



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

**KURSUS PEMAHAMAN
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS)
MS ISO 9001:2008
DI FAKULTI SAINS DAN
TEKNOLOGI MAKANAN
PADA 30 MAC 2016**



Oleh:

Pusat Jaminan Kualiti

Centre for Quality Assurance

Di akhir kursus peserta akan mendapat:

- 1** pengetahuan tentang keperluan
MS ISO 9001:2008
- 2** kefahaman tentang pelaksanaan
Sistem Pengurusan Kualiti di UPM



PENGENALAN PUSAT JAMINAN KUALITI



Struktur Pusat Jaminan Kualiti



Mulai 1 Mac 2016

CQA Peranan & Tanggungjawab

Centre for Quality Assurance

PENGARAH : Pusat Pengurusan Sistem Jaminan Kualiti & Pembudayaan Kualiti UPM

BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI PERKHIDMATAN

1. **Pengurusan Kualiti Perkhidmatan (Memperkuh & Membudaya Kualiti - ISO & 5S)**
2. **Inovasi dalam Perkhidmatan**
3. **Pengiktirafan Kualiti Perkhidmatan: HKIP, Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran & Anugerah Kualiti)**

(PO)

KETUA BAHAGIAN
PENGURUSAN KUALITI
PERKHIDMATAN

PEN. PEG. TADBIR
@SETIAUSAHA

KETUA SEKSYEN
AUDIT

PEMBANTU TADBIR
(PO)

KETUA SEKSYEN
PENAMBAHBAIKAN &
PERKHIDMATAN SOKONGAN

PEMBANTU TADBIR
(PO)

KETUA BAHAGIAN
PENGURUSAN KUALITI
AKADEMIK &
AKREDITASI

KETUA SEKSYEN
AKREDITASI SWA &
BADAN PROFESIONAL

PEMBANTU TADBIR
(PO)

BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI AKADEMIK & AKREDITASI

1. **Pengurusan Kualiti Akademik (Memperkuh & Membudaya Kualiti Akademik - Swa Akreditasi & Badan Profesional)**
2. **Akreditasi Makmal**

KETUA SEKSYEN
AKREDITASI MAKMAL

PEMBANTU TADBIR
(PO)



SEJARAH PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

SEJARAH PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

BIL.	PTJ	SKOP PENSIJILAN	TARIKH DILULUSKAN
1.	Fakulti Perubatan Veterinar	• Prasiswazah • Siswazah • Hospital Veterinar • Perunding	7 Julai 2000
2.	Fakulti Kejuruteraan	• Prasiswazah • Siswazah	12 September 2001
3.	Fakulti Sains	• Prasiswazah • Siswazah	1 November 2002
4.	Fakulti Ekologi Manusia	• Prasiswazah • Siswazah	8 Januari 2004

BIL.	PTJ	SKOP PENSIJILAN	TARIKH DILULUSKAN
5.	Fakulti Pertanian	• Prasiswazah • Siswazah	8 Januari 2004
6.	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan	• Prasiswazah • Siswazah	24 Jun 2004
7.	Fakulti Sains dan Teknologi Makanan	• Prasiswazah • Siswazah	20 Mei 2005
8.	Fakulti Perhutanan	• Prasiswazah • Siswazah	2 September 2005



SEJARAH PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

BIL.	PTJ	SKOP PENSIJILAN	TARIKH DILULUSKAN
9.	Fakulti Pengajian Alam Sekitar	• Prasiswazah • Siswazah	9 Mei 2006
10.	Fakulti Pengajian Pendidikan	• Prasiswazah	18 Oktober 2006
11.	Fakulti Rekabentuk dan Senibina	• Prasiswazah	12 Januari 2007
12.	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	• Prasiswazah	9 Februari 2007

BIL.	PTJ	SKOP PENSIJILAN	TARIKH DILULUSKAN
13.	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	• Prasiswazah	16 Februari 2007
14.	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	• Prasiswazah	4 Mei 2007
15.	Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	• Prasiswazah	27 Julai 2007
16.	Sekolah Pengajian Siswazah	• Pengurusan Siswazah	9 Januari 2009



SEJARAH PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

BIL.	PTJ	SKOP PERSIJILAN	TARIKH DILULUSKAN
ENTITI PENYELIDIKAN			
17.	Pejabat TNC (P&I)	Pengurusan penyelidikan, pelaksanaan penyelidikan dan pembangunan komersil.	15 Disember 2004
ENTITI SOKONGAN			
18.	Pejabat Pendaftar	- Pengurusan Sumber Manusia - Perkhidmatan perubatan dan pergigian - Perkhidmatan keselamatan - Aktiviti Pusat Islam - Aktiviti Pusat Kebudayaan SSAAS	22 Sept.2005

BIL.	PTJ	SKOP PENSIJILAN	TARIKH DILULUSKAN
19.	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	Perkhidmatan Perpustakaan	22 September 2005
20.	Pusat Pendidikan Luar	- Pendidikan Jarak Jauh (Bacelor) - Program Akademik Kerjasama (Bacelor dan Diploma)	7 September 2006
21.	Pejabat Bendahari	Pengurusan belanjawan, perolehan, pembayaran, perakaunan dan pengurusan aset	3 Ogos 2007



SEJARAH PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

BIL.	PTJ	SKOP PENSIJILAN	TARIKH DILULUSKAN
22.	Taman Pertanian Universiti	Perkhidmatan sokongan pembelajaran dan penyelidikan	9 Mei 2008
23.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (HEPA) - BHEP, Pusat Sukan, Pusat Kokurikulum, Pusat Alumni	Perkhidmatan aktiviti kokurikulum tidak ber kredit pelajar pra siswazah (tidak termasuk pelajar PJJ dan eksekutif)	4 Julai 2008
24.	17 kolej	Penginapan dan aktiviti pelajar	31 Julai 2009

BIL.	PTJ	SKOP PENSIJILAN	TARIKH DILULUSKAN
25.	Pejabat Naib Canselor - Bahagian Pentadbiran, Bahagian Perancangan Korporat, Bahagian Komunikasi Korporat, Bahagian Audit Dalam, Penerbit	Perkhidmatan korporat merangkumi pentadbiran, audit dalam, perancangan korporat, komunikasi korporat dan penerbitan	10 Disember 2009
26.	Bahagian Akademik	Pengurusan Senat, Kurikulum, pengambilan pelajar, Jadual, peperiksaan, keputusan peperiksaan, pengijazahan dan majlis konvokesyen	14 Mei 2010
27.	Bahagian Pembangunan Pengurusan Aset	Perkhidmatan pengurusan projek dan penyelenggaraan fasiliti	5 Mac 2010
28.	Pusat Asasi Sains Pertanian	Pengajaran dan pembelajaran asasi	5 Mac 2010



SATU PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) UPM

**KPI
2011**



UPM satu pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008

28 sijil kepada 1 sijil

**4 PTJ yang belum mendapat
pensijilan dimasukkan dalam skop
(Pusat Pembangunan Maklumat &
Komunikasi, Pusat Pembangunan
Akademik, Pusat Antarabangsa, Pejabat
TNC JINM)**

**Pelaksanaan untuk mencapai satu pensijilan
MS ISO 9001:2008 mula **digerakkan**
mulai bulan Julai 2010 dan
penguatkuasaan dokumen pada 3 Januari 2011**



KEPUTUSAN SATU PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) UPM

JPU bersetuju meluluskan cadangan satu pensijilan MS ISO 9001: 2008 di Universiti Putra Malaysia (UPM) dengan **melantik Pendaftar sebagai Wakil Pengurusan** dan Seksyen Pengurusan Kualiti di Pejabat Pendaftar diluaskan skop dan sekiranya perlu akan melibatkan **perpindahan staf** dari Seksyen Pengurusan Kualiti Bahagian Perancangan Korporat

Petikan minit JPU ke-366 bertarikh 28 April 2010



DASAR KUALITI UPM

**Staf Universiti Putra Malaysia
beriltizam**

**ke arah kecemerlangan melalui penerapan budaya kualiti
dalam pengajaran dan pembelajaran,
penyelidikan dan perkhidmatan sokongan
untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.**

**Staf Universiti Putra Malaysia
akan melaksanakan tanggungjawab
dalam mencapai objektif kualiti yang ditetapkan,
serta memastikan objektif tersebut
dikaji dari semasa ke semasa
supaya selaras dengan
visi, misi dan matlamat UPM**



SKOP PENSIJILAN MS ISO 9001:2008

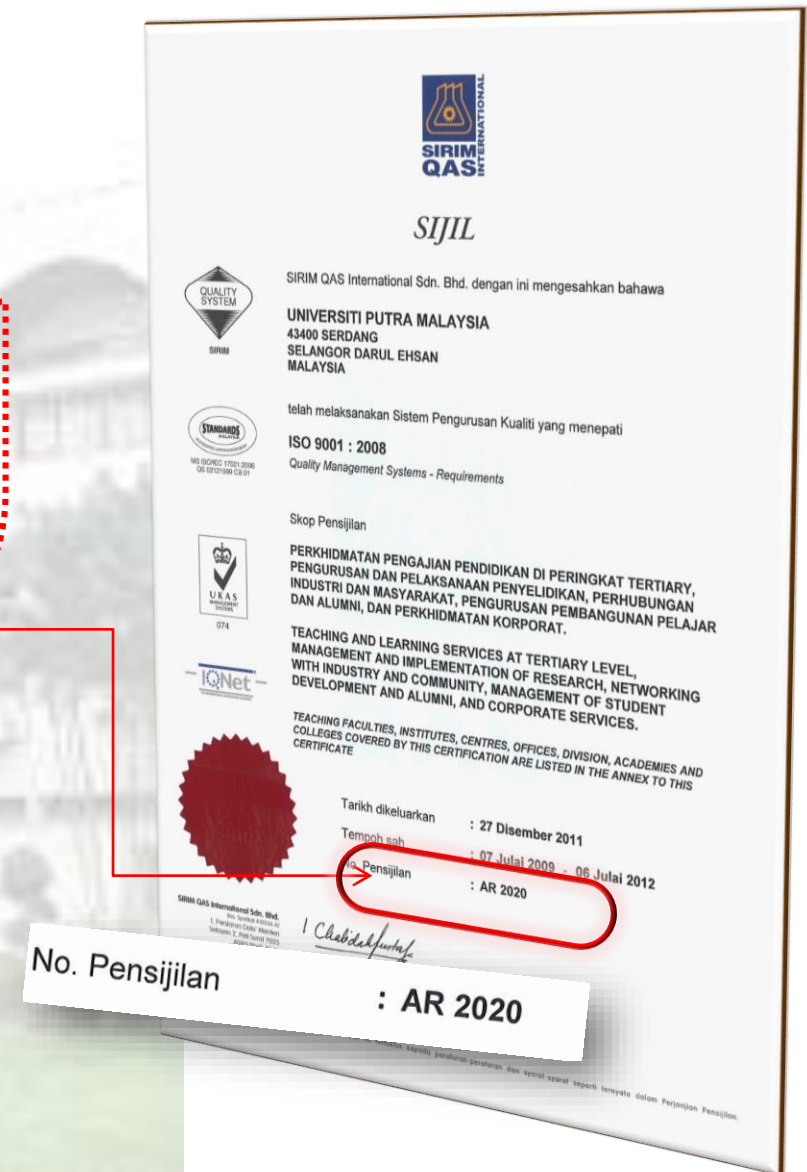
Perkhidmatan pengajian pendidikan
di peringkat *tertiary*,
pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan,
perhubungan industri dan masyarakat,
pengurusan pembangunan pelajar dan alumni,
dan perkhidmatan korporat



SIJIL MS ISO 9001:2008 UPM

mendapat
pensijilan
pada
27/12/2011

Nombor pendaftaran
pensijilan menggunakan
No. Pensijilan Fakulti
Perubatan Veterinar iaitu **AR**
2020



SIJIL MS ISO 9001:2008 UPM

Serdang



SIJIL



SIRIM QAS International Sdn. Bhd. dengan ini mengesahkan bahawa

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
43400 SERDANG
SELANGOR DARUL EHSAN
MALAYSIA



telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti yang menepati

ISO 9001 : 2008

Quality Management Systems - Requirements

Skop Pensijilan



PERKHIDMATAN PENGAJIAN PENDIDIKAN DI PERINGKAT TERTIARY, PENGURUSAN DAN PELAKSANAAN PENYELIDIKAN, PERHUBUNGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT, PENGURUSAN PEMBANGUNAN PELAJAR DAN ALUMNI, DAN PERKHIDMATAN KORPORAT.

TEACHING AND LEARNING SERVICES AT TERTIARY LEVEL, MANAGEMENT AND IMPLEMENTATION OF RESEARCH, NETWORKING WITH INDUSTRY AND COMMUNITY, MANAGEMENT OF STUDENT DEVELOPMENT AND ALUMNI, AND CORPORATE SERVICES.

TEACHING FACILITIES, INSTITUTES, CENTRES, OFFICES, DIVISION, ACADEMIES AND COLLEGES COVERED BY THIS CERTIFICATION ARE LISTED IN THE ANNEX TO THIS CERTIFICATE



Tarikh dikeluarkan : 22 Ogos 2012

Tempoh sah : 22 Ogos 2012 - 06 Julai 2015

No. Pensijilan : AR 2020

SIRIM QAS International Sdn. Bhd.
Ibu Pejabat 410334-XI
1, Persiaran Datar Menanti
Seksyen 2, Petai Surut 7035
40911 Shah Alam
Selangor Darul Ehsan
MALAYSIA

Tel : 60-3-5544 6424
Faks : 60-3-5544 6787

<http://www.sirim-qas.com.my>
<http://www.malaysiancertified.com.my>

Khalidah Mustafa

Khalidah Mustafa
Pegawai Urusan
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

Penggunaan sijil ini tertakluk kepada peraturan-peraturan dan syarat-syarat seperti ternyata dalam Perjanjian Pensijilan.

Kampus Bintulu



SIJIL



SIRIM QAS International Sdn. Bhd. dengan ini mengesahkan bahawa

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
SITE 2
KAMPUS BINTULU
JALAN NYABAU
97008 BINTULU
SARAWAK
MALAYSIA



telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti yang menepati

ISO 9001 : 2008

Quality Management Systems - Requirements

Skop Pensijilan



PERKHIDMATAN PENGAJIAN PENDIDIKAN DI PERINGKAT TERTIARY, PENGURUSAN DAN PELAKSANAAN PENYELIDIKAN, PERHUBUNGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT, PENGURUSAN PEMBANGUNAN PELAJAR DAN ALUMNI, DAN PERKHIDMATAN KORPORAT.

TEACHING AND LEARNING SERVICES AT TERTIARY LEVEL, MANAGEMENT AND IMPLEMENTATION OF RESEARCH, NETWORKING WITH INDUSTRY AND COMMUNITY, MANAGEMENT OF STUDENT DEVELOPMENT AND ALUMNI, AND CORPORATE SERVICES.



Tarikh dikeluarkan : 22 Ogos 2012

Tempoh sah : 22 Ogos 2012 - 06 Julai 2015

No. Pensijilan : AR 2020

SIRIM QAS International Sdn. Bhd.
Ibu Pejabat 410334-XI
1, Persiaran Datar Menanti
Seksyen 2, Petai Surut 7035
40911 Shah Alam
Selangor Darul Ehsan
MALAYSIA

Tel : 60-3-5544 6424
Faks : 60-3-5544 6787

<http://www.sirim-qas.com.my>
<http://www.malaysiancertified.com.my>

Khalidah Mustafa

Khalidah Mustafa
Pegawai Urusan
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

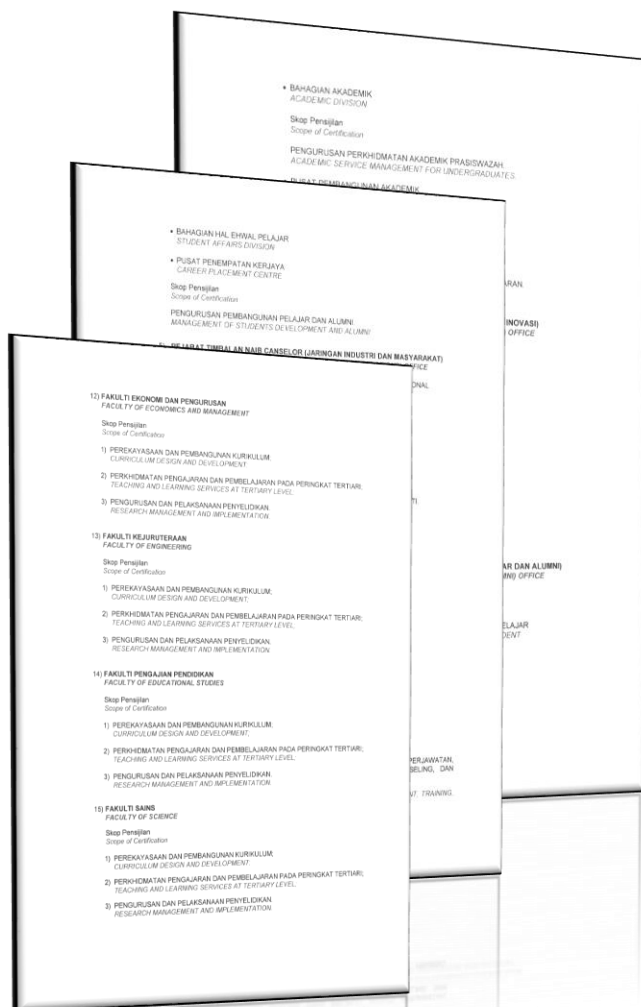
Penggunaan sijil ini tertakluk kepada peraturan-peraturan dan syarat-syarat seperti ternyata dalam Perjanjian Pensijilan.

mendapat
pensijilan
pada
27/12/2011



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

SIJIL MS ISO 9001:2008 UPM ANNEX



ANNEX

1) PEJABAT NAIB CANCELOR OFFICE OF THE VICE CHANCELLOR

- PEJABAT PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN
OFFICE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH MANAGEMENT
- PEJABAT PEMASARAN DAN KOMUNIKASI
OFFICE OF MARKETING AND COMMUNICATIONS
- BAHAGIAN PERANCANGAN KORPORAT
CORPORATE PLANNING DIVISION
- BAHAGIAN AUDIT DALAM
INTERNAL AUDIT DIVISION
- BAHAGIAN PENTADBIRAN
ADMINISTRATION DIVISION

Skop Pensijilan Scope of Certification

PERKHIDMATAN KORPORAT MERANGKUMI PENTADBIRAN, AUDIT DALAM, PERANCANGAN KORPORAT, PEMASARAN DAN KOMUNIKASI, DAN PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN.

CORPORATE SERVICES ENCOMPASSES ADMINISTRATION, INTERNAL AUDIT, CORPORATE PLANNING, MARKETING AND COMMUNICATION, AND OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH MANAGEMENT.

2) PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (AKADEMIK DAN ANTARABANGSA) DEPUTY VICE CHANCELLOR (ACADEMIC AND INTERNATIONAL) OFFICE

Skop Pensijilan Scope of Certification

PERKHIDMATAN PENGAJIAN PENDIDIKAN PADA PERINGKAT TERTIARI.
EDUCATIONAL STUDY SERVICES AT TERTIARY LEVEL.

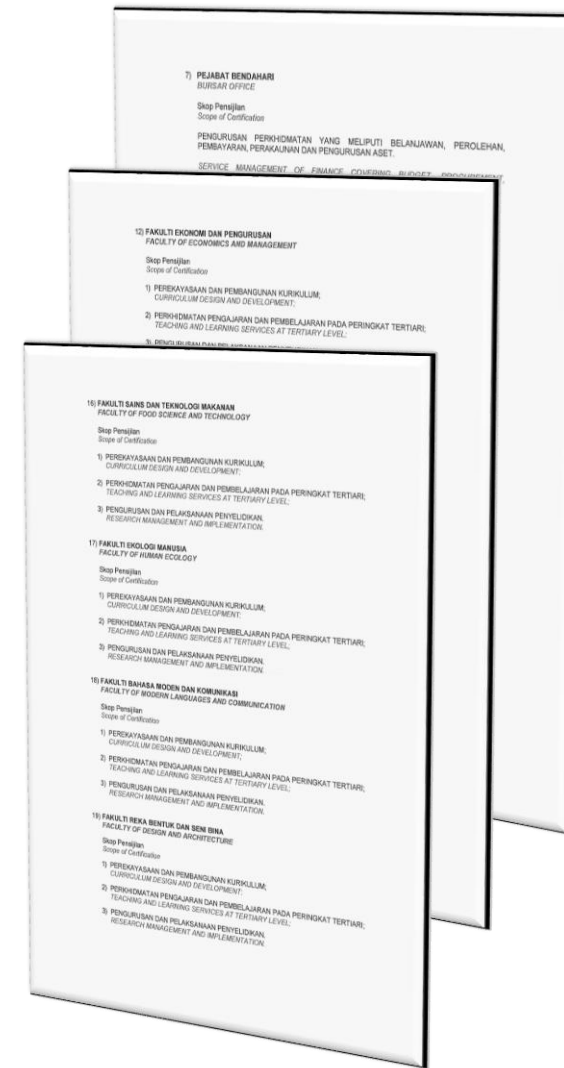
- SEKOLAH PENGAJIAN SISWAZAH
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

Skop Pensijilan Scope of Certification

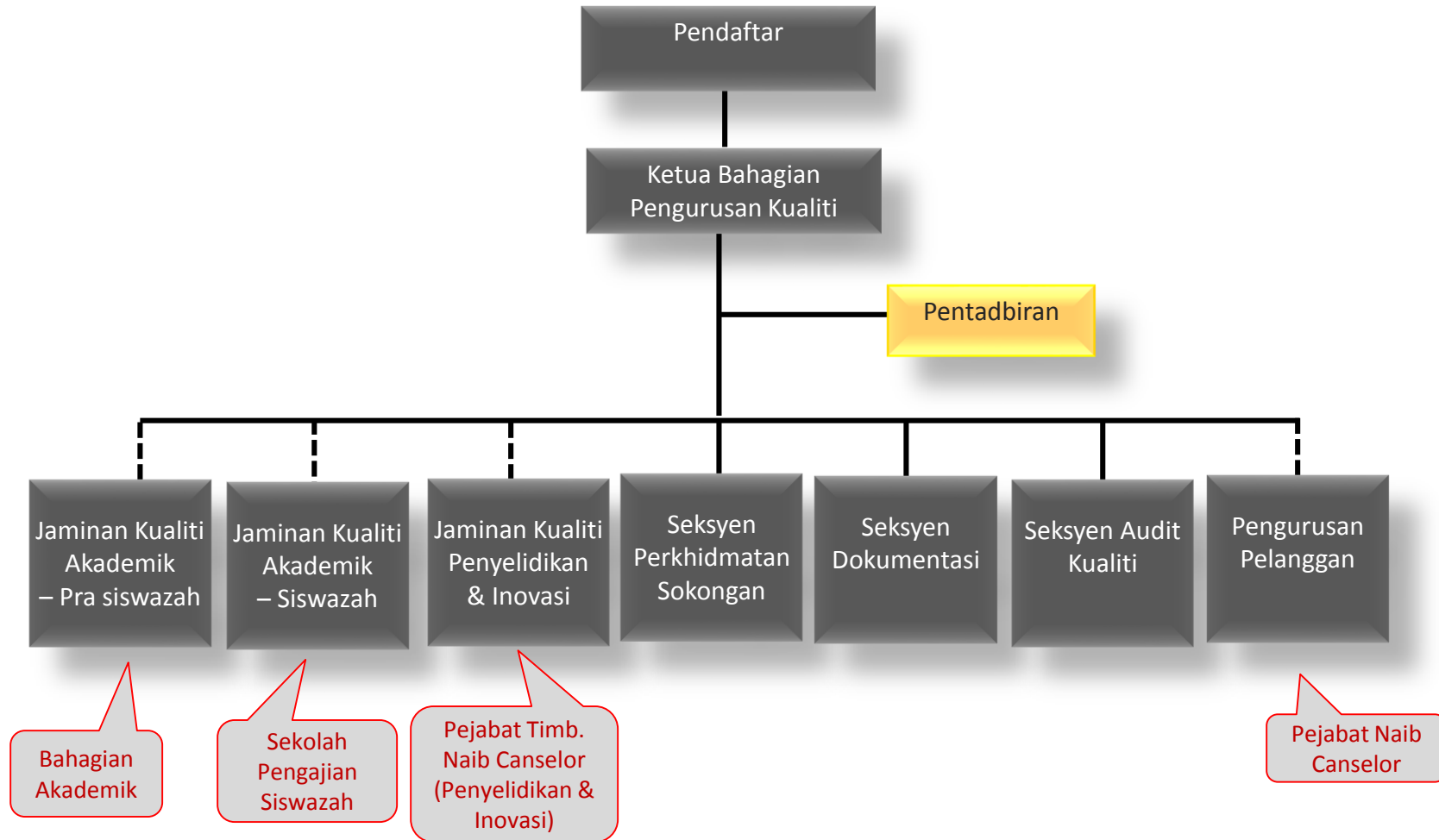
PENGURUSAN PENGAJIAN SISWAZAH, PEREKAYASAAN DAN PEMBANGUNAN PROGRAM PENDIDIKAN, DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN UNTUK PENGAJIAN SISWAZAH.

GRADUATE STUDY MANAGEMENT, EDUCATION PROGRAMME DESIGN AND DEVELOPMENT, AND EDUCATION PROVISION FOR GRADUATE STUDIES.

Sijil Annex
(Setiap PTJ)

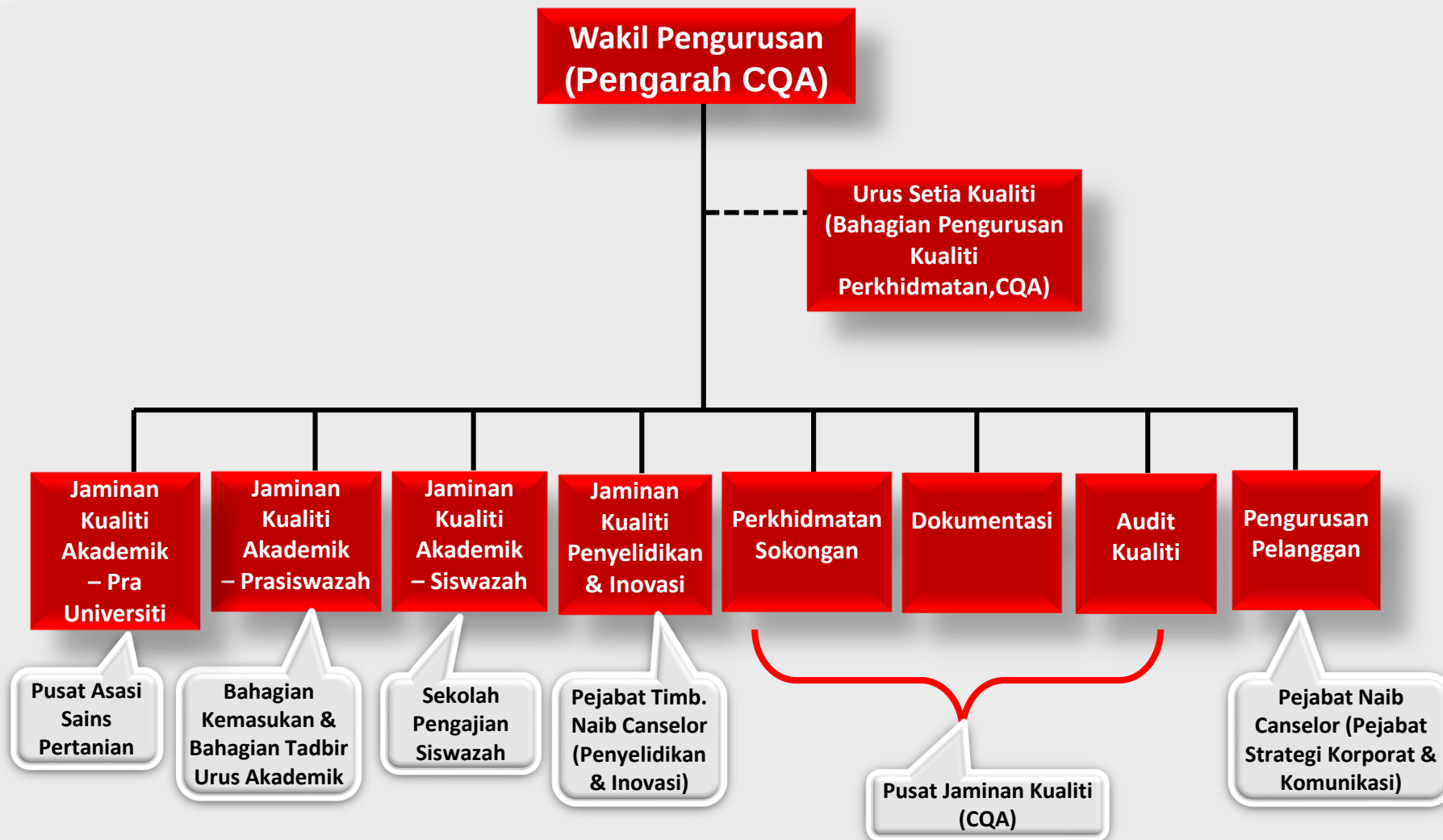


STRUKTUR JAMINAN KUALITI UPM

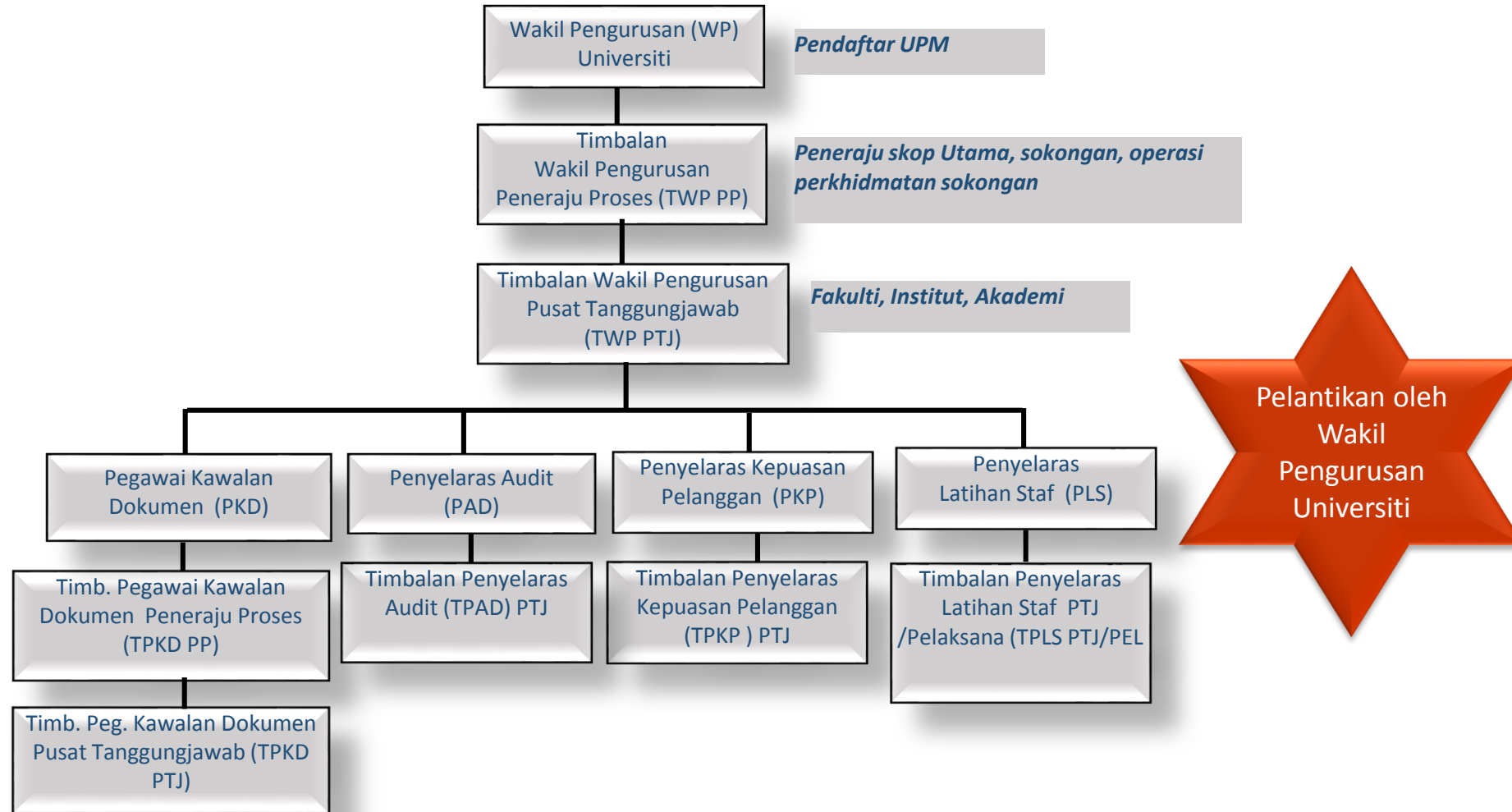


NOW

STRUKTUR JAMINAN KUALITI UPM



STRUKTUR ORGANISASI KUALITI UPM



NOW

STRUKTUR ORGANISASI KUALITI UPM

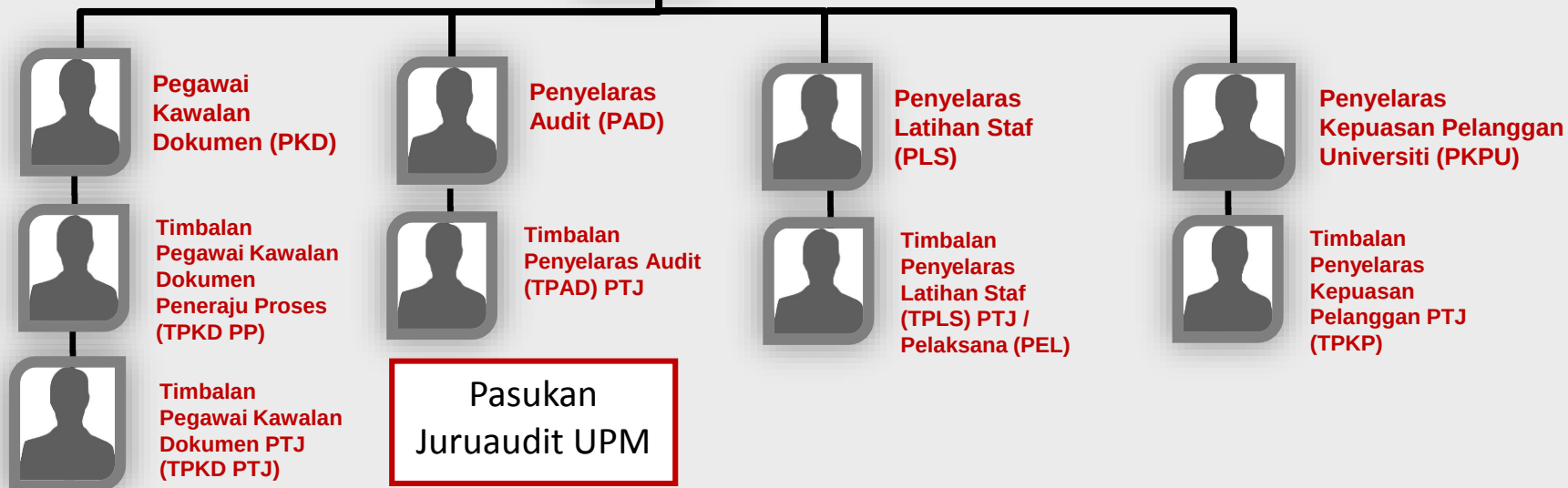
**KETUA BAHAGIAN PENGURUSAN
KUALITI PERKHIDMATAN**
Urus Setia Induk ISO UPM

WAKIL PENGURUSAN UPM
Pengarah CQA

**TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN PENERAJU
PROSES ***
Pentadbir gred tertinggi di PTJ (Peneraju Proses)
Skop PGR, PU, SOK, dan OPR

TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN PTJ
Pentadbir gred tertinggi di PTJ
- Fakulti, Institut, Akademi, Pusat Asasi Sains Pertanian

Mencakupi
keseluruhan PTJ/entiti
di UPM



Nota:
PGR: Pengurusan
PU : Proses Utama
SOK: Sokongan
OPR: Operasi

MESYUARAT ISO UPM

Jenis Mesyuarat	Kekerapan	Keanggotaan
(a) Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)	Sekali Setahun	• Naib Canselor - Pengerusi • Wakil Pengurusan Universiti • Timb. Naib Canselor • Ketua PTJ (Dekan, Pengarah, Pengetua) • Timb. Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PP) dan TWP PTJ • Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti – Setiausaha
(b) Mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti UPM	4 kali setahun	• Wakil Pengurusan (WP) - Pengerusi • Timbalan Wakil Pengurusan PP • Timb. Wakil Pengurusan PTJ • Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti - Setiausaha
(c) Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses (MSKP) Peneraju Proses	Sekali Setahun	• Ketua PTJ / TWP PP (Bagi Proses Utama) - Pengerusi • Timbalan Wakil Pengurusan PP • Ahli lain yang dilantik oleh Pengerusi



PENGURUSAN & PENAMBAHBAIKAN KUALITI: Pengekalan Pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti

● Garis Masa Pelaksanaan ISO



● Ringkasan Pelaksanaan ISO 9001 di UPM



DOKUMENTASI SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) UPM

KATEGORI DOKUMEN ISO 9001 UPM

1 PENGURUSAN (PGR)

- ❑ Dokumen yang terdiri daripada Manual Kualiti, Prosedur Wajib termasuklah Semakan Pengurusan

2 PERKHIDMATAN UTAMA (PU)

- ❑ Dokumen yang terdiri daripada Pengajian Prasiswazah, Pengajian Siswazah, dan Penyelidikan & Inovasi

3 SOKONGAN (SOK)

- ❑ Dokumen yang digunapakai / dilaksanakan oleh semua staf UPM (contoh: Pengurusan pelanggan, kewangan, pengurusan sumber manusia (pelantikan, cuti, penilaian prestasi), penyelenggaraan peralatan, Kemudahan Infrastruktur, Kenderaan, ICT, latihan, pengurusan keselamatan dan kesihatan pekerjaan, dan penentukuran)

4

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN (OPR)

- ❑ Dokumen operasi PTJ yang digunapakai oleh PTJ itu sendiri sahaja dan Kampus Bintulu (contohnya: Keselamatan, Perpustakaan, Pusat Kesihatan Universiti, Kolej, HEPA, Pusat Islam, Hospital Veterinar), dan sebagainya



KATEGORI DOKUMEN MENGIKUT PENERAJU PROSES

SKOP DOKUMEN	PENERAJU PROSES (PP)
1 PENGURUSAN (PGR)	Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA
2 PROSES UTAMA (PU)	3 Peneraju
■ Pengajian Pra siswazah	Pejabat Timb. Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa) - Bahagian Akademik
■ Pengajian Siswazah	Pejabat Timb. Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa) - Sekolah Pengajian Siswazah
■ Penyelidikan & Inovasi	Pejabat Timb. Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)



KATEGORI DOKUMEN MENGIKUT PENERAJU PROSES

SKOP DOKUMEN

PENERAJU PROSES (PP)

3

SOKONGAN (SOK)

9 Peneraju

■ Pengurusan Pelanggan

Pejabat Naib Canselor
– Pejabat Pemasaran & Komunikasi

■ Kewangan

Pejabat Bursar

■ Latihan

Pejabat Pendaftar

■ Peralatan, Kemudahan
Infrastruktur &
Kenderaan

Pejabat Pembangunan & Pengurusan Aset (PPPA)



SKOP DOKUMEN

PENERAJU PROSES (PP)

3

SOKONGAN (SOK)

9 Peneraju

■ Peralatan ICT, Perkakasan & Perisian Komputer

Pusat Pembangunan Maklumat & Komunikasi (iDEC)

■ Pengurusan Sumber Manusia

Pejabat Pendaftar

■ Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan

Pejabat Naib Canselor
– Pejabat Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan

■ Penentuan & Verifikasi

Pejabat Timb. Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)

■ Pengurusan & Keselamatan Makmal

Pejabat Naib Canselor
– Pejabat Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan



KATEGORI DOKUMEN MENGIKUT PENERAJU PROSES

SKOP DOKUMEN	PENERAJU PROSES (PP)
4 OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN (OPR)	19 Peneraju
	■ Pejabat Naib Canselor ■ Pejabat Timb. Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni) + Kampus Bintulu ■ Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) ■ Sekolah Pengajian Siswazah ■ Pejabat Pendaftar + Kampus Bintulu ■ Pejabat Bursar+ Kampus Bintulu ■ Perpustakaan Sultan Abdul Samad + Kampus Bintulu



KATEGORI DOKUMEN MENGIKUT PENERAJU PROSES

SKOP DOKUMEN

PENERAJU PROSES (PP)

- Bahagian Keselamatan + Kampus Bintulu
- Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset + Kampus Bintulu
- Pusat Kesihatan Universiti + Klinik Satelit di Kampus Bintulu
- Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
- Pusat Islam + Kampus Bintulu
- Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi + Kampus Bintulu
- Pusat Pembangunan Akademik



KATEGORI DOKUMEN MENGIKUT PENERAJU PROSES

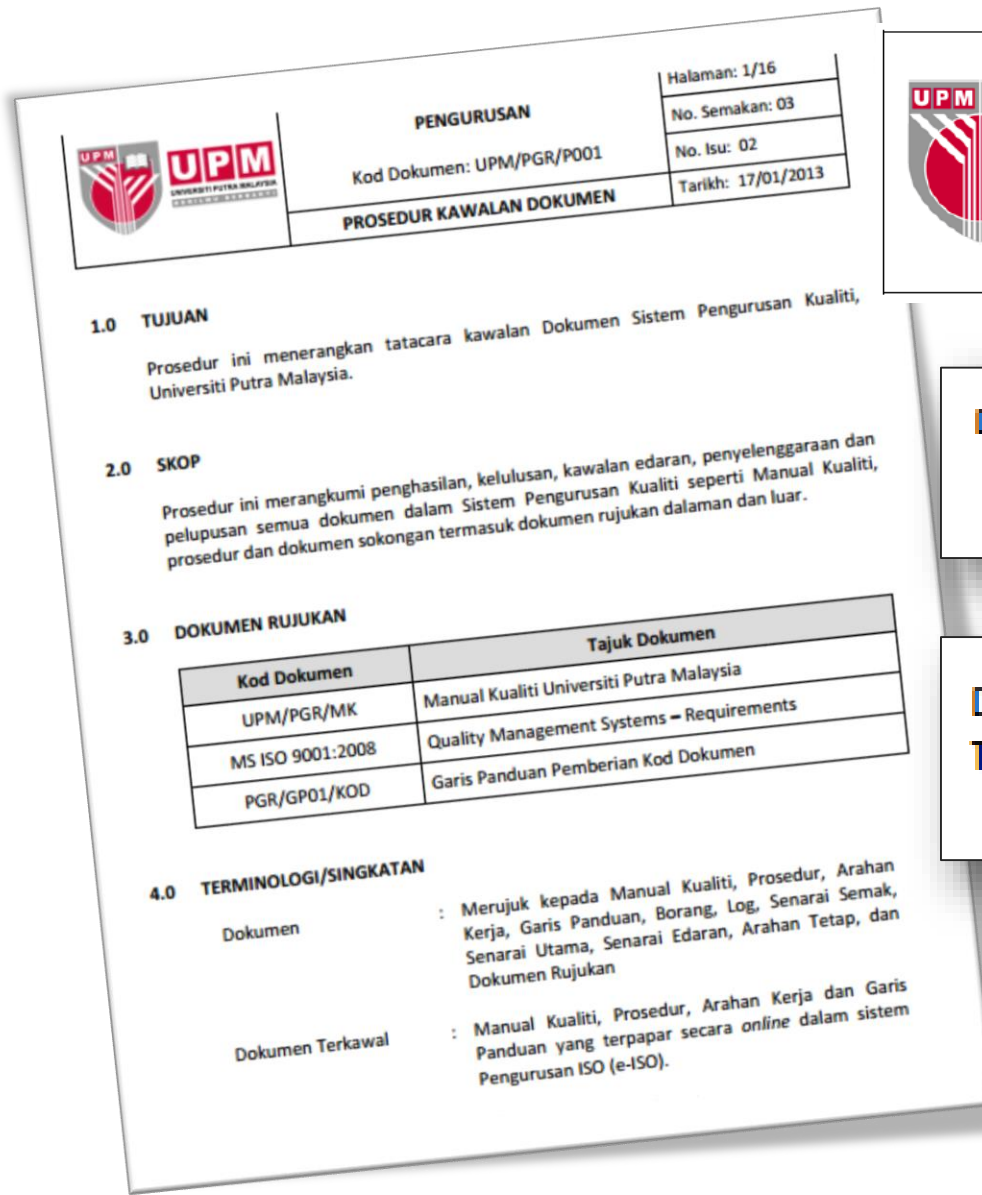
SKOP DOKUMEN

PENERAJU PROSES (PP)

- Kolej Kediaman + Kampus Bintulu
- Taman Pertanian Universiti + Kampus Bintulu
- Hospital Veterinar Universiti, Fakulti Perubatan Veterinar
- Penerbit UPM
- Pejabat Penasihat Undang-Undang



KAWALAN DOKUMEN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) UPM



 UPM UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA BERILMU BERSAKTI	PENGURUSAN	Halaman: 1/16
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P001	No. Semakan: 03
	PROSEDUR KAWALAN DOKUMEN	No. Isu: 02
		Tarikh: 17/01/2013

Dokumen Terkawal : Manual Kualiti, Prosedur, Arahan Kerja dan Garis Panduan yang terpapar secara online dalam sistem Pengurusan ISO (e-ISO).

Dokumen Tidak Terkawal : Salinan Keras Manual Kualiti, Prosedur, Arahan Kerja dan Garis Panduan yang dicetak daripada Sistem e-ISO



PENGENALAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001

TUJUAN ISO

Kenapa ISO?

- ❏ Kerja sistematik
- ❏ Perkhidmatan berkualiti
- ❏ Kepuasan pelanggan
- ❏ Menjaga imej organisasi
- ❏ Tindakan pembetulan & Pencegahan
- ❏ Penambahbaikan berterusan



DEFINISI ISO

Apa itu ISO?

Organisasi antarabangsa (NGO)
yang bertanggungjawab mewujudkan standard antarabangsa

- ditubuhkan pada 23 Februari 1947
- beribu pejabat di Geneva, Switzerland
- Keahlian ISO di 163 negara.
- badan pensijilan di Malaysia –
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.,
Moody International
Certification (M) Sdn. Bhd.,
BSI Management Systems, Lloyds LRQA.





- ISO adalah akronim bagi **International Organization for Standardization**
- Berasal dari perkataan Greek, *isos* bermaksud **sama (equal)**





ISO biasanya dikaitkan dengan **kualiti produk** atau **perkhidmatan** yang diberikan oleh sesebuah organisasi



MS ISO 9001:2008

MS : Malaysian Standard

ISO : International Organization for Standardization

9001 : Kod bagi standard berkaitan kualiti

2008 : Tahun penerbitan/kuatkuasa



Apa itu ISO?

ISO 9001 mengandungi keperluan yang perlu diambil tindakan di dalam **sistem pengurusan kualiti** sesebuah organisasi untuk mendapat pensijilan



ISTILAH KUALITI

Kualiti (Quality)

Tahap di mana sesuatu perkhidmatan/produk yang diberi **memenuhi keperluan**

Keperluan (Requirement)

Kehendak atau ekspektasi
(tersurat/tersirat) terhadap sesuatu perkhidmatan/produk yang diberikan.



Pelanggan (Customer)

- Pihak yang menerima perkhidmatan/produk
- Pelanggan luaran/dalaman



Keperluan Pelanggan

Perkhidmatan yang berkualiti : mesra, adil, cepat, cekap dan tepat.

Tanggungjawab staf untuk memastikan perkhidmatan yang diberi memenuhi keperluan pelanggan.





Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)

Persepsi pelanggan tentang
tahap **keperluan** yang telah
dipenuhi



ISO 9001

QUALITY ASSURANCE

Sistem Pengurusan Kualiti (Quality Management System)

Sistem pengurusan untuk
mengarah & mengawal
organisasi berkaitan kualiti



Audit

Proses perolehan dan **penilaian bukti yang objektif** bagi menentukan organisasi telah **memenuhi keperluan standard**

- ❖ Temubual
- ❖ Semakan Dokumen
- ❖ Pemerhatian
- ❖ Pengujian



Keakuran (Conformance)
Memenuhi keperluan

NCR

Ketakakuran (Nonconformance)
Tidak memenuhi keperluan

OFI

Peluang Penambahbaikan (Opportunity for Improvement)
Cadangan bagi penambahbaikan SPK



LAPAN (8) PRINSIP PENGURUSAN KUALITI

PRINSIP PERTAMA

Organisasi Berfokuskan Pelanggan

Organisasi perlu memahami keperluan pelanggan pada masa kini dan pada masa akan datang serta berusaha untuk memenuhi dan melangkaui keperluan pelanggan

Give your customers the service they expect.



PRINSIP KEDUA



Kepemimpinan

Ketua perlu mewujudkan
kesepakatan dalam
memandu organisasi
mencapai matlamatnya

PRINSIP KETIGA

Penglibatan Staf

Staf di semua peringkat merupakan sumber penting sesebuah organisasi dan penglibatan serta kompetensi mereka menyumbang kepada peningkatan prestasi organisasi



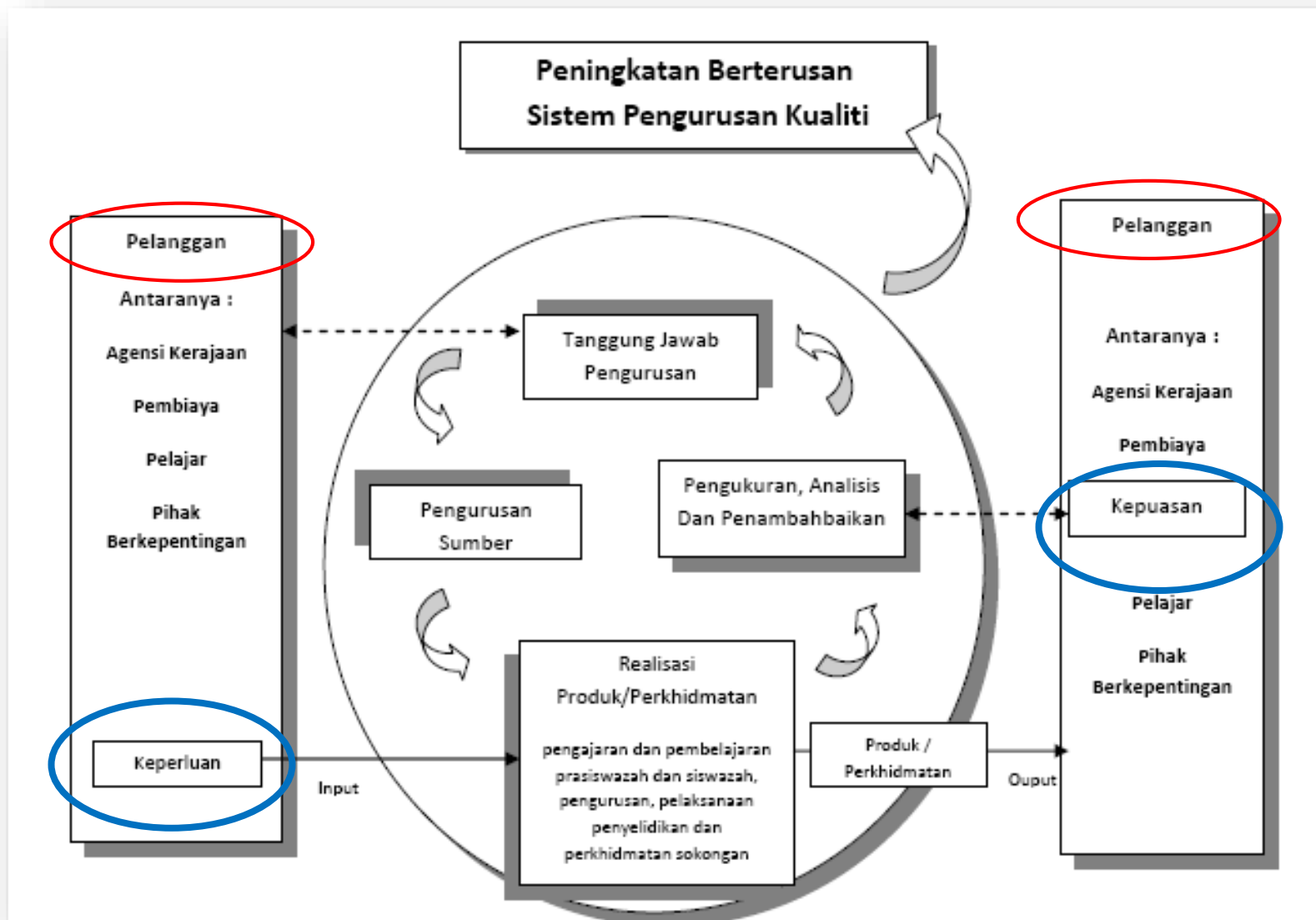
PRINSIP KEEMPAT

Input-proses-output-proses



Pendekatan Proses

Hasil yang dikehendaki dapat diperolehi dengan lebih berkesan apabila semua sumber dan aktiviti yang berkaitan diurus sebagai satu proses



RUJUK: MANUAL KUALITI LAMPIRAN 2: MODEL PENDEKATAN PROSES SPK

PRINSIP KELIMA

Pendekatan Sistem Untuk Pengurusan

Semua proses yang ada hubungkait dikenalpasti dan diuruskan dengan baik supaya objektif organisasi dapat dicapai dengan lebih berkesan dan cekap



PRINSIP KEENAM



Penambahbaikan Berterusan

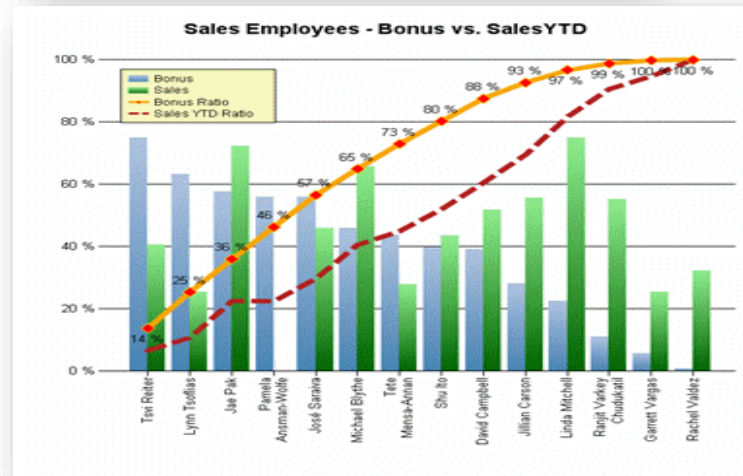
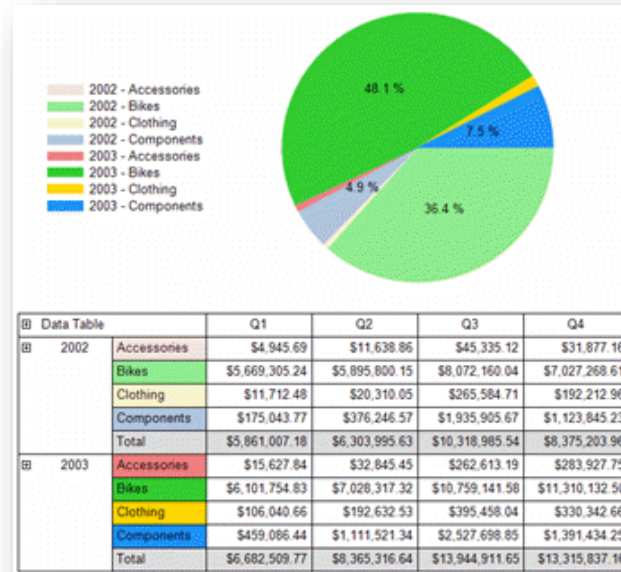
Penambahbaikan adalah
objektif tetap organisasi



PRINSIP KETUJUJUH

Pendekatan Membuat Keputusan Berdasarkan Fakta

Sesuatu keputusan yang berkesan dibuat berdasarkan analisis data dan maklumat yang tepat



PRINSIP KELAPAN

Hubungan Dengan Pembekal untuk Faedah Bersama

Organisasi dan pembekalnya saling bergantung antara satu sama lain. Hubungan yang baik akan membawa faedah dan meningkatkan prestasi dan keuntungan kedua-dua pihak



KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2008



Klausa 1: Skop



Klausa 2: Rujukan Normatif



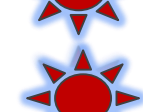
Klausa 3: Istilah dan Definisi



Klausa 4: Sistem Pengurusan Kualiti



Klausa 5: Tanggungjawab Pengurusan



Klausa 6: Pengurusan Sumber



Klausa 7: Realisasi Produk



Klausa 8: Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan







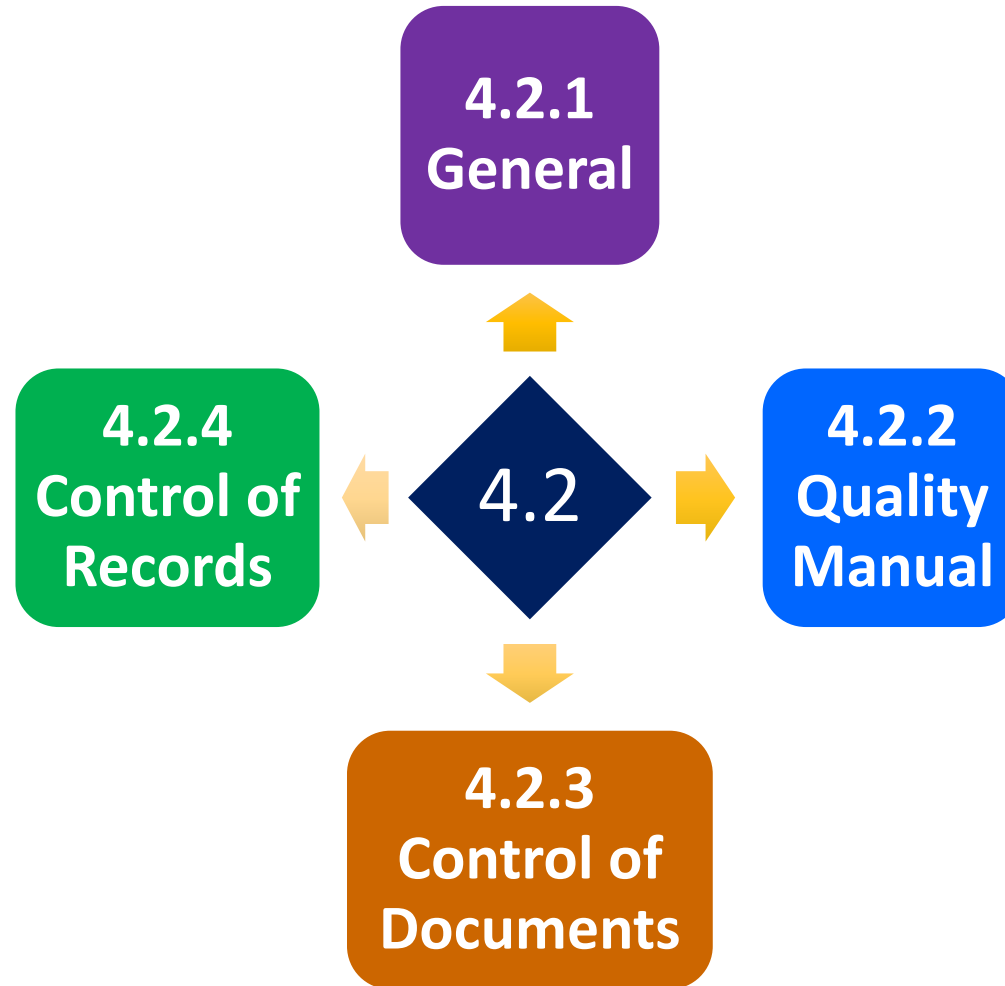
KLAUSA STANDARD 4.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Keperluan am (4.1)

Organisasi perlu **mewujud**, **mendokumen**, **melaksana** dan **menyenggara** sistem pengurusan kualiti

Perkhidmatan yang diserahkan hendaklah dikenalpasti dan dikawal

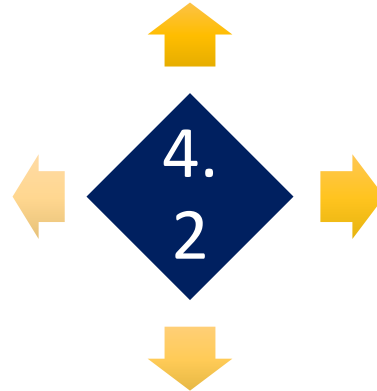
... KLAUSA STANDARD 4.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI



... KLAUSA STANDARD 4.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI



4.2.4
Control of
Records



4.2.3
Control of
Documents

4.2.2
Quality
Manual

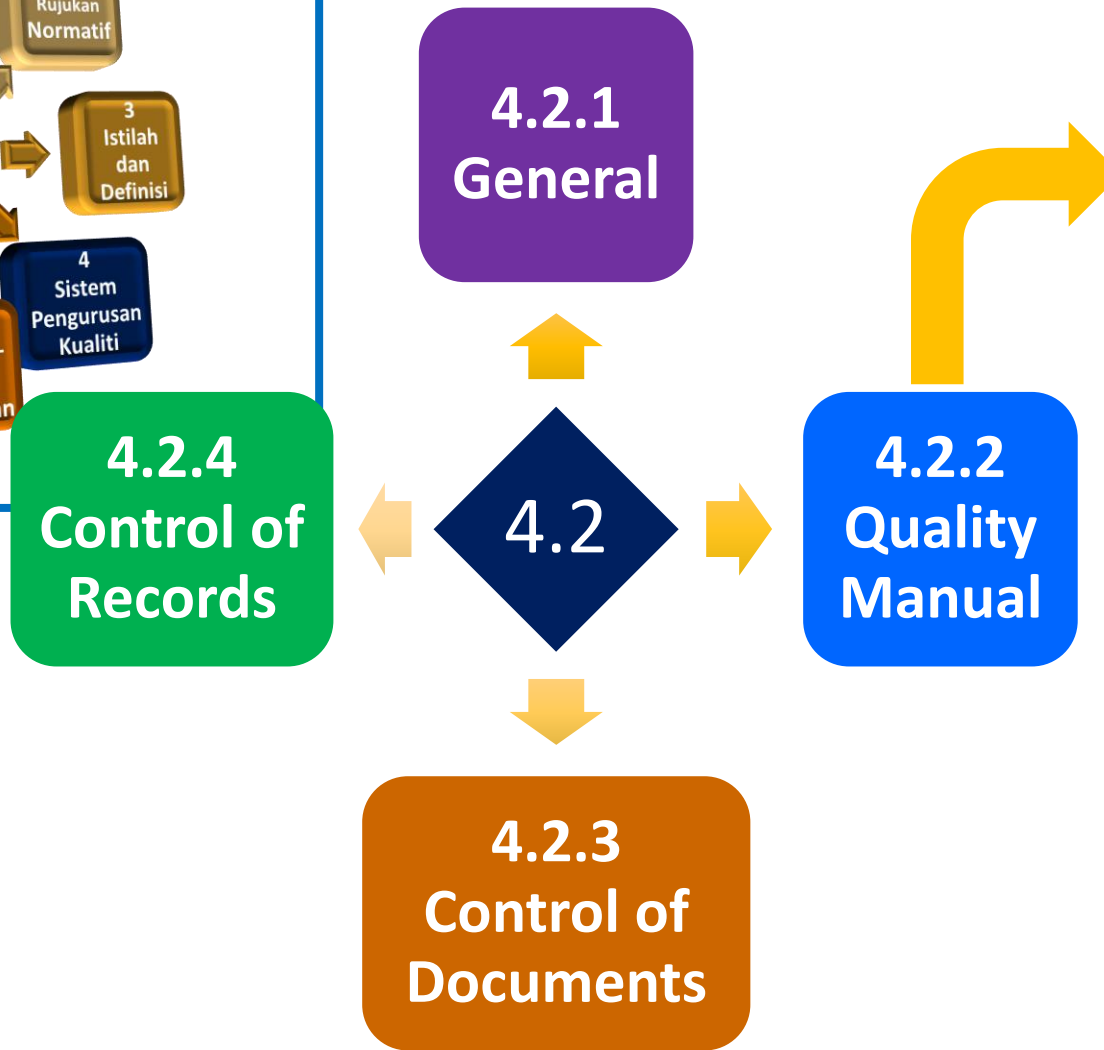
4.2.1
General

**Keperluan Pendokumenan
– Am (4.2.1)**

Dokumen SPK termasuk:

- Dasar kualiti dan objektif kualiti
- Manual Kualiti
- Prosedur
- Dokumen operasi (Arahan kerja, Garis Panduan)
- Rekod

... KLAUSA STANDARD 4.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI



Manual Kualiti (4.2.2)
Organisasi perlu membangun dan menyenggara manual kualiti

Dokumen yang **menerangkan komitmen organisasi** terhadap kualiti (SPK).

Turut mengandungi:

- Pemetaan Proses
- Piagam Pelanggan
- Petunjuk Prestasi Utama (KPI)

... KLAUSA STANDARD 4.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Prosedur

Dokumen yang menerangkan proses yang dijalankan (what we do)

Arahan Kerja

Dokumen yang memperincikan bagaimana sesuatu proses dijalankan (how we do it).



... KLAUSA STANDARD 4.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI



4.2.1
General

4.2.4
Control of
Records

4.2

4.2.2
Quality
Manual

4.2.3
Control of
Documents

Kawalan Dokumen (4.2.3)

Dokumen hendaklah:

- dikawal
- diluluskan
- dikemaskini
- terkini
- mudah dikenalpasti
- mudah dicapai apabila perlu
- mudah difahami
- dokumen luar dikawal edarannya

... KLAUSA STANDARD 4.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI



Kawalan Rekod (4.2.4)

Rekod hendaklah dikawal:

- boleh dibaca
- mudah dikenalpasti
- mudah dicapai
- disimpan dengan selamat
- tempoh simpanan ditetapkan
- kaedah pelupusan ditentukan

**4.2.4
Control of
Records**

**4.2.1
General**

4.2

**4.2.2
Quality
Manual**

**4.2.3
Control of
Documents**

... KLAUSA STANDARD 4.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Rekod adalah bukti yang objektif bagi aktiviti yang telah dijalankan

- Contoh:
 - buku log
 - borang
 - senarai semak
 - sampel

The image shows three overlapping medical forms from the Department of Medical Services, Universiti Putra Malaysia. The forms include sections for patient information, medical history, and examination findings.

The image shows a 'SERVICE ADVISOR'S MINI-LOG' form. It includes a table with columns for 'DATE', 'ID', 'NO.', 'NAME', 'CONTACT', 'PHONE', 'BRIEF DESCRIPTION OF REMARKS', and 'COMMENTS'. The table is designed for recording service requests and tracking their progress.

KLAUSA STANDARD 5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN



KLAUSA STANDARD

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN



5.1 Komitmen Pengurusan
Pengurusan atasan perlu membuktikan komitmen terhadap pelaksanaan SPK

KLAUSA STANDARD 5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN



5.2 Fokus Pelanggan
Keperluan pelanggan
hendaklah dikenalpasti
dan dipenuhi

KLAUSA STANDARD

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN



5.3 Dasar Kualiti

Pengurusan atasan perlu memastikan dasar kualiti:

- sesuai dengan matlamat organisasi
- menunjukkan **komitmen** untuk meningkatkan keberkesanan SPK
- difahami oleh **semua**

DASAR KUALITI

Staf Universiti Putra Malaysia beriltizam ke arah kecemerlangan melalui penerapan budaya kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan dan perkhidmatan sokongan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Staf Universiti Putra Malaysia akan melaksanakan tanggungjawab dalam mencapai objektif kualiti yang ditetapkan, serta memastikan objektif tersebut dikaji dari semasa ke semasa supaya selaras dengan visi, misi dan matlamat UPM.



KLAUSA STANDARD

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN



5.4.1 Objektif Kualiti

Pengurusan atasan perlu mewujudkan objektif kualiti yang boleh diukur dan konsisten dengan dasar kualiti

KLAUSA STANDARD

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN



5.4.2 Perancangan SPK
Perancangan perlu dibuat bagi memenuhi keperluan dan objektif kualiti

KLAUSA STANDARD

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN



5.5.1 Tanggungjawab dan kuasa

Pengurusan perlu memastikan tanggungjawab dan kuasa adalah jelas dan dimaklumkan



KLAUSA STANDARD

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN



5.5.2 Wakil Pengurusan

- Memastikan SPK diwujudkan, dilaksanakan dan disenggara
- Melapor prestasi dan keperluan penambahbaikan SPK kepada pengurusan
- Memastikan kesedaran organisasi terhadap keperluan pelanggan



KLAUSA STANDARD

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN



5.5.3 Komunikasi
Dalam
Organisasi perlu
memastikan **proses**
komunikasi yang
berkesan
diwujudkan dalam
organisasi



KLAUSA STANDARD

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN



5.6.1 Semakan Pengurusan

Organisasi perlu menyemak SPK secara berkala untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan



KLAUSA STANDARD

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

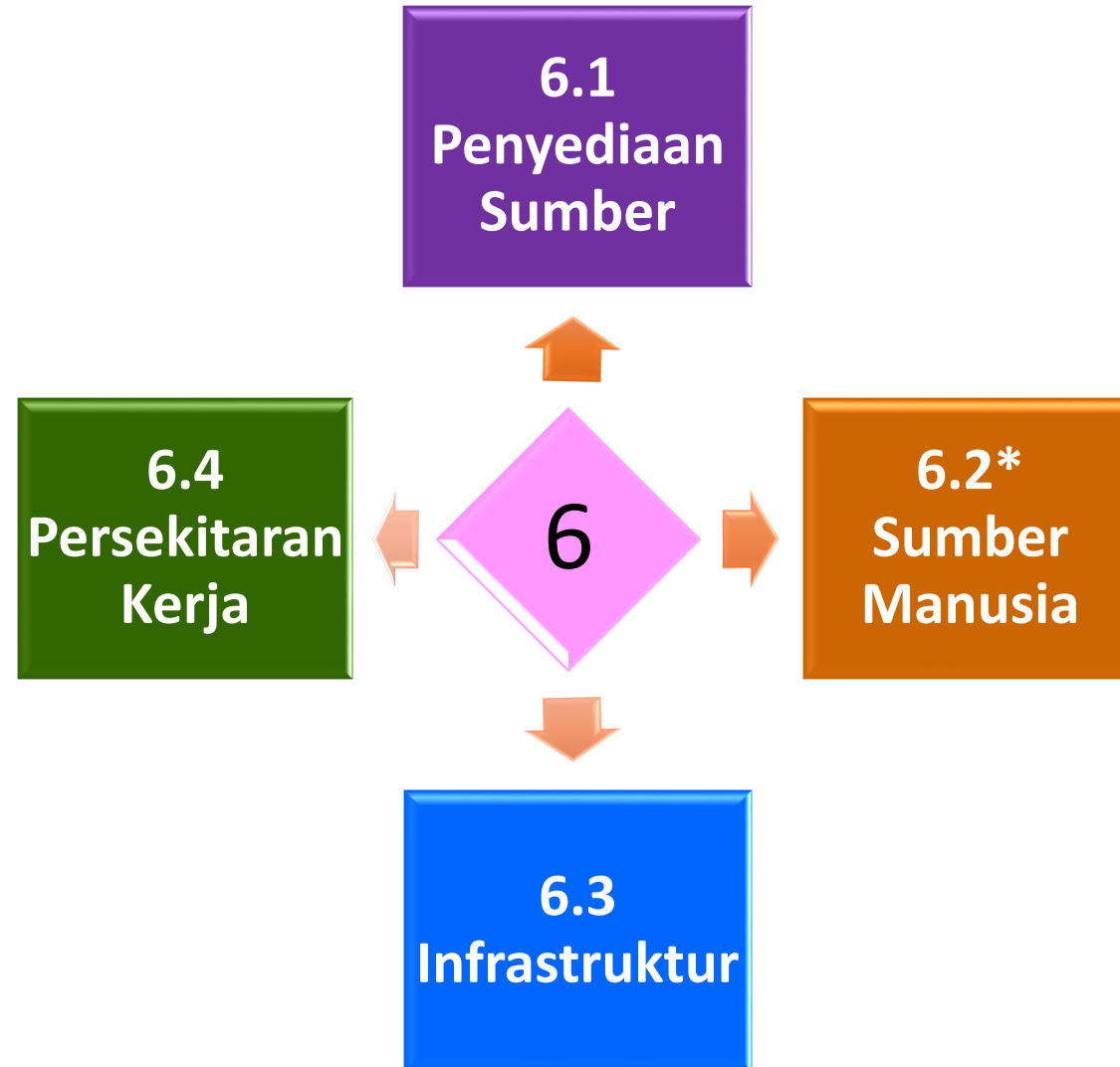
5.6.2 Input Semakan Pengurusan

- Hasil audit
- Maklumbalas pelanggan
- Prestasi proses
- Cadangan penambahbaikan Output Semakan Pengurusan (5.6.3)
- Penambahbaikan keberkesanan SPK
- Penambahbaikan produk
- Keperluan sumber



KLAUSA STANDARD

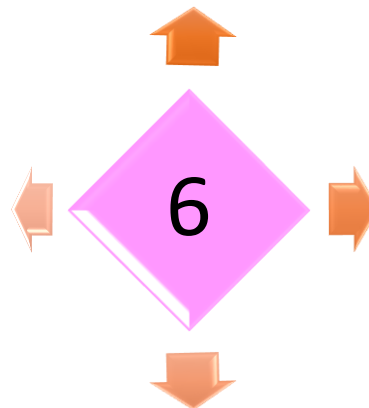
6.0 PENGURUSAN SUMBER



...KLAUSA STANDARD 6.0 PENURUSAN SUMBER



6.4
Persekitaran
Kerja



6.1
Penyediaan
Sumber

6.2*
Sumber
Manusia

6.3
Infrastruktur

Penyediaan
Sumber (6.1)
Organisasi perlu
menyediakan sumber
yang diperlukan

...KLAUSA STANDARD 6.0 PENURUSAN SUMBER



6.4
Persekitaran
Kerja

6.1
Penyediaan
Sumber

6

6.3
Infrastruktur

6.2*
Sumber
Manusia

Sumber Manusia (6.2)

- Staf perlu kompeten dari segi pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman

Kompetensi, Latihan dan Kesedaran (6.2.2)

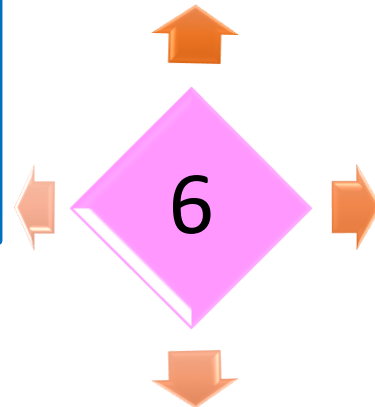
- Latihan yang berkesan bagi memastikan **kompetensi** staf.
- Memastikan staf sedar tentang **kepentingan tugas** yang dijalankan dalam memastikan objektif kualiti dicapai

... KLAUSA STANDARD 6.0 PENGURUSAN SUMBER



6.4
Persekitaran
Kerja

6.1
Penyediaan
Sumber



6.2*
Sumber
Manusia

6.3
Infrastruktur

Infrastruktur (6.3)

Organisasi perlu memastikan kemudahan yang bersesuaian dikenalpasti, disediakan dan diselenggara:

- Bangunan
- Peralatan (perkakasan & perisian)
- Perkhidmatan sokongan (kenderaan, alat komunikasi)

... KLAUSA STANDARD 6.0 PENGURUSAN SUMBER

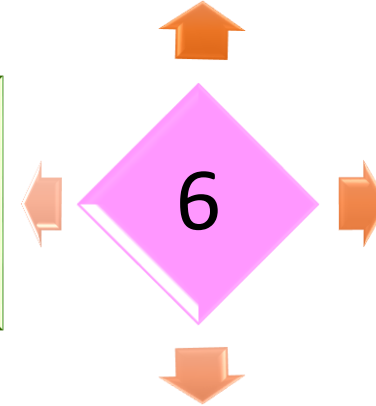


Persekitaran Kerja (6.4)

Organisasi perlu menyediakan persekitaran kerja yang sesuai dan selamat.

6.4
Persekitaran
Kerja

6.1
Penyediaan
Sumber



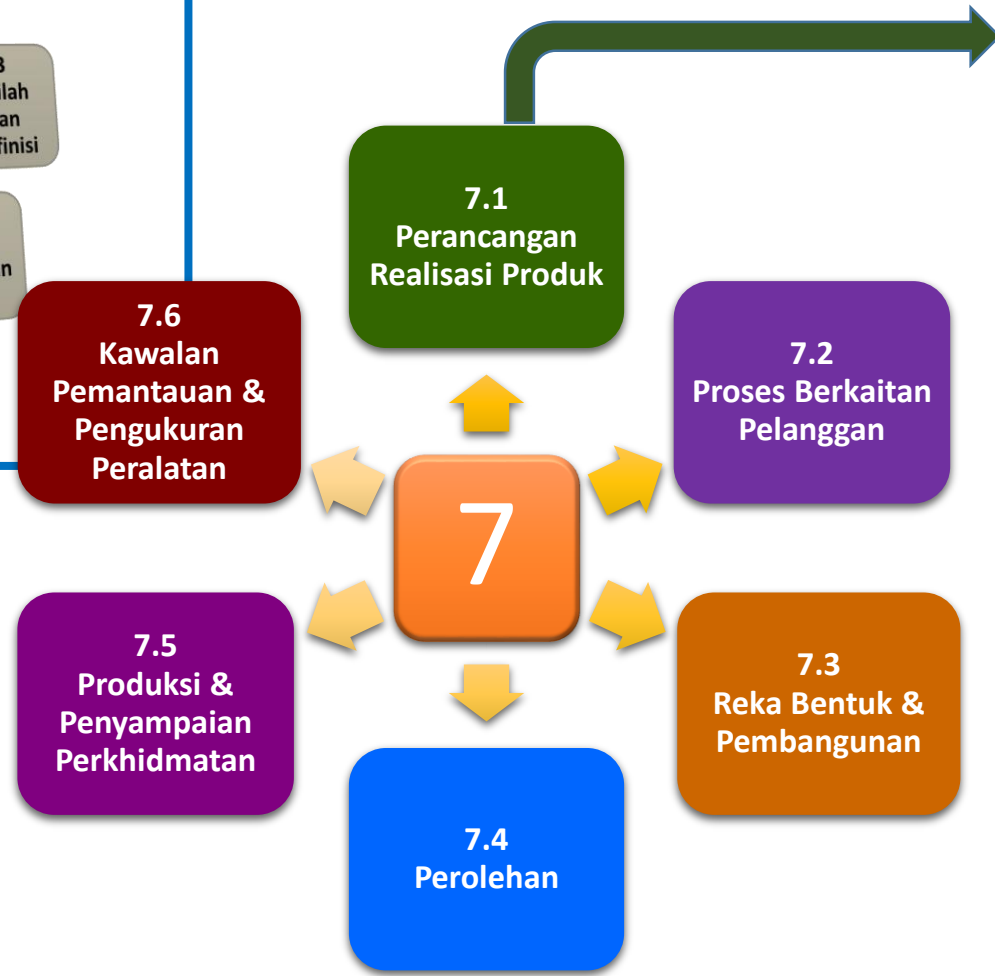
6.2*
Sumber
Manusia

6.3
Infrastruktur

KLAUSA STANDARD 7.0 REALISASI PRODUK



KLAUSA STANDARD 7.0 REALISASI PRODUK



Perancangan Realisasi Produk (7.1)

Organisasi perlu **merancang** dan **membangunkan proses** yang diperlukan bagi merealisasikan produk:

- Objektif kualiti dan keperluan
- Proses, dokumen dan sumber
- Kriteria penerimaan perkhidmatan

... KLAUSA STANDARD 7.0 REALISASI PRODUK



Penentuan Keperluan Produk (7.2.1)

Organisasi perlu **menentukan**:

- keperluan yang dinyatakan/tidak dinyatakan pelanggan
- keperluan peraturan/perundangan
- keperluan lain

... KLAUSA STANDARD 7.0 REALISASI PRODUK



Semakan Keperluan Produk (7.2.2)

Organisasi perlu menyemak keperluan produk/perkhidmata

Komunikasi Pelanggan (7.2.3)

Organisasi perlu melaksanakan **komunikasi yang berkesan** dengan pelanggan berkaitan:

- maklumat perkhidmatan
- pertanyaan
- maklumbalas, aduan

... KLAUSA STANDARD 7.0 REALISASI PRODUK



Reka Bentuk dan Pembangunan (7.3)

Organisasi perlu menjalankan perancangan, semakan, verifikasi, validasi dan mengawal perubahan reka bentuk dan pembangunan

... KLAUSA STANDARD 7.0 REALISASI PRODUK



Perolehan (7.4)

Organisasi perlu menjalankan perolehan bagi mencapai kepatuhan.

- Penilaian dan pemilihan pembekal
- Kriteria/spesifikasi perolehan
- Pengesahan penerimaan
- Prestasi pembekal dinilai dan dipantau
- Termasuk proses serah urus/*outsource*

... KLAUSA STANDARD 7.0 REALISASI PRODUK



Kawalan Produksi dan Penyampaian Perkhidmatan (7.5.1)

Organisasi perlu menjalankan aktiviti secara terkawal:

- Arahan kerja
- Peralatan yang sesuai
- Pemantauan dan pengukuran

... KLAUSA STANDARD 7.0 REALISASI PRODUK



Validasi Proses Produksi dan Penyampaian Perkhidmatan (7.5.2)

Organisasi perlu menjalankan validasi proses penyampaian dan perkhidmatan

Pengenalpastian dan Kebolehcarian (7.5.3)

Organisasi perlu mengenalpasti status produk semasa realisasi produk

... KLAUSA STANDARD 7.0 REALISASI PRODUK



Harta Milik Pelanggan (7.5.4)

Organisasi perlu kenalpasti, mengesahkan, memelihara harta milik pelanggan di bawah jagaan. Harta pelanggan termasuk harta intelek dan data peribadi. Kehilangan dan kerosakan perlu didimaklumkan kepada pelanggan dan direkod

... KLAUSA STANDARD 7.0 REALISASI PRODUK



Pemeliharaan Produk (7.5.5)

Organisasi perlu memelihara produk semasa proses dalaman.

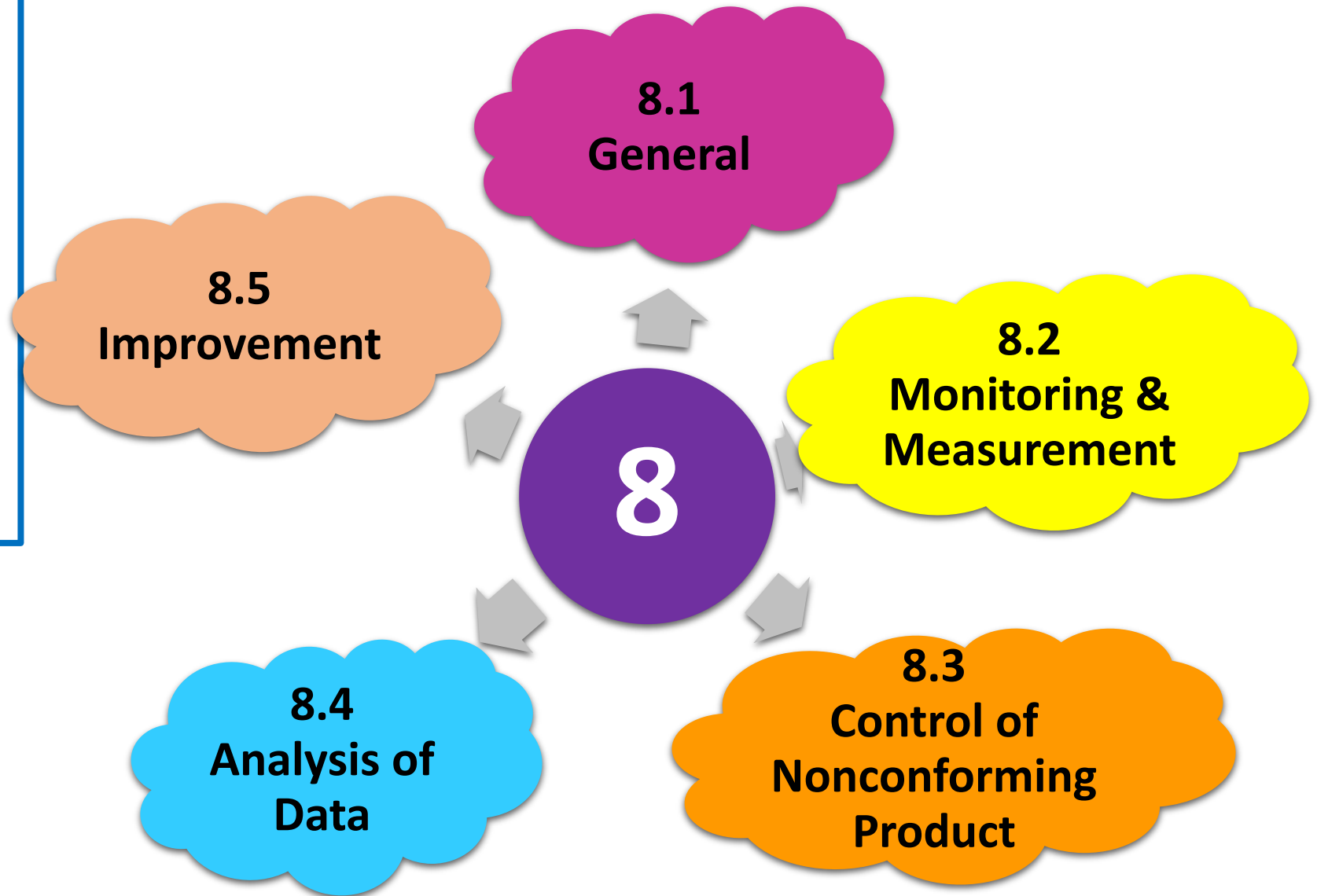
- Identifikasi
- Pengendalian
- Penyimpanan
- Keselamatan

... KLAUSA STANDARD 7.0 REALISASI PRODUK

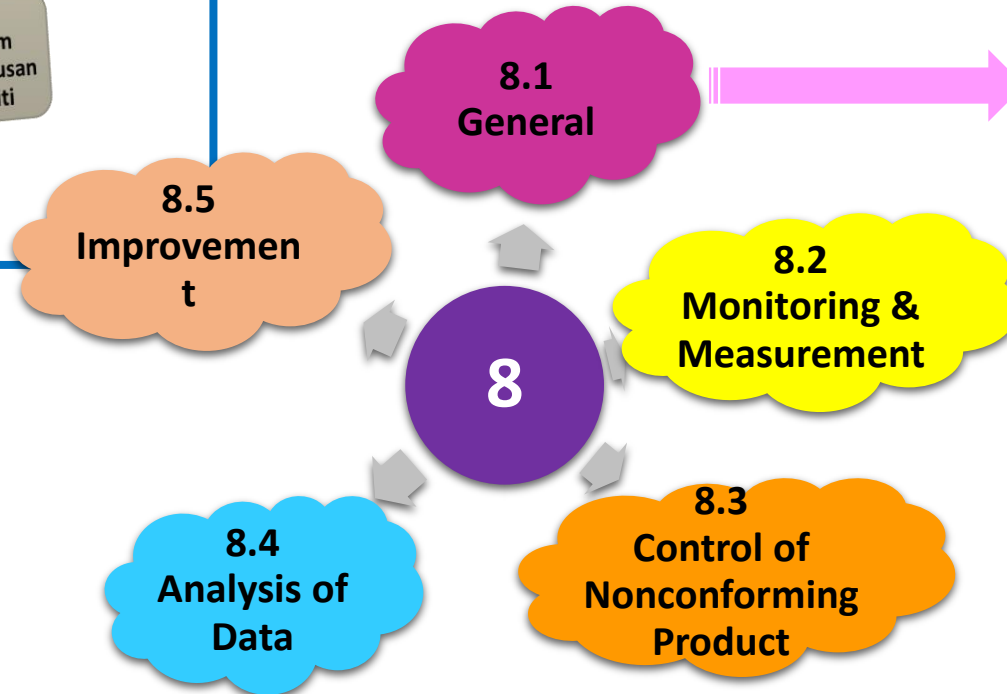
Kawalan Peralatan Pemantauan dan Pengukuran (7.6)

Organisasi perlu menjalankan kawalan (kalibrasi dan verifikasi) terhadap peralatan yang digunakan bagi pemantauan dan pengukuran





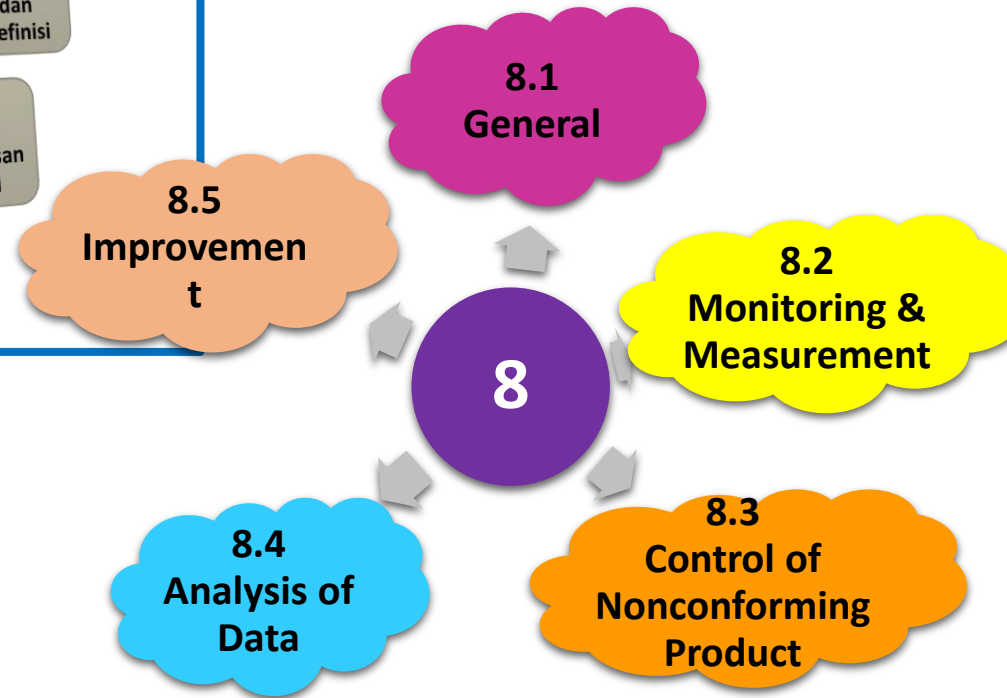
KLAUSA STANDARD 8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN



Kepuasan Pelanggan (8.2.1)

Organisasi perlu mengukur kepuasan pelanggan dan cara mendapatkan maklumat dan analisis data

... KLAUSA STANDARD 8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN

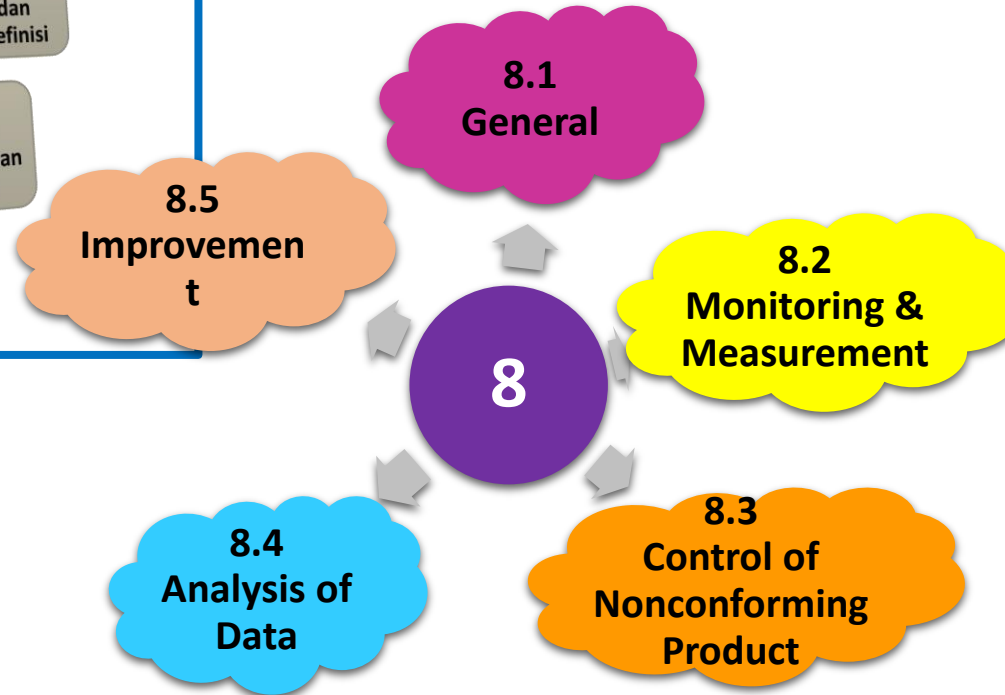


Audit Dalaman (8.2.2)

Organisasi perlu menjalankan audit dalaman secara berkala:

- Menilai SPK yang dilaksanakan
- Peluang penambahbaikan

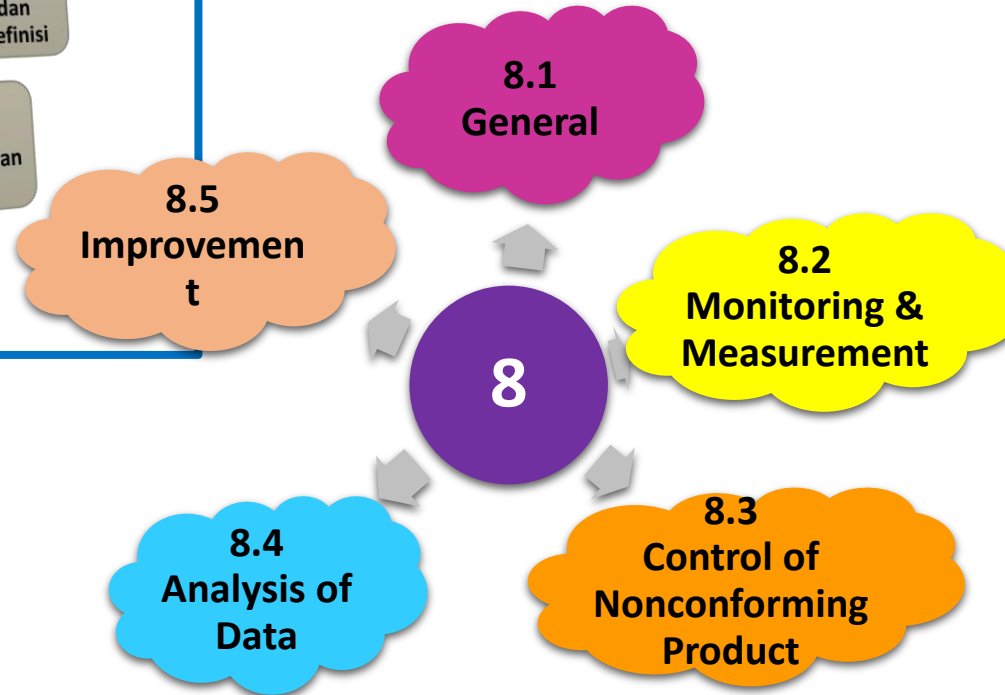
... KLAUSA STANDARD 8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN



Pemantauan dan Pengukuran Proses (8.2.3)

- Organisasi perlu memantau proses yang dijalankan.
- Kaedah pemantauan dan pengukuran yang sesuai
- Pembetulan dan tindakan pembetulan perlu diambil jika perancangan proses tidak tercapai

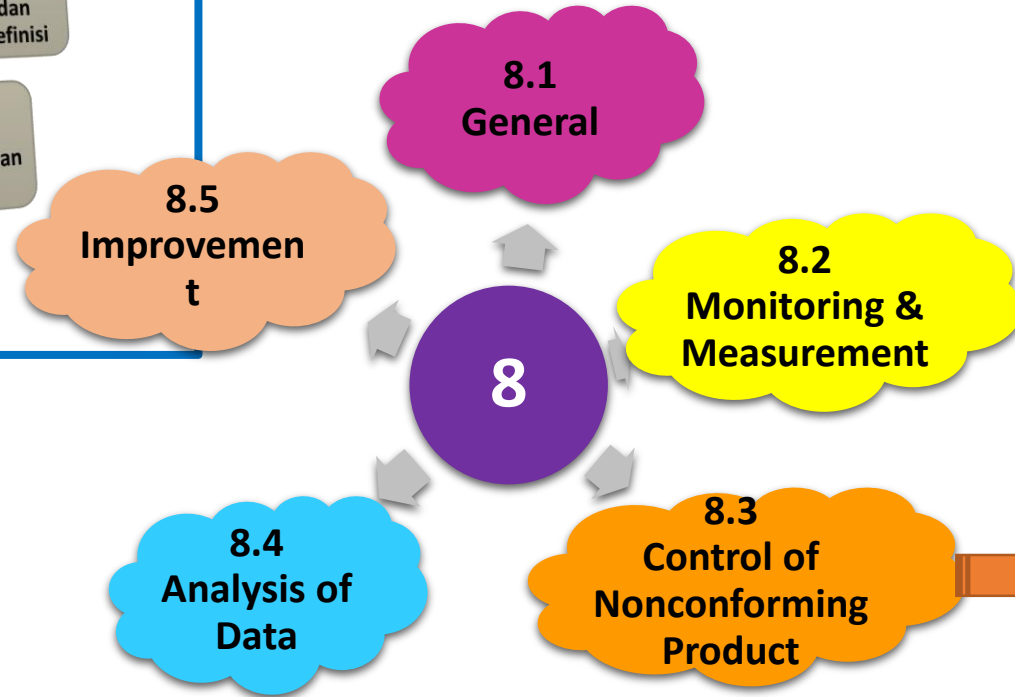
... KLAUSA STANDARD 8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN



Pemantauan dan Pengukuran Produk (8.2.4)

- Organisasi perlu memantau produk yang dihasilkan memenuhi keperluan.
- Rekod pengesanan produk perlu disimpan

... KLAUSA STANDARD 8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN



Kawalan ketakakuran Produk (8.3)

Organisasi perlu mengambil tindakan terhadap ketakakuran produk:

- Hapus ketakakuran
- Menggunakan dengan kebenaran
- Pengecualian dari penggunaan

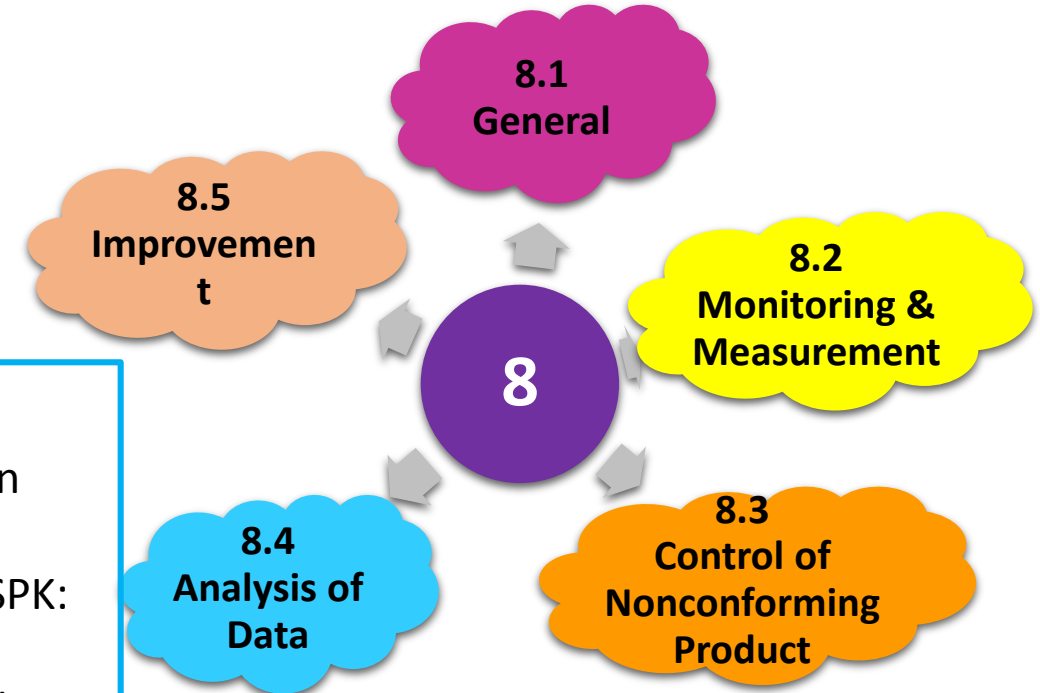
... KLAUSA STANDARD 8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN



Analisis Data (8.4)

Organisasi perlu menjalankan analisis yang sesuai bagi menentukan keberkesanan SPK:

- kepuasan pelanggan
- kepatuhan kepada keperluan produk
- kepatuhan kepada keperluan proses
- pembekal

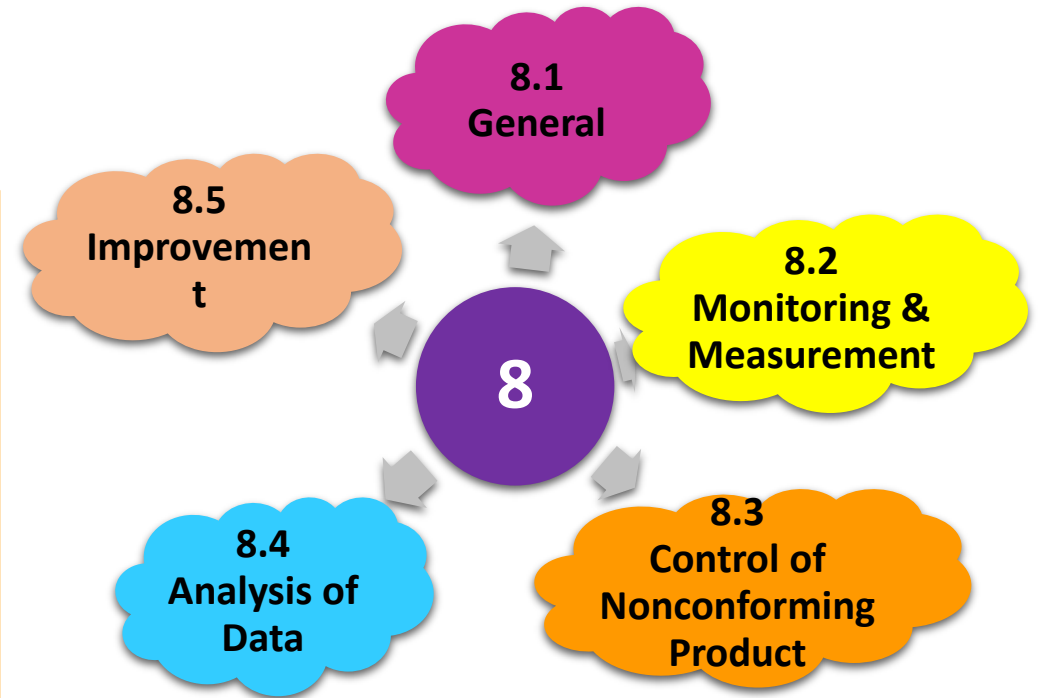


... KLAUSA STANDARD 8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN



8.5 Penambahbaikan

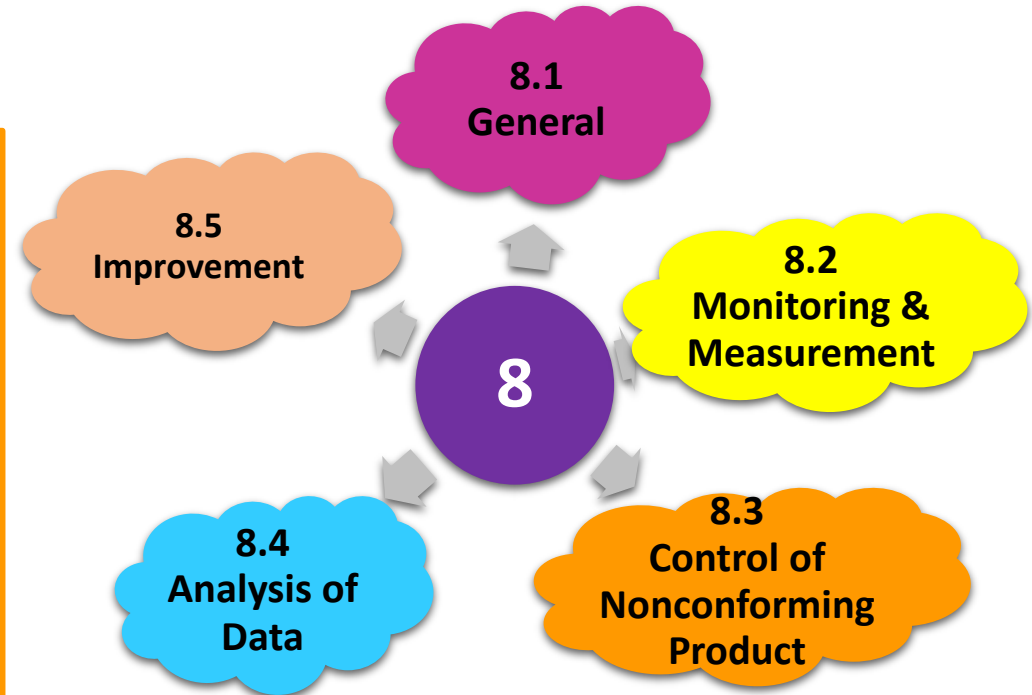
Penambahbaikan Berterusan (8.5.1)
Organisasi perlu meningkatkan keberkesanan SPK secara berterusan



... KLAUSA STANDARD 8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN

Tindakan Pembetulan (8.5.2)

Organisasi perlu melaksanakan pembetulan (Jika berkenaan) dan tindakan pembetulan bagi memastikan ketidakakuran tidak berulang. Keberkesanan tindakan pembetulan perlu dipantau.



**... KLAUSA STANDARD
8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN
PENAMBAHBAIKAN**



**Correction
(Pembetulan)
vs.
Corrective Action
(Tindakan
Pembetulan)**

CONTOH

... KLAUSA STANDARD 8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN

Ketakakuran

Didapati rumput panjang di kawasan sekitar unit akuatik

Pembetulan

Rumput dipotong segera

Punca

Pemotongan rumput dibuat apabila perlu sahaja dan tiada jadual pemotongan rumput secara berkala

Tindakan Pembetulan

Menyediakan jadual pemotongan rumput bulanan yang dipantau oleh Juruteknik



CONTOH

... KLAUSA STANDARD 8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN

Ketakakuran

Didapati terdapat staf tidak faham tentang
Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

Pembetulan

-

Punca

Staf berkenaan adalah staf baharu dan belum
menjalani latihan pengenalan SPK

Tindakan Pembetulan

Menghantar staf menjalani latihan pengenalan
SPK

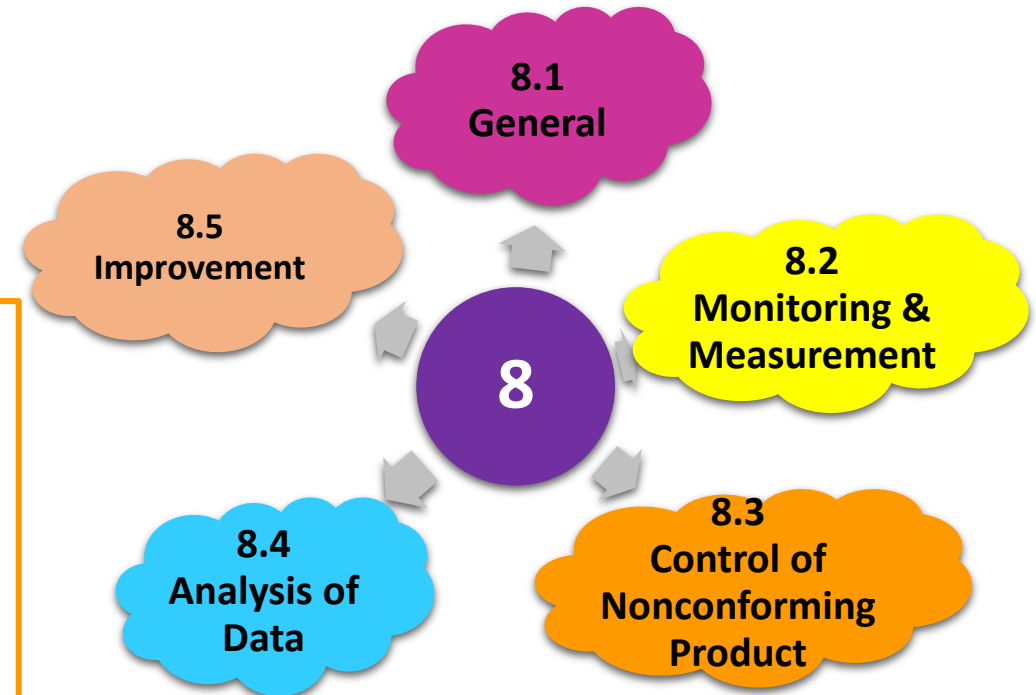


... KLAUSA STANDARD 8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN



Tindakan Pencegahan (8.5.3)

Organisasi perlu mengambil tindakan bagi menangani ketakakuran yang **dijangka** mungkin berlaku.



**... KLAUSA STANDARD
8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN
PENAMBAHBAIKAN**

CONTOH

Tindakan Pencegahan (8.5.3)

Contoh:

- **Objektif Kualiti 7 Latihan: Sasaran 90%**
- **Pencapaian** pada Jun: 20%
- **Tindakan pencegahan** pada Julai:
Merancang aktiviti latihan dalaman bagi mencapai sasaran



DOKUMENTASI

PENERANGAN ISTILAH DOKUMENTASI

Prosedur - menerangkan cara pelaksanaan aktiviti

Arahan Kerja - bagaimana satu kerja dilaksanakan (lebih fokus)

Lampiran - digunakan untuk memperjelas prosedur

Borang - merekod maklumat / tahap pencapaian
contoh: pengesahan dan kelulusan

Rekod - dokumen menerangkan hasil / keputusan dicapai
atau bukti pelaksanaan aktiviti

Dokumen Dalaman – dokumen yang disediakan atau dikeluarkan oleh UPM

Dokumen Luaran – dokumen selain daripada yang dikeluarkan oleh UPM



KONSEP ASAS DOKUMENTASI

- Dokumen Apa yang Dilaksanakan
Laksanakan Apa yang Didokumenkan
- Rekodkan
- Laksanakan Penambahbaikan Berterusan
- Keperluan Dokumentasi MS ISO 9001 :2008 (Klausu 4)
- Keberkesanan dokumen SPK mestilah:
 - Ditulis dalam bahasa yang mudah difahami
 - Mesra pengguna
 - Praktikal



MEDIA DOKUMENTASI



- ❖ Kertas
- ❖ Magnetik
- ❖ Elektronik
- ❖ Gambar
- ❖ Sampel utama (master sampel)



OBJEKTIF DOKUMENTASI

- Memberi gambaran kaedah-kaedah operasi
- Merancang Sistem Pengurusan kualiti (SPK)
- Meningkatkan peluang penambahbaikan
- Mencapai pensijilan SPK



KEBAIKAN DOKUMENTASI

- ❖ Itizam pengurusan mengenali kualiti mudah difahami
- ❖ Struktur organisasi dan tanggungjawab staf jelas disenaraikan
- ❖ Cara pengendalian kerja dapat diseragamkan

- Kawalan dan pemantauan input, proses dan output mudah dilaksanakan
- Ada sistem kualiti yang jelas
- Mudah dikesan, teratur dan boleh dirujuk setiap masa



...KEPERLUAN DOKUMENTASI

- ❖ Klausula 4.1
- ❖ Organisasi perlu mewujudkan, mendokumen, melaksana dan menyenggara SPK dan meningkatkan keberkesannya secara berterusan selaras dengan keperluan standard

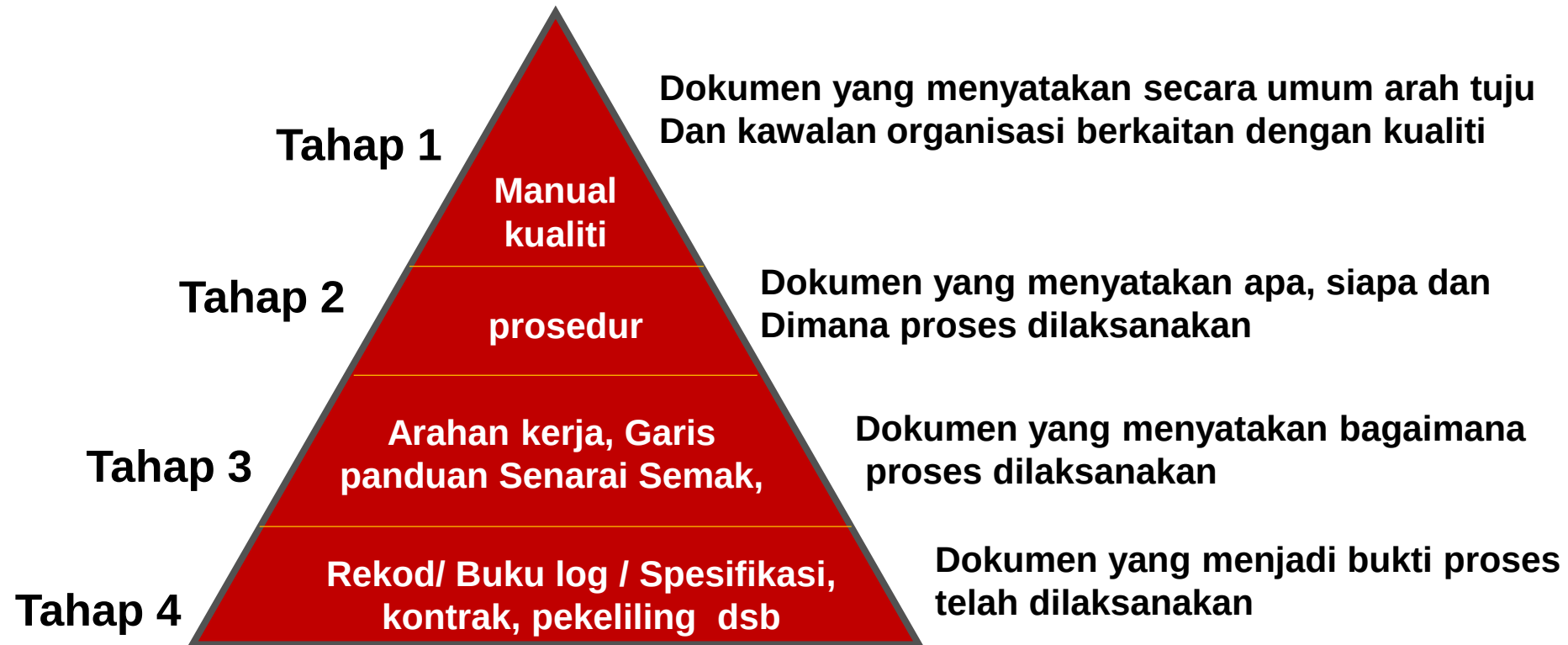
➤ Klausula 4.2.1

➤ Dokumentasi SPK perlu mengandungi:

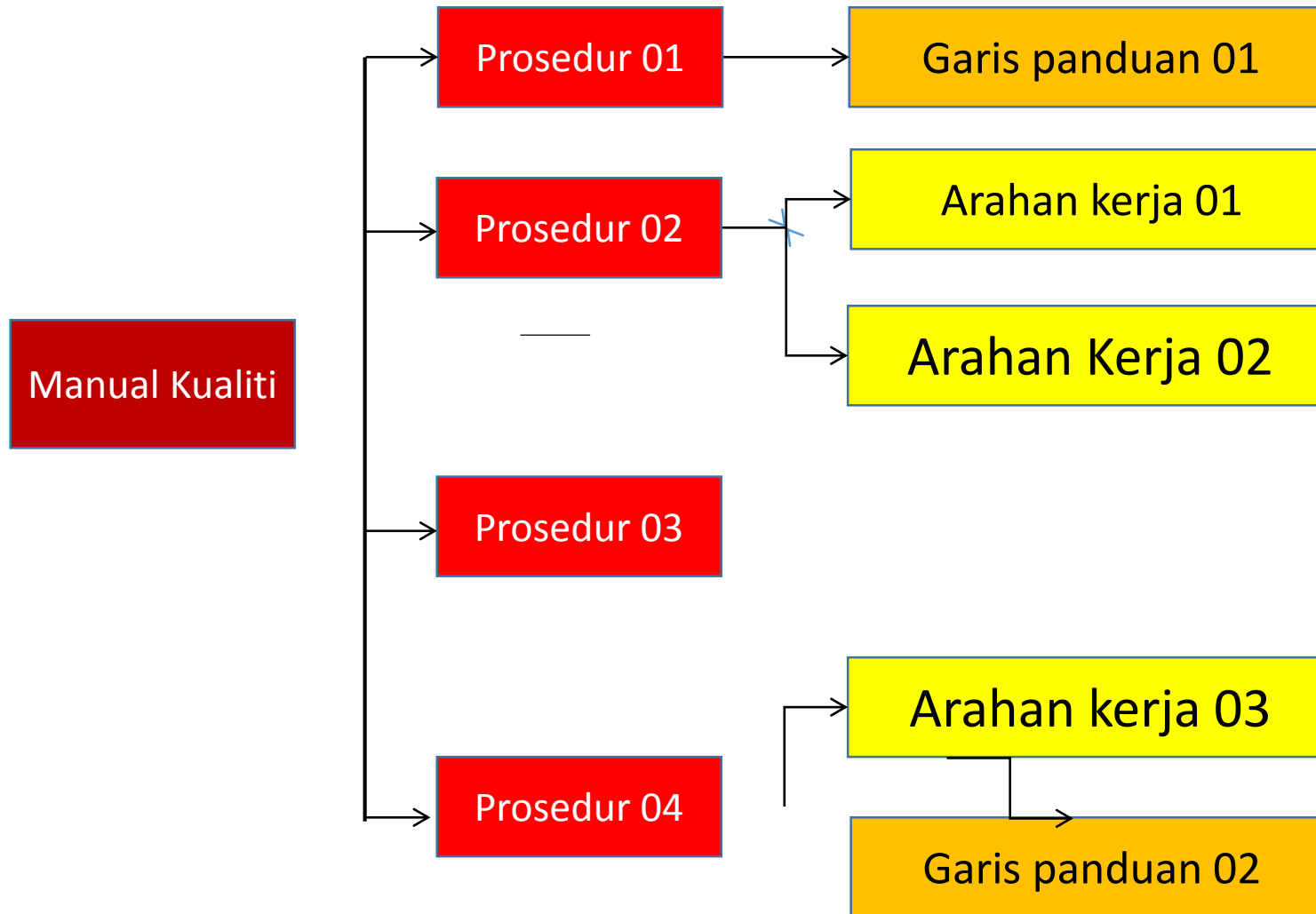
- Pernyataan dasar kualiti dan objektif kualiti
- Manual Kualiti
- Prosedur yang mesti didokumenkan
- Dokumen-dokumen lain yang diperlukan bag! memastikan perancangan, operasi & kawalan ke atas proses dijalankan dengan berkesan
- Rekod-rekod yang diperlukan oleh standard antarabangsa (lihat 4.2.4)



HIRAKI/STRUKTUR DOKUMEN



STRUKTUR DOKUMEN SPK



PROSES MEMBANGUN & MENGGUNAKAN DOKUMEN SPK



RUMUSAN

- **Dokumen SPK berdasarkan kepada:**
 - Saiz organisasi
 - Jenis aktiviti
 - Kerumitan proses dan interaksinya
 - Kecekapan staf
- **Dokumen dan rekod mesti dikawal seperti diperlukan standard MS ISO 9001:2008**
(Klausa 4.2.3 Kawalan Dokumen)
(Klausa 4.2.4 Kawalan Rekod)



Apakah Tujuan Pelaksanaan MS ISO?

KUASA MEMANDU/ HALATUJU

(Driving Force)

- Persaingan ???
- Arahan dari Atasan ...
- Kesedaran keperluan...

HASRAT PENGURUSAN

- Mencapai tahap pengurusan kualiti terbaik yang memenuhi keperluan pelanggan dan pemegang saham.



PENCAPAIAN TAHAP TERBAIK

MAKSUDNYA :

- ❖ Pengiktirafan ISO 9001
- ❖ Pengekalan pengiktirafan ISO 9001 dan peningkatan yang berterusan

MELALUI :

- ❖ Pengujudan dan pelaksanaan & amalan QMS yang cekap dan berkesan



PENCAPAIAN TAHAP TERBAIK

PENEKANAN ISO 9001 :

- Keberkesanan pelaksanaan yang memenuhi kehendak pelanggan dan pihak yang berkepentingan.
- Keupayaan memenuhi keperluan undang-undang dan peraturan yang berkaitan.



KEPENTINGAN AUDIT DALAMAN



RUJUKAN SLAID

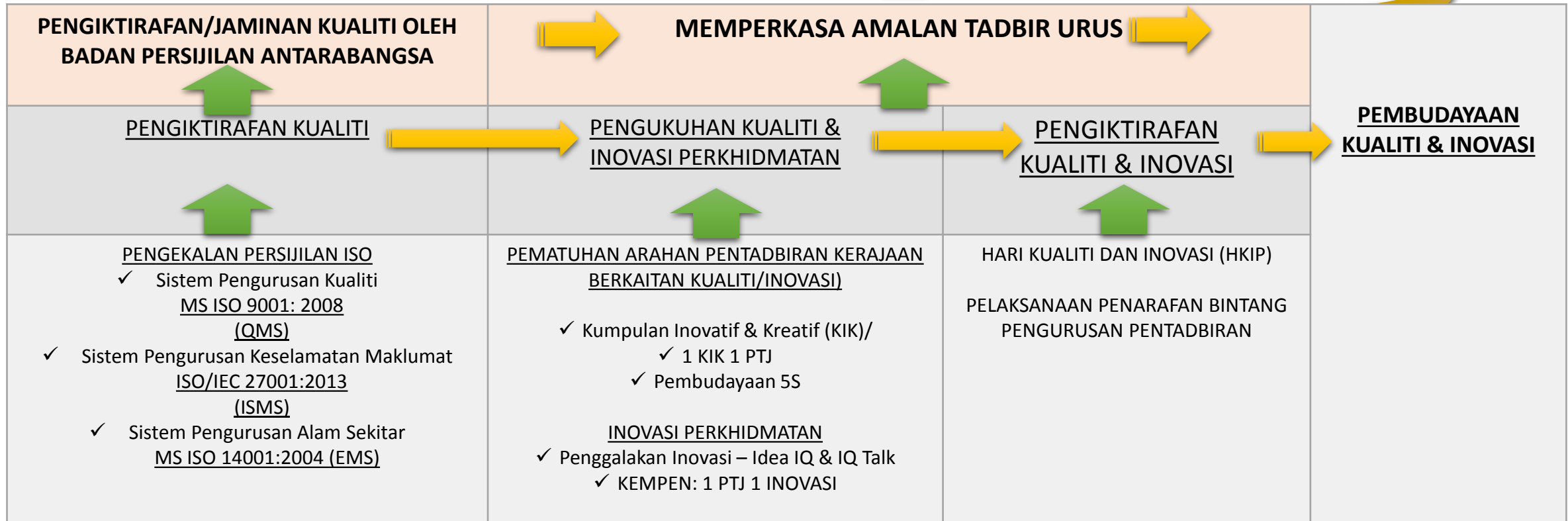
1. MS ISO 9001:2008
2. SIRIM BERHAD



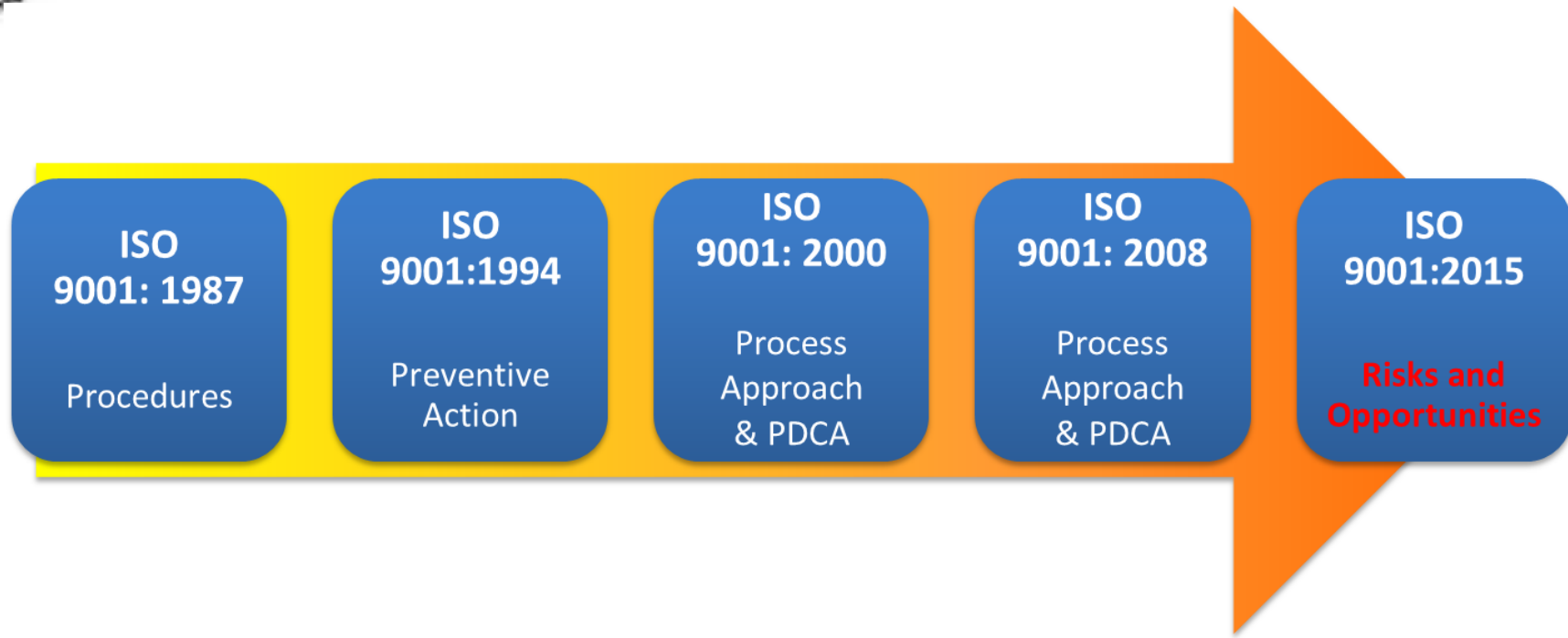
PELAN STRATEGIK UPM 2014-2020

5

Mempertingkatkan Kualiti Tadbir Urus



COMING SOON





UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*