbincangan, pembekal bersetuju untuk menambah baik prestasi mereka pada masa akan datang.

### **4. Syor**

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dimohon mengambil perhatian berhubung laporan mengenai penilaian prestasi pembekal luar sebagaimana keperluan standard, klausa 9.3.2 (c).

**LAMPIRAN 1**

**Kriteria Penilaian Prestasi Mengikut Jenis Perolehan**

**Bekalan**

1. Bekalan telah disempurnakan mengikut spesifikasi berdasarkan kualiti dan kuantiti yang telah ditetapkan.
2. Bekalan dihantar dalam tempoh yang telah ditetapkan.
3. Perkhidmatan yang diberikan semasa urusan perolehan bekalan dijalankan.
4. Perkhidmatan selepas jualan (after sales service).
5. Keupayaan syarikat dari segi tenaga kerja dan peralatan semasa urusan penghantaran bekalan.

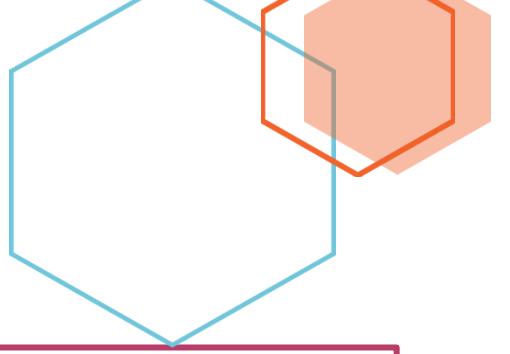
**Perkhidmatan**

1. Perkhidmatan telah disempurnakan mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan.
2. Perkhidmatan mengikut kualiti yang telah ditetapkan.
3. Perkhidmatan dijalankan mengikut jadual yang ditetapkan.
4. Perkhidmatan yang diberikan semasa urusan perolehan dijalankan.
5. Perkhidmatan yang diberikan semasa tempoh kontrak dilaksanakan.
6. Keupayaan syarikat dari segi tenaga kerja dan peralatan.
7. Pembekal mempunyai pengalaman luas dalam perkhidmatan yang berkaitan.

**Kerja**

1. Kerja telah disempurnakan mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan.
2. Kerja mengikut kualiti yang telah ditetapkan.
3. Kuantiti bahan yang digunakan untuk menjalankan kerja-kerja ini.
4. Kerja yang dilaksanakan siap mengikut jadual.

5. Komitmen yang diberikan semasa kerja-kerja dijalankan.
6. Tenaga kerja dan peralatan yang digunakan dalam melaksanakan kerja-kerja.
7. Keupayaan syarikat dari segi kewangan semasa kerja-kerja dilaksanakan.
8. Pengalaman kerja-kerja yang lepas dan semasa.



# 6.0

## KECUKUPAN SUMBER

---

**6.1 Sokongan Sumber Manusia**

**6.2 Sokongan Sumber Kewangan**





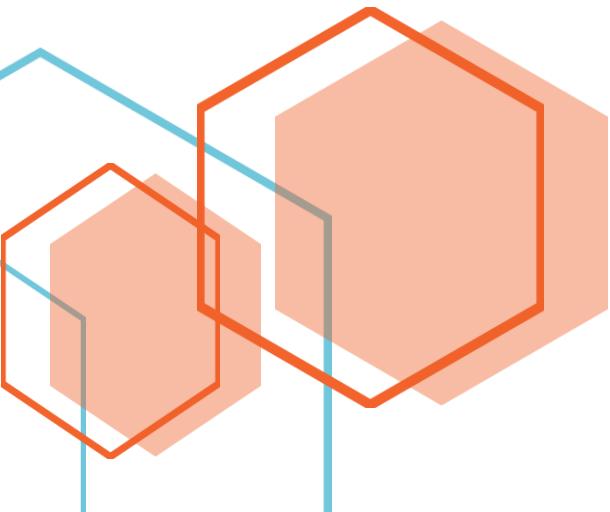
# 6.0

## KECUKUPAN SUMBER

---

### 6.1

#### Sokongan Sumber Manusia



## **AGENDA 6.1: LAPORAN SOKONGAN SUMBER MANUSIA**

### **1. Tujuan**

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) UPM berkaitan status dan inisiatif sumber manusia UPM dari 1 Januari 2018 sehingga 1 Ogos 2019. Sokongan sumber manusia amat penting untuk menjayakan fungsi Universiti bagi mencapai matlamat dan visi universiti, sepetimana keperluan standard, klausula 9.2.3 (d).

### **2. Latar Belakang**

- 2.1 UPM berlitzam memperkuuhkan amalan terbaik pengurusan dan pembangunan sumber manusia agar kapasiti tenaga manusia universiti berada di tahap optimum supaya penyampaian perkhidmatan dapat dipertingkatkan dari masa ke semasa.
- 2.2 Perolehan dan pengembangan sumber manusia UPM diuruskan dengan strategik, dengan pematuhan kepada dasar, arahan, prosedur dan pemantauan oleh pihak kerajaan.

### **3. Perjawatan**

- 3.1 Kejayaan dan pencapaian UPM pada 2018 telah disumbangkan oleh sumber manusia yang terdiri dari seramai 5,650 orang staf dari pelbagai kumpulan perkhidmatan seperti **Jadual 1**.
- 3.2 Walaupun terdapatnya pertambahan jawatan baharu bagi Hospital Pengajar dan keperluan kritikal Universiti sebanyak 93 jawatan pada 2018, tetapi bilangan keseluruhan staf UPM pada tahun tersebut didapati berkurangan sebanyak 95 orang (1.6%) berbanding seramai 5,744 staf pada 2017. Ini disebabkan pada 2018, terdapat penurunan ketara bilangan staf kontrak sebanyak 181 orang iaitu kesan penelitian semula keperluan pengambilan staf kontrak akademik dan bukan akademik iaitu selari dengan dasar perbelanjaan berhemah dan usaha mengoptimumkan sumber tenaga universiti. Pada tahun tersebut, pengisian jawatan baharu dilaksana dengan menyerapkan staf kontrak sedia ada yang mencapai perkhidmatan cemerlang ke jawatan bertaraf tetap.
- 3.3 Perjawatan universiti terus diperkuuhkan kepada 5,688 orang sehingga pada 1 Ogos 2019 dengan jawatan kontrak telah dikurangkan kepada 560 orang daripada 655 pada 2018 dengan pengurangan sebanyak 95 orang (14.5%).

**Jadual 1: Bilangan Staf UPM (Tetap dan Kontrak) Secara Perbandingan  
Pada 31 Disember 2017, 31 Disember 2018 dan 1 Ogos 2019**

Kumpulan Perkhidmatan	2017			2018			1 Ogos 2019		
	Tetap	Kontrak	Jumlah	Tetap	Kontrak	Jumlah	Tetap	Kontrak	Jumlah
Pengurusan Tertinggi (Gred Khas VK7-VK5)	125	27	<b>152</b>	123	25	<b>148</b>	129	27	<b>156</b>
Pengurusan Tertinggi (Gred Utama VU7-VU5)	3	-	<b>3</b>	4	1	<b>5</b>	4	1	<b>5</b>
Pengurusan dan Profesional (Akademik)	1,428	74	<b>1,502</b>	1,478	35	<b>1,513</b>	1,482	30	<b>1,512</b>
Skim Perkhidmatan UPM (Akademik)	-	151	<b>151</b>	-	111	<b>111</b>	-	91	<b>91</b>
Pengurusan dan Profesional (Bukan Akademik)	692	150	<b>842</b>	716	134	<b>850</b>	735	106	<b>841</b>
Pelaksana	2,660	333	<b>2,993</b>	2,675	299	<b>2,974</b>	2,778	264	<b>3,042</b>
Tutor	-	101	<b>101</b>	-	49	<b>49</b>	-	41	<b>41</b>
<b>Jumlah</b>	<b>4,908</b>	<b>836</b>	<b>5,744</b>	<b>4,996</b>	<b>655</b>	<b>5,650</b>	<b>5,128</b>	<b>560</b>	<b>5,688</b>

#### 4. Permohonan Jawatan Kritikal di UPM

Pada tahun 2018/2019, Jabatan Perkhidmatan Awam menerusi permohonan Anggaran Belanja Mengurus telah meluluskan jawatan kritikal yang diperlukan untuk menjayakan inisiatif universiti. Di antara keperluan sumber manusia yang difokuskan pada tahun 2018/2019, adalah seperti berikut:

##### 4.1 Pengukuhan perjawatan sedia ada:

- (i) Penambahan jawatan Penolong Pengawai Sains Gred C29;
- (ii) Merekayasa Universiti Putra Malaysia Kampus Bintulu (Tambah Jawatan Pengawai Akademik dan Lain-lain jawatan);
- (iii) Keperluan pelbagai jawatan bagi penjenamaan dan penarafan Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia;
- (iv) Keperluan Guru Bahasa, Gred DG41 di Pusat Kompetensi Bahasa, Pusat Asasi Sains Pertanian dan UPMKB;
- (v) Keperluan tambahan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan, DG41 di Pusat Asasi Sains Pertanian;
- (vi) Mewujudkan tambahan jawatan kanan bagi kumpulan Pengurusan dan Profesional (Bukan Akademik);
- (vii) Keperluan tambahan Pegawai Akademik di Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan;

#### **4.2 Perjawatan Baharu di Hospital Pengajar, Universiti Putra Malaysia**

Sebagai sebuah entiti baharu, satu perancangan pengisian perjawatan jangka panjang dilaksanakan untuk Hospital Pengajar (HP). Sumber manusia untuk HP diperoleh secara menggerakkan staf sedia ada secara dalaman (redeployment) dari Pusat Tanggungjawab lain ke HP dan perolehan jawatan baharu daripada JPA. Status pengisian sumber manusia untuk HP adalah seperti berikut:

**Jadual 2: Bilangan Perjawatan yang diluluskan 2014-2020 di Hospital Pengajar UPM**

Kumpulan Perkhidmatan	Redeploy 2014-2016	ABM 2017	Redeploy 2017-2018	ABM 2018	ABM 2019	Pra Perakuan ABM 2020	Jumlah 2020
P&P Bukan Akademik	7	11	6	10	99	95	228
Pelaksana	21	29	21	78	236	668	1053
<b>JUMLAH</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>88 (Pengisian selesai)</b>	<b>335 (Dalam proses pengisian )</b>	<b>763 (telah mendapat pra perakuan )</b>	<b>1281</b>

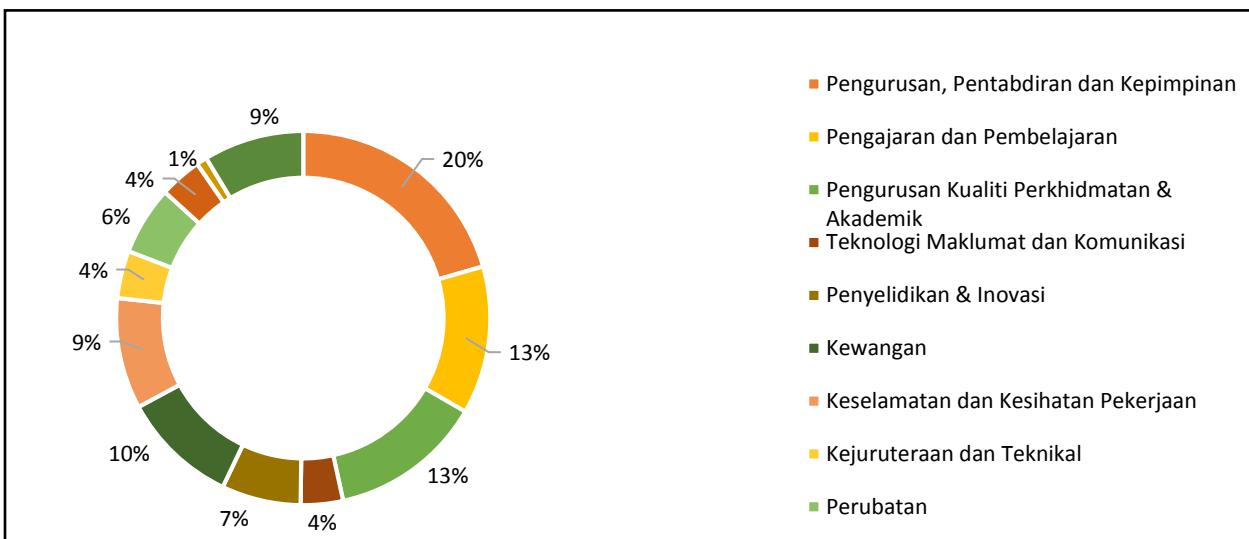
### **5 Pembangunan dan Latihan Staf**

- 5.2** Pelaksanaan pembangunan dan latihan staf pada 2018, telah diberi penekanan dari segi peningkatan ilmu menerusi pembelajaran sepanjang hayat dan mempertingkatkan kompetensi, kemahiran kerja dan mengubah sikap (KSA-Knowledge, Skills and Attitude) menerusi latihan berstruktur untuk jangka pendek dan jangka panjang.
- 5.3** Perlaksanaan latihan juga dilaksanakan kepada staf dengan memberi penekanan kepada mempertingkatkan kemahiran staf berdasarkan skim perkhidmatan, pelaksanaan fungsi dan bidang kerja, serta kepimpinan.
- 5.4** Pejabat Pendaftar telah bekerjasama dengan 12 PTJ dalam merancang dan melaksanakan latihan berasaskan pengkhususan bidang mengikut kepakaran bidang PTJ yang dilantik seperti berikut:

**Jadual 3: Senarai Bidang dan Pusat Tanggungjawang Peneraju Latihan**

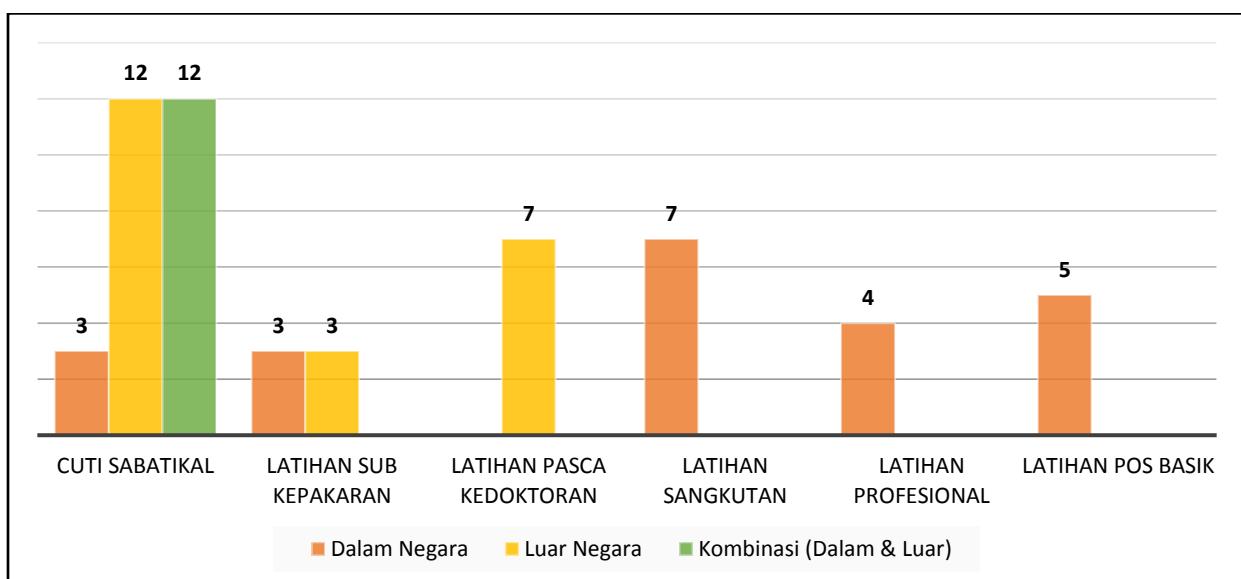
<b>BIL</b>	<b>PELAKSANA LATIHAN</b>	<b>BIDANG</b>
1.	Pejabat Pendaftar	Pengurusan, Pentadbiran dan Kepimpinan
2.	Pusat Pembangunan Akademik (CADe)	Pengajaran dan Pembelajaran
3.	Pusat Jaminan Kualiti (CQA)	Pengurusan Kualiti Perkhidmatan & Akademik
4.	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC)	Teknologi Maklumat dan Komunikasi
5.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)	Penyelidikan & Inovasi
6.	Pejabat Bursar	Kewangan
7.	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
8.	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	Kejuruteraan dan Teknikal
9.	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	Perubatan/Pergigian/Farmasi
10.	Institut Biosains	Sains
11.	Taman Pertanian Universiti	Pertanian, Perhutanan dan Veterinar
12.	Bahagian Kaunseling UPM	Bimbingan Kerjaya, Motivasi & Kesejahteraan Diri

- 5.5 Staf UPM berpeluang mengikuti pembelajaran berterusan dengan latihan jangka panjang untuk staf akademik dan bukan akademik, seperti Cuti Sabatikal, Latihan Sub Kepakaran, Latihan Penyelidikan, Latihan Pasca Kedoktoran, Latihan Sangkutan, Latihan Profesional dan Latihan Pos Basik.
- 5.6 UPM juga mengendalikan latihan berimpak tinggi seperti CEO Faculty Programme (CFP), Program *Unshackling Young Academic* (UYA) bagi pegawai akademik dan *Executive Overseas Programme* (EXOP) bagi staf bukan akademik selain perkongsian tokoh dan pemimpin tersohor.
- 5.7 Sepanjang tahun 2018, sebanyak 219 latihan telah dilaksanakan oleh Pejabat Pendaftar dan Pelaksana latihan yang merangkumi latihan dalaman (in-house) yang dirancang melalui takwim latihan tahun 2018 dan latihan secara ad-hoc. Manakala latihan yang dilaksanakan oleh PTJ adalah sebanyak 946 latihan. Secara keseluruhannya sebanyak 1156 latihan telah dilaksanakan oleh Pejabat Pendaftar, Pelaksana Latihan dan PTJ sepanjang tahun 2018.



**Rajah 4: Peratusan Latihan yang Dilaksanakan Mengikut Bidang, 2018**

- 5.8 Latihan jangka panjang meliputi kemudahan Cuti Sabatikal, Latihan Subkepakaran, Latihan Pascakedoktoran, Latihan Sangkutan, Latihan Profesional dan Latihan Pos Basik. Latihan jangka panjang yang dihadiri oleh staf pada 2018 adalah seperti rajah berikut:



**Rajah 5:Bilangan Staf Memulakan Latihan Jangka Panjang 2018**

## **6. Strategi Pemantapan Sumber Manusia**

Pada 2019 dan tahun seterusnya, pengurusan sumber manusia akan menjadi lebih mencabar untuk berhadapan dengan transformasi perkhidmatan (pergabungan PTJ) untuk menjayakan hala tuju baharu Pelan Transformasi UPM melangkaui 2025. Justeru itu, universiti perlu siaga dengan strategi serta pendekatan pengurusan dan pembangunan sumber manusia yang berdaya saing. Antara strategi yang dilaksanakan:

- (a) Universiti akan melaksanakan penyusunan dan pengagihan semula staf hasil Transformasi Universiti (Pergabungan Kolej/ Fakulti/ Institut). Pengisian jawatan dirancang dengan teliti dengan memberi tumpuan kepada jawatan kritikal diperlukan oleh PTJ untuk menjayakan fungsi universiti. Jawatan yang kurang diperlukan pula bilangan pengisian akan dikurangkan atau tidak diisi. Pengisian dan penyusunan staf akan berpandu kepada hasil audit perjawatan iaitu dengan melihat kepada beban kerja sesorang staf. Selain itu, Pejabat Pendaftar juga sedang menyemak semula dokumen perancangan strategik sumber manusia 2019-2025 untuk diajarkan dengan Pelan Transformasi UPM 2019-2025.
- (b) Universiti akan terus mempermantap organisasi dengan memperkuuh pelan tindakan pengurusan risiko dengan merealisasikan Projek Transformasi Sistem Aplikasi Sumber Manusia (HRT) 2018-2021 melibatkan semua proses perjawatan. Sistem ini akan menambah baik urus tadbir sumber manusia dan menghasilkan pelaporan yang efisyen. Salah satu sistem yang sedang dibangunkan adalah sistem perancangan keperluan pegawai akademik berdasarkan bidang pengajaran.
- (c) Universiti juga akan memberikan tumpuan kepada penganjuran program latihan dan pembangunan bakat serta pelan pengantian yang lebih dinamik dan inovatif terutama penggunaan *Competency-Based Talent Management* (CBTM). UPM melaksanakan program kepimpinan institusi secara pakatan strategik dengan AKEPT bertujuan untuk membangunkan bakat dalam kepimpinan institusi. Satu Program AKEPT-UPM *Strategic Leadership Coaching for University Leaders* telah dibentuk melibatkan rakan strategik antara Pejabat Pendaftar dan AKEPT untuk merancang dan melaksanakan program pemantapan kepimpinan institusi untuk tempoh 12 bulan bermula Januari 2018.

## **12. Syor**

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dimohon mengambil perhatian berhubung:

- (a) Laporan status sumber manusia dari 1 Januari 2018 sehingga 1 Ogos 2019 mengenai sokongan sumber manusia UPM mengambilkira implikasi dasar kerajaan kepada sumber manusia UPM;
- (b) Strategi dan penambahbaikan sumber manusia tertumpu kepada penambahbaikan tabdir urus dan pendekatan pelaksanaan dasar yang cekap dan berkesan, sebagaimana keperluan standard, klausu 9.2.3 (d).



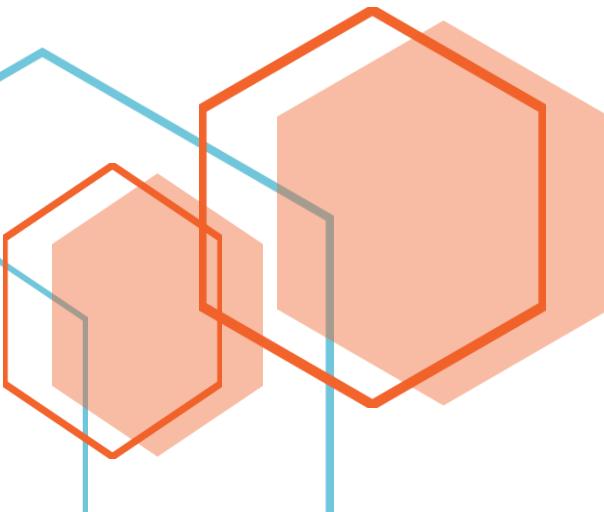
# 6.0

## KECUKUPAN SUMBER

---

6.2

### Sokongan Sumber Kewangan



## AGENDA 6.2 : SOKONGAN SUMBER KEWANGAN

### **Tujuan**

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Universiti (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) tentang pendapatan dan perbelanjaan peruntukan kewangan UPM bagi 2018 dan strategi bagi tahun 2019.

### **Latar belakang**

Dalam usaha untuk menguruskan kewangan secara cekap dan berkesan disamping peruntukan kewangan Universiti yang terhad, keutamaan agihan peruntukan mengurus tahun 2018 adalah ke atas komitmen Universiti dan perkhidmatan yang telah diikat kontrak berdasarkan keperluan 'must have'. Di samping itu, semua PTJ turut diminta untuk memastikan tiada bayaran tertunggak di PTJ masing-masing dan bayaran perlu disempurnakan mengikut peraturan dan proses yang betul.

### **Pendapatan dan Perbelanjaan 2018**

Bagi tahun 2018, UPM telah menerima RM492.49 juta geran kerajaan bersamaan 79.86% daripada keseluruhan keperluan belanja mengurus UPM berjumlah RM616.67 juta meliputi perbelanjaan emolumen (73.10%), perkhidmatan dan bekalan (23.80%), aset (0.47%), pemberian kenaan tetap (2.02%) dan perbelanjaan-perbelanjaan lain (0.68%). Baki keperluan mengurus dengan jumlah RM124.18 juta ditampung menggunakan sumber dalaman universiti yang terdiri daripada pelbagai yuran, faedah dan dividen, pelbagai sewa dan lain-lain pendapatan. Jumlah pendapatan dan perbelanjaan UPM bagi tahun 2018 adalah sebagaimana jadual 1 di bawah:

	RM (juta)	RM (juta)
<b><u>Pendapatan</u></b>		
Geran kerajaan yang diterima	492.49	
Sumber Dalaman	124.18	
Jumlah Pendapatan		616.67
<b><u>Perbelanjaan</u></b>		

Emolumen	450.81
Perkhidmatan dan Bekalan	146.34
Aset	2.87
Pemberian dan kenaan tetap	12.46
Perbelanjaan-perbelanjaan lain	4.19
Jumlah perbelanjaan	616.67

Jadual 1 : Penyata Pendapatan dan Perbelanjaan Mengurus UPM 2018

Selain daripada peruntukan mengurus, UPM turut menerima geran penyelidikan untuk menjalankan projek-projek penyelidikan di samping menampung perbelanjaan-perbelanjaan penyelidikan yang berkaitan seperti penyelenggaraan (termasuk kalibrasi) dan lain-lain keperluan penyelidikan. Bagi tahun 2018, UPM telah menerima secara keseluruhannya RM109.58 juta geran penyelidikan berdasarkan pecahan di jadual 2 dan membelanjakan RM106.28 juta bagi tujuan penyelidikan. Penyata Pendapatan dan Perbelanjaan Geran Penyelidikan bagi tahun 2018 adalah sebagaimana jadual 2 di bawah:

	RM (juta)	RM (juta)
<b><u>Pendapatan</u></b>		
Geran kerajaan yang diterima	88.87	
Geran bukan kerajaan	17.87	
Pendapatan lain-lain	2.84	
Jumlah Pendapatan		109.58
<b><u>Perbelanjaan</u></b>		
Bekalan dan bahan-bahan	31.37	
Penyelenggaraan dan pembaikan	6.71	
Perkhidmatan ikhtisas	63.48	
Aset	4.72	
Jumlah perbelanjaan		106.28

Jadual 2 : Penyata Pendapatan dan Perbelanjaan Geran Penyelidikan UPM

## Strategi Sumber Dalaman Tahun 2019

	RM (juta)	RM (juta)
<b><u>Pendapatan</u></b>		
Geran kerajaan yang diterima	422	
Sumber Dalaman	230	
		<hr/>
Jumlah Pendapatan		652
		<hr/>
<b><u>Perbelanjaan</u></b>		
Emolumen	471	
Perkhidmatan dan Bekalan	167	
Aset	-	
Pemberian dan kenaan tetap	11	
Perbelanjaan-perbelanjaan lain	3	
		<hr/>
Jumlah perbelanjaan		652

Jadual 3 : Penyata Pendapatan dan Perbelanjaan Mengurus UPM 2019

Bagi tahun 2019, terdapat penurunan geran kerajaan yang diterima oleh UPM berbanding tahun 2018 sebanyak RM70 juta menjadikan jumlah geran kerajaan yang diterima RM422 juta. Jumlah ini menyumbang 64.7% daripada keperluan sebenar perbelanjaan mengurus UPM bagi tahun ini iaitu RM652 juta.

35.3% daripada keperluan mengurus UPM berjumlah RM230 juta akan ditampung menggunakan sumber dalaman universiti yang terdiri daripada pelbagai yuran berjumlah RM70 juta, faedah simpanan tetap berjumlah RM30 juta, dividen anak syarikat dengan jumlah RM2 juta, dan pelbagai pendapatan berjumlah RM13 juta yang menjadikan jumlah keseluruhan sumber dalaman universiti RM115 juta. Baki *gap* RM115 juta akan dijana melalui inisiatif-inisiatif sebagaimana jadual berikut :

<b>PROGRAM</b>	<b>KUANTITI</b>	<b>RM (juta)</b>
T20	16 fAKULTI = 350 PELAJAR	2.30
<i>Short courses (Caj perkhidmatan 15%)</i>	16 fakulti = 1 jabatan 1 kursus/seminar 20 ptj lain	1.00
Tambahan bilangan enrolmen pelajar Antarabangsa	Penambahan 500 orang pelajar baharu – peningkatan capping 10% kepada 15% pelajar international UG.	2.95
Summer School	1 program 1 fakulti	0.35
Sewaan pencawang Berpusat & Yuran Komputer	Sewaan kepada syarikat Telco yang berminat.	1.9
Bidaan kerajaan		102.5
Inisiatif baharu	Projek parkir bertingkat di hadapan FPSK dengan kerjasama UPMH, Cadangan caj lebihan kuota data internet untuk staf dan pelajar, pemantapan pengurusan tunai (Money Market)	4
<b>Jumlah</b>		<b>115 juta</b>

**Jadual 4 : Inisiatif 2019**

## **Agihan Keperluan Tahun 2019**

Bagi memastikan keperluan pekerja kompeten dan penyelenggaraan diberi keutamaan, sejumlah RM527.39 juta diperuntukkan pada tahun 2019 bagi tujuan berikut :

<b>BIL</b>	<b>KEPERLUAN</b>	<b>BELANJA</b>	<b>JUMLAH PERUNTUKAN (RM juta)</b>
1	Pekerja kompeten	i. Gaji (emolumen) ii. upahan iii. cuti belajar iv. Latihan v. Seminar konferensi	471.15 36.39 8.00 1.30 0.30
2.	Penyelenggaraan	i. ICT ii. Selain ICT	4.20 6.05

Di samping itu, terdapat juga peruntukan tambahan yang diluluskan secara berperingkat berdasarkan keperluan yang dibuat oleh pusat tanggungjawab yang berkenaan bagi keperluan penyelenggaraan kemudahan pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan, aktiviti pelajar dan penyediaan pekerja kompeten dengan jumlah keseluruhan RM3 juta bagi tempoh januari-Jun 2019.

## **Syor**

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dimohon mengambil perhatian berhubung:

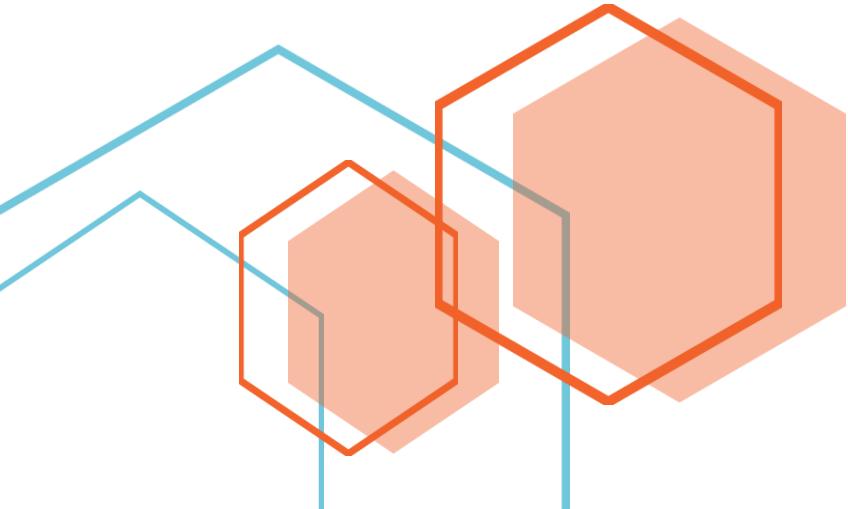
- a) Laporan mengenai sokongan sumber kewangan UPM mengambilkira implikasi pemberian geran kerajaan dan strategi penjanaan kepada keperluan peruntukan kewangan UPM;
- b) Strategi dan penambahbaikan sumber kewangan mengambil kira kecukupan sokongan sumber kewangan, sebagaimana keperluan standard, klaus 9.3.2 (d).



## 7.0

# KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENANGANI RISIKO DAN PELUANG

---





**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



# Agenda 7.0

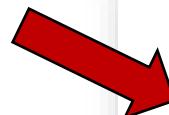
## KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENANGANI RISIKO DAN PELUANG

LAPORAN KETUA BAHAGIAN  
BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI PERKHIDMATAN, CQA

BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE I

[www.upm.edu.my](http://www.upm.edu.my)

# Penilaian risiko dibuat adalah berdasarkan **keperluan Standard** Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) **ISO 9001:2015** **klausa 6.1** **Tindakan menyatakan risiko dan peluang**



## 6 Perancangan

### 6.1 Tindakan menyatakan risiko dan peluang

6.1.1 Apabila merancang untuk sistem pengurusan kualiti, organisasi hendaklah mempertimbangkan isu yang disebutkan dalam 4.1 dan keperluan yang disebutkan dalam 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu dinyatakan untuk:

- memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang dimaksudkan;
- meningkatkan kesan yang diingini;
- mencegah, atau mengurangkan kesan yang tidak diingini;
- mencapai penambahbaikan.

#### 6.1.2 Organisasi hendaklah merancang:

- tindakan menyatakan risiko dan peluang;
- cara untuk:
  - mengintegrasikan, dan melaksanakan tindakan itu ke dalam proses sistem pengurusan kualiti (lihat 4.4);
  - menilai keberkesanan tindakan ini.

Tindakan yang diambil untuk menyatakan risiko dan peluang hendaklah setimpal dengan kesan yang mungkin wujud terhadap keakuratan produk dan perkhidmatan.

NOTA 1. Pilihan untuk menyatakan risiko boleh termasuk mengelakkkan risiko, mengambil risiko untuk mengejar peluang, menghapuskan punca risiko, mengubah kemungkinan atau akibat, berkongsi risiko, atau mengekalkan risiko berdasarkan keputusan bermaklumat.

NOTA 2. Peluang boleh membawa kepada penerimagaunaan amalan baharu, pelancaran produk baharu, pembukaan pasaran baharu, menangani pelanggan baharu, membina perkongsian, menggunakan teknologi baharu, dan kemungkinan lain yang diingini dan berdaya maju bagi menangani keperluan organisasi atau pelanggannya.



- 1 Penilaian awal tahun 2019 bagi risiko operasi**
- 2 Penilaian Risiko Sukuan Kedua tahun 2019 (Q2/2019)**
- 3 Penilaian Risiko operasi ke atas pernyataan isu yang memberi kesan kepada bidang utama KPI Universiti:**
  - Akademik & Antarabangsa
  - Penyelidikan & Inovasi
  - Hal Ehwal Pelajar
  - Jaringan Industri dan Masyarakat
  - Sumber Manusia
  - Pengurusan Kewangan & Aset
  - Perkhidmatan Perpustakaan dan ICT
  - Pertanian
- 4 Kawalan tindak balas ke atas risiko**

1

## Penilaian awal tahun 2019 bagi risiko operasi

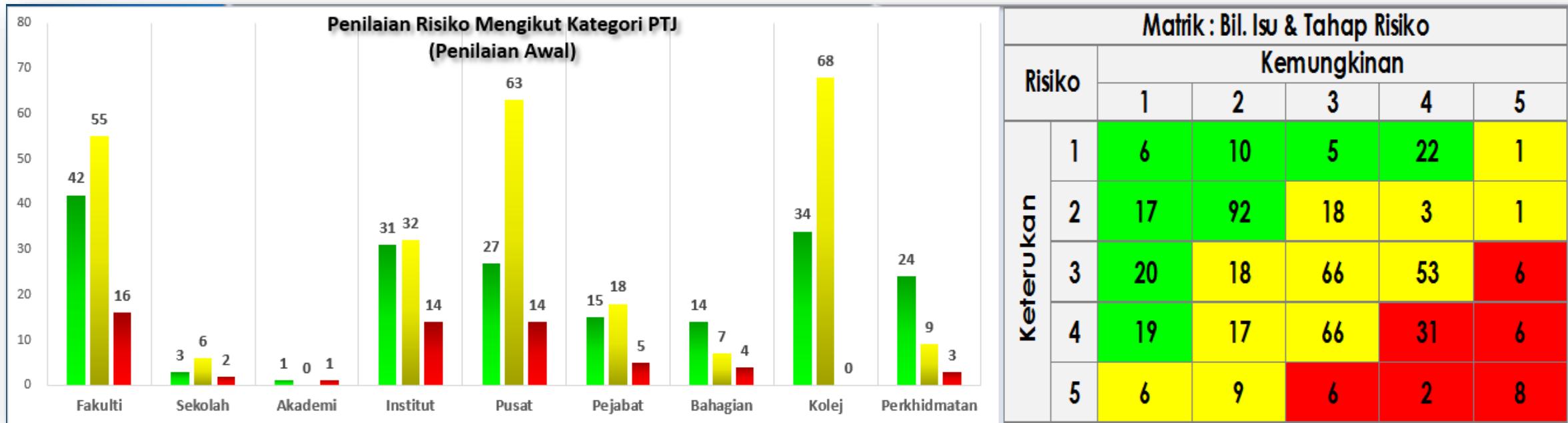
Penyataan Isu

**508**

Jumlah  
pernyataan isu  
keseluruhan PTJ



# LAPORAN PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS



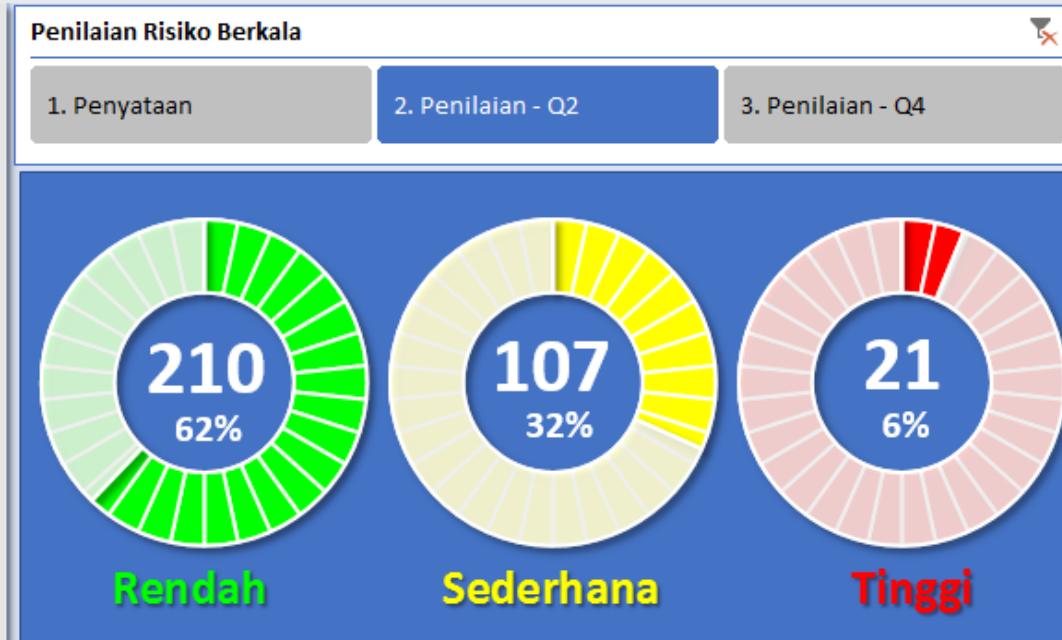
**Tahap Penilaian awal Risiko Operasi mengikut kategori PTJ (Fakulti, sekolah, Akademi, Institut, Pusat, pejabat, bahagian, Kolej dan entiti perkhidmatan)**

**508** pernyataan isu telah dibuat penilaian awal risiko hasil daripada penilaian Sukuan keempat (Q4) 2018

**2**

## Penilaian Risiko Sukuan Kedua tahun 2019 (Q2/2019)

### Penilaian Risiko



### 2. Penilaian - Q2

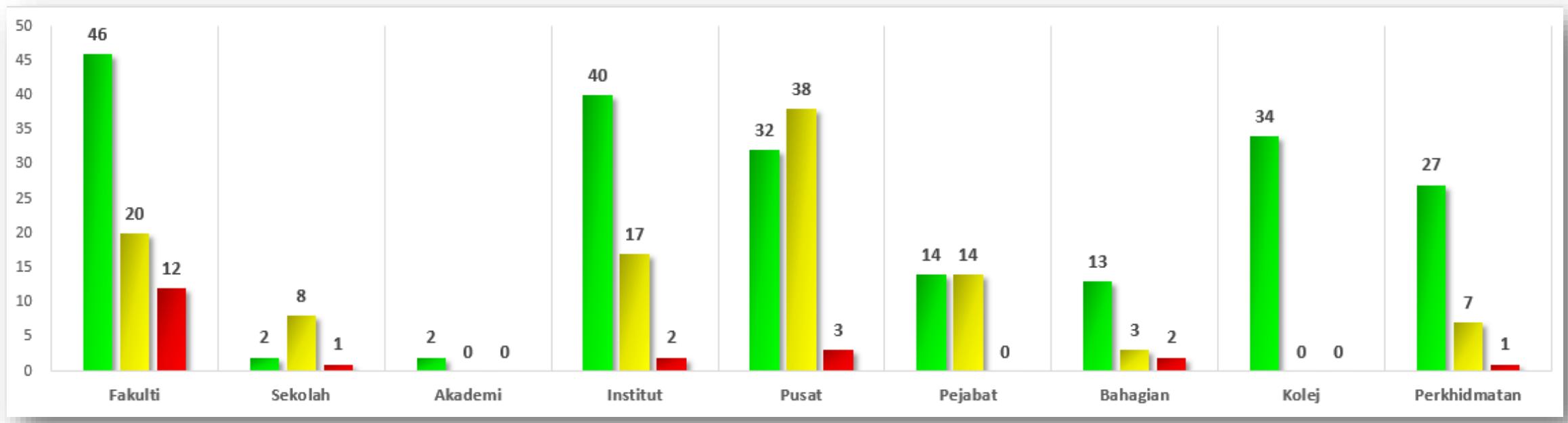
Matrik: Bil. Isu & Tahap Risiko

		Kemungkinan				
		1	2	3	4	5
Keterukan	1	25	11	8	22	
	2	25	94	19	3	
	3	15	17	29	14	3
	4	10	9	9	10	
	5	6	1	3	1	4

### Tahap Penilaian Risiko Q2/2019

Dari **508** pernyataan isu, **338** telah dibuat penilaian risiko sukuan kedua dan **170** belum dinilai (akan dinilai pada Q4/2019)

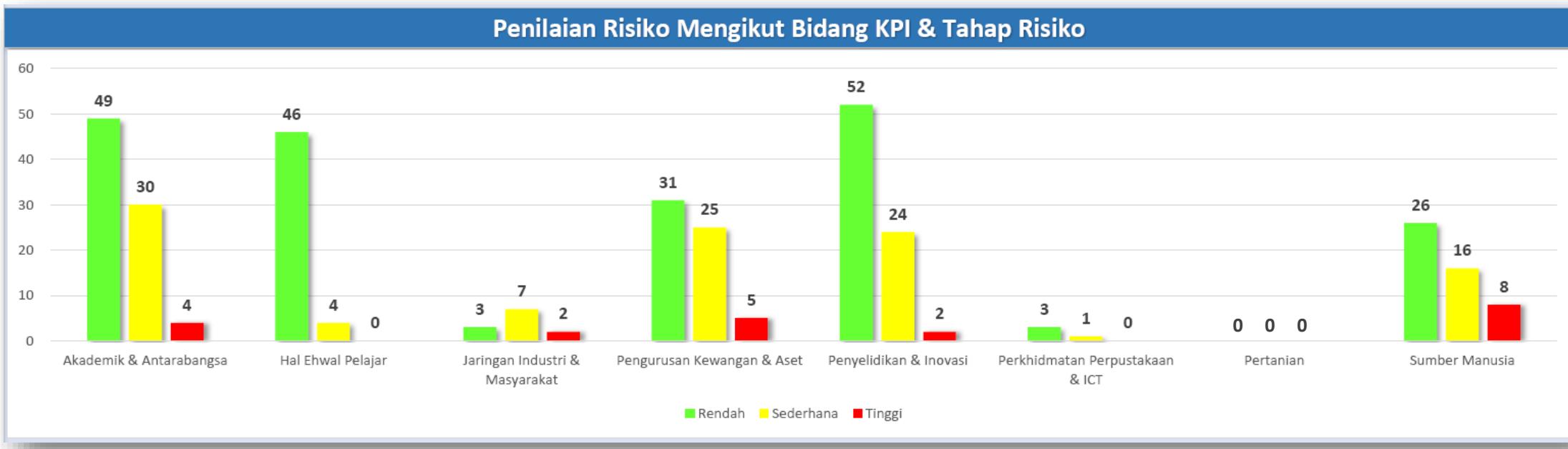
## Tahap Penilaian Risiko Q2/2019 mengikut Kumpulan PTJ (Fakulti, Sekolah, Akademi, Institut, Pusat, Pejabat, Bahagian, Kolej dan Perkhidmatan)



**Setiap PTJ (81 PTJ) perlu melaksanakan penilaian semua risiko walaupun terdapat pernyataan isu yang sama di antara PTJ, ini disebabkan setiap PTJ mempunyai tindakan dan tahap risiko yang berbeza.**

**3**

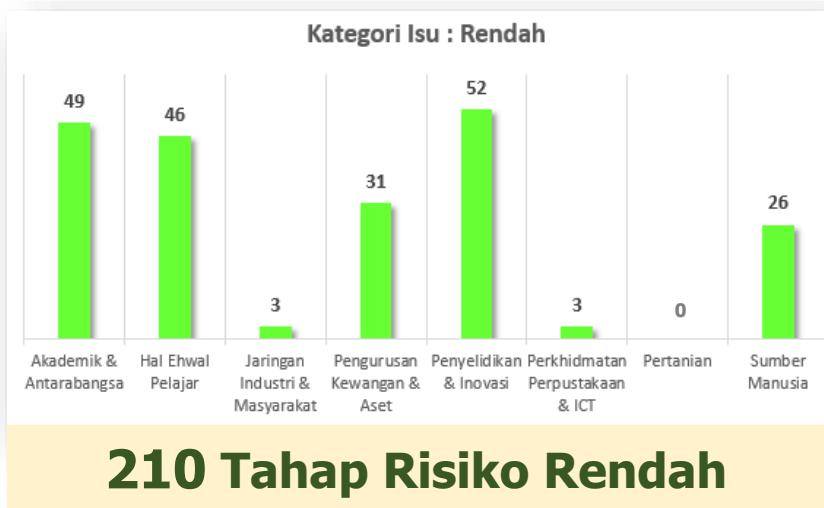
## Penilaian Risiko operasi Q2/2019 ke atas pernyataan isu yang memberi kesan kepada bidang utama KPI Universiti:



### Bidang Utama KPI:

1. Akademik & Antarabangsa
2. Penyelidikan & Inovasi
3. Hal Ehwal Pelajar
4. Jaringan Industri dan Masyarakat
5. Sumber Manusia
6. Pengurusan Kewangan & Aset
7. Perkhidmatan Perpustakaan dan ICT
8. Pertanian

# LAPORAN PENILAIAN RISIKO OPERASI QMS



# PERINCIAN ISU TAHAP RISIKO TINGGI Q2/2019

## Akademik & Antarabangsa (4)

Nama PTJ	Penyataan Isu	Klasifikasi Isu	Tindakan Atas Risiko
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	Kekurangan tenaga pengajar	Dalaman	Pindah (Transfer)
Fakulti Perhutanan	Semakan kurikulum tidak mengikut tempoh yang ditetapkan	Dalaman	Tolak Ansur (Tolerate)
Sekolah Pengajian Siswa Zah (SPS)	Pelajar tidak memenuhi keperluan penerbitan menyebabkan pelajar tidak boleh bergraduat	Dalaman	Pindah (Transfer)
Bahagian Kemasukan & Tadbir Urus Akademik	Gangguan Sistem Maklumat Pelajar (eSMP) pada waktu puncak (terutamanya minggu pertama semester)	Dalaman	Pindah (Transfer)

## Jaringan Industri & Masyarakat (2)

Nama PTJ	Penyataan Isu	Klasifikasi Isu	Tindakan Atas Risiko
Pusat Sumber dan Pendidikan kanser (CARE)	Sumber kewangan dalaman untuk menjalankan aktiviti yang terhad	Dalaman	Rawat (Treat)
Pusat Sumber dan Pendidikan kanser (CARE)	Sumber kewangan industri semakin terhad dan berkurangan	Luaran	Rawat (Treat)

## Penyelidikan & Inovasi (2)

Nama PTJ	Penyataan Isu	Klasifikasi Isu	Tindakan Atas Risiko
Institut Pengajian Sains Sosial	Peratusan kegagalan proposal penyelidikan bagi geran luar (FRGS/SciFund) dan geran luar (agensi, swasta dan antarabangsa)	Dalaman	Rawat (Treat)
Institut Pengajian Sains Sosial	Agihan KPI penerbitan artikel dalam jurnal berstatus CIJ dan Q1/Q2 yang tinggi	Dalaman	Rawat (Treat)

## Pengurusan Kewangan & Aset (5)

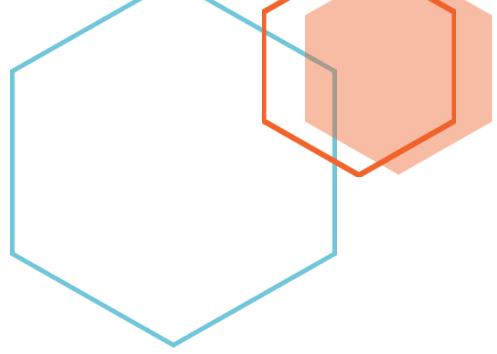
Nama PTJ	Penyataan Isu	Klasifikasi Isu	Tindakan Atas Risiko
Fakulti Perhutanan	Infrastruktur pengajaran dan pembelajaran - kekurangan bilik kuliah yang kondusif dan capaian internet yang lemah.	Dalaman	Rawat (Treat)
Fakulti Perhutanan	Kekangan Peruntukan Kewangan (bajet) mengurus	Dalaman	Rawat (Treat)
Fakulti Pertanian	Kekangan Peruntukan Kewangan mengurus	Dalaman	Pindah (Transfer)
Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	Kekangan Peruntukan Kewangan (bajet) mengurus	Dalaman	Pindah (Transfer)
Bahagian Audit Dalam	Pemerhatian dan syor audit tidak diambil tindakan	Dalaman	Rawat (Treat)

## Sumber Manusia (8)

Nama PTJ	Penyataan Isu	Klasifikasi Isu	Tindakan Atas Risiko
Fakulti Perhutanan	Staf kurang pendedahan dan kurang kemahiran dengan sistem sokongan pembelajaran (Sistem Putra Blast)	Dalaman	Rawat (Treat)
Fakulti Pertanian	Kekurangan Staf Makmal (apabila staf makmal yang bersara tidak diganti) untuk melaksanakan operasi pengajaran dan penyelidikan di Fakulti Pertanian	Dalaman	Pindah (Transfer)
Fakulti Pertanian	ramai yang pensyarah pakar dalam bidang pertanian bersara	Dalaman	Pindah (Transfer)
Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	Kekurangan sumber manusia melaksanakan operasi peperiksaan klinikal	Dalaman	Pindah (Transfer)
Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	Kekurangan tenaga pengajar	Dalaman	Pindah (Transfer)
Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	Masalah kekurangan staf klinikal untuk latihan Klinikal/Posting di Hospital Kerajaan	Luaran	Pindah (Transfer)
Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear (OUT)	tidak layak terhadap pesakit dengan penggunaan GL perubatan daripada jabatan/agensi kerajaan	Luaran	Hapus (Terminate)
Penerbit UPM	Kelewatan penerbitan mengikut jadual sehingga buku tidak dapat dijual kepada pelajar atau pembaca luar mengikut tempoh yang diperlukan	Dalaman	Rawat (Treat)

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan tindakan berhubung:

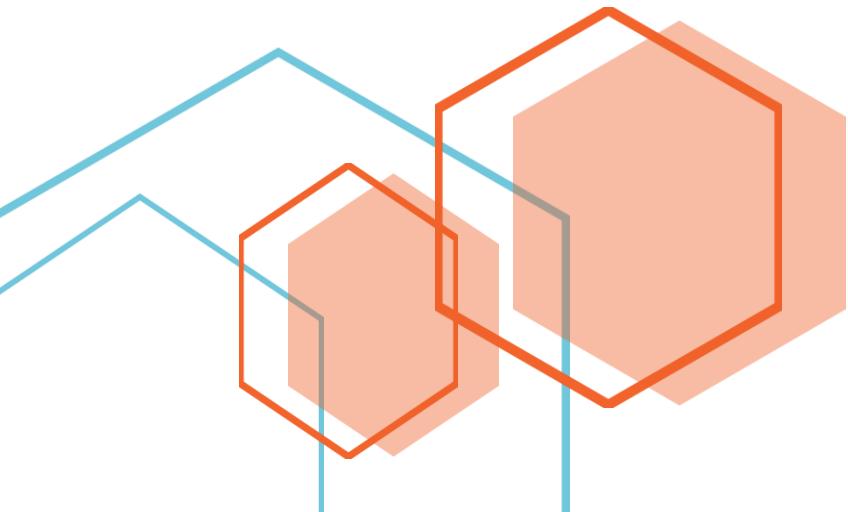
- 1. Penilaian awal Risiko Operasi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) bagi tahun 2019;**
- 2. Penilaian Risiko Operasi Sukuan kedua tahun 2019 (**Q2/2019**) UPM;**
3. Penilaian Risiko Operasi ke atas pernyataan isu yang memberi **kesan kepada 8 bidang utama KPI** Universiti ;
- 4. Kawalan tindak balas ke atas risiko operasi Q2/2019** bagi pernyataan isu yang telah dinilai dan **meminta PTJ melaksanakan kawalan** berdasarkan kaedah kawalan yang dipilih bagi memastikan tahap risiko operasi terkawal.



# 8.0

## **PELUANG PENAMBAHBAIKAN**

---





**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



# Agenda 8.0 PELUANG PENAMBAHBAIKAN

LAPORAN OLEH PENGARAH PUSAT JAMINAN KUALITI  
(WAKIL PENGURUSAN ISO UPM)

**B**ERILMU BERBAKTI |  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

[www.upm.edu.my](http://www.upm.edu.my)

Penambahbaikan berterusan dilaksana berdasarkan **keperluan Standard Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015 klausula 10.3** dan perlu dilaporkan dalam MKSP bagi mematuhi **Klausula 9.3.**

#### 10.3 Penambahbaikan berterusan

Organisasi hendaklah secara berterusan menambah baik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanannya sistem pengurusan kualiti.

Organisasi hendaklah mengambil kira keputusan analisis dan penilaian, dan output daripada kajian semula pengurusan, bagi menentukan jika terdapat keperluan atau peluang yang sepatutnya ditangani sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.

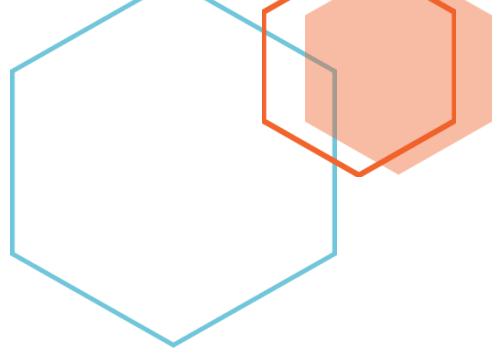


Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
1.	<p>Merintis kaedah pengkomersilan inovatif melalui penubuhan Hab Validasi Pasaran (InnoHub)</p> <p><b>[Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)]</b></p>	<p>Telah dilaksanakan.</p> <p>53 syarikat start up UPM berjaya ditubuhkan dan menjadi pemangkin kepada kewujudan ekosistem lengkap yang menyokong proses pemindahan teknologi UPM</p>	Sepanjang tahun	<p>Sejak penubuhan InnoHub pada 2013, inisiatif ini berjaya memperolehi dana pelaburan lebih RM9.6 juta, menjana pendapatan kepada UPM sebanyak RM860 ribu hasil bayaran pelesenan oleh 15 syarikat start-up, dan berjaya melahirkan 65 usahawan teknologi serta membuka peluang pekerjaan baharu kepada masyarakat</p>

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
2.	Meningkatkan peluang pendanaan penyelidikan poltri di UPM  [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)]	<p>Kerjasama dengan Malayan Flour Mills Berhad (MFM) bermula awal tahun 2018 bagi bidang pengurusan poltri yang merangkumi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penajaan sepenuhnya pelajar Sains Haiwan ke Arkansas University, Amerika Syarikat selama setahun.</li> <li>2. Menawarkan pekerjaan kepada pelajar yang berjaya selepas tamat pengajian di Arkansas University.</li> <li>3. Menawarkan peluang latihan industri di ladang poltri.</li> </ol>	Sedang dilaksanakan	Endowmen dalam bentuk saham sebanyak tiga juta unit (bernilai RM lima juta) telah disediakan oleh MFM dan sedang menunggu kelulusan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna di mana dividen yang diperolehi akan digunakan sebagai sumber peruntukan penyelidikan dalam memantapkan penyelidikan poltri di UPM.

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan tindakan berhubung:

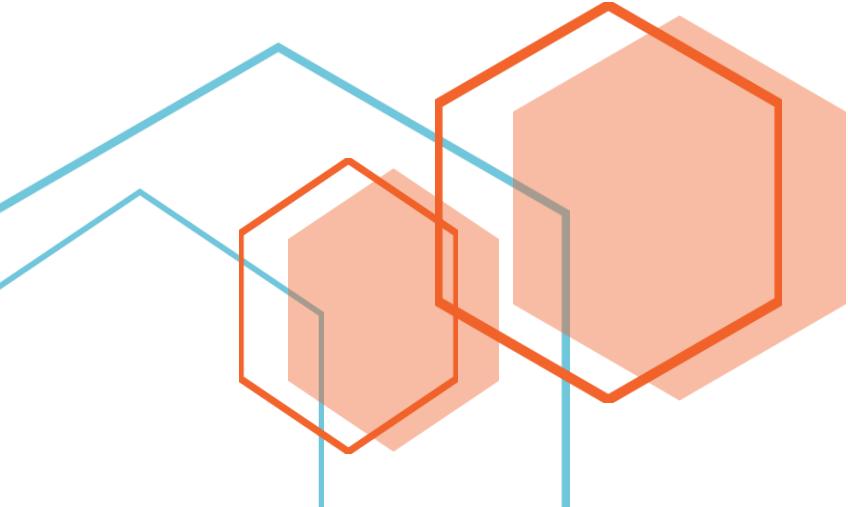
- 1. keperluan melaksanakan penambahbaikan secara berterusan** dan melaporkan dalam MKSP bagi mematuhi keperluan Standard MS ISO 9001:2015;
- 2. dua (2) peluang penambahbaikan** yang telah direkodkan dan dalam proses pelaksanaan tindakan oleh Peneraju.



**9.0**

## **HAL – HAL LAIN**

---





# UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



## AGENDA 9.1 HAL-HAL LAIN

**Hakcipta Prosedur & Garis Panduan  
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan &  
Inovasi)**

**LAPORAN KETUA BAHAGIAN  
BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI PERKHIDMATAN, CQA**

## HAKCIPTA PROSEDUR DAN GARIS PANDUAN PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR PENYELIDIKAN DAN INOVASI

PROSEDUR PENGURUSAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI DAN GARIS PANDUAN PENGURUSAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI telah memperolehi hakcipta dari Perbadanan Harta Intelek Malaysia. Dokumen ini dibangunkan dari **hakcipta Modul EZI-SPK (LY2017001569)** dengan menggunakan **kaedah dari process base kepada user base** di mana hanya mempunyai 1 Prosedur dan 3 Garis Panduan (GP untuk Penyelidik, GP untuk PTJ dan GP untuk Pejabat TNCPI).

	PERKHIDMATAN UTAMA PENYELIDIKAN DAN INOVASI	Halaman: 1/20
	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (PENYELIDIKAN DAN INOVASI) Kod Dokumen: UPM/PU/PY/P001	No. Semakan: 02  No. Isu: 03
	PROSEDUR PENGURUSAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI	Tarikh: 19/04/2019
	<i>Dokumen ini dibangunkan dari hakcipta Modul EZI-SPK (LY2017001569)</i>	

	PERKHIDMATAN UTAMA PENYELIDIKAN DAN INOVASI	Halaman: 1/17
	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (PENYELIDIKAN DAN INOVASI) Kod Dokumen: PU/PY/GP15/PENYELIDIK	No. Semakan: 10  No. Isu: 02
	GARIS PANDUAN PENGURUSAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI UNTUK PENYELIDIK	Tarikh: 24/04/2018
	<i>Dokumen ini dibangunkan dari hakcipta Modul EZI-SPK (LY2017001569)</i>	

*'Dokumen ini dibangunkan dari hakcipta  
Modul EZI-SPK (LY2017001569)'*

Dokumen hakcipta Modul EZI-SPK (LY2017001569) telah dibangunkan oleh:

En. Mustaffa bin Haji Dollah (Ketua)  
En. Shahriman bin Hashim  
En. Asrizam bin Esam  
Pn. Yushaida binti Yusof  
Cik Norliyana binti Kamarudin  
Pn. Nik Amelia binti Nik Mustapha

**BERILMU BERPRAKTI**

**INTELLECTUAL PROPERTY CORPORATION OF MALAYSIA**  
An agency under the Ministry of Domestic Trade, Co-operatives and Consumerism  
**COPYRIGHT ACT 1987**  
**NOTIFICATION OF WORKS**  
(Subregulation 5(2) and 5(8))

**MyIPO**

**Perbadanan Harta Intelek Malaysia**

**CR - 1**

**Barcode:** LY2017001569  
09/05/2017

**Applicant:**  
 Owner     Author     Licensee  
 Title of work:  
 (Original in English)  
 Modul EZI-SPK  
 Translation:  
 Transliteration:  
 English  
 Name of the Language  
 (Language that been used in the work)  
 If published in a periodical  
 or serial  
 (Literary work)  
 (Volume / Number)    (Issue Date)    (On Pages)  
**Section A : Type of Works**  
 Literary     Musical     Sound Recording     Artistic     Film     Broadcast  
 Date of Fixation / First Published / Erected / Incorporated / Broadcasted: 30 / 08 / 16  
**Section B : Publication**  
 The Work is:  
 Published     Unpublished  
 If published:  
 (Year of Compilation)    (Date of first publication)    (Country)  
 2016    30 / 08 / 16    Malaysia  
**Section C : Author**    (If author is "same as owner" go to Part D - if more than one author, please attach a list of names and addresses of all the author)
 

Name: as attached

National Identification No.:  
 / Passport No.:

Address 1:

Address 2:

Address 3:

Postcode:

City:

State:

Telephone No.:

E-Mail:

Fax No.:

Nationality:

Country:

\*Date of Death:

RECEIVED  
8 MAY 2017  
MyIPO

<p style="text-align: center;"><b>Hakcipta diperolehi pada 9/5/2017</b></p>	
<p>Mr Mohd Ishan 1-5866 Putra Malaysia</p> <p>Division, Putra Science Park Putra Malaysia</p> <p>City : Serdang      Nationality : Malaysian Country : Malaysia      Fax No. : 03-89464121</p> <p>E-Mail : <input type="text"/></p> <p>Used by public for research and educational purpose : <input type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No</p> <p>Please provide adequate related document(s)</p> <p>Mr. ISHAN MOHD ISHAN Inventor Name Inventor Name (Chinese) Phone Number Prefix Name (Chinese) (Research &amp; Innovation) Universiti Putra Malaysia</p> <p>Telephone : +603 - 2299 8400 Fax : +603 - 2299 8999 Website : <a href="http://www.myipo.gov.my">http://www.myipo.gov.my</a> E-Mail : <a href="mailto:info@myipo.gov.my">info@myipo.gov.my</a></p>	
<p><b>ATTACHMENT</b></p> <p>Action C Modul EZI-SPK:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① Azizam Esam (a citizen of Malaysia) NRIC No.: 801120-01-5937</li> <li>② Sharman Hashim (a citizen of Malaysia) NRIC No.: 740501-11-5011</li> <li>③ Norliyana Kamarudin (a citizen of Malaysia) NRIC No.: 860419-29-5304</li> <li>④ Yushada Yusof (a citizen of Malaysia) NRIC No.: 801227-09-5092</li> <li>⑤ Nik Amelia Nik Mustapha (a citizen of Malaysia) NRIC No.: 840618-11-5490</li> <li>⑥ Mustaffa Hj. Dolah (a citizen of Malaysia) NRIC No.: 601101-04-5325</li> </ul> <p>Press of the authors:</p> <p>Universiti Putra Malaysia 43400 UPM Serdang, Selangor.</p>	

Hakcipta diperolehi pada 9/5/2017

Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan diminta mengambil maklum terhadap:

Pencapaian dokumentasi ISO UPM bagi **Prosedur dan Garis Panduan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)**, Universiti Putra Malaysia (UPM) yang telah berjaya mendapat Hakcipta dan inisiatif ini boleh dijadikan inspirasi kepada Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PP) lain di UPM.