



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 6.2 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN QMS DAN ISMS

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

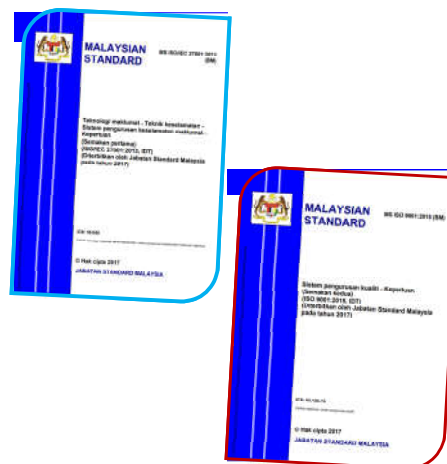
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

LATAR BELAKANG

Ketakakuran dan tindakan pembetulan dilaksana berdasarkan **keperluan Standard** Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) **ISO 9001:2015 klausa 10.2** dan Sistem Keselamatan Maklumat (ISMS) **ISO/IEC 27001:2013 klausa 10.1**, dan perlu dilaporkan dalam MKSP bagi mematuhi **Klausa 9.3**.



2

2

SUMBER KETAKAKURAN/TINDAKAN PEMBETULAN

QMS

1. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM yang tidak mencapai sasaran;
2. Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras yang tidak mencapai sasaran;
3. Piagam Pelanggan yang tidak mencapai sasaran;
4. Aduan Pelanggan;
5. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit SIRIM;
6. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalam.

ISMS

1. Objektif ISMS yang tidak mencapai sasaran;
2. Aduan Pelanggan/pihak berkepentingan berkaitan ISMS;
3. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit SIRIM;
4. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalam.

3

BILANGAN KETAKAKURAN/TINDAKAN PEMBETULAN

QMS

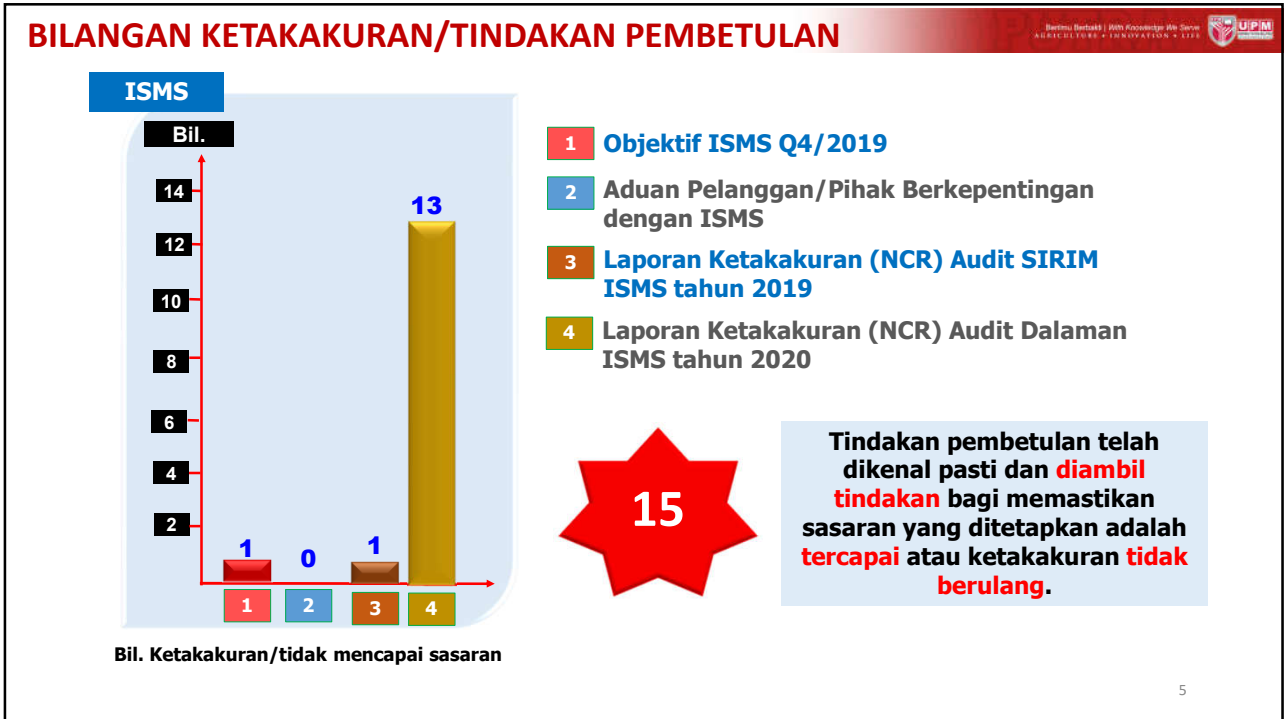
Bil. Ketakakuran/tidak mencapai sasaran	Bil.
1	18
2	9
3	26
4	89
5	2
6	194

- 1 Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM Q4/2019
- 2 Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Q4/2019
- 3 Piagam Pelanggan Q4/2019
- 4 Aduan Pelanggan Q4/2019
- 5 Laporan Ketakakuran (NCR) Audit SIRIM tahun 2019
- 6 Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalam tahun 2020

338

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

4



5

STATUS KETAKAKURAN/TINDAKAN PEMBETULAN

Pemantauan Status Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan QMS dan ISMS dipantau secara berkala sebagaimana berikut:

	Bengkel KPI UPM	Mesyuarat JK Kualiti UPM	Mesyuarat JK Kerja ISMS	Mesyuarat Pengurusan PTJ
Kekerapan:	4 kali/tahun	4 kali/tahun	2 kali/tahun	Mengikut takwim PTJ
Pemantauan:	<ul style="list-style-type: none"> • KPI UPM 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelan Fungsian UPM • Piagam Pelanggan UPM • Aduan Pelanggan UPM • Audit SIRIM UPM • Audit Dalam UPM 	<ul style="list-style-type: none"> • Objektif ISMS • Aduan Pihak Berkepentingan ISMS 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelan Fungsian Peneraju/PTJ • Piagam Pelanggan PTJ • Aduan PTJ • Audit SIRIM PTJ • Audit Dalam PTJ

6

6

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

- 1. keperluan melaksanakan tindakan pembedulan** bagi ketakakuran yang berlaku dan melaporkan dalam MKSP bagi mematuhi keperluan Standard QMS MS ISO 9001:2015 dan ISMS MS ISO/IEC 27001:2013;
- 2. bilangan ketakakuran** yang telah direkodkan iaitu sebanyak 338 ketakakuran QMS dan 15 ketakakuran ISMS;
- 3. tindakan pembedulan yang telah dikenal pasti** dipantau secara berkala melalui Bengkel Pencapaian KPI UPM, Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM, Mesyuarat Jawatankuasa Kerja ISMS dan Mesyuarat Pengurusan di PTJ.