UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

AWARENESS

PELAKSANAAN

SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS): **PERALIHAN STANDARD**

DARIPADA MS ISO 9001:2008

KEPADA MS ISO 9001:2015

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

TUJUAN TAKLIMAT

Perkongsian berhubung pelaksanaan pengekalan pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti di UPM, iaitu:

1. Skop dan struktur SPK
2. Pengekalan Pensijilan ISO 9001
3. Peralihan daripada ISO 9001:2008 kepada ISO 9001:2015;
4. Penerangan, penjelasan dan pemahaman penggunaan standard ISO 9001:2015;
5. Pemahaman pemikiran berasaskan risiko, iaitu elemen penting bagi mencapai pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang berkesan

TAKLIMAT KHAS KEPADA PEGAWAI KANAN

UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

PELAKSANAAN
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS): PERALIHAN STANDARD
DARIPADA MS ISO 9001:2008
KEPADA MS ISO 9001:2015

pada 25 April 2017

Oleh:
PROFESOR DATIN PADUKA DR. AINI IDERIS
NAIB CANSELOR

ISO
9001:2015
Third Generation of Quality Management System

BERILMU BERBAKTI

MAKLUMAT TAKLIMAT

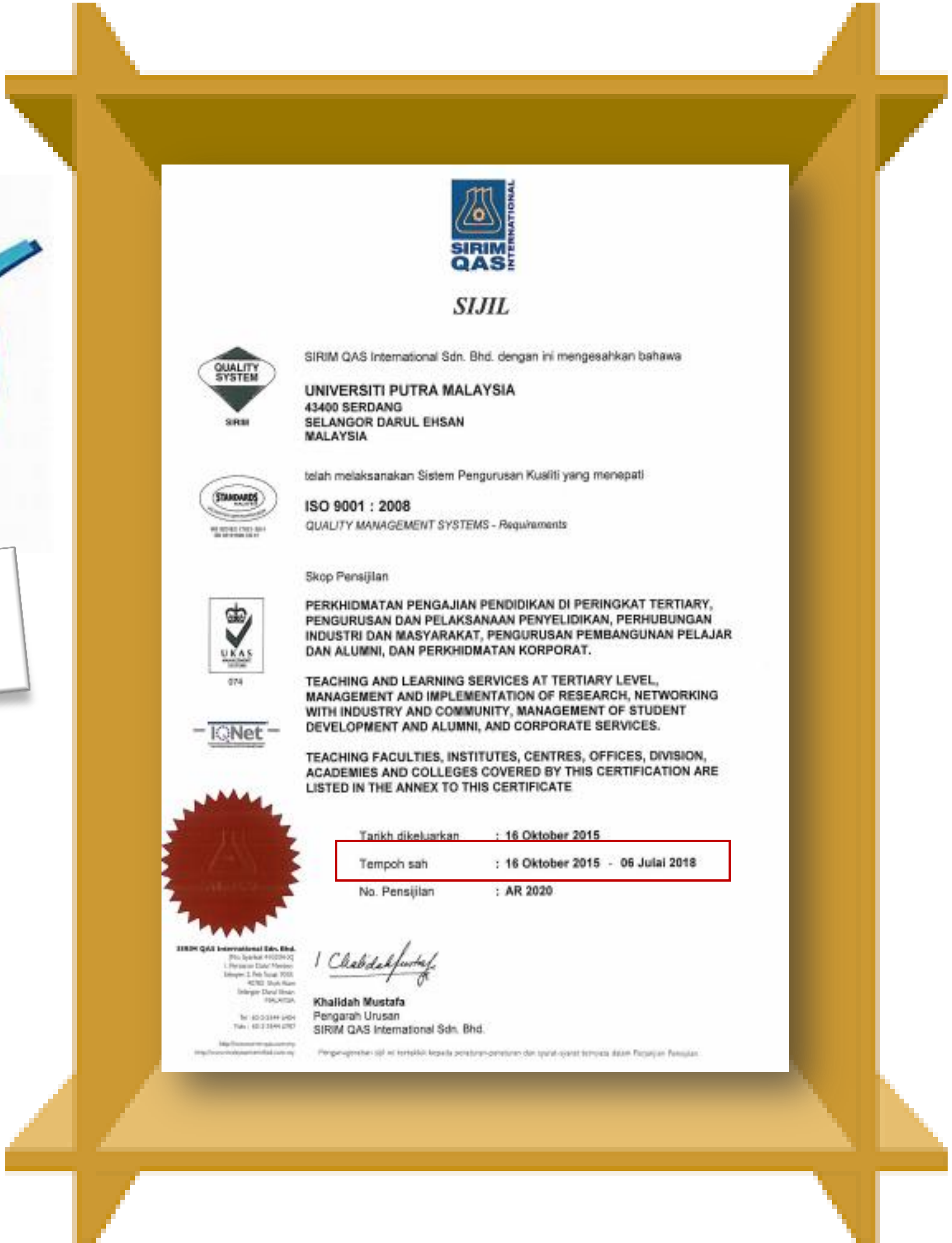
Siri Taklimat	Tarikh/Masa/ Tempat	PTJ terlibat
Siri 1	**4 Mei 2017/** 9.00 – 10.30 pagi/ Dewan Kuliah D, Zon A	PTJ di bawah entiti Pejabat Naib Canselor & Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)
Siri 2	**5 Mei 2017/** 9.00 – 10.30 pagi/ Auditorium Putra Bangunan Pejabat TNC(PI)	PTJ di bawah entiti Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri & Masyarakat), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) dan semua Institut
Siri 3	**11 Mei 2017**	UPM Kampus Bintulu
Siri 4	**18 Mei 2017/** 10.30 pagi -12.00 tengahari/ Auditorium Fakulti Perubatan Veterinar	PTJ di bawah entiti Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa) dan semua Fakulti, serta Sekolah Pengajian Siswazah
Siri 5	**19 Mei 2017/** 9.00 – 10.30 pagi/ Dewan Reka Bentuk, Fakulti Rekabentuk dan Senibina	PTJ di bawah entiti sokongan
Siri Khas	**30 Mei 2017/** 11.00 pagi -12.30 Tenghahari/ Dewan Reka Bentuk, Fakulti Rekabentuk dan Senibina	Semua Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) Peneraju Proses & PTJ, Pegawai Kawalan Dokumen (PKD) & Timbalan PKD Peneraju Proses & PTJ, Penyelaras Audit (PA) & Timbalan PA, Penyelaras Latihan Staf (PLS) & Timbalan PLS PTJ & Pelaksana, Pegawai Rekod Jabatan Universiti & PTJ dan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (PKP) & Timbalan PKP

PENSIJILAN KINI

TELAH DIPERSIJILKAN DENGAN SATU PENSIJILAN

(ISO 9001:2008)

MULAI TAHUN 2011 HINGGA KINI



SIRIM QAS INTERNATIONAL

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

Tarikh dikeluarkan	: **16 Oktober 2015**
Tempoh sah	: **16 Oktober 2015 - 06 Julai 2018**
No. Pensijilan	: **AR 2020**

Khalidah Mustafa
Pengarah Urusan
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

TAHUN 2017:

UPM komited untuk

PENGEKALAN PENSIJILAN

SIRIM QAS

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

Tarikh dikeluarkan	: 16 Oktober 2015
Tempoh sah	: 16 Oktober 2015 - 06 Julai 2018
No. Pensijilan	: AR 2020

Khalidah Mustafa
Pengarah Urusan
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

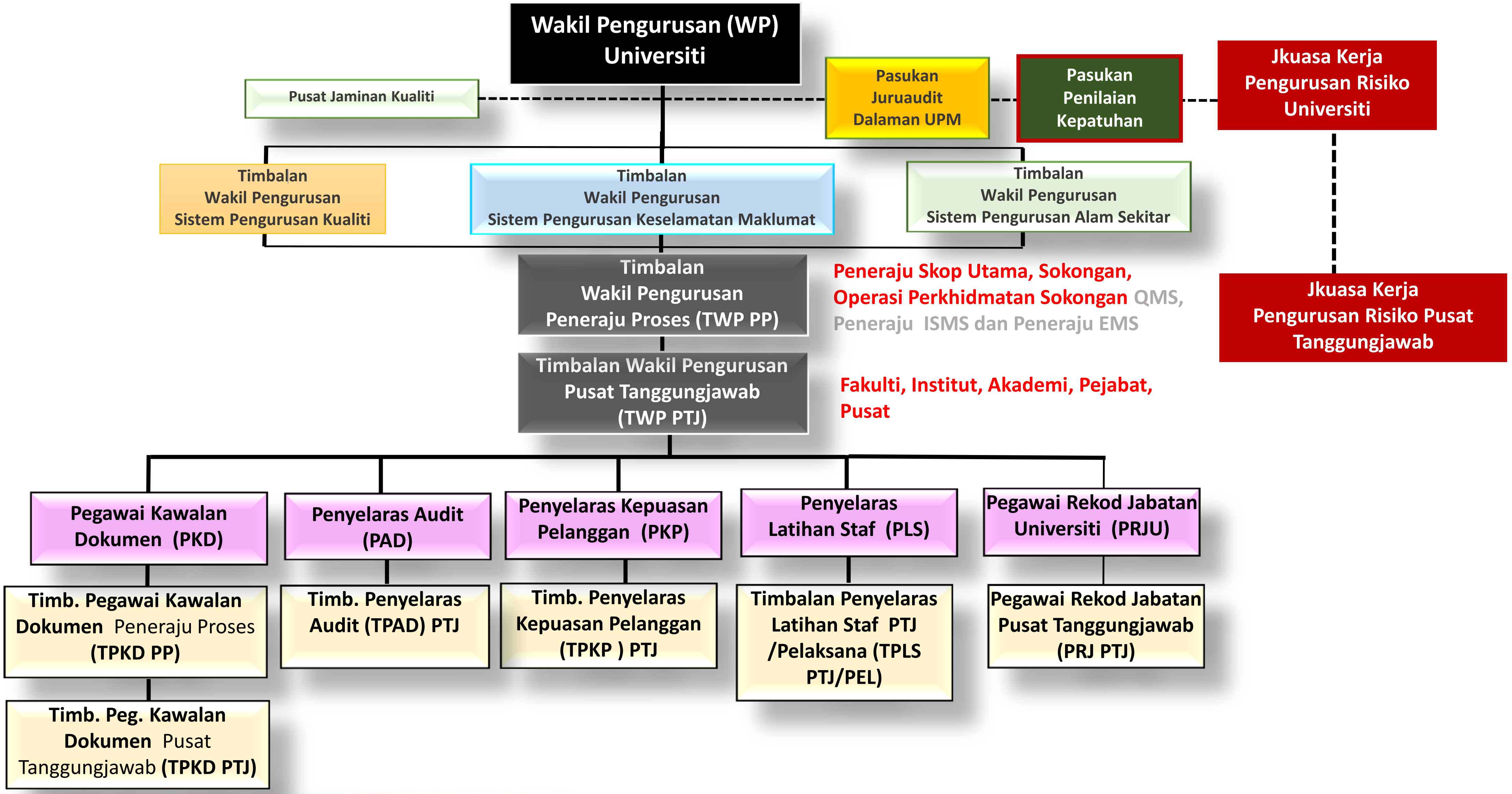
..dan tahun ini, UPM akan diaudit menggunakan standard baharu **ISO 9001: 2015**

SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI UPM

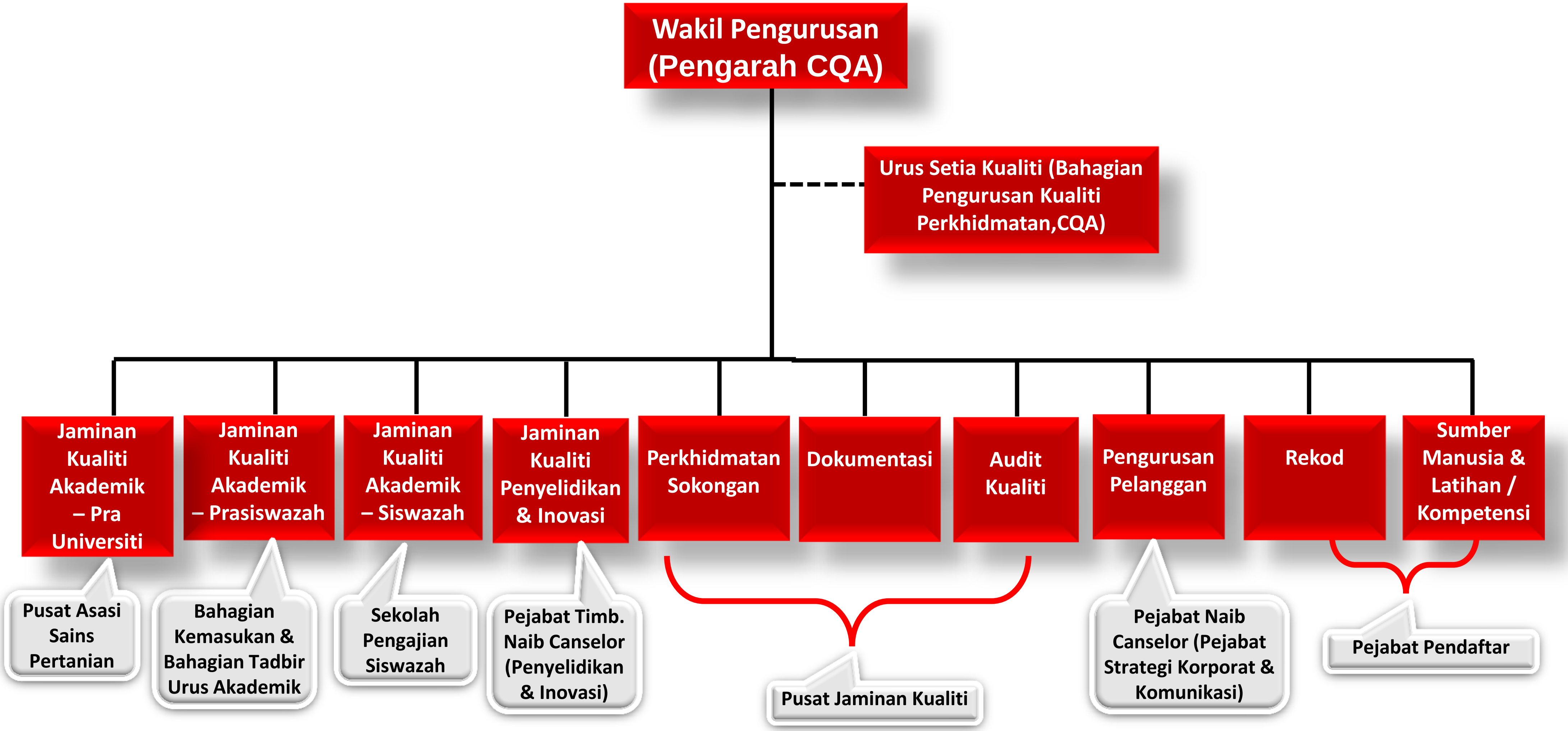
Perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat *tertiary,* pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.

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

STRUKTUR ORGANISASI JAMINAN KUALITI PERKHIDMATAN UPM



STRUKTUR JAMINAN KUALITI UPM



PENGURUSAN & PEMANTAUAN KESELURUHAN KUALITI

MESYUARAT JAWATANKUASA KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)

Pengerusi	Naib Canselor
Setiausaha	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, Pusat Jaminan Kualiti
Ahli	Semua Ahli Pengurusan Universiti, Wakil Pengurusan, Timbalan Wakil Pengurusan ISO, Ketua PTJ & Timbalan Wakil Pengurusan PTJ , Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses, PKD, PAD, PLS & PKP

JAWATANKUASA PENILAIAN KEPATUHAN

JKUASA KERJA PENGURUSAN RISIKO UNIVERSITI

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI

Pengerusi	Wakil Pengurusan
Setiausaha	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, Pusat Jaminan Kualiti
Ahli	Timbalan Wakil Pengurusan ISO, Timbalan Wakil Pengurusan PTJ , Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses, Peneraju Proses, PKD, PAD, PLS, PKP & PRJ

JAWATANKUASA KERJA ISMS

Pengerusi:
Timb. Wakil Pengurusan ISMS
Setiausaha:
Penyelaras Pengurusan Keselamatan Maklumat

- Penilaian Risiko dan Pelan Pemulihan Risiko
- *Statemenet of Aplicability (SoA)*
- Objektif Keselamatan Maklumat

MESYUARAT SEMAKAN KEBERKESANAN PROSES (MSKP)

Pengerusi:
a. Timb. Wakil Pengurusan Peneraju Proses (Pra-Universiti, PraSiswazah, Siswazah, Penyelidikan dan Inovasi)
b. Ketua PTJ bagi Perkhidmatan Sokogan & Operasi Perkhidmatan Sokongan

Setiausaha:
Pegawai yang dilantik oleh TWP/Ketua PTJ &
Ahli (Pegawai PTJ yang terlibat dengan proses)

JAWATANKUASA KERJA EMS

Pengerusi:
Timb. Wakil Pengurusan EMS
Setiausaha:
Penyelaras Pengurusan Alam Sekitar

- Aspek dan Impak Persekitaran
- Perundangan
- Objektif, Sasaran dan Program Persekitaran

TIMELINE Pengekalan Pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001

A New Journey

MS ISO 9001:1994

Peralihan Standard: MS ISO 9001:2000

Peralihan Standard: MS ISO 9001:2008

ATTENTION

Peralihan Standard baharu: MS ISO 9001:2015

Tahun 2000

Sijil setiap PTJ (28 SIJIL)

Tahun 2010

Cadangan 1 Sijil

Gabungan 28 sijil dan penambahan 4 PTJ yang belum mendapat pensijilan

Tahun 2011

Gabungan 1 Sijil

Mendapat Pensijilan pada 27/12/2011

Pensijilan Semula kerana menggunakan nombor sijil **AR2020** (milik Fakulti Perubatan Veterinar)

Tahun 2012

Melepasi Audit Pensijilan Semula

Tahun 2013

Melepasi Audit Pemantauan 1

Penambahan Entiti

1. Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear
2. Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser
3. Pejabat Penasihat Undang-Undang
4. Putra Science Park

Tahun 2014

Melepasi Audit Pemantauan 2

Tahun 2015

Audit Pensijilan Semula

Tahun 2016

Melepasi Audit Pemantauan 1

Tahun 2017

Audit Pemantauan 2

11 – 15, 18 – 20 & 25 – 26 SEPT. 2017

Penambahan Entiti

1. Pusat Antarabangsa
2. Pusat Sains Marin
3. Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa
4. Institut Kajian Perladangan
5. WAZAN

IT WAS STARTED....

UPM

&

ISO

NOT

International Organization for Standardization

It's Not New

RECAPS PENSIJILAN ISO

Tahun 2000-2010

SEJARAH

MS ISO 9001:2000/

MS ISO 9001:2008

Tahun 2000

Sijil setiap PTJ (28 SIJIL)

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
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
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

Tahun 2000

Sijil setiap PTJ (28 SIJIL)

Let's Recap

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

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 Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	22 September 2005

Tahun 2000

Sijil setiap PTJ (28 SIJIL)

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
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 berkredit pelajar pra siswazah (tidak termasuk pelajar PJJ dan eksekutif)	4 Julai 2008
24.	17 kolej	• Penginapan dan aktiviti pelajar	31 Julai 2009

Let's Recap

Tahun 2000

Sijil setiap PTJ (28 SIJIL)

Let's Recap

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

UPM UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

UPM KE ARAH 1 PERSIJILAN MS ISO 9001:2008

Keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti bersetuju **meluluskan cadangan satu persijilan 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)**.

Peralihan Standard: MS ISO 9001:2008

Tahun 2011

Gabungan 1 Sijil Mendapat Pensijilan pada 27/12/2011

Pensijilan Semula kerana menggunakan nombor sijil AR2020 (milik Fakulti Perubatan Veterinar)

Let's Recap

NOMBOR PENSIJILAN UPM

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

Mencapai KPI Universiti mendapat pensijilan pada 27/12/2011

COMING TOGETHER IS A BEGINNING;
KEEPING TOGETHER IS PROGRESS;
WORKING TOGETHER IS SUCCESS.

Henry Ford

Let's Recap

Mencapai KPI Universiti mendapat pensijilan pada 27/12/2011

PERALIHAN DALAM ISO 9001

ISO 9001 TRANSITION

ISO 9001: 1987
Procedures

ISO 9001:1994
Preventive Action

ISO 9001: 2000
Process Approach & PDCA

ISO 9001: 2008
Process Approach & PDCA

ISO 9001:2015
Risks and Opportunities

ISO 9001:2015
Third Generation of Quality Management System

ISO
Risk-based thinking

CQA
Centre for Quality Assurance
Universiti Putra Malaysia

"PUSAT PENGURUSAN JAMINAN KUALITI & PEMBUDAYAAN KUALITI"

KOMITMEN UPM
DALAM PERALIHAN KEPADA ISO 9001:2015

2013 | 2014 | 2015 | 2016 | UPM MEMILIH **2017** | 2018

3 TAHUN

June – CD:
Committee Draft

July – DIS:
Draft International Standard

July – FDIS:
Final Draft International Standard

September
- International Standard diterbitkan

September
– tempoh akhir bagi Peralihan kepada ISO 9001:2015

Tempoh Sah Sijil UPM:
16 OKT. 2015 – 6 JULAI 2018

SIRI TINDAKAN
KE ARAH PERALIHAN
KEPADA MS ISO 9001:2015

Believe It or Not!

Alhamdulillah

INTRO ISO 9001:2015

NEW

ABOUT ISO 9001:2015

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Sistem Pengurusan Kualiti adalah

enjin

dalam

pelaksanaan tindakan

untuk mencapai

matlamat pelan strategik UPM

A quality management system (QMS) is a collection of **business processes** focused on **consistently meeting customer requirements and enhancing their satisfaction**.

It is **aligned with an organization's purpose and strategic direction** (ISO 9001:2015).

It is expressed as the organizational goals and aspirations, policies, processes, documented information and resources needed to implement and maintain it.

Requirements of QMS integration into organization's business process, tying business strategy with QMS

PERUBAHAN UTAMA STANDARD – ISO 9001

NEW! STANDARD ISO 9001:2015

Current STANDARD ISO 9001:2008

8 klausa standard

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
0 Introduction	0 Introduction
1 Scope	1 Scope
2 Normative references	2 Normative references
3 Terms and definitions	3 Terms and definitions
4 Quality management system	**4 Context of the organization**
5 Management responsibility	**5 Leadership** **6 Planning**
6 Resource management	**7 Support**
7 Product realization	**8 Operation**
8 Measurement, analysis and improvement	**9 Performance evaluation** **10 Improvement**

NEW ABOUT ISO 9001:2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

10 klausa standard

PERUBAHAN KONSEPTUAL DALAM ISO 9001:2015

NEW! STANDARD ISO 9001:2015

Memberi penekanan kepada:

1. Pelanggan (Customer Focus)

Penuhi **keperluan** pelanggan & **ekspektasi** pelanggan

Current
STANDARD ISO 9001:2008

Clause 1 - SCOPE
Clause 1.1 (a) meets customer requirements
(b) enhance customer satisfaction

Clause 5 – MANAGEMENT RESPONSIBILIYY
Clause 5.2
Top Management shall ensure that customer requirements are determined and are met with the aim of enhancing customer satisfaction

Clause 4 *–* **CONTEXT OF THE ORGANIZATION**
Clause 4.2: Understanding the needs and expectations of interested parties
……the organization shall determine:
(a) the interested parties
(b) the requirements of these interested parties

Clause 5 *-* ***LEADERSHIP***
Clause 5.1: Leadership and commitment
5.1.2: ***Customer Focus***
Top Management shall demonstrate leadership and commitment with respect to customer focus by ensuring:
(a) Customer and applicable statutory and regulatory requirements are determined, understood and consistently met;
(b) The risks and opportunities that can affect conformity of products and services and the ability to enhance customer satisfaction are determined and addressed;
(c) The focus on enhancing customer satisfaction is maintained.

PERUBAHAN KONSEPTUAL DALAM ISO 9001:2015

2. Komitmen Pihak Pengurusan

NEW! STANDARD ISO 9001:2015

Clause 5 – MANAGEMENT RESPONSIBILITY
(Tanggung jawab Pengurusan)

Clause: 5.1 Management commitment

Top management shall provide evidence of its commitment to the development and implementation of the QMS and continually improving its effectiveness by:

(a) Communicating to the organization the importance of meeting customer as well as statuary and regulatory;
(b) Establishing the quality policy;
(c) Ensuring quality objectives are established;
(d) Conducting management reviews; and
(e) Ensuring the availability of resources.

Clause 5 - LEADERSHIP

Clause 5.1: Leadership and commitment

5.1.1: General

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

(a) taking accountability for the effectiveness of the QMS;
(b) ensuring that the quality policy and quality objectives are established for the QMS and are compatible with the context and strategic direction of the organization;
(c) ensuring the integration of QMS requirements into the organization's business processes;
(d) promoting the use of the process approach and the risk-based thinking;
(e) ensuring that the resources needed for the QMS are available;
(f) communicating the importance of effective QMS and confirming to the QMS requirements;
(g) ensuring that the QMS achieves its intended results;
(h) engaging, directing and supporting persons to contribute to the effectiveness of the QMS;
(i) promoting improvement;
(j) supporting other relevant management roles to demonstrate their leadership as it applies to their areas of responsibility.

PERUBAHAN KONSEPTUAL DALAM ISO 9001:2015

3. Pemikiran Berasaskan Risiko (*Risk-based Thinking*)

Current
STANDARD ISO 9001:2008

Pendekatan proses PDCA

NEW!
STANDARD ISO 9001:2015

process approach,
which incorporates:
The **PDCA cycle**, and
Risk-based thinking

Risk-based thinking is in:

- **0.3.3** Introduction - the concept of risk-based thinking is explained
- **4.4.1 (f)** Clause 4 - organization is required to determine its QMS processes and address its risks and opportunities
- Clause 5 – top management is required to
  - **5.1.1 (d)** Promote awareness of risk-based thinking
  - **5.1.2 (b)** Determine and address risks and opportunities that can affect product /service conformity
- **6.1.2 (a)** Clause 6 - organization is required to identify risks and opportunities related to QMS performance and take appropriate actions to address them
- **9.1.3 (e)** Clause 9 – analysis and evaluation the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities
- **9.3.2 (e)** Clause 9 –Discuss the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities
- **10.2.1 (e)** Clause 10 – when NCR arises, update risk and opportunities determined during planning

Annex A – A.4 Risk-based Thinking)

PERUBAHAN KONSEPTUAL DALAM ISO 9001:2015

NEW! STANDARD ISO 9001:2015

process approach, which incorporates:

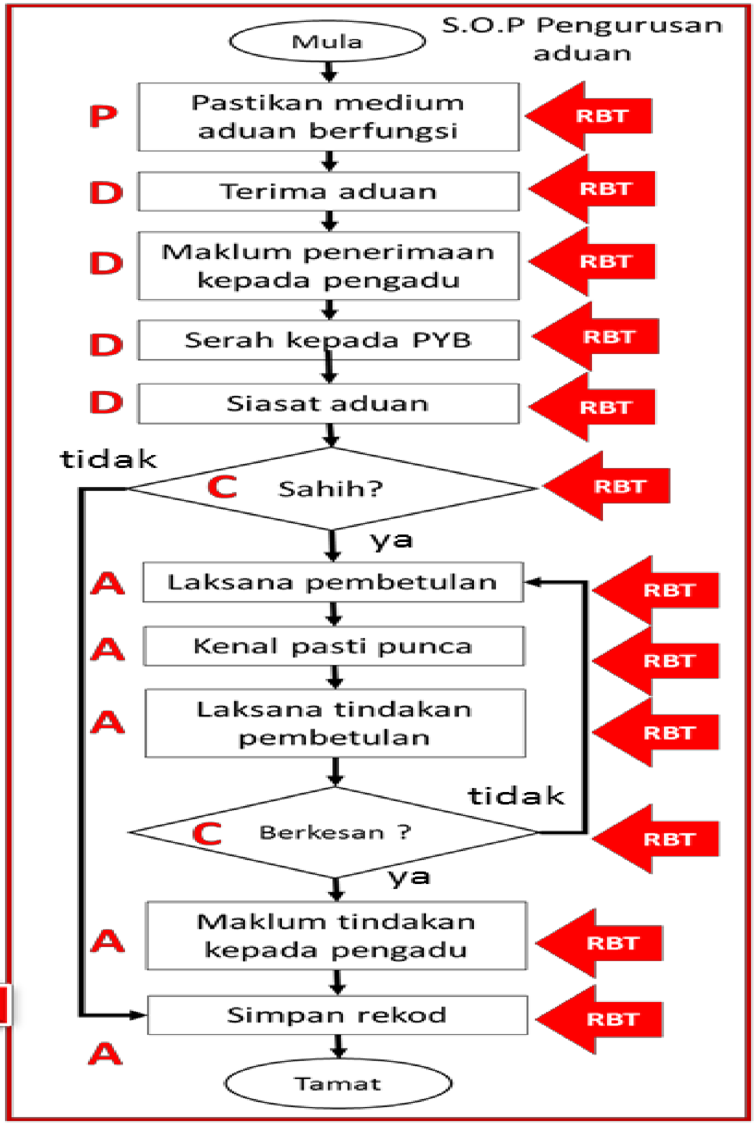
- The **PDCA cycle**, and
- **Risk-based thinking**

ISO 9001:2015

Menggunakan Pendekatan proses yang merangkumkan Kitaran PDCA dan pemikiran berasaskan risiko (risk-based thinking, RBT)

- **Pendekatan proses**
  Input – proses – output (Carta alir)
- **Kitaran PDCA**
  Untuk memastikan ada sumber, proses terurus & boleh ditambahbaik/ diambil tindakan
- **Pemikiran berasaskan risiko (RBT)**
  Meningkatkan kesan yang diingini, Mengurangkan kesan yang x diingini & Mencapai penambahbaikan.

Proses / SPK mencapai keputusan yang diinginkan/ dihasratkan



Risk-based thinking

4. Menjajarkan (*Aligning*) Dasar dan Objektif SPK bersama Hala Tuju Strategik Organisasi

NEW! STANDARD ISO 9001:2015

Clause 5 - LEADERSHIP

Clause 5.1: Leadership and commitment

5.1.1: General

Top Management shall demonstrate leadership and commitment with respect to the QMS by:

(c) Ensuring the integration of QMS into the organization's business process

Clause 5 - LEADERSHIP

Clause 5.2: Policy

5.2.1: ***Establishing the quality policy***

Top Management shall establish, implement and maintain the quality policy that:

(a) is ***appropriate to the purpose and context of the organization*** *and* ***supports its strategic direction****;*

PERUBAHAN KONSEPTUAL DALAM ISO 9001:2015

5. Dokumentasi yang Fleksibal

Current
STANDARD ISO 9001:2008

Clause 4 – **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**
Clause 4.2: Documentation requirements
4.2.2 Quality Manual
4.2.3 Control of documents
4.2.4 Control of records

NEW! STANDARD ISO 9001:2015

documented information is used for all document requirements either to maintain or retain

Clause 7 – SUPPORT

*Clause 7.5: **Documented information***

7.5.1 The organization's quality management system shall include:

(a) Documented information required by this International Standard;

(b) Documented information determined by the organization as being necessary for the effectiveness of the QMS

Note: 3 kategori dokumen:

- *Maintain documented information*
  - pengekalan dokumen
- *Retain documented information*
  - pengekalan rekod
- *Information*
  - Maklumat yang boleh ditentukan oleh organisasi berhubung pengekalan maklumat

PERUBAHAN KONSEPTUAL DALAM ISO 9001:2015

6. Menyediakan Produk & Perkhidmatan yang Baik secara Konsisten

Current STANDARD ISO 9001:2008

Clause 7 – PRODUCT REALIZATION

The organization shall plan and develop the processes needed for the product realization. Planning of product realization shall be consistent with the requirements of the other processes of the QMS

NEW! STANDARD ISO 9001:2015

Clause 8.0: OPERATION

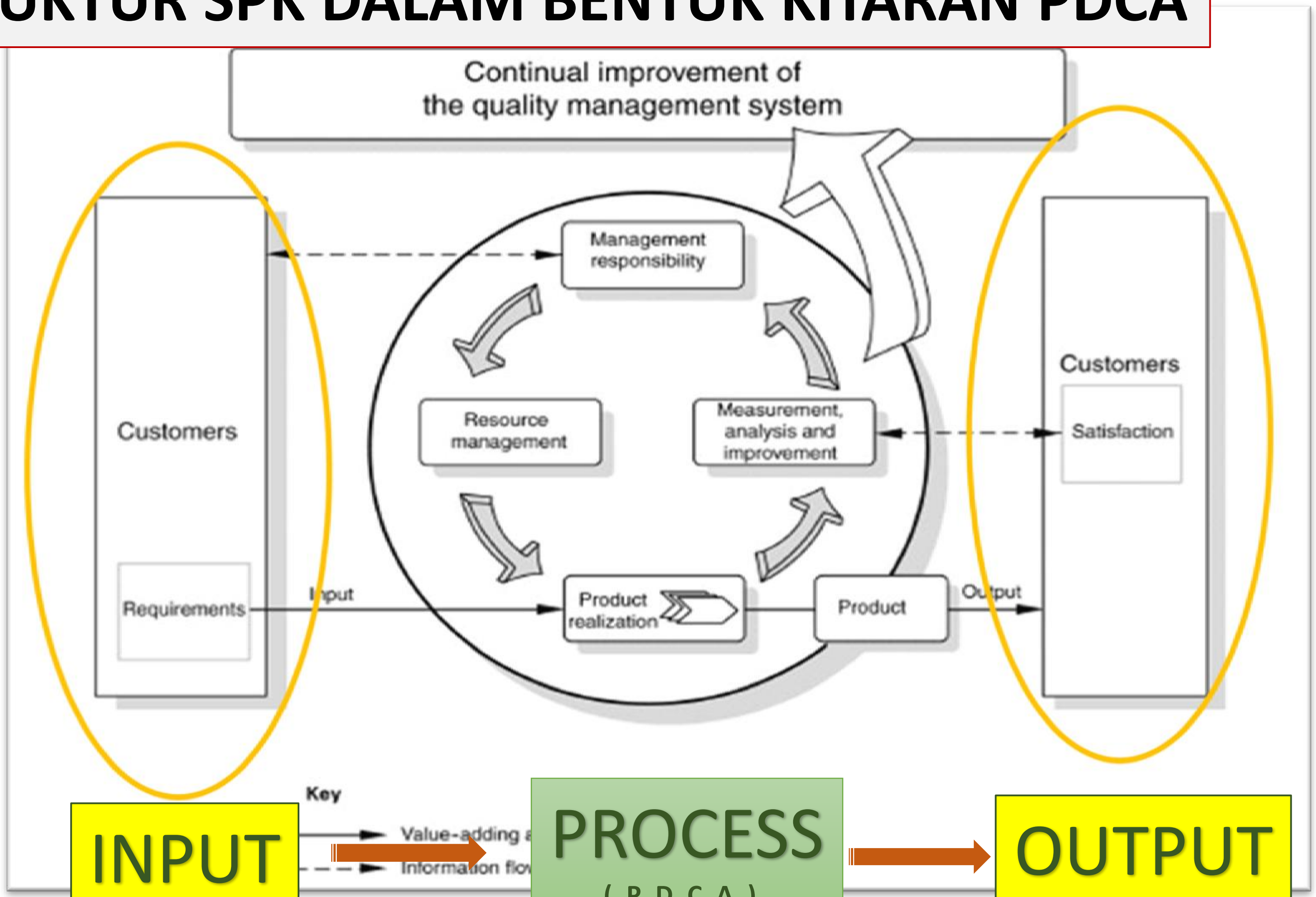
Clause 8.1 Operational planning and control

*The organization shall plan, implement and control the processes needed to meet the requirements for the provision of **products and services**, and to implement the actions determined in the planning.....*

8.2 Requirements for products and services
8.3 Design and development of products and services
8.4 Control of external provided processes, products and services
8.5 Production and service provision
8.6 Release of products and services
8.7 Control of nonconforming outputs

ISO 9001:2008

STRUKTUR SPK DALAM BENTUK KITARAN PDCA



INPUT → **PROCESS** (P D C A) → **OUTPUT**

Keperluan pelanggan

Ativiti yang berinteraksi untuk memenuhi kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan

ISO 9001:2015

STRUKTUR SPK DALAM BENTUK KITARAN PDCA

***ISO 9001:2015* employs the process approach, which incorporates:**

- ***The PDCA cycle*, and**
- ***Risk-based thinking***

Introduction

0.3: Process approach

0.3.1: The **process approach** involves the systematic definition and management of processes, and their interactions, so as to achieve the intended results in accordance with the quality policy and strategic direction of the organization.

0.3.2: **Plan-Do-Check-Act cycle**
The PDCA cycle can be applied to all process and the quality management system as a whole

0.3.3: **Risk-based thinking**
An organization needs to plan and implement actions to address risk and opportunities…… for increasing the effectiveness of QMS

…digambarkan menerusi **Struktur/ Pemetaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)**, iaitu:

ISO 9001:2015

INTRODUCTION: 0.3.2 – THE STRUCTURE OF THE INTERNATIONAL STANDARD IN THE PDCA CYCLE

INPUT → **PROCESS** → **OUTPUT**

(Isu dalaman/luaran & pihak berkepentingan (pelangggan luar, staf, rakan kongsi dll.)serta apa yang mereka harapkan daripada kita diambil kira

Set aktiviti berhubung kait/ berinteraksi, menggunakan *input* untuk menghasilkan keputusan yang dihasratkan

keputusan yang dihasratkan, iaitu mencapai matlamat pelan strategi universiti

ISO 9001:2015

KEPIMPINAN

KLAUSA 5

KEPIMPINAN

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;**

ISO 9001:2015

KLAUSA 5

KEPIMPINAN

Clause 5.1

LEADERSHIP AND COMMITMENT

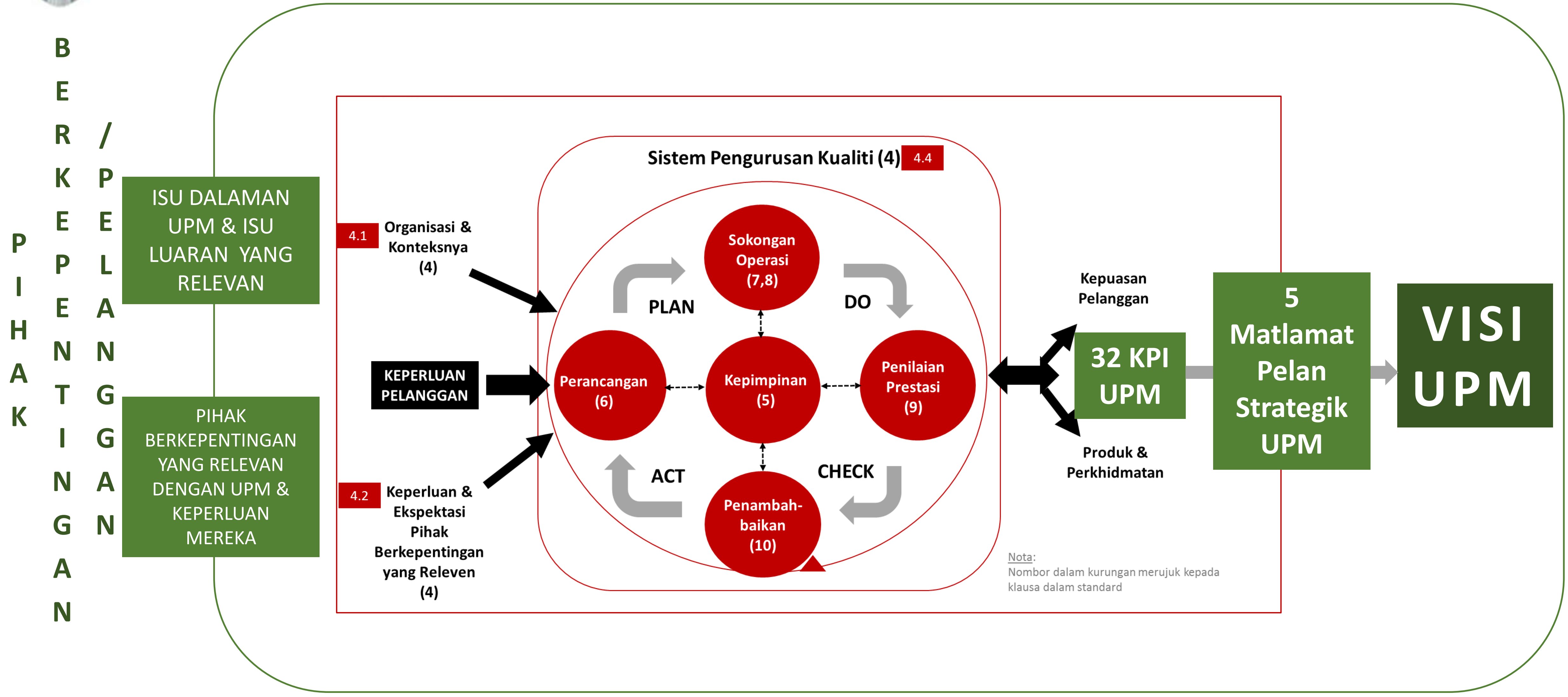
5.1.1 General

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

c) ensuring the **integration of quality management system requirements**, into the **organization's business process**

ISO 9001:2015

PEMETAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



ISO 9001:2015

DASAR KUALITI

KLAUSA 5

KEPIMPINAN

Clause 5.1

LEADERSHIP AND COMMITMENT

5.1.1 General

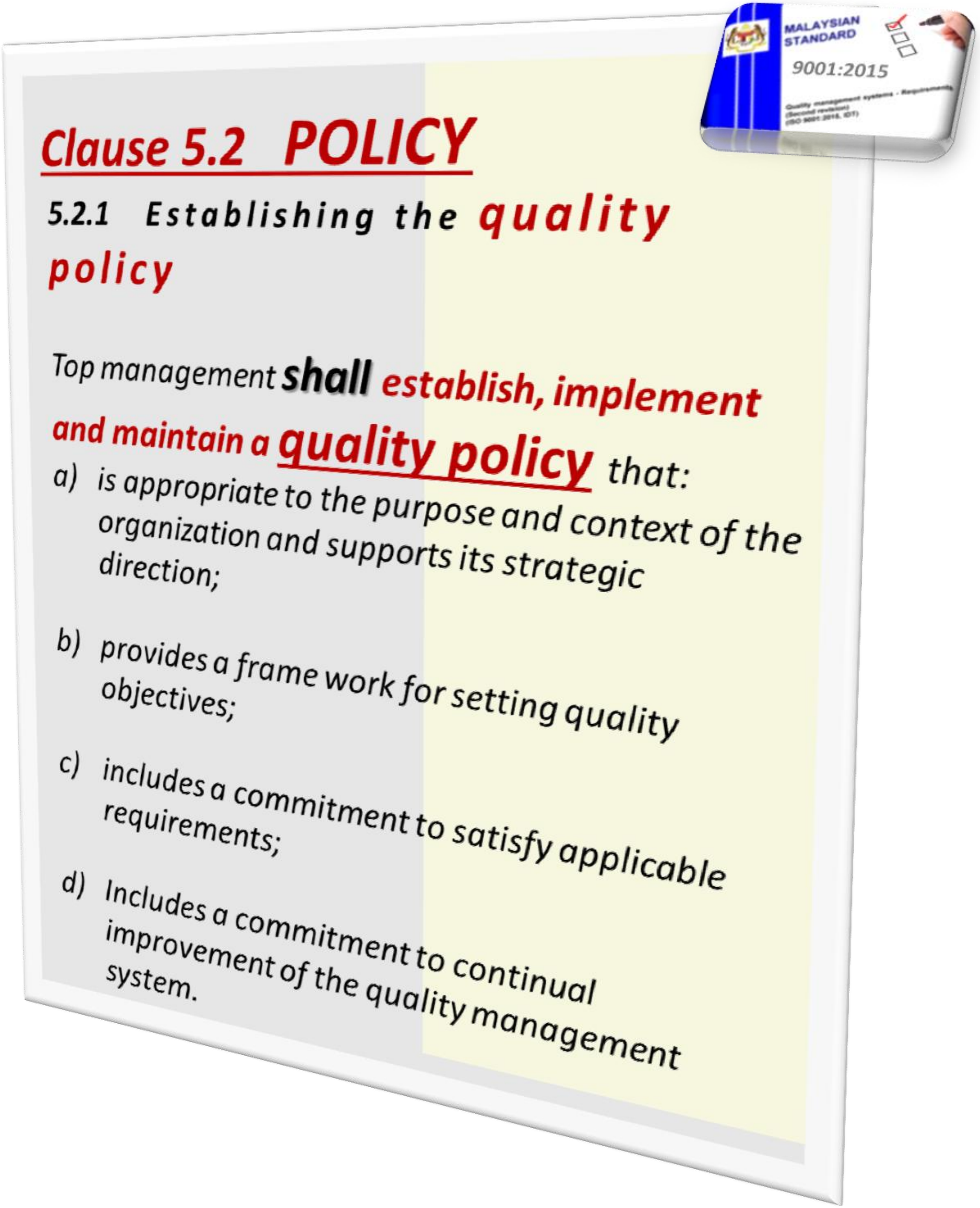
Top Management shall demonstrate leadership and commitment with respect to quality management system by:

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;**

ISO 9001:2015

DASAR KUALITI



Clause 5.2 POLICY

5.2.1 Establishing the quality policy

Top management **shall** establish, implement and maintain a quality policy that:

a) is appropriate to the purpose and context of the organization and supports its strategic direction;

b) provides a frame work for setting quality objectives;

c) includes a commitment to satisfy applicable requirements;

d) Includes a commitment to continual improvement of the quality management system.

KLAUSA 5

KEPIMPINAN

DASAR KUALITI

Clause 5.2 POLICY

5.2.1 Establishing the quality policy

Top management **shall** establish, implement and maintain a **quality policy** that:

a) is appropriate to the purpose and context of the organization and supports its strategic direction;

b) provides a frame work for setting quality objectives;

c) includes a commitment to satisfy applicable requirements;

d) Includes a commitment to continual improvement of the quality management system.

Clause 5.2 POLICY

5.2.2 Communicating the quality policy

The quality policy shall:

a) be available and be maintained as documented information;

b) be communicated, understood and applied within the organization;

c) be available to relevant interested parties, as appropriate.

ISO 9001:2008

DASAR KUALITI UPM KINI

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

..berdasarkan keperluan standard baharu ISO 9001:2015…

ISO 9001:2015

DASAR KUALITI UPM (BAHARU)

NEW! STANDARD ISO 9001:2015

new

UPDATED

Staf Universiti Putra Malaysia beriltizam
ke arah kecemerlangan
melalui penerapan budaya kualiti
dalam pengajaran dan pembelajaran,
penyelidikan dan perkhidmatan sokongan
untuk **mencapai matlamat**
pelan strategik universiti.

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

- Poster Dasar Kualiti
- Kad Kecil Dasar Kualiti
- Banting Dasar Kualiti

...akan diemel setelah ditandatangani oleh Pengerusi LPU

ISO 9001:2015

OBJEKTIF KUALITI UPM

STANDARD ISO 9001:2015

CLAUSE 6 PLANNING

CLAUSE 6.2 QUALITY OBJECTIVES AND PLANNING TO ACHIEVE THEM

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.

Clause 6.2.2:

***When planning** how to achieve its **objectives**, the **organization sha** **determine**:*

*a) **what will be done;***
*b) **what resources** will be requi*
*c) **who will be responsible;***
*d) **when it will be completed;***
*e) **how the results will be evaluated.***

STANDARD ISO 9001:2015

Organisasi hendaklah mewujudkan **objektif kualiti** pada **fungsi, peringkat dan proses yang relevan**, yang diperlukan oleh sistem pengurusan kualiti.

ISO 9001:2015

OBJEKTIF KUALITI UPM

STANDARD ISO 9001:2015

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;

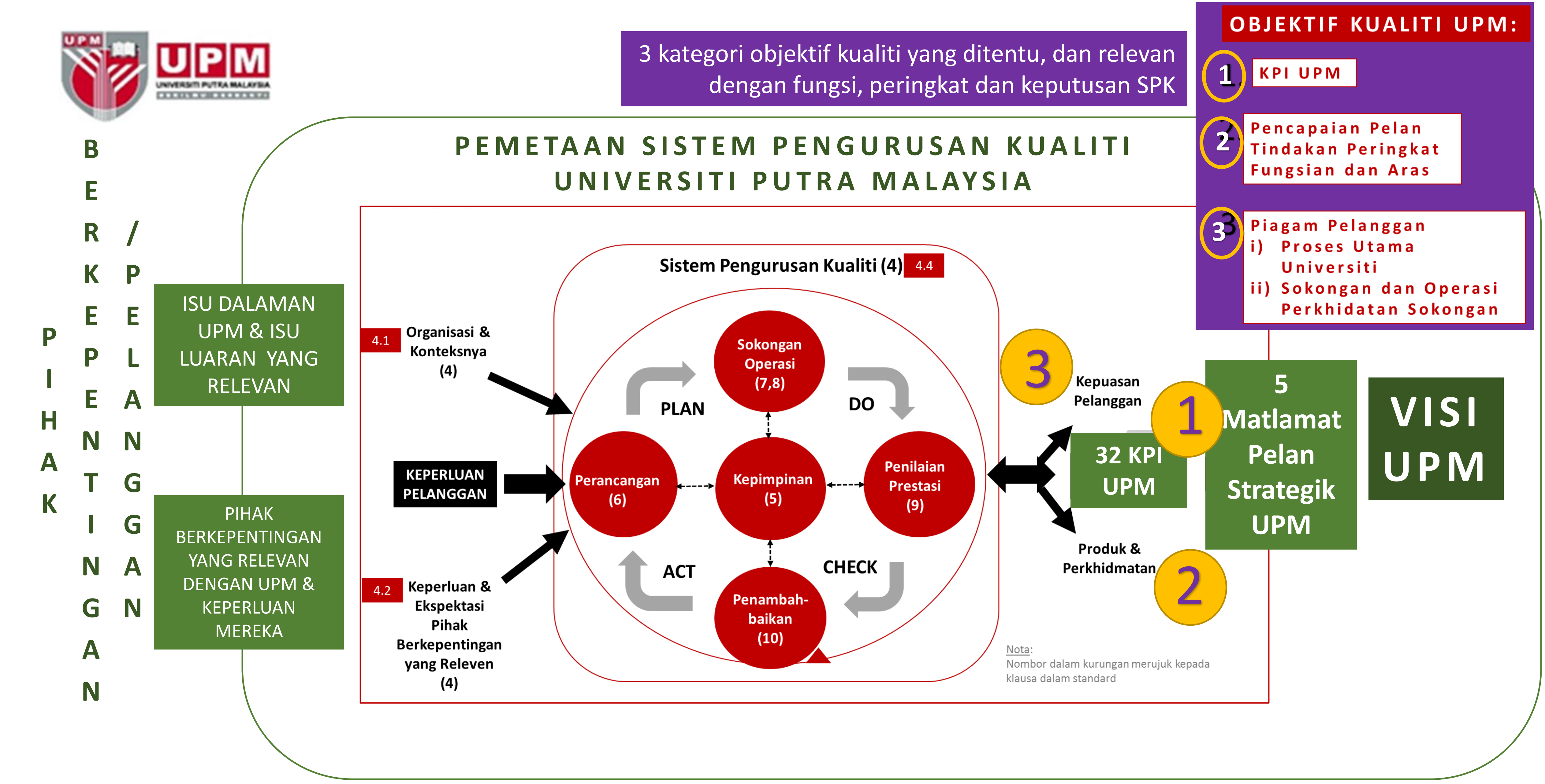
g) be updated as appropriate.

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



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 Perkhidatan Sokongan
PEMETAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
PIHAK BERKEPENTINGAN / PELANGGAN
ISU DALAMAN UPM & ISU LUARAN YANG RELEVAN
PIHAK BERKEPENTINGAN YANG RELEVAN DENGAN UPM & KEPERLUAN MEREKA
4.1 Organisasi & Konteksnya (4)
KEPERLUAN PELANGGAN
4.2 Keperluan & Ekspektasi Pihak Berkepentingan yang Releven (4)
Sistem Pengurusan Kualiti (4) 4.4
Sokongan Operasi (7,8)
PLAN
DO
Perancangan (6)
Kepimpinan (5)
Penilaian Prestasi (9)
ACT
CHECK
Penambah-baikan (10)
3 Kepuasan Pelanggan
32 KPI UPM
1
5 Matlamat Pelan Strategik UPM
VISI UPM
Produk & Perkhidmatan
2
Nota:
Nombor dalam kurungan merujuk kepada klausa dalam standard

SIRI 1: 2016

Pengemaskinian Dokumentasi

	JAN		FEB		MAC		APRIL	
	TARIKH	PERKARA	TARIKH	PERKARA	TARIKH	PERKARA	TARIKH	PERKARA
QMS	17 (Reschedule)	Taklimat Pemahaman keperluan standard ISO 9001:2015	7 & 8, 15 & 16	Bengkel Semakan dan Pengemaskinian Dokumen Mengikut Keperluan Standard ISO 9001:2015	9,10, 16 & 17	Bengkel Pelaksanaan Penilaian Risiko (Reschedule)	5 & 6	Kursus Audit Dalaman QMS Mengikut Keperluan Standard ISO 9001:2015 (Team 1)
	23 (Reschedule)	Bengkel Penentuan Skop Berdasarkan Isu-Isu yang Dikenalpasti	20 (Reschedule)	Taklimat Penyampaian Pemahaman ISO 9001:2015 kepada Fasi UPM	12	Bengkel Penentuan dan Membangunkan ~~Dasar dan~~ Objektif QMS (CONTENT) (Reschedule)	18 & 19	(Team 2)
NEW DATE! APRIL & MEI	CONTENT SIRI 2	Semakan Skop & Dasar Kualiti (Dalaman)	27 & 28 (Reschedule)	Bengkel Membangunkan Metodologi Penilaian Risiko; Kriteria Penerimaan Risiko; dan Tahap Penerimaan Risiko.	22	Bengkel Pelaksanaan *Risk Treatment Plan* (Reschedule)		
			CONTENT SIRI 4 28/2	Semakan Metodologi Penilaian Risiko	27	Bengkel Membangun dan Menetapkan Pemantauan & Pengukuran; dan Analisa & Penilaian (Reschedule)	27	Taklimat Penyampaian Pemahaman ISO 9001:2015 kepada Fasi UPM
			Sasaran Feb	Semakan Dasar Kualiti (merujuk pihak SIRIM)				

SIRI 3

17/2 JKK 1

SIRI 5

SIRI 6

12/4 JKK 2

Pemantapan Juruaudit Dalaman

	MEI		JUN		JULAI		OGOS	
QMS (Reschedule)	4,5 11,18 19 &30	*Outreach/Awareness* Peralihan Iso 9001:2008 kepada ISO 9001:2015 UPM Kampus Serdang dan UPM Kampus Bintulu	1	Kuatkuasa Pelaksanaan Standard	10 - 14 & 17-21	Audit Dalaman	8 & 9	Bengkel Pemurnian Pelan Tindakan Laporan Penemuan Audit Dalaman
Awareness					31	Mesyuarat Penutupan Audit Dalaman	22	MKSP ISO 2017

26/7 JKK 3

10/8 JKK 4

Audit Dalaman

QMS	11-15, 18-20, & 25-26	Audit Pemantauan Semakan 2 Standard MS ISO 9001:2015			9 -11	Bengkel Pemurnian Pelan Tindakan Laporan Penemuan Audit SIRIM	-	-

Audit Pihak Ketiga (SIRIM)

14/12 JKK 5


SIRI 1
LET'S RECAP..
UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE
KURSUS KEFAHAMAN MS ISO 9001:2015
& BENGKEL PEMIKIRAN BERASASKAN RISIKO
(RISK-BASED THINKING)
20 & 21 DISEMBER 2016 (SELASA & RABU)
Pelaksana Latihan Pengurusan Kualiti
@ Rakan Strategik Pejabat Pendaftar
DONE
SIRI 2
LET'S RECAP..
UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE
SIRI TINDAKAN
KE ARAH PERALIHAN KEPADA MS ISO 9001:2015:
Semakan Penentuan Skop & Dasar Kualiti
(berasaskan Klausa 4.1, 4.2, 4.3 & 5.2)
23 JANUARI 2017 (ISNIN)
CQA bersama
Pelaksana Latihan Pengurusan Kualiti
@ Rakan Strategik Pejabat Pendaftar
CQA @upm.edu.my
DONE
SIRI 3
LET'S RECAP..
UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE
SIRI TINDAKAN
KE ARAH PERALIHAN KEPADA MS ISO 9001:2015:
BENGKEL SEMAKAN DAN PENGEMASKINIAN DOKUMEN
(Semakan Skop Berasaskan Klausa 4.1, 4.2, 4.3 & 5.2)
Tarikh:
7 FEBRUARI 2017
8 FEBRUARI 2017
15 FEBRUARI 2017 &
16 FEBRUARI 2017
Pelaksana Latihan Pengurusan Kualiti
@ Rakan Strategik Pejabat Pendaftar
CQA @upm.edu.my
DONE
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE
www.upm.edu.my
SIRI 4
LET'S RECAP..
UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE
SIRI TINDAKAN
KE ARAH PERALIHAN KEPADA MS ISO 9001:2015:
SEMAKAN METODOLOGI PENILAIAN RISIKO
28 FEB 2017
9.00 PAGI – 12.00 THARI
CQA bersama
DONE
BERILMU BERBAKTI
SIRI 5
UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE
SIRI TINDAKAN
KE ARAH PERALIHAN KEPADA MS ISO 9001:2015:
BENGKEL PELAKSANAAN PENILAIAN RISIKO
9, 10, 16 & 17 MAC 2017
9.00 PAGI –5.00 PETANG
Pelaksana Latihan Pengurusan Kualiti
@ Rakan Strategik Pejabat Pendaftar
CQA @upm.edu.my
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE
www.upm.edu.my
ACTION
CHANGES
THINGS
SIRI 4
LET'S RECAP..
UPM
UNIVERSITI PUTRA MAL
AGRICULTURE • INNOVATIO
PRA BENGKEL PENILAIA
8 MAC 2017
9.00 PAGI – 12.00 TH
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE
SIRI 6
UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE
SIRI TINDAKAN
KE ARAH PERALIHAN KEPADA MS ISO 9001:2015:
BENGKEL SEMAKAN OBJEKTIF KUALITI
BERASASKAN ISO 9001:2015
20 MAC 2017 (ISNIN)
3.45 – 4.45 petang
CQA @upm.edu.my
BERILMU BERBAKTI
www.upm.edu.my

TARIKH PENTING

4, 5, 11, 18, 19, 30 MEI	*Outreach/Awareness* Peralihan daripada ISO 9001:2008 kepada ISO 9001:2015 UPM Serdang & Bintulu
10 - 14 & 17-21 JULAI	Audit Dalaman ISO 9001:2015
27 JULAI	Mesyuarat Penutupan Audit Dalaman
22 OGOS	MKSP ISO 2017
11-15, 18-20, & 25-26 SEPTEMBER	Audit Pemantauan Semakan 2 oleh SIRIM (menggunakan Standard MS ISO 9001:2015)

2017:

UPM KOMITED KE ARAH

PENGEKALAN PENSIJILAN

menggunakan standard baharu

MS ISO 9001:2015


SIRIM QAS INTERNATIONAL

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

Tarikh dikeluarkan	: 16 Oktober 2015
Tempoh sah	: 16 Oktober 2015 - 06 Julai 2018
No. Pensijilan	: AR 2020

Khalidah Mustafa
Pengarah Urusan
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

Quality is never an accident. It is always the result of intelligent effort.

John Ruskin

FASILITATOR QMS ISO 9001:2015

1. En. Suhaifi Sulaiman
2. En. Shariman Hashim
3. Tn. Hj. Mat Razi Abdullah
4. Pn. Zuraidah Ahmad
5. Cik Haslina Abu Seman
6. Pn. Noraihan Noordin
7. Pn. Nor Afida Miskam
8. Pn. Saliza Mustafa
9. Pn. Mazitah Ahmad
10. Pn. Fairuz Muchtar
11. En. Abd. Razak Ahmad
12. En. Allan Lajot
13. En. Krishnan Mariapan
14. En. Sopian Mohd. Zain
15. En. Asrizam Esam
16. En. Jamali Janib
17. En. Nasrudin Yahya
18. En. Mohd. Naim Mohd. Ishak
19. En. Fahmi Azar Mistar
20. En. Mustapha Kamal Tahir

Sekretariat & fasilatator
Pusat Jaminan Kualiti:

1. Pn. Noorizai Mohamad Noor
2. Pn. Nurhanisah Sadun
3. Pn. Rozi Tamin
4. Pn. Shamriza Shari
5. Pn. Nik Amelia Nik Mustapha
6. Pn. Siti Fatimah Hasim
7. Pn. Kasmaria Zawawi
8. Pn. Norliyani Anor
9. En. Ahmad Hafidz Hitam

UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

PANDANGAN/ PENAMBAHBAIKAN/ SOALAN?

TAKLIMAT PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK) DAN
***AWARENESS* PERALIHAN SPK DARIPADA ISO 9001:2008 KEPADA ISO 9001:2015**

BIL.	Sila baca penyataan di bawah & tentukan sama ada penyataan tersebut **betul (T) atau salah (F)**. Tandakan / pada ruang yang disediakan. **PENYATAAN**	***PRETEST***		***POSTTEST***	
		T	***F***	***T***	***F***
1.	Peralihan daripada ISO 9001:2008 kepada ISO 9001:2015 berkuatkuasa Disember 2015, dan tempoh perlaihan adalah 5 tahun sehingga Disember 2020.				
2.	UPM telah dipersijilkan dengan satu pensijilan ISO 9001:2008, yang mencakupi semua proses dan Pusat Tanggung Jawab (PTJ) di UPM.				
3.	Pada tahun 2017 ini, UPM komited untuk mengekalkan pensijilan ISO 9001:2008.				
4.	Skop Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UPM adalah perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat *tertiary,* pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.				
5.	Skop Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UPM merangkumi semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah dan siswazah (kecuali pra persediaan Diploma Sains), pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan.				

6.	Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) adalah enjin dalam pelaksanaan tindakan untuk mencapai matlamat pelan strategik UPM.				
7.	Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 menggunakan pendekatan proses yang merangkumkan (*incorporates*) kitaran P.D.C.A dan pemikiran berasaskan penambahbaikan (*improvement-based thinking*)				
8.	Terdapat 10 klausa dalam ISO 9001:2015 berbanding 6 klausa dalam ISO 9001:2008.				
9.	Tiada lagi terminologi dokumen dan rekod, dan terminologi ini ditukar kepada maklumat yang didokumenkan, apabila beralih daripada ISO 9001:2008 kepada ISO 9001:2015.				
10.	ISO 9001:2015 tidak memerlukan organisasi membangunkan manual kualiti.				
11.	Menurut ISO 9001:2015, selain pelanggan, pembekal atau penyedia luar (external provider) merupakan pihak berkepentingan (interested parties).				
12.	Tindakan UPM mengekalkan pelantikan Wakil Pengurusan adalah bersalahan dengan ISO 9001:2015				
13.	Naib Canselor adalah ahli pengurusan tertinggi universiti yang bertanggung jawab terhadap keberkesanan sistem pengurusan kualiti.				

14.	Dalam struktur pemetaan sistem pengurusan kualiti ISO 9001:2015, *input* yang diambil kira bukan sahaja keperluan pelanggan, malah juga isu luaran dan dalaman universiti serta keperluan dan ekspektasi pihak berkepentingan.				
15.	Dalam struktur pemetaan sistem pengurusan kualiti ISO 9001:2015, *output* pengurusan kualiti adalah kepuasan dan kegembiraan pelanggan yang berterusan.				

16. Apakah perbezaan antara ISO 9001:2008 berbanding dengan ISO9001:2015? Nyatakan 2 perbezaan.

i.

ii.

17. Mengapakah UPM perlu beralih daripada ISO 9001:2008 kepada ISO 9001:2015?