



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

MESYUARAT
KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)
ISO UPM 2017
(QMS KALI KE 7, ISMS KALI KE 6
& EMS KALI KE 4)
pada 23 Ogos 2017 (Rabu)
jam 2.30 petang



AGENDA 5.2: PRESTASI PROSES, KEBERKESANAN DAN KEPATUHAN PERKHIDMATAN

5.2.1 – Pencapaian Objektif Kualiti QMS

9.3 Management review

9.3.1 General Top management shall review the organization's quality management system, at planned intervals, to ensure its continuing suitability, adequacy, effectiveness and alignment with the strategic direction of the organization.

9.3.2 Management review inputs The management review shall be planned and carried out taking into consideration:

- a) the status of actions from previous management reviews;
- b) changes in external and internal issues that are relevant to the quality management system;
- c) information on the performance and effectiveness of the quality management system, including trends in:
 - 1) customer satisfaction and feedback from relevant interested parties;
 - 2) the extent to which quality objectives have been met;
 - 3) process performance and conformity of products and services;
 - 4) nonconformities and corrective actions;
 - 5) monitoring and measurement results;
 - 6) audit results;
 - 7) the performance of external providers;
- d) the adequacy of resources;
- e) the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities (see 6.1);
- f) opportunities for improvement.

..sebagaimana keperluan klausua 9.3.2, ISO 9001:2015, input kajian semula

FOKUS PELAPORAN 2017:

Rujuk keperluan standard klausua 6.2.1 dan Manual Kualiti, perkara 6.2.1.

Klausua 6.2.1 ISO 9001:2015:
Organisasi hendaklah mewujudkan objektif kualiti pada fungsi, peringkat dan proses yang relevan, yang diperlukan oleh SPK

Laporan arah aliran (trend) objektif kualiti dipenuhi akan dilaporkan pada MKSP berikutnya

OBJEKTIF KUALITI UPM

REQUIREMENTS

Clause 6.2.1:

The organization shall establish quality objectives at **relevant functions, levels and processes** needed for the quality management system.

The quality objectives shall:

- a) be consistent with the quality policy;
- b) be measurable;
- c) take into account applicable requirements;
- d) be relevant to conformity of products and services and to enhancement of customer satisfaction;
- e) be monitored;
- f) be communicated;
- g) be updated as appropriate.

The organization shall maintain documented information on the quality objectives.



ISO 9001:2015

OBJEKTIF KUALITI UPM



Clause 6.2.1:

The organization shall establish quality objectives at relevant functions, levels and processes needed for the quality management system.

The quality objectives shall:

- a) be consistent with the quality policy;
- b) be measurable;
- c) take into account applicable requirements;
- d) be relevant to conformity of products and services and to enhancement of customer satisfaction;
- e) be monitored;
- f) be communicated;
- g) be updated as appropriate.

The organization shall maintain documented information on the quality objectives.



OBJEKTIF KUALITI UPM:

1. KPI UPM

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

3. Piagam Pelanggan

- i) Proses Utama Universiti
- ii) Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan

3 kategori objektif kualiti yang akan menterjemahkan pencapaian yang dihasratkan menerusi sistem pengurusan kualiti



ISO 9001:2015

OBJEKTIF KUALITI UPM

REQUIREMENTS



Clause 5.1 **LEADERSHIP AND COMMITMENT**

5.1.1 General

Top Management shall demonstrate leadership and commitment with respect to quality management system by:

a) taking accountability for the **effectiveness** of the quality management system;

b) ensuring that the **quality policy** and **quality objectives** are **established** for the quality management system and are **compatible with the content and strategic direction of the organization**;



3 kategori objektif kualiti yang ditentu, dan relevan dengan fungsi, peringkat dan keputusan SPK

OBJEKTIF KUALITI UPM:

1 KPI UPM

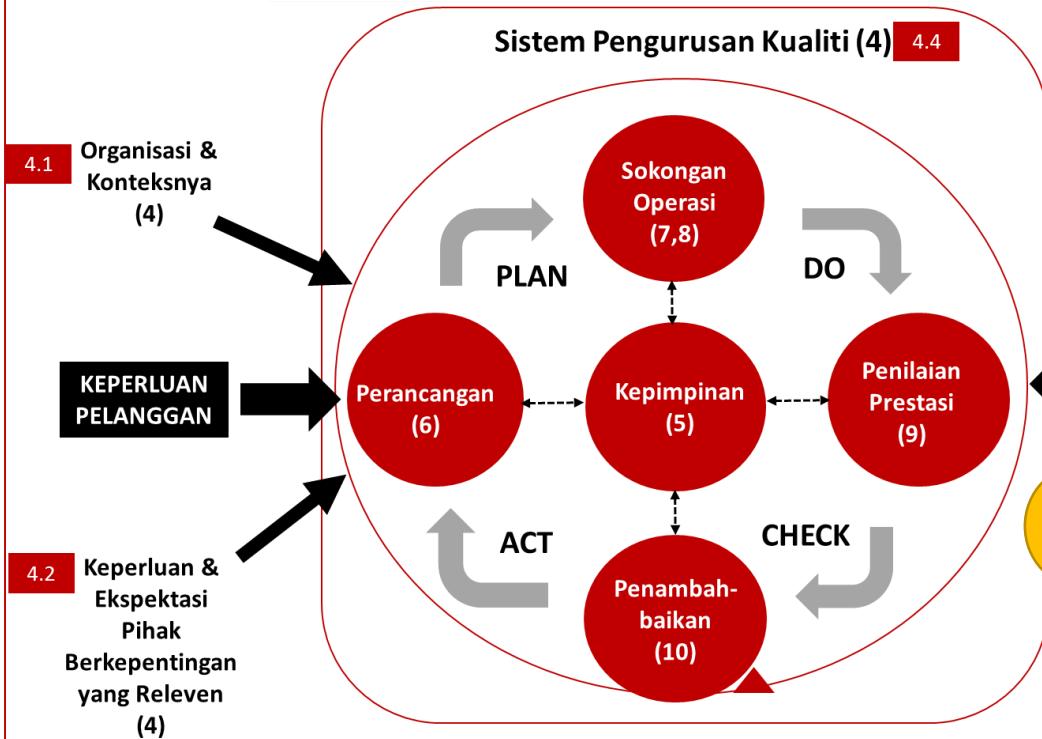
2 Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

3 Piagam Pelanggan
 i) Proses Utama Universiti
 ii) Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan

PEMETAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

ISU DALAMAN UPM & ISU LUARAN YANG RELEVAN

PIHAK BERKEPENTINGAN YANG RELEVAN DENGAN UPM & KEPERLUAN MEREKA



1 5 Matlamat Pelan Strategik UPM

VISI UPM

OBJEKTIF KUALITI UPM

1. **KPI UPM**

Oleh Pengarah CosComm

Kali pertama KPI dilapor sebagai Objektif Kualiti

Laporan Pencapaian KPI 2016 dan Pencapaian KPI Q2 2017 serta kawalan ketakakuran/tindakan pembetulan/ penambahbaikan oleh Pengarah CosComm

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

Kali pertama Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras (PTFA) dilapor sebagai Objektif Kualiti & dalam MKSP

Laporan pencapaian PTFA Jan – Jun 2017 oleh KB CQA



3. **Piagam Pelanggan**

- i) **Proses Utama Universiti**
- ii) **Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan**

Kali pertama Piagam Pelanggan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan dilapor dalam Pencapaian Objektif Kualiti & MKSP

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Proses Utama Jan – Jun 2017 dan Laporan Pemantauan Piagam Pelanggan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan oleh Pegawai Kepuasan Pelanggan (PKP) UPM

OBJEKTIF KUALITI UPM



1. **KPI UPM**

Kali pertama KPI dilapor sebagai Objektif Kualiti, sebagaimana mengikut keperluan standard

Laporan Pencapaian KPI 2016 dan Pencapaian KPI Q2 2017 serta kawalan ketakakuran/tindakan pembetulan/ penambahbaikan oleh Pengarah CosComm

Laporan oleh
Pengarah COSCOMM

Rujuk Lampiran
Agenda 5.2.1 (a)



1. Laporan Pencapaian Keseluruhan KPI UPM 2016
2. Laporan Pencapaian KPI UPM Q2 2017, serta kawalan ketakakuran/tindakan pembetulan/ penambahbaikan

OBJEKTIF KUALITI UPM

2.

Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

Kali pertama Pelan Tindakan
Peringkat Fungsian dan Aras
(PTFA) dilapor sebagai Objektif
Kualiti & dalam MKSP



Laporan pencapaian PTFA
Jan – Jun 2017
oleh Ketua Bahagian CQA



2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

i) Proses Utama : 8 objektif



Prasiswazah, Siswazah, Penyelidikan dan Inovasi

ii) Proses Sokongan : 7 objektif

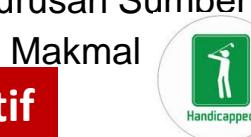
Pengurusan Pelanggan, Kewangan, Latihan, Peralatan,
Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan, Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Keselamatan dan
Kesihatan Pekerjaan, Pengurusan Keselamatan Makmal

iii) Operasi Perkhidmatan Sokongan : 42 objektif

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan
Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), 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, Pusat Pembangunan
Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej-kolej,
Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM



1 objektif perlukan maklumat lanjut



7 objektif perlukan maklumat lanjut

RUJUK PERINCIAN LAPORAN
LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2017
(BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2017)

KEMAS KINI 17 OGOS 2017

i) Proses Utama : Prasiswazah , Siswazah, Penyelidikan dan Inovasi
8 objektif

OBJEKTIF KUALITI
2.
**Pencapaian Pelan
Tindakan Peringkat
Fungsian dan Aras**

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2017	PENCAPAIAN (JAN – JUN 2017)			
					MENCAPIAI SASARAN	TIDAK MENCAPIAI SASARAN		
						JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	
1.	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikuti program pengajian UPM	i. Peratusan calon pelajar yang memohon program pengajian bachelors UPM i. Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK berikut: <ul style="list-style-type: none"> • $\text{PNGK} \geq 3.5$ • $\text{PNGK} \geq 3.0$ i. Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelors yang ditawarkan	Tidak diukur (Bilangan pelajar memohon lebih sesuai diukur mengikut program berbanding universiti kerana ada universiti yang menawarkan sedikit bidang dan ada pula banyak di samping bidang yang berbeza-beza)	-	-	-	-
2.	Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah	Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon	Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima.	22% 55% 60% 80%	Diukur selepas selesai pendaftaran pelajar baharu bachelors pada bulan September 2017	99.3%	-	-
3.	Pendaftaran Pelajar	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peratusan pelajar mendaftar	80%	92%	-	-	-
4.	Penilaian Tesis	Pelajar menduduki <i>Viva voce</i> selepas penyerahan tesis	Peratusan pelajar menduduki <i>Viva</i> dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemeriksaan.	73%	73.3%	-	-	-

i) Proses Utama : Prasiswazah , Siswazah, Penyelidikan dan Inovasi
8 objektif

OBJEKTIF KUALITI
2.
Pencapaian Pelan
Tindakan Peringkat
Fungsian dan Aras

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2017	PENCAPAIAN (JAN – JUN 2017)		
					MENCAPIAI SASARAN	TIDAK MENCAPIAI SASARAN	
					JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	
5.	Pengurusan Bantuan Kewangan	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/ biasiswa	Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	100%	100%	-	-
6.	Penilaian Pengajaran Kursus /Amali	Meningkat kualiti pengajaran kursus/ amali	Peratusan pensyarah/ pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala Likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran <i>(Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus)</i>	Prasiswazah - 95%	98.9% Semester II 2016/2017 (3158/3192)	-	-
				Siswazah - 95%	97.8%	-	-
7.	Penilaian Kemajuan bagi Pelajar Secara Penyelidikan**	Penilaian Laporan Kemajuan Pelajar secara penyelidikan dibuat melalui <i>online</i> dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyeliaan pada setiap semester	Peratusan Laporan Kemajuan Pelajar secara penyelidikan dibuat secara <i>online</i> dalam tempoh dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyeliaan pada setiap semester	80%	91.05% Semester Pertama 2016/2017 (Sept 2016 – Jan 2017) 93.36% Semester Kedua 2016/2017 (Feb – Julai 2017) 88.72%	-	-
8.	<i>Laboratories compliance and accreditation fully operational and calibrated</i>	Memastikan makmal/penyelidikan/ perkhidmatan profesional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ ISO 15189)	16 makmal Bagi keperluan KPI MYRA disasarkan 5 makmal yang aktif setiap tahun	13 makmal (Sasaran tambahan 3 makmal mendapat akreditasi sehingga Disember 2017)	- (Pencapaian bagi setengah tahun melebihi 50% drp sasaran)	-

ii) Proses Sokongan : 7 objektif

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

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2017	PENCAPAIAN (JAN – JUN 2017)		
					MENCAPAI SASARAN	TIDAK MENCAPAI SASARAN	
						JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN
1.	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan: <ul style="list-style-type: none"> • 21 hari – melibatkan PTJ UPM • 6 bulan hingga setahun – melibatkan pihak ke-3 	Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	93.6%	-	-
2.	Perolehan	Borang Penilaian Prestasi Pembekal Secara <i>Online</i>	Laporan Keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun <ul style="list-style-type: none"> • 95% ke atas • 80% 	10% 80%	8.79% (Pencapaian bagi setengah tahun melebihi 50% drp sasaran) 87.05%	Penilaian prestasi perolehan adalah di bawah tanggungjawab PTJ di mana skala 80% ke atas adalah sangat memuaskan dan kebanyakannya menilai dengan skala 81%-94% sahaja. More Information 	Satu taklimat kepada semua Pentadbir Kontrak akan di ada kan pada 20 September 2017 bagi menerangkan fungsi dan tanggungjawab Pentadbir Kontrak dari segi penilaian prestasi dan juga pemantauan kontrak.

ii) Proses Sokongan : 7 objektif

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

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2017	PENCAPAIAN (JAN – JUN 2017)		
					MENCAPAI SASARAN	TIDAK MENCAPAI SASARAN	
						JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN
2.	Perolehan	Borang Penilaian Prestasi Pembekal Secara <i>Online</i>	Laporan Keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun • 50% (kurang memuaskan)	0%	0.07% (Pencapaian bagi setengah tahun melebihi 50% drp sasaran)	Sebanyak 5 syarikat telah memperolehi skor penilaian kurang daripada 50%.	Perjumpaan bersama pihak syarikat akan diadakan pada akhir Julai 2017. Mulai tahun 2017, mananya syarikat yang memperolehi skor penilaian kurang daripada 50%, secara berturut-turut untuk perolehan dan PTJ yang sama, surat peringatan beserta notis teguran untuk sekatan akan dikeluarkan kepada syarikat tersebut. Seksyen Perolehan Pejabat Bursar akan meneliti cadangan untuk membuat sekatan ke atas syarikat selepas surat peringatan dikeluarkan

ii) Proses Sokongan : 7 objektif

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

OBJEKTIF KUALITI

Pencapaian Pelan
Tindakan Peringkat
Fungsian dan Aras

2.

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2017	PENCAPAIAN (JAN – JUN 2017)		
					MENCAPAI SASARAN	TIDAK MENCAPAI SASARAN	
						JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN
3.	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik*	100%	68.29 % (Pencapaian bagi setengah tahun melebihi 50% drp sasaran)	-	-
4.	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam tempoh 24 jam	90%	92%	-	-
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	20%	18.75 % (Pencapaian bagi setengah tahun melebihi 50% drp sasaran)	-	-
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	80% (8 aktiviti)	62.7 % (Pencapaian bagi setengah tahun melebihi 50% drp sasaran)	-	-

ii) Proses Sokongan : 7 objektif

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

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2017	PENCAPAIAN (JAN – JUN 2017)		
					MENCAPAI SASARAN	TIDAK MENCAPAI SASARAN	JUSTIFIKASI
							TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN
7.	Swaakreditasi Program Pengajian	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	i. Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh pelaksanaan audit program	100%	Pengukuran pada hujung tahun 2017		Penyediaan perancangan pelaksanaan akreditasi program dan takwim mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian serta hebahan kepada semua fakulti

Operasi Perkhidmatan Sokongan :

42 objektif

OBJEKTIF KUALITI

2.
Pencapaian Pelan
Tindakan Peringkat
Fungsian dan Aras

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), 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, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej-kolej, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2017	PENCAPAIAN (JAN – JUN 2017)		
					MENCAPIAI SASARAN	TIDAK MENCAPAI SASARAN	
					JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	
11.	Penjanaan Pendapatan (Pejabat Bursar)	Memperolehi pendapatan daripada : <ul style="list-style-type: none"> Pelaburan 	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM26 juta	RM9.36 juta	Jumlah dana yang dilaburkan adalah berkurangan berikutan pengurangan peruntukan yang diterima	<ol style="list-style-type: none"> Mendapatkan kadar pulangan simpanan tetap yang lebih tinggi dari bank-bank tempatan Melaksanakan penjimatan supaya lebihan wang tunai dapat dilaburkan Meningkatkan lagi pendapatan dari sumber dalaman Melaksanakan pengurusan tunai dengan lebih cekap <div style="display: flex; align-items: center;"> More Information ? </div>

Operasi Perkhidmatan Sokongan : 42 objektif

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), 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, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej-kolej, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2017	PENCAPAIAN (JAN – JUN 2017)		
					MENCAPAI SASARAN	TIDAK MENCAPAI SASARAN	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN
20.	Konsultasi Perubatan (Pusat Kesihatan Universiti)	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	90%	88% (Pencapaian bagi setengah tahun melebihi 50% drp sasaran)	<ul style="list-style-type: none"> Pada bulan April, terdapat banyak aktiviti Universiti yang memerlukan penglibatan Pegawai Perubatan di luar Pusat Kesihatan Universiti. Jumlah pesakit kronik yang ramai hadir pada bulan Mei untuk menjalani ujian darah sebagai persediaan menghadapi bulan Ramadhan. Tempoh konsultasi bersama Pegawai Perubatan mengambil masa yang agak lama untuk memastikan pengambilan ubat yang betul sepanjang bulan Ramadhan Pada bulan Mei juga terdapat ramai pelanggan awam datang ke Pusat Kesihatan Universiti untuk menjalani pemeriksaan kesihatan. 	 Mulai Ogos 2017 pengukuran objektif kualiti bagi Perkhidmatan Kecemasan dan Rawatan akan diasing daripada Pekhidmatan Perubatan Sukan supaya dapat mencapai objektif kualiti yang lebih tepat.

Operasi Perkhidmatan Sokongan : 42 objektif

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), 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, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej-kolej, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2017	PENCAPAIAN (JAN – JUN 2017)			
					MENCAPIAI SASARAN	TIDAK MENCAPAI SASARAN		
					JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN		
22.	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	i.	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)	Kutipan RM 500,000.00 Setahun ke Akaun Tabung Amanah PKSSAAS	RM 500,000.00	(RM 95,200.00/250,000)	Kurang Tempahan Yang Berbayar	Memperkasakan, meningkatkan dan Memantapkan Promosi bagi Sewaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan 
		iv.	Meningkatkan jumlah tempahan perkhidmatan kumpulan kebudayaan maksimum 25 tempahan setahun	Menerima 30 Tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta	30 Tempahan	11 Tempahan	Kurang Mendapat Tempahan	Meningkatkan Promosi Kumpulan Kebudayaan 

Operasi Perkhidmatan Sokongan : 42 objektif

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), 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, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej-kolej, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2017	PENCAPAIAN (JAN – JUN 2017)		
					MENCAPIAI SASARAN	TIDAK MENCAPIAI SASARAN	
						JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN
31.	Perkhidmatan Rawatan Haiwan (Fakulti Perubatan Veterinar)	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala Likert 5)	80%	74.63% (80 Respondan) (Pencapaian bagi setengah tahun melebihi 50% drp sasaran)	Kelewatan mendapatkan rawatan dan menunggu lama telah memberi kesan	Mengatur semula jadual bertugas untuk memastikan pelanggan tidak menunggu terlalu lama
34.	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli (Penerbit UPM)	Meningkatkan tahap kecekapan proses penerbitan buku karya asli	Tempoh penerbitan buku karya asli tidak melebihi 9 bulan bagi setiap judul selepas Pengarang membuat pembetulan berdasarkan laporan Penilai.	85%	84.2% (Pencapaian bagi setengah tahun melebihi 50% drp sasaran)	Masih terdapat kelewatan dalam mengurus proses penerbitan buku kerana pertindihan kerja-kerja Editor.	Proses pemantauan dan penambahbaikan akan dibuat dari semasa ke semasa.

Operasi Perkhidmatan Sokongan : 42 objektif

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), 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, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej-kolej, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2017	PENCAPAIAN (JAN – JUN 2017)		
					MENCAPAI SASARAN	TIDAK MENCAPAI SASARAN	
						JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN
35.	Tuntutan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan Staf (Pejabat Penasihat Undang-Undang)	<ul style="list-style-type: none"> Mengambil tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan dengan menghantar notis tuntutan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima arahan dan dokumen yang lengkap daripada Pejabat Pendaftar Masa yang diambil untuk tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan staf 	100%	0%	<p>Daripada bulan Januari hingga Jun Pejabat ini menerima 1 kes baru pelanggaran kontrak perkhidmatan dari Pejabat Pendaftar untuk diambil tindakan tuntutan gantirugi pecah kontrak perkhidmatan dan notis tuntutan dikeluarkan melebihi tempoh 7 hari bekerja.</p> <p>Pegawai baharu masih dalam proses memahami perjalanan dan prosedur kerja.</p>	<p>(akan dilaporkan semasa mesyuarat)</p> <p>More Information</p>	

OBJEKTIF KUALITI UPM

3. Piagam Pelanggan i) Proses Utama Universiti

Laporan Pencapaian
Piagam Pelanggan Proses
Utama Jan – Jun 2017
oleh Pegawai Kepuasan
Pelanggan (PKP) UPM



Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan (PP) Proses Utama : Jan – Jun 2017:

PROSES UTAMA/ PENCAPAIAN	STATUS PENCAPAIAN			
	JUMLAH PP	CAPAI	TIDAK CAPAI	BELUM BOLEH DIUKUR
PRASISWAZAH	4	3	0	1
PASCASISWAZAH	11	10	0	1
PENYELIDIKAN DAN INOVASI	6	6	0	-

Perincian laporan sebagaimana lampiran

3.

ii) Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan

Kali pertama Piagam Pelanggan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan dilapor dalam Pencapaian Objektif Kualiti & MKSP

Laporan Pemantauan Piagam Pelanggan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan

Laporan Pemantauan Piagam Pelanggan (PP) Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan Jan – Jun 2017

PROSES SOKONGAN/ PENCAPAIAN	STATUS PENCAPAIAN			
	JUMLAH PP	CAPAI	TIDAK CAPAI	BELUM BOLEH DIUKUR
	33	14	9	10

Perincian sebagaimana lampiran

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dimohon mengambil perhatian berhubung laporan pencapaian 3 kategori objektif kualiti UPM:

1. **KPI UPM 2016 dan KPI UPM Q2 2017.** Peneraju KPI dan Ketua PTJ dimohon melaksanakan kawalan ketakakuran/tindakan pencegahan/penambahbaikan terhadap KPI Q2 yang tidak mencapai sasaran;
2. Status pencapaian **Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Jan – Jun 2017.** Peneraju proses/ Ketua PTJ dimohon melaksanakan kawalan ketakakuran/tindakan pencegahan/penambahbaikan terhadap Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras yang tidak mencapai sasaran;
3. Status pencapaian **Piagam Pelanggan Proses Utama dan** status pemantauan **Piagam Pelanggan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan.** Peneraju proses/ Ketua PTJ dimohon melaksanakan kawalan ketakakuran/tindakan pencegahan/ penambahbaikan terhadap piagam pelanggan yang tidak mencapai sasaran, dan membuat persediaan tindakan pengukuran bagi piagam pelanggan baharu.