

## **5.1.1 (b): AUDIT DALAMAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS)**

### **LAPORAN KETUA JURUAUDIT AUDIT DALAMAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2015 TAHUN 2017**

#### **1. TARIKH AUDIT**

Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) Universiti Putra Malaysia 2017 telah dijalankan pada 10 hingga 14 Julai dan 17 hingga 20 Julai 2017. Audit dalaman pada tahun ini menggunakan Standard baharu iaitu MS ISO 9001:2015 berbanding tahun sebelum ini MS ISO 9001:2008.

#### **2. OBJEKTIF AUDIT**

Untuk menentukan sama ada Universiti Putra Malaysia:

- (a) melaksanakan Pengurusan Kualiti berdasarkan keperluan standard MS ISO 9001:2015 dengan efektif selaras dengan Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UPM;
- (b) melihat penambahbaikan yang bersesuaian bagi peningkatan berterusan; dan
- (c) bersedia untuk menghadapi Audit Pemantauan Semakan Kedua, oleh badan pensijilan (SIRIM).

#### **3. KRITERIA AUDIT**

Audit Dalaman dijalankan berdasarkan dokumen, proses kerja dan rujukan berikut:

- (a) Standard MS ISO 9001:2015;
- (b) Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS);
- (c) Akta dan Peraturan berkaitan; dan
- (d) Rujukan lain yang dinyatakan dalam Manual Kualiti /proses kerja.

#### **4. KAEDAH AUDIT**

Kaedah audit yang digunakan oleh Juruaudit adalah:

- (a) Semakan maklumat iaitu rekod dan dokumen. Semakan dibuat bermula dari 30 Julai 2016 (Selepas audit badan pensijilan lepas) hingga bermula audit (*Review*);
- (b) Pemerhatian pelaksanaan aktiviti (*Observe*);
- (c) Pengujian fungsi peralatan (*Test*); dan
- (d) Temubual auditi (*Interview*).

## 5. SKOP AUDIT

Skop audit adalah perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat tertiar, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.

Skop ini merangkumi semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah (kecuali persediaan Diploma Sains) dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan dan perkhidmatan sokongan.

## 6. LOKASI AUDIT

Lokasi audit adalah semua PTJ di UPM Kampus Serdang dan UPM Kampus Bintulu termasuk lima (5) entiti/PTJ baharu iaitu Institut Kajian Perladangan, Pusat Antarabangsa, Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa, Pusat Sains Marins dan Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat dan Endowmen.

## 7. PASUKAN JURUAUDIT

Seramai 102 orang Juruaudit Dalaman Universiti dan 266 orang Juruaudit Dalaman Pusat Tanggungjawab (PTJ) telah melaksanakan audit pada tarikh yang ditetapkan. Pasukan audit telah dibahagikan kepada enam (6) kumpulan (A, B, C, D, E dan F) dan sebanyak 43 sub-kumpulan. Pelaksanaan audit dalaman ini diketuai oleh Ketua Juruaudit Dalaman (KJAD) QMS dan Timbalan KJAD QMS iaitu:

- (a) Tuan Haji Mat Razi Abdullah dari Pusat Islam sebagai KJAD;
- (b) Tuan Haji Nasruddin Yahya dari Fakulti Ekologi Manusia sebagai Timbalan KJAD.

## 8. PROGRAM AUDIT DALAMAN

Program Audit Dalaman telah disediakan oleh Penyelaras Audit (PAD), Pusat Jaminan Kualiti dan disahkan oleh Wakil Pengurusan Universiti Putra Malaysia.

## 9. PENEMUAN AUDIT

### Kekuatan

- (a) Perancangan bagi memastikan pengekalan Pensijilan Sistem pengurusan Kualiti ISO 9001 termasuk proses peralihan daripada standard versi 2008 kepada 2015 dilaksanakan dengan teratur;
- (b) UPM menambahkan baik pelaksanaan Audit ISO melalui sistem Portal CQA;

- (c) Keberadaan dokumen QMS sentiasa tersedia dan boleh dirujuk oleh semua staf menerusi Putra-ID masing-masing. Capaian sistem e-ISO boleh diakses di luar kampus;
- (d) Komitmen pihak Pengurusan Universiti dan Pusat Jaminan Kualiti serta Pengurusan PTJ dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti adalah sangat baik;
- (e) UPM telah menentukan Objektif Kualiti secara jelas yang merangkumi KPI UPM, Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras serta Piagam Pelanggan sebagai 'tool' untuk pencapaian Matlamat Pelan Strategik UPM;
- (f) Pelaksanaan Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS), Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) dan Amalan Persekitaran Berkualiti (5S/EKSA) membantu dalam pengekalan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS).

### **Kelemahan**

- (a) Pengurangan peruntukan kewangan kepada PTJ memberi kesan kepada pelaksanaan program dan aktiviti di PTJ terutama aktiviti penyelenggaraan/baik pulih. PTJ perlu merancang dan melaksana aktiviti penjimatan dan pendanaan pendapatan supaya proses perkhidmatan di PTJ tidak terjejas;
- (b) UPM perlu memberi perhatian dan tindakan segera ke atas NCR yang berulang seperti :
  - i. Penyediaan rekod berkaitan pengajaran dan pembelajaran;
  - ii. Penggunaan dokumen lapuk masih lagi berlaku;
  - iii. Laporan kemajuan penyelidikan lewat/tidak dihantar;
  - iv. Infasktruktur bangunan kolej kediaman yang diserahkan kepada PJS Dev. Sdn. Bhd. dan UPM Holdings tidak diselenggara dengan baik;
  - v. Alat pemadam api luput tarikh.
- (c) Pelaksanaan proses berkaitan keselamatan dan kesihatan pekerjaan di PTJ perlu dipertingkatkan;
- (d) UPM perlu meneliti struktur di Pusat Jaminan Kualiti agar proses pemantauan keberkesanan pelaksanaan ISO dapat dimantapkan.

## **10. LAPORAN PENEMUAN AUDIT DALAMAN**

Hasil daripada audit dalaman yang telah dijalankan beberapa Laporan Ketakakuran (NCR) dan Peluang Penambahbaikan (OFI) telah direkodkan. Laporan penemuan audit telah dibenteng semasa Mesyuarat Penutupan Audit Dalaman pada 27 Julai 2017. Bilangan penemuan audit adalah sebagaimana **Jadual 1**, manakala perincian bagi penemuan audit mengikut Pusat Tanggungjawab (PTJ), Klausa dan Proses adalah sebagaimana **Lampiran 1**.

**Jadual 1:** Bilangan Penemuan Audit Dalaman

<b>Penemuan</b>	<b>Bilangan</b>
NCR	157
OFI	152
Perincian penemuan audit boleh dirujuk dalam portal Jaminan Kualiti (PortalCQA) <a href="http://portalcqa.upm.edu.my/">http://portalcqa.upm.edu.my/</a>	

## **11. PENUTUPAN PENEMUAN AUDIT**

Pemakluman dan edaran secara *online* penemuan audit kepada semua Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) dan Timbalan Penyelaras Audit (TPAD) adalah pada 31 Julai 2017. Sehubungan itu cadangan tarikh bagi penutupan audit adalah pada 29 Ogos 2017. Penetapan tarikh sebenar tindakan bagi penutupan audit dalaman adalah berdasarkan tarikh yang dinyatakan atau tarikh lain yang dipersetujui antara PTJ dan Juruaudit mengikut kesesuaian tempoh tindakan

Maklum balas bagi tindakan ke atas penemuan audit (NCR dan OFI) perlu dilengkapkan oleh TWP atau TPAD melalui Portal Jaminan Kualiti (Portal CQA) secara *online* di bawah pautan Audit Dalaman.

## **12. KESIMPULAN**

Audit Dalaman QMS kali ini telah dilaksanakan mengikut perancangan dengan baik. Terima kasih kepada semua Juruaudit dan Auditi yang telah memberi komitmen yang tinggi.

Secara keseluruhannya, QMS telah dilaksanakan di UPM berdasarkan sistem yang telah dibangunkan. UPM bersedia menghadapi audit Badan Pensijilan jika ketakakuran diambil tindakan berdasarkan punca sebenar dan penambahbaikan yang dicadangkan daripada penemuan audit dapat dilaksanakan.

Disediakan oleh:

**HJ. MAT RAZI ABDULLAH**

Ketua Juruaudit Audit Dalaman QMS  
Universiti Putra Malaysia

**Lampiran**

**PERINCIAN PENEMUAN AUDIT MENGIKUT PUSAT  
 TANGGUNGJAWAB, KLAUSA DAN PROSES**

**1. Penemuan Audit (NCR dan OFI) mengikut PTJ**

<b>Bil.</b>	<b>Pusat Tanggungjawab</b>	<b>Kod PTJ</b>	<b>Jumlah NCR</b>	<b>Jumlah OFI</b>
1	Bahagian Audit Dalam	AD	0	2
2	Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik	AKAD	1	5
3	Bahagian Keselamatan	BKU	0	1
4	Bahagian Kaunseling UPM	BKUPM	0	1
5	Pejabat Bursar	BUR	1	1
6	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	CALC	0	3
7	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	CEM	0	1
8	Pusat Jaminan Kualiti	CQA	0	2
9	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	FBMK	1	2
10	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	FBSB	7	2
11	Fakulti Ekologi Manusia	FEM	2	0
12	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	FEP	2	3
13	Fakulti Perhutanan	FH	5	1
14	Fakulti Kejuruteraan	FK	6	3
15	Fakulti Pertanian	FP	2	1
16	Fakulti Pengajian Alam Sekitar	FPAS	2	2
17	Fakulti Pengajian Pendidikan	FPP	5	2
18	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	FPSK	7	1
19	Fakulti Perubatan Veterinar	FPV	11	6
20	Fakulti Rekabentuk dan Senibina	FRSB	3	0
21	Fakulti Sains	FS	8	1
22	Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	FSKTM	7	2
23	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan	FSPM	10	15
24	Fakulti Sains dan Teknologi Makanan	FSTM	6	4
25	Institut Biosains	IBS	2	2
26	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	IDEC	4	1
27	Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan	IKDPM	1	3
28	Institut Kajian Perladangan	IKP	1	1
29	Institut Penyelidikan Matematik	INSPEM	0	2

<b>Bil.</b>	<b>Pusat Tanggungjawab</b>	<b>Kod PTJ</b>	<b>Jumlah NCR</b>	<b>Jumlah OFI</b>
30	Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan	INTROP	6	2
31	Institut Penyelidikan Produk Halal	IPPH	3	2
32	Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia	IPPM	0	2
33	Institut Pengajian Sains Sosial	IPSAS	1	0
34	Institut Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan	ITAFOS	2	0
35	Institut Teknologi Maju	ITMA	1	1
36	Kolej Sepuluh	K10	0	1
37	Kolej Sebelas	K11	0	1
38	Kolej Dua Belas	K12	1	0
39	Kolej Tiga Belas	K13	0	2
40	Kolej Empat Belas	K14	1	0
41	Kolej Lima Belas	K15	2	2
42	Kolej Enam Belas	K16	1	0
43	Kolej Tujuh Belas	K17	2	3
44	Kolej Kedua	K2	2	0
45	Kolej Kelima	K5	0	1
46	Kolej Keenam	K6	1	2
47	Kolej Canselor	KC	0	1
48	Kolej Mohamad Rashid	KMR	4	1
49	Kolej Pendeta Za'ba	KPZ	0	1
50	Kolej Tun Dr Ismail	KTDI	2	1
51	Pusat Asasi Sains Pertanian	PASP	5	2
52	Pejabat Pendaftar	PEND	0	2
53	Pusat Antarabangsa	PIC	0	1
54	Pusat Islam	PIU	0	2
55	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	PKPP	3	1
56	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	PKSSAAS	0	2
57	Pusat Kesihatan Universiti	PKU	2	5
58	Pejabat Naib Canselor	PNC	0	1
59	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	PPDN	1	0
60	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	PPKKP	2	2
61	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	PPPA	4	1
62	Pejabat Penasihat Undang-Undang	PPUU	0	2
63	Pusat Sukan	PS	1	0
64	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	PSAS	3	10
65	Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi	PSKK	1	8

Bil.	Pusat Tanggungjawab	Kod PTJ	Jumlah NCR	Jumlah OFI
66	Pusat Sains Marin	PSM	2	1
67	Putra Science Park	PSP	0	1
68	Sekolah Pengajian Siswazah	SPS	2	2
69	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	TNCJINM	2	2
70	Pejabat Timbalan Naib Canselor ( Penyelidikan & Inovasi )	TNCPI	0	2
71	Taman Pertanian Universiti	TPU	2	1
72	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	UCTC	4	5
73	Unit Integriti UPM	UI	0	2
74	Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat dan Endowmen	WAZAN	0	4
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>157</b>	<b>152</b>

## 2. Penemuan Audit Mengikut Klausu

Bil.	Klausu	Jumlah NCR	Jumlah OFI
1	<i>General</i> (10.1)	0	5
2	<i>Control of documented information</i> (7.5.3)	1	2
3	<i>People</i> (7.1.2)	0	3
4	<i>Environment for the operation of processes</i> (7.1.4)	2	7
5	<i>Customer communication</i> (8.2.1)	0	4
6	<i>Measurement traceability</i> (7.1.5.2)	9	0
7	<i>General</i> (7.1.5.1)	1	0
8	<i>.</i> (4.4.1)	0	1
9	<i>Type and extent of control</i> (8.4.2)	5	1
10	<i>Organizational roles, responsibilities and authorities</i> (5.3)	4	5
11	<i>Monitoring, measurement, analysis and evaluation</i> (9.1)	0	1
12	<i>Awareness</i> (7.3)	0	3
13	<i>Determining the requirements for products and services</i> (8.2.2)	2	4
14	<i>Determining the scope of the quality management system</i> (4.3)	0	1
15	<i>General</i> (9.1.1)	4	2
16	<i>Changes to requirements for products and services</i> (8.2.4)	0	1

<b>Bil.</b>	<b>Klausa</b>		<b>Jumlah NCR</b>	<b>Jumlah OFI</b>
17	<i>Infrastructure</i>	(7.1.3)	26	20
18	.	(6.1.2)	0	1
19	<i>Property belonging to customers or external providers</i>	(8.5.3)	0	2
20	<i>General</i>	(7.5.1)	2	0
21	.	(8.7.1)	1	1
22	<i>Analysis and evaluation</i>	(9.1.3)	0	3
23	<i>Quality objectives and planning to achieve them</i>	(6.2)	1	0
24	<i>Design and development controls</i>	(8.3.4)	2	0
25	<i>Communication</i>	(7.4)	0	12
26	.	(6.1.1)	0	8
27	<i>Review of the requirements for products and services</i>	(8.2.3)	0	2
28	<i>Customer satisfaction</i>	(9.1.2)	2	3
29	<i>Preservation</i>	(8.5.4)	4	0
30	.	(9.2.2)	0	1
31	<i>Understanding the needs and expectations of interested parties</i>	(4.2)	1	4
32	<i>Creating and updating</i>	(7.5.2)	4	17
33	<i>Identification and traceability</i>	(8.5.2)	1	0
34	<i>Organizational knowledge</i>	(7.1.6)	3	1
35	.	(7.5.3.1)	2	4
36	.	(10.2.1)	6	1
37	.	(7.5.3.2)	11	3
38	<i>Competence</i>	(7.2)	2	7
39	<i>Operational planning and control</i>	(8.1)	0	4
40	<i>Information for external providers</i>	(8.4.3)	2	0
41	<i>Control of production and service provision</i>	(8.5.1)	55	12
42	.	(8.2.3.1)	1	2
43	<i>Customer focus</i>	(5.1.2)	3	3
44	.	(6.2.1)	0	1
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>157</b>	<b>152</b>



### 3. Penemuan Audit Mengikut Proses

Bil.	Proses	Singkatan	Jumlah NCR	Jumlah OFI
1	Pengurusan Wakaf Ilmu	WKF	0	4
2	Taman Pertanian Universiti	TPU	2	1
3	Pengurusan Swaakreditasi	SWA	0	1
4	Sekolah Pengajian Siswazah	SPS	2	1
5	Siswazah	S	17	4
6	Penyelenggaraan Peralatan, Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan	PYG	19	9
7	Penyelidikan dan Inovasi	PY	16	2
8	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	PSAS	0	8
9	Pra Siswazah	PS	13	17
10	Pra Universiti	PR	0	1
11	Pejabat Penasihat Undang-Undang	PPUU	0	1
12	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	PPPA	2	1
13	Pejabat Naib Canselor	PNC	2	13
14	Pusat Kesihatan Universiti	PKU	1	5
15	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	PKK	0	2
16	Pusat Islam Universiti	PIU	0	2
17	Pengurusan	PGR	3	7
18	Pejabat Pendaftar	PEND	0	2
19	Pengurusan Pelanggan	PEL	4	3
20	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	OSH	15	12
21	Pengurusan Latihan	LAT	2	8
22	Pengurusan dan Keselamatan Makmal	LAB	15	4
23	Kolej Kediaman	KOLEJ	0	1
24	Kolej Kediaman	KOLEJ	12	11
25	Kewangan	KEW	4	4
26	Jaringan Industri dan Masyarakat	JINM	2	3
27	Pengurusan Pelajar dan Staf Antarabangsa	INT	0	1
28	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	IDEC	4	4
29	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)	HEPA	4	4
30	Hospital Perubatan Veterinar/ Fakulti Perubatan Veterinar	FPV	0	3

<b>Bil.</b>	<b>Proses</b>	<b>Singkatan</b>	<b>Jumlah NCR</b>	<b>Jumlah OFI</b>
31	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	CALC	0	3
32	Penentukuran dan Verifikasi Peralatan	CAL	14	1
33	Pengurusan Sumber Manusia	BUM	2	3
34	Bahagian Keselamatan Universiti	BKU	0	3
35	Pejabat Bursar	BEND	2	2
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>157</b>	<b>151</b>