



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

# **TAKLIMAT PEMAHAMAN DAN PELAKSANAAN ISO 9001:2015**

**(FAKULTI & SEKOLAH PENGAJIAN SISWAZAH)**

pada 17 JANUARI 2018, 9.00 – 11.00 PAGI  
di AUDITORIUM RASHDAN BABA, TINGKAT 3,  
BANGUNAN PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR  
(PENYELIDIKAN DAN INOVASI)



I was smiling yesterday,  
I'm smiling today and  
I'll smile tomorrow.  
It's simply because  
life is too short to cry for  
anything that's worthless

BookOfQuote

**life's too short**

# ..asal saya....



# ...saya akan kembali....





"hidup adalah pilihan"  
pilih tersenyum atau marah  
pilih memaafkan atau membalas  
pilih kasih sayang atau membenci  
pilih bersyukur atau mengeluh  
pilih berharap atau putus asa  
namun DIA selalu memberi yang terbaik  
rancangan kita mungkin indah  
Tapi rancangan TUHAN adalah  
yang TERINDAH



TERIMA KASIH DAN TAHNIAH!

*Tahniah* ...**to all of us!!**

**UPM**

**... BERJAYA MENGEKALKAN  
PENSIJILAN ISO 9001:2015**



## Fokus Perkongsian:

1. Pengekalan Pensijilan ISO 9001 di UPM
2. *A Brief about ISO 9001:2015*
3. Implementasi Dokumentasi (SOP/Prosedur/Dokumen Lain) Rujukan Menerusi eISO UPM
4. Perkongsian Dapatan Berulang Audit Dalaman dan Audit Pihak Ketiga
5. Isu dan Cabaran Ke Arah Pembudayaan Kualiti di UPM

## TUJUAN TAKLIMAT

Peserta mendapat:

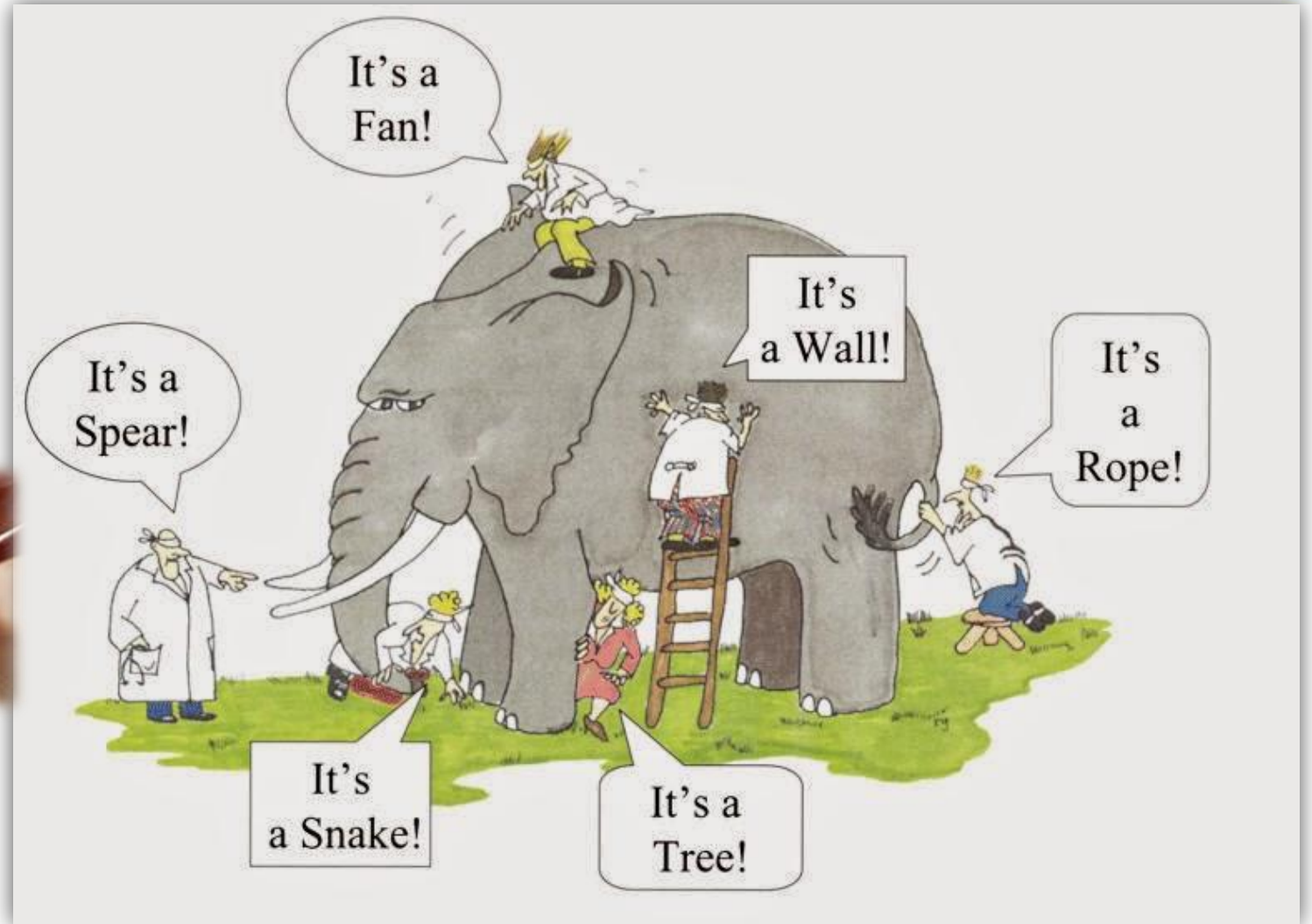
maklumat & kefahaman yang betul berhubung **pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti di UPM** agar..

..bersama-sama melaksana tindakan berkualiti bagi:

- **memenuhi keperluan & ekspektasi pelanggan;**
- **mencapai objektif kualiti UPM; dan**
- **membina budaya kualiti di UPM,**

....serta

**mengekalkan pensijilan ISO 9001:2015 di UPM**



# Pengekalan Pensijilan ISO 9001 di UPM

# PENSIJILAN UPM

**UPM**

TELAH DIPERSIJILKAN  
DENGAN SATU PENSIJILAN  
**ISO 9001** MULAI TAHUN  
2011 HINGGA KINI.

TAHUN 2018 UPM  
MENGEKALKAN PENSIJILAN  
**ISO 9001:2015**



**AR2020**



UPM komited untuk

## PENGEKALAN PENSIJILAN



# TAHUN 2017:

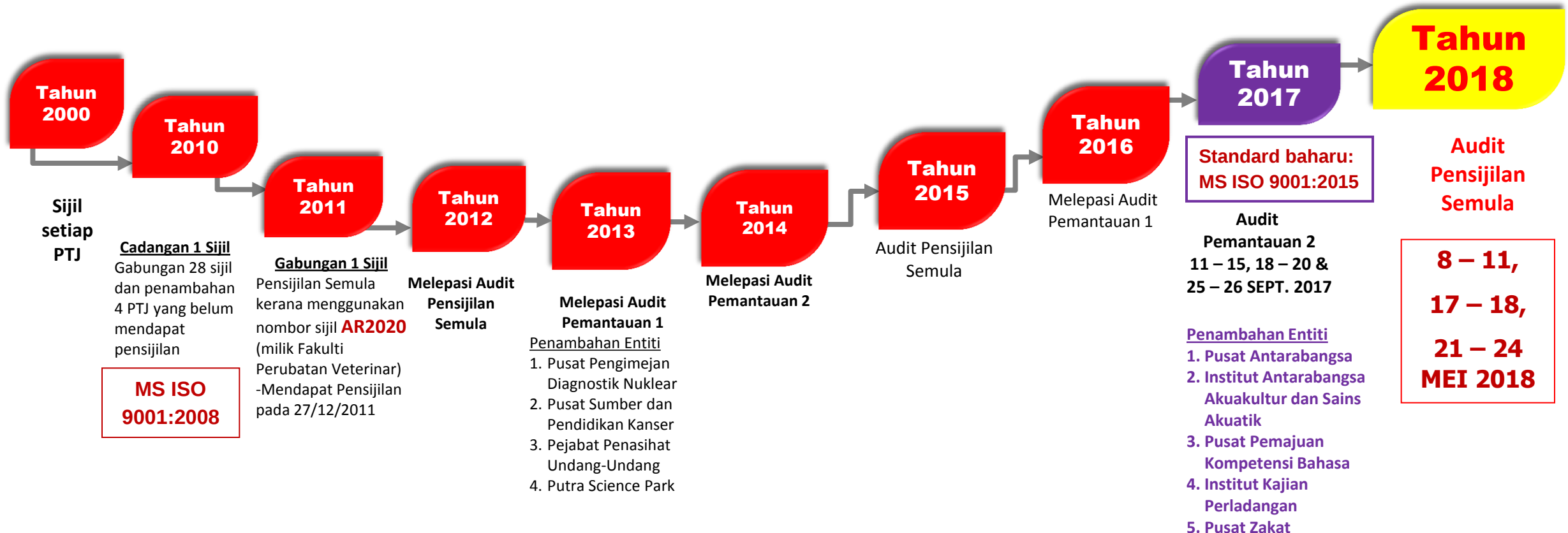
.. UPM telah diaudit menggunakan standard  
baharu **ISO 9001: 2015**

**NEW!**

**STANDARD  
ISO 9001:2015**



**No. Pensijilan: AR2020 (16 OKT. 2015 – 6 JULAI 2018)**





# DASAR KUALITI



STANDARD  
ISO 9001:2015

## 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;

**New!**

## DASAR UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (SISTEM PENGURUSAN KUALITI) 2017



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

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

Pemansuhan

Apa-apa dasar atau polisi mengenai pengurusan kualiti Universiti Putra Malaysia yang berkuat kuasa sebelum ini adalah dimansuhkan.

Dibuat 20 Jun 2017

**OBSOLETE**

**Mohon  
pastikan  
Dasar Kualiti  
terdahulu  
tidak  
dipamerkan  
lagi!**



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

**OBSOLETE**

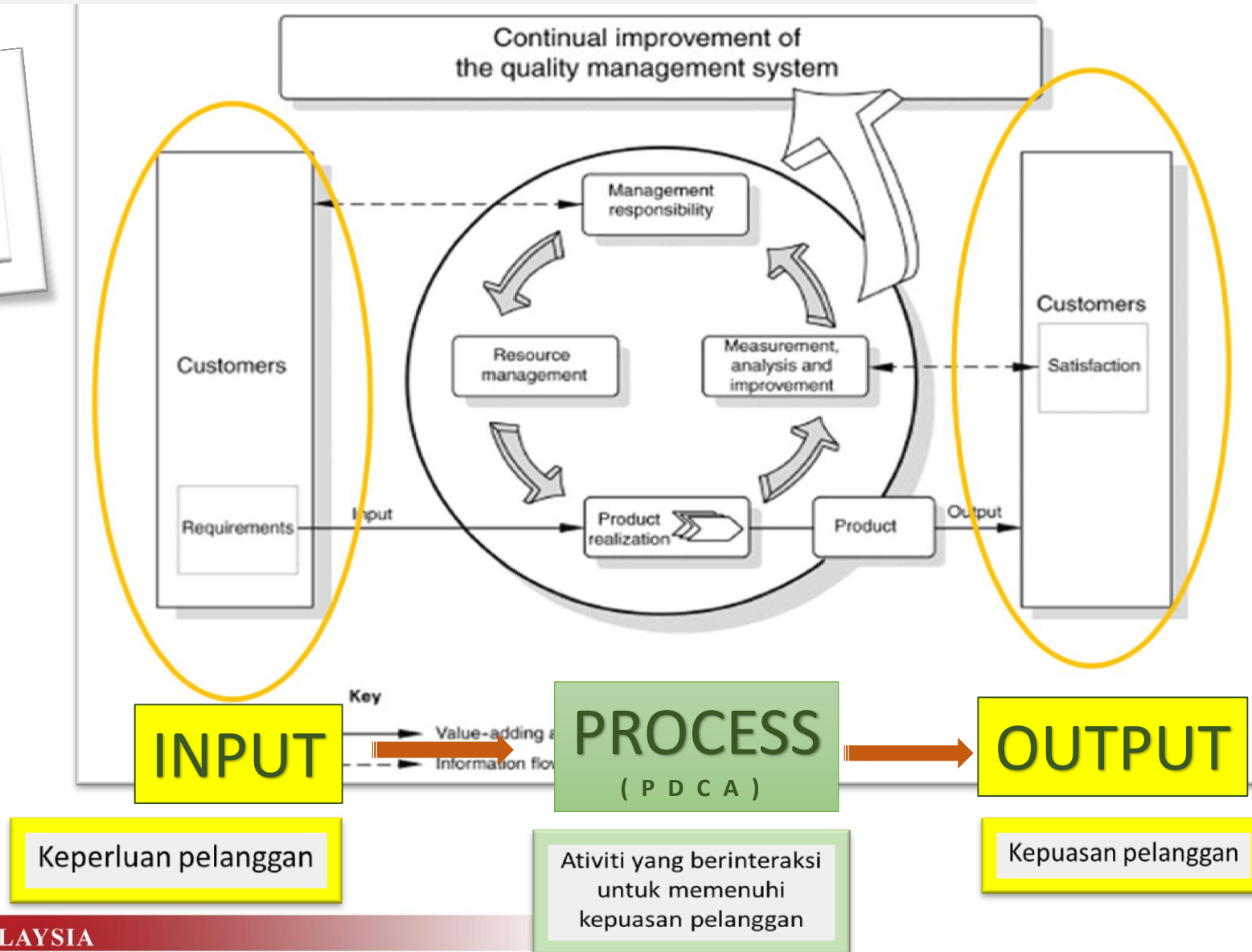
# SKOP PENSIJILAN

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 (kecuali pra persediaan Diploma Sains) dan siswazah, **pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan**, dan **perkhidmatan sokongan**.

# STRUKTUR SPK DALAM BENTUK KITARAN PDCA

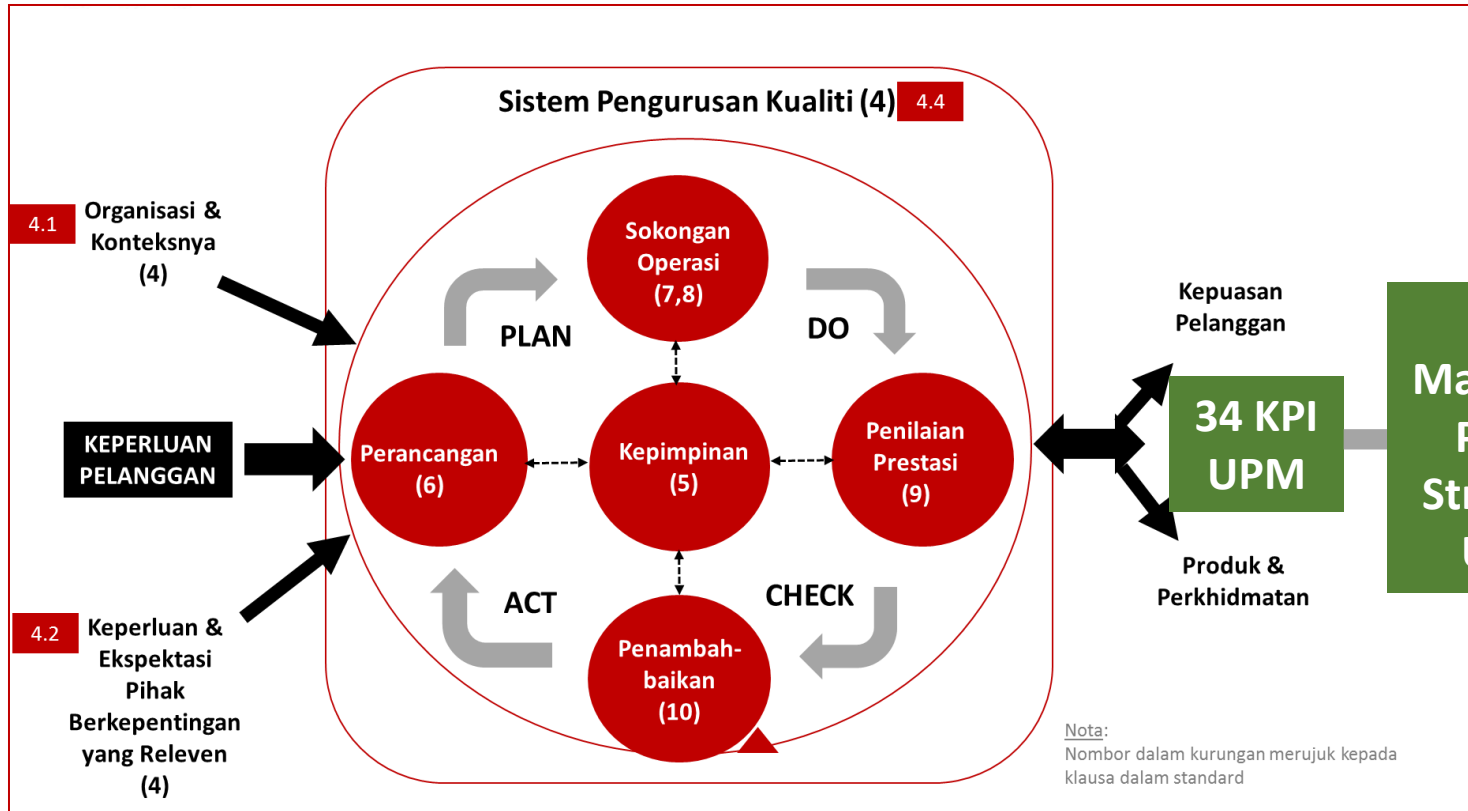
ISO 9001:2008



B  
E  
R  
K  
E  
P  
E  
N  
T  
I  
N  
G  
A  
N  
/  
P  
I  
H  
A  
K  
P  
E  
N  
T  
I  
N  
G  
A  
N

ISU DALAMAN  
UPM & ISU  
LUARAN YANG  
RELEVAN

PIHAK  
BERKEPENTINGAN  
YANG RELEVAN  
DENGAN UPM &  
KEPERLUAN  
MEREKA



**New!**

3 Kategori Objektif Kualiti adalah:

**1. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM;**

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

**3. Piagam Pelanggan**

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



**Mesyuarat  
Jawatankuasa Kualiti  
UPM**

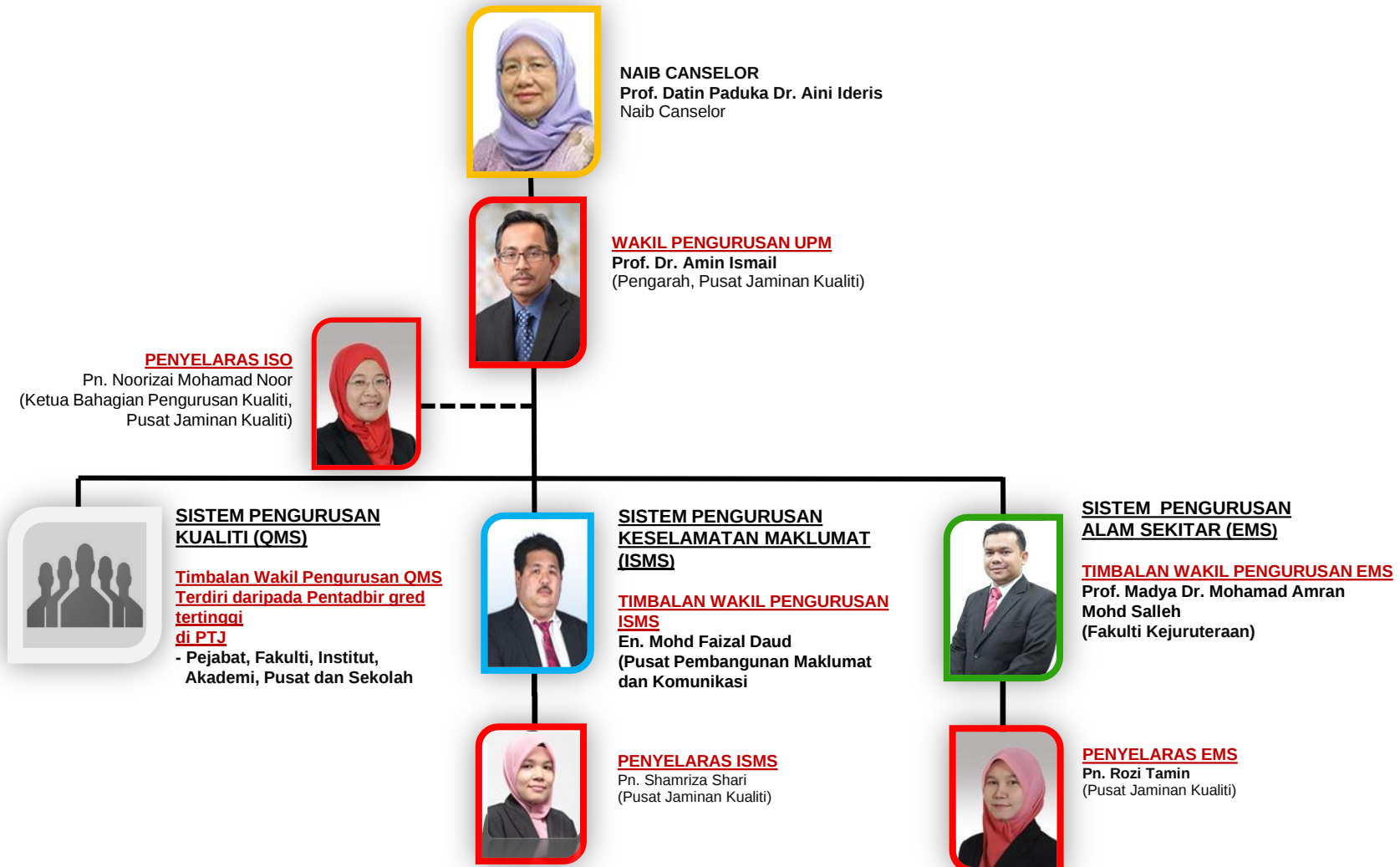
6 Februari 2018

**Mesyuarat Kajian  
Semula Pengurusan  
(MKSP) UPM**

19 April 2018

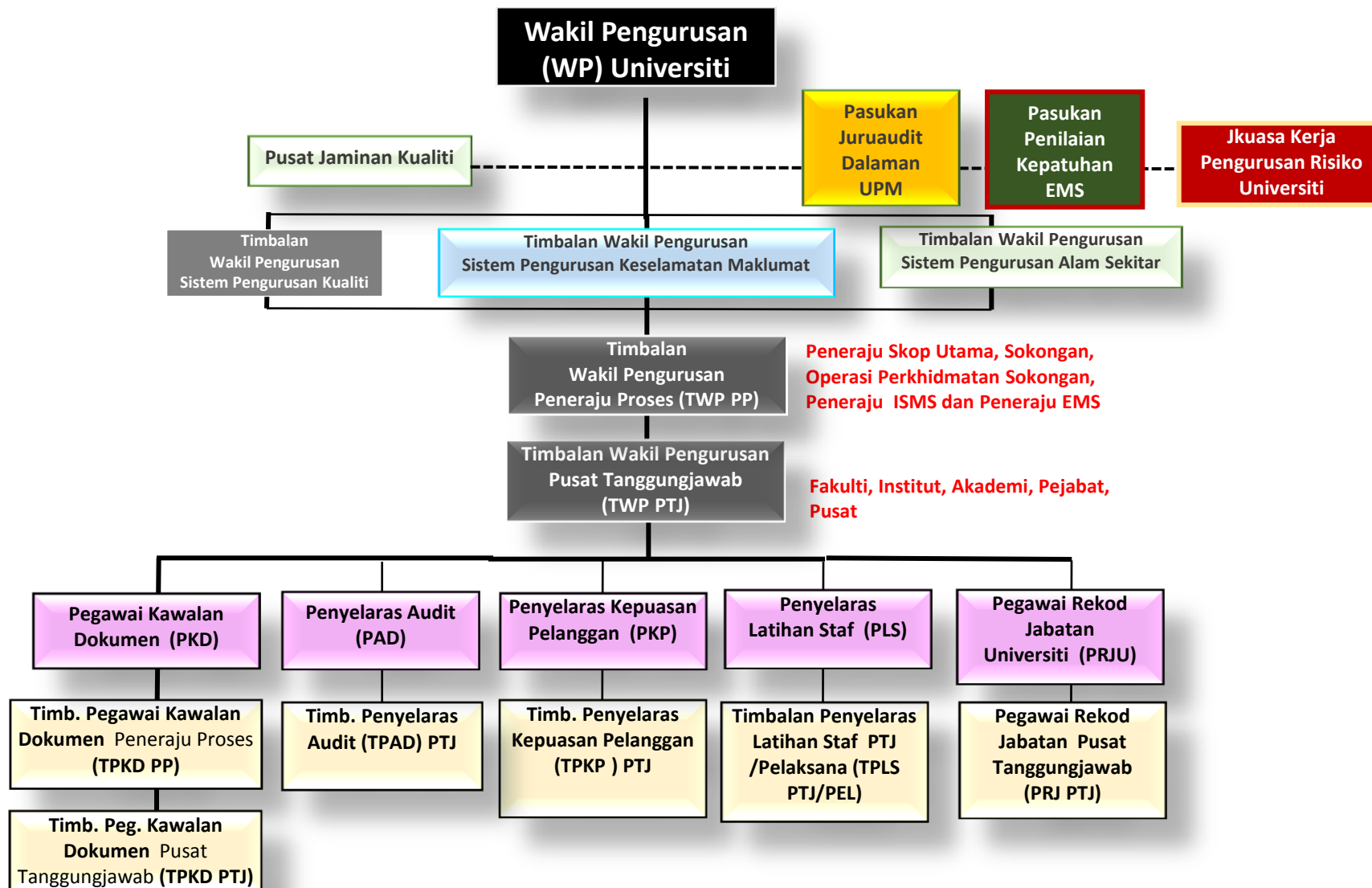
# STRUKTUR ISO UPM

(Gabungan Struktur QMS, ISMS & EMS)



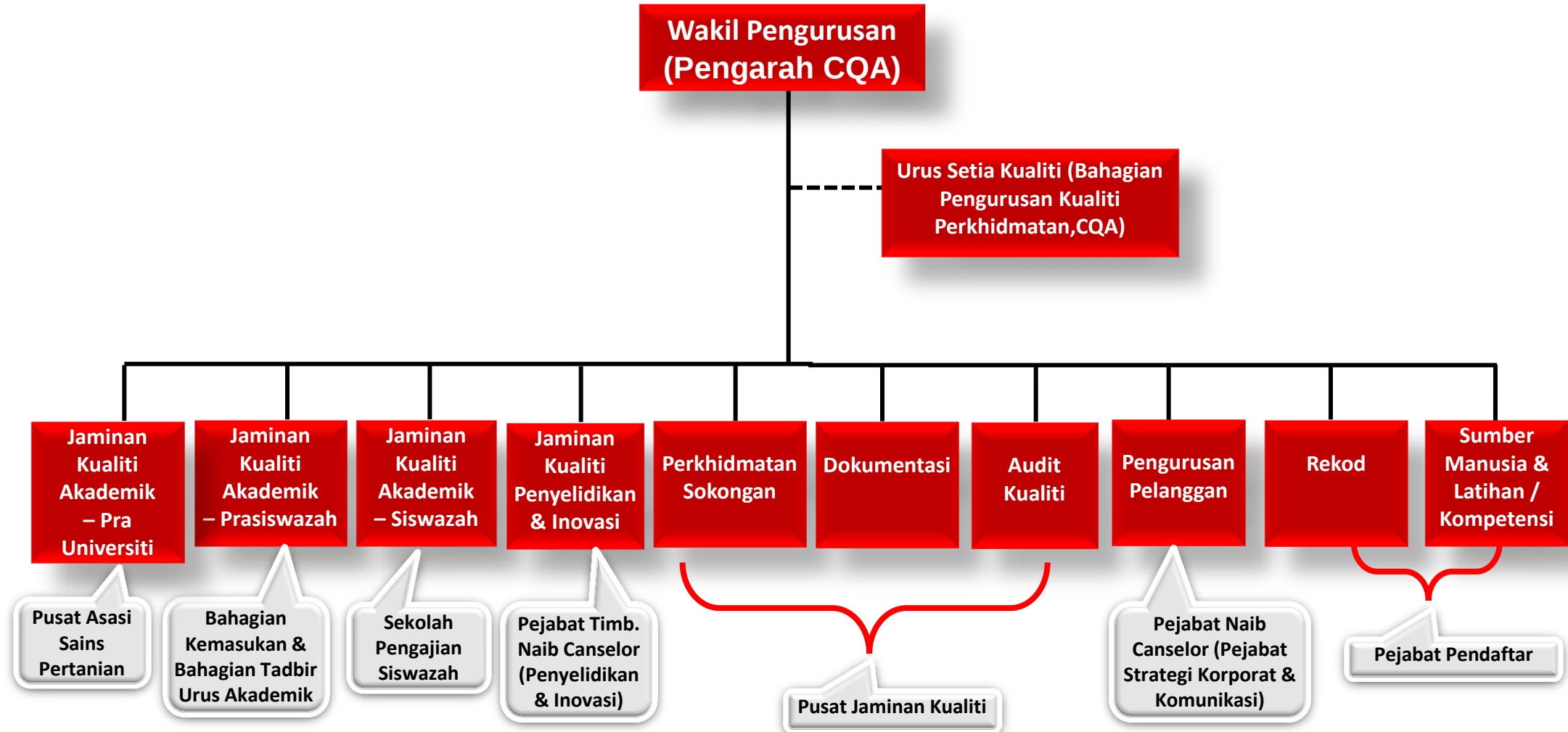
# STRUKTUR JAMINAN KUALITI

melibatkan semua entiti/PTJ UPM



# STRUKTUR JAMINAN KUALITI UPM

melibatkan semua *business*  
di semua PTJ UPM



## MESYUARAT JAWATANKUASA KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)

### JAWATANKUASA PENILAIAN KEPATUHAN

### JKUASA KERJA PENGURUSAN RISIKO UNIVERSITI

## MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI

| 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 |

| 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

*Statement of Applicability (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 Sokongan & 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





International  
Organization for  
Standardization

**UPM**

&

It's Not New



# RECAPS PENSIJILAN ISO

Tahun 2000-2010

SEJARAH

MS ISO 9001:2000/

MS ISO 9001:2008



| BIL | PTJ                         | SKOP PENSIJILAN                                                                                                                | TARIKH DILULUSKAN |
|-----|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1.  | Fakulti Perubatan Veterinar | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> <li>Siswazah</li> <li>Hospital Veterinar</li> <li>Perunding</li> </ul> | 7 Julai 2000      |
| 2.  | Fakulti Kejuruteraan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> <li>Siswazah</li> </ul>                                                | 12 September 2001 |
| 3.  | Fakulti Sains               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> <li>Siswazah</li> </ul>                                                | 1 November 2002   |
| 4.  | Fakulti Ekologi Manusia     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> <li>Siswazah</li> </ul>                                                | 8 Januari 2004    |

| BIL | PTJ                                 | SKOP PENSIJILAN                                                                 | TARIKH DILULUSKAN |
|-----|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 5.  | Fakulti Pertanian                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> <li>Siswazah</li> </ul> | 8 Januari 2004    |
| 6.  | Fakulti Ekonomi dan Pengurusan      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> <li>Siswazah</li> </ul> | 24 Jun 2004       |
| 7.  | Fakulti Sains dan Teknologi Makanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> <li>Siswazah</li> </ul> | 20 Mei 2005       |
| 8.  | Fakulti Perhutanan                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> <li>Siswazah</li> </ul> | 2 September 2005  |

| BIL | PTJ                                   | SKOP PENSIJILAN                                                                 | TARIKH DILULUSKAN |
|-----|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 9.  | Fakulti Pengajian Alam Sekitar        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> <li>Siswazah</li> </ul> | 9 Mei 2006        |
| 10. | Fakulti Pengajian Pendidikan          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> </ul>                   | 18 Oktober 2006   |
| 11. | Fakulti Rekabentuk dan Senibina       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> </ul>                   | 12 Januari 2007   |
| 12. | Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> </ul>                   | 9 Februari 2007   |



# RECAPS PENSIJILAN ISO



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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengurusan Sumber Manusia</li> <li>• Perkhidmatan perubatan dan pergigian</li> <li>• Perkhidmatan keselamatan</li> <li>• Aktiviti Pusat Islam</li> <li>• Aktiviti Pusat Kebudayaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah</li> </ul> | 22 September 2005 |



# RECAPS PENSIJILAN ISO



Let's  
Recap



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

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

# RECAPS PENSIJILAN ISO



Let's  
Recap



| BIL. | PTJ                                                                                                                                          | SKOP PENSIJILAN                                                                                                                                                                     | TARIKH DILULUSKAN |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 25.  | Pejabat Naib Canselor<br>- Bahagian Pentadbiran, Bahagian Perancangan Korporat, Bahagian Komunikasi Korporat, Bahagian Audit Dalam, Penerbit | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perkhidmatan korporat merangkumi pentadbiran, audit dalam, perancangan korporat, komunikasi korporat dan penerbitan</li> </ul>               | 10 Disember 2009  |
| 26.  | Bahagian Akademik                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengurusan Senat, Kurikulum, pengambilan pelajar, Jadual, peperiksaan, keputusan peperiksaan, pengijazahan dan majlis konvokesyen</li> </ul> | 14 Mei 2010       |
| 27.  | Bahagian Pembangunan Pengurusan Aset                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perkhidmatan pengurusan projek dan penyelenggaraan fasiliti</li> </ul>                                                                       | 5 Mac 2010        |
| 28.  | Pusat Asasi Sains Pertanian                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengajaran dan pembelajaran asasi</li> </ul>                                                                                                 | 5 Mac 2010        |



# RECAPS PENSIJILAN ISO



## 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



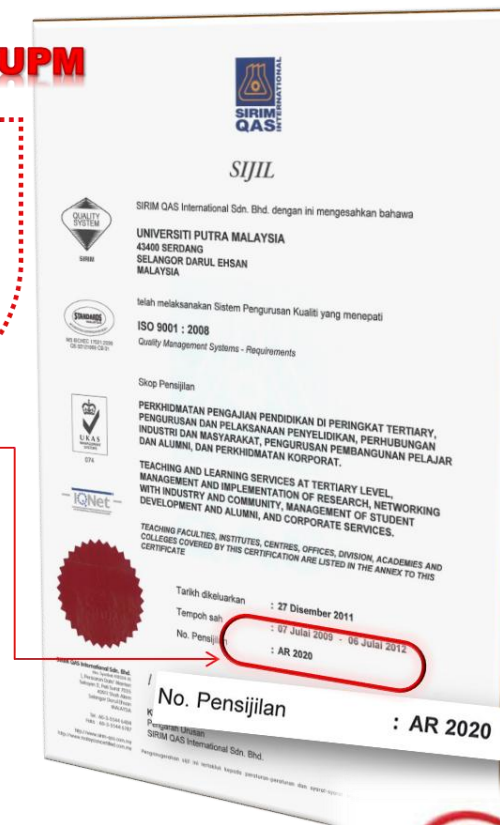
# RECAPS PENSIJILAN ISO



## NOMBOR PENSIJILAN UPM

Nombor pendaftaran  
pensiijilan menggunakan  
No. Pensiijilan Fakulti  
Perubatan Veterinar iaitu **AR**  
**2020**

Mencapai KPI  
Universiti mendapat  
pensiijilan pada  
27/12/2011



## CURRENT!

*Tahniah ....to all of us!!*

**UPM ... BERJAYA MENGEKALKAN  
PENSIJILAN ISO 9001:2015**

## Tahun 2018

No. Pensijilan: AR2020 (16 OKT. 2015 – 6 JULAI 2018)

## Tahun 2018

## Audit Pensijilan Semula

### Tahun 2017

Standard baharu:  
MS ISO 9001:2015

Audit  
Pemantauan 2  
11 – 15, 18 – 20 &  
25 – 26 SEPT. 2017

Penambahan Entiti  
1. Pusat Antarabangsa  
2. Institut Antarabangsa  
Akuakultur dan Sains  
Akuatik  
3. Pusat Pemajuan  
Kompetensi Bahasa  
4. Institut Kajian  
Perladangan  
5. Pusat Zakat

Audit  
Pensijilan  
Semula

**8 – 11,  
17 – 18,  
21 – 24  
MEI 2018**

**8 – 11,  
17 – 18,  
21 – 24 MEI 2018**



# ISO UPM

18 SEPT BENGKEL PEMURNIAN PELAN TINDAKAN LAPORAN PENEMUAN AUDIT SIRIM EMS

2 OGOS MESYUARAT PENUTUPAN AUDIT DALAMAN ISMS & EMS  
14 OGOS BENGKEL PEMURNIAN PELAN TINDAKAN LAPORAN PENEMUAN AUDIT DALAMAN EMS

3 OGOS BENGKEL TINDAKAN PENEMUAN AUDIT DALAMAN ISMS  
26 OGOS AUDIT SIRIM ISMS - LOKASI/PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU KAMPUS SERDANG

12 OKT BENGKEL PEMURNIAN PELAN TINDAKAN LAPORAN PENEMUAN AUDIT SIRIM ISMS

1- 2/10/2018 JK KUALITI 4 (9/10) AUDIT SIRIM ISMS

3 - 5/9/2018 AUDIT SIRIM EMS

14 - 16/8/2018 KIK UA  
7/8/2018 MKSP ISMS & EMS

23 - 26 /7/2018 AUDIT DALAMAN EMS  
17 - 19/7/2018 AUDIT DALAMAN ISMS

7 JUL LAPORAN PEMANTAUAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN KETAKAKURAN

2/11 - HKIP UPM 2018

JK KUALITI 5 (11/12)

JK KUALITI 1 (6/2)

MAC KUAT KUASA PELUASAN SKOP ISO 27001:2013

1 - 9 MAC PELAKSANAAN PELAN TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN SEMAKAN KENDIRI

2 & 5 MAC BENGKEL SEMAKAN DAN PENGEMASKINIAN DOKUMEN EMS

13 MAC BENGKEL SEMAKAN DAN PENGEMASKINIAN DOKUMEN ISMS

26 - 29 MAC, 2 - 5 APRIL 2018

9 APR MESYUARAT PENUTUPAN AUDIT DALAMAN QMS  
26 APR BENGKEL PEMURNIAN PELAN TINDAKAN LAPORAN PENEMUAN AUDIT DALAMAN QMS

23 - 27 APR SEMAKAN KENDIRI ISMS PENERAJU & PTJ

APR AWARENESS ISO 14001:2015 (RUJUK JADUAL)

8 - 11/5, 17 - 18/5, 21 - 24/5/2018 AUDIT SIRIM QMS

19/4/2018 JK KUALITI 2 (10/4) MKSP QMS

31 MEI BENGKEL SEMAKAN SOA ISMS

7 JUN BENGKEL PEMURNIAN PELAN TINDAKAN LAPORAN PENEMUAN AUDIT SIRIM QMS

5 & 6 JUN LATIHAN JURUAUDIT DALAMAN UPM/PTJ

25 - 27 JUN SEMAKAN KENDIRI EMS PTJ/PENERAJU



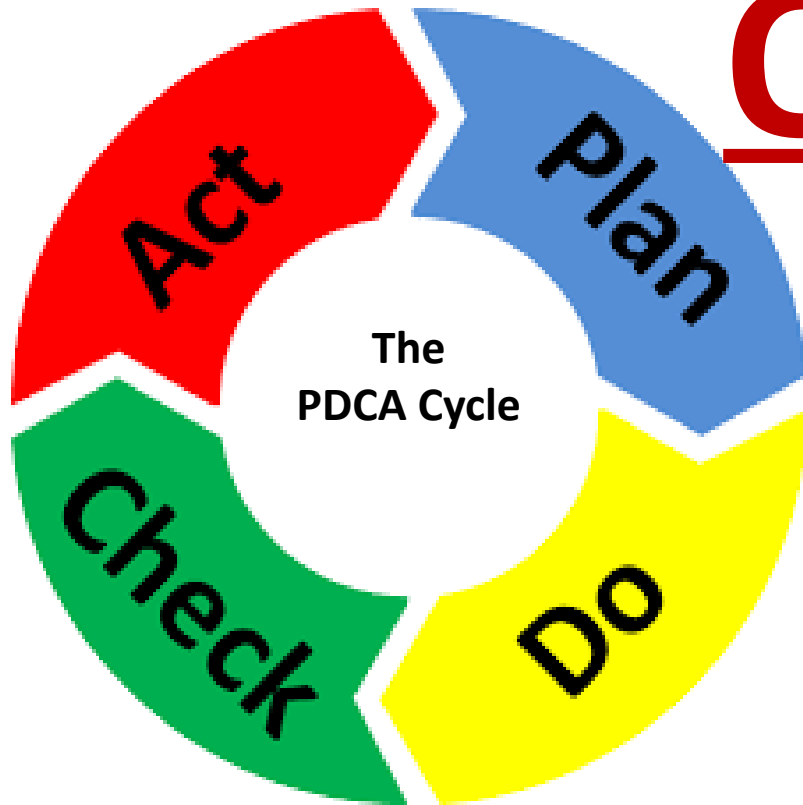
COMING TOGETHER IS A BEGINNING;  
KEEPING TOGETHER IS PROGRESS;  
WORKING TOGETHER IS SUCCESS.

Henry Ford

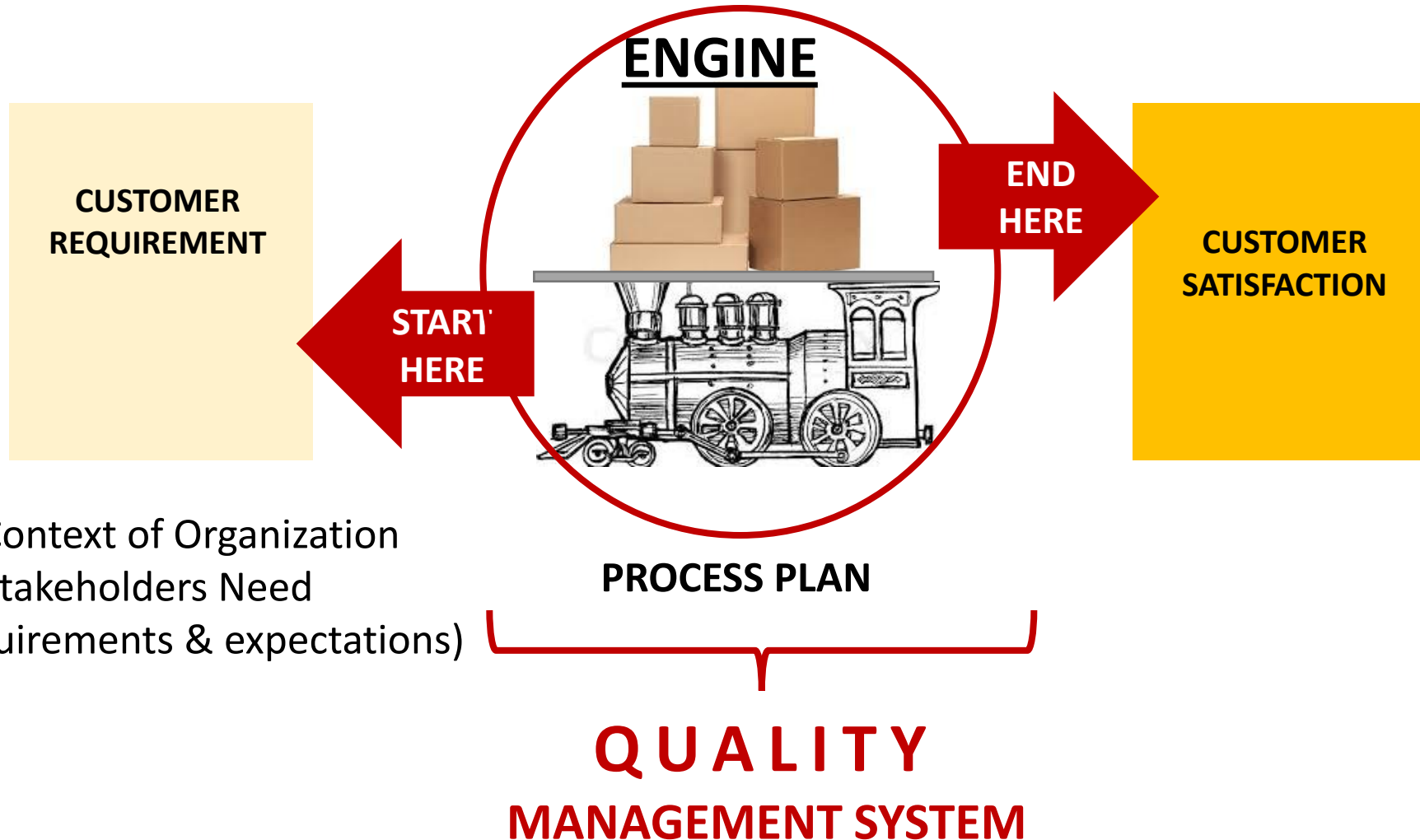


# *A Brief about* **ISO 9001:2015**

## QUALITY MANAGEMENT

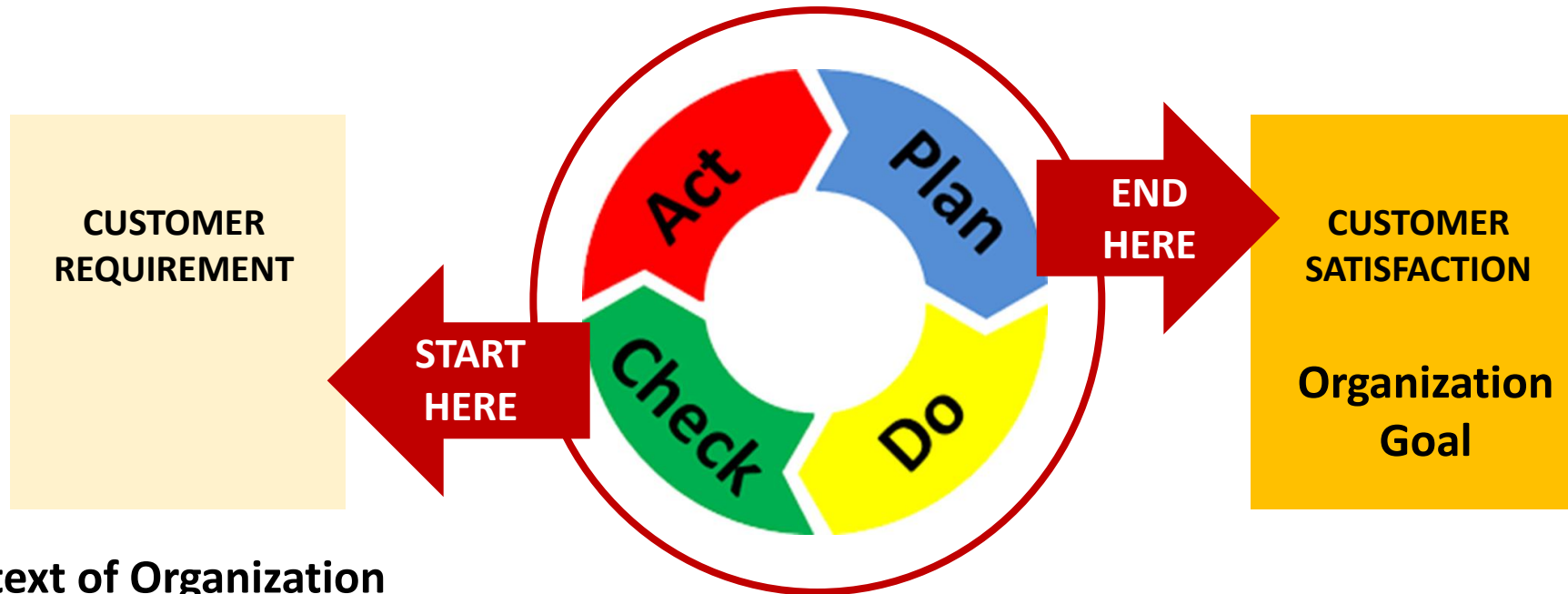


= Continual Improvement  
= consistent products/services  
required by customer &  
satisfied customer



1. Context of Organization
2. Stakeholders Need (requirements & expectations)

# ISO 9001 = QUALITY MANAGEMENT



1. Context of Organization
2. Stakeholders Need (requirements & expectations)

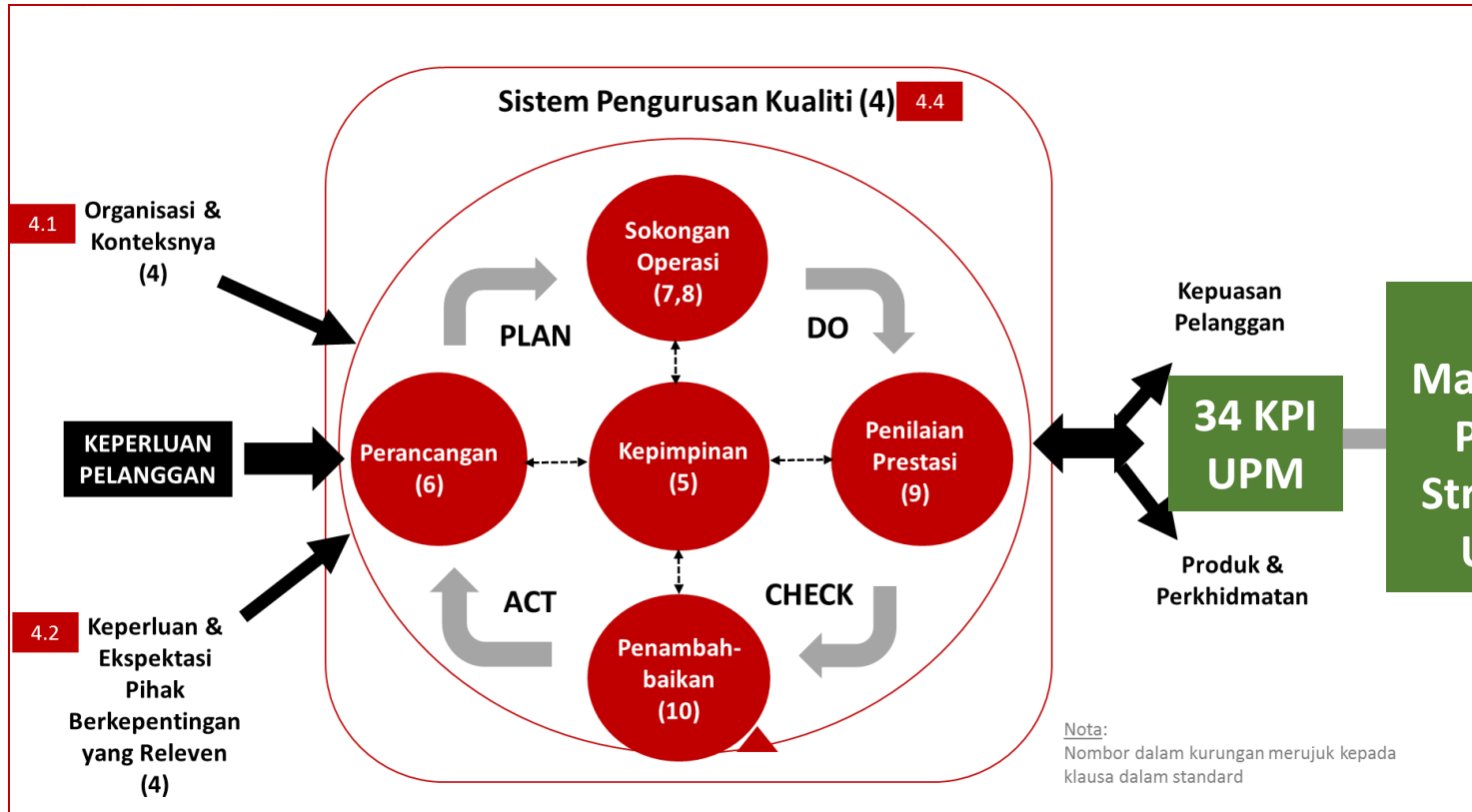
QUALITY MANAGEMENT  
SYSTEM AS AN ENGINE

Our **customer** is  
our **top priority!**

B  
E  
R  
K  
E  
P  
E  
N  
T  
I  
N  
G  
A  
N  
/  
P  
I  
H  
A  
K  
B  
E  
R  
K  
E  
P  
E  
N  
T  
I  
N  
G  
A  
N

ISU DALAMAN  
UPM & ISU  
LUARAN YANG  
RELEVAN

PIHAK  
BERKEPENTINGAN  
YANG RELEVAN  
DENGAN UPM &  
KEPERLUAN  
MEREKA



**New!**

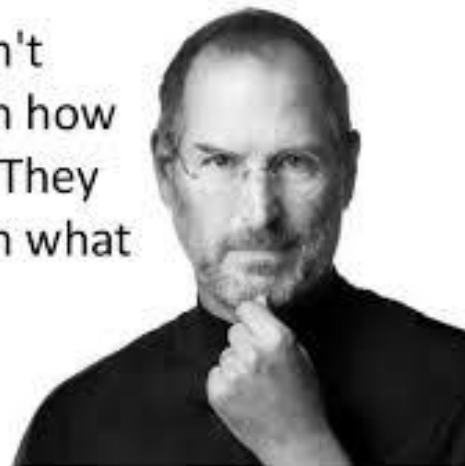


**Q**uality is pride of workmanship.

W. Edwards Deming



"Customers don't measure you on how hard you tried. They measure you on what you deliver."  
- Steve Jobs





**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



**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 Resource management                   | 6 Planning                    |
| 7 Product realization                   | 7 Support                     |
| 8 Measurement, analysis and improvement | 8 Operation                   |
|                                         | 9 Performance evaluation      |
|                                         | 10 Improvement                |



10 klausa  
standard



**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.

## 2. Komitmen Pihak Pengurusan



### 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 statutory 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.

## 3. Pemikiran Berasaskan Risiko (*Risk-based Thinking*) process approach,

which incorporates:

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

Current

STANDARD  
ISO 9001:2008

Pendekatan proses PDCA



STANDARD  
ISO 9001:2015

### 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

5.1.1 (d)

- Clause 5 – top management is required to
  - 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)



STANDARD  
ISO 9001:2015

Risk-based  
thinking

## process approach

which incorporates:

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



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



### ***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**;*

## 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

**Maklumat yang didokumen  
-diwujudkan/ dikemas kini/ dikawal (available,  
sesuai & dipelihara secukupnya )**

**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

## 6. Menyediakan Produk & Perkhidmatan yang Baik secara Konsisten



### 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



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

# STRUKTUR SPK DALAM BENTUK KITARAN PDCA



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

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



MALAYSIAN  
STANDARD



## 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**.

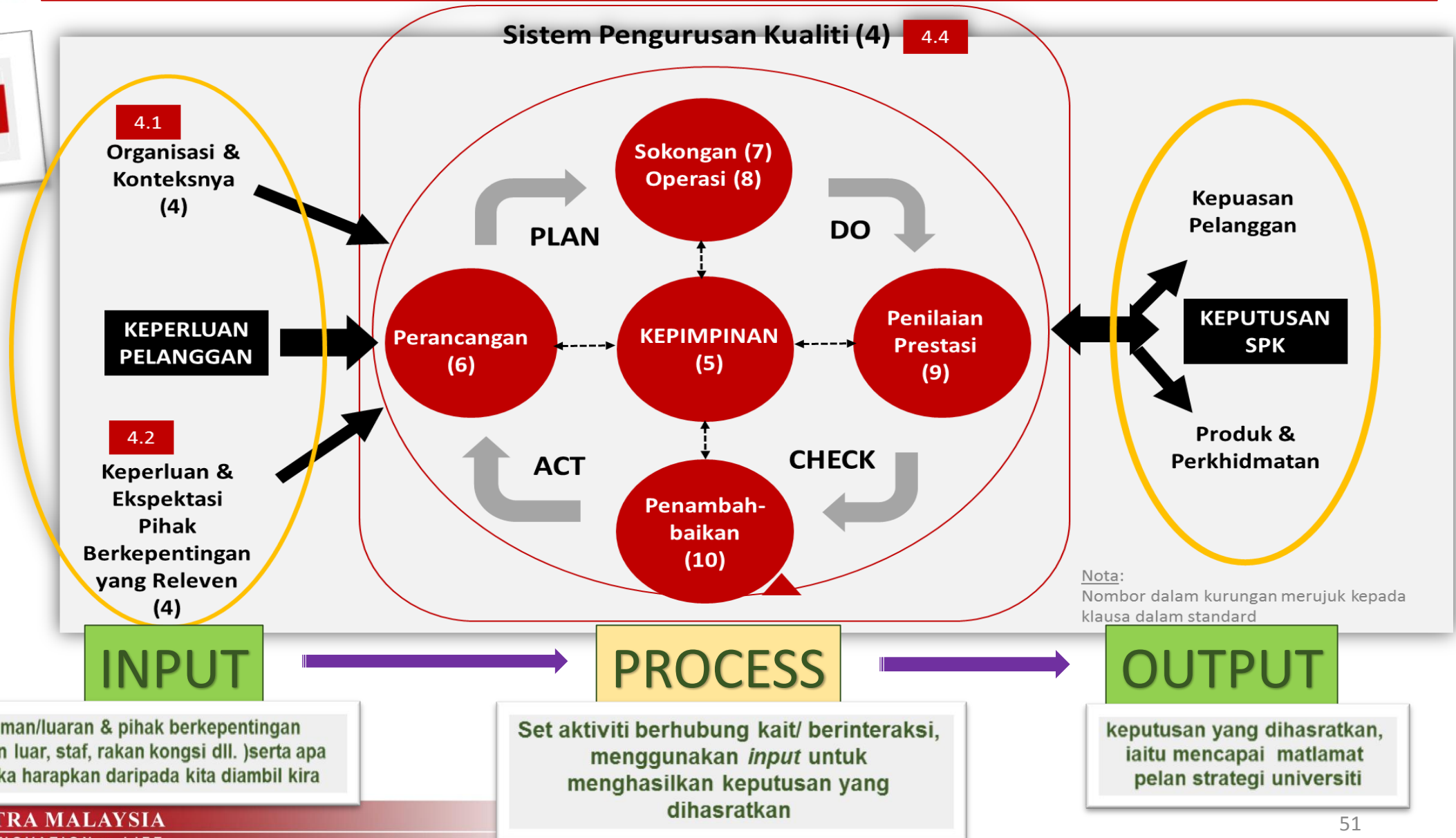
### 0.3.2: **Plan-Do-Check-Act cycle**

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

## 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**;



## KLAUSA 5

### KEPIMPINAN

#### Clause 5.1

#### LEADERSHIP AND COMMITMENT

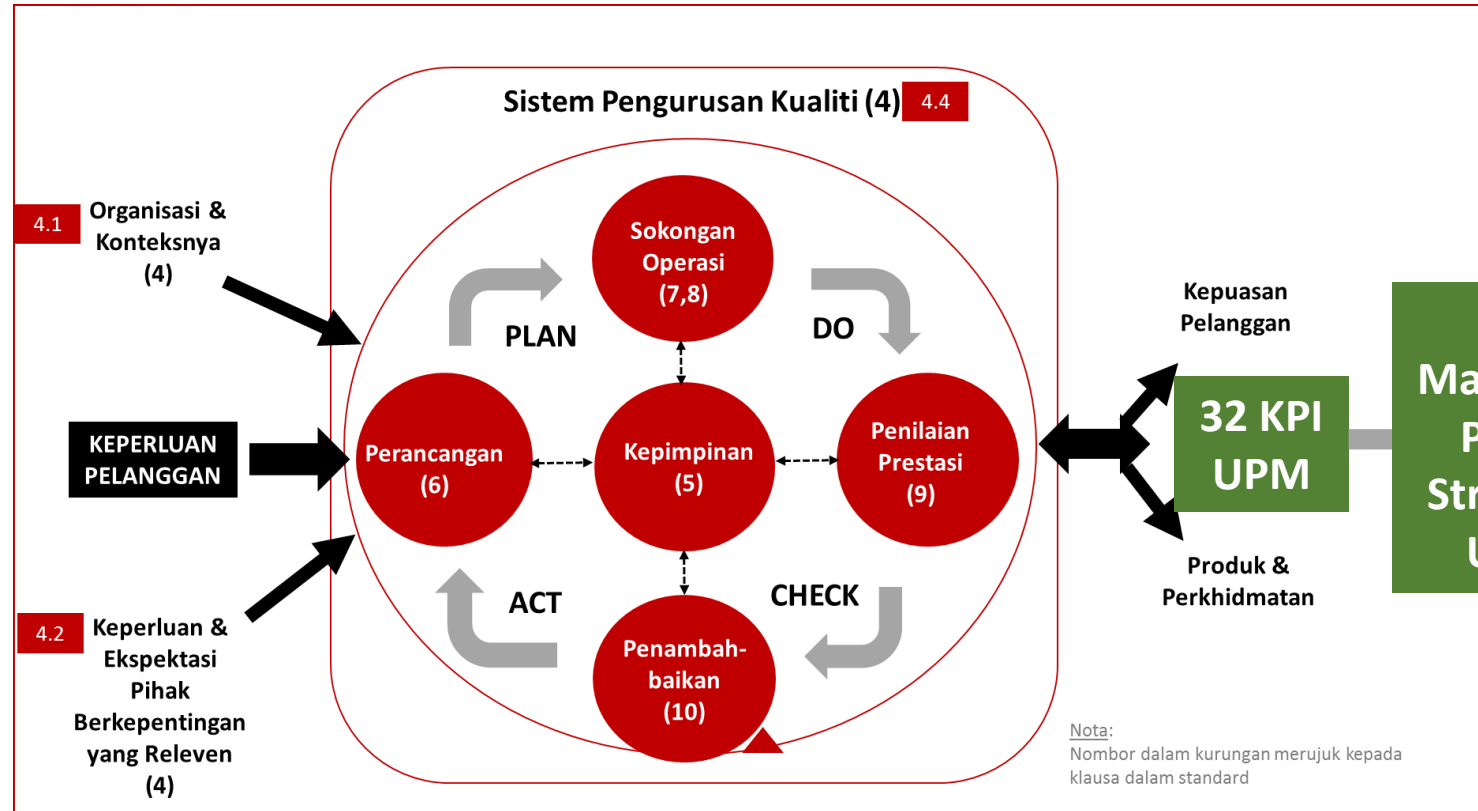
##### 5.1.1 General

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**

ISU DALAMAN  
UPM & ISU  
LUARAN YANG  
RELEVAN

PIHAK  
BERKEPENTINGAN  
YANG RELEVAN  
DENGAN UPM &  
KEPERLUAN  
MEREKA



# ISO 9001:2015

## DASAR KUALITI



## KLAUSA 5

### KEPIMPINAN

### 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

### 5.2.1 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 9001:2015



STANDARD  
ISO 9001:2015

## 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;

**New!**

DASAR UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
(SISTEM PENGURUSAN KUALITI) 2017

**Pekerja** Universiti Putra Malaysia **komited dalam mencapai kecemerlangan** melalui penerapan budaya kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan dan perkhidmatan sokongan untuk mencapai matlamat pelan strategik unversiti.

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

Pemansuhan

Apa-apa dasar atau polisi mengenai pengurusan kualiti Universiti Putra Malaysia yang berkuat kuasa sebelum ini adalah dimansuhkan.

Dibuat 20 Jun 2017



# OBJEKTIF KUALITI UPM

## 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

### 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.



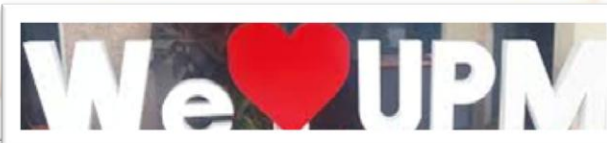


*“It’s not the load that  
Breaks you down.  
It’s the way you  
carry it.”*



# PELANTIKAN FASI QMS UPM 2018

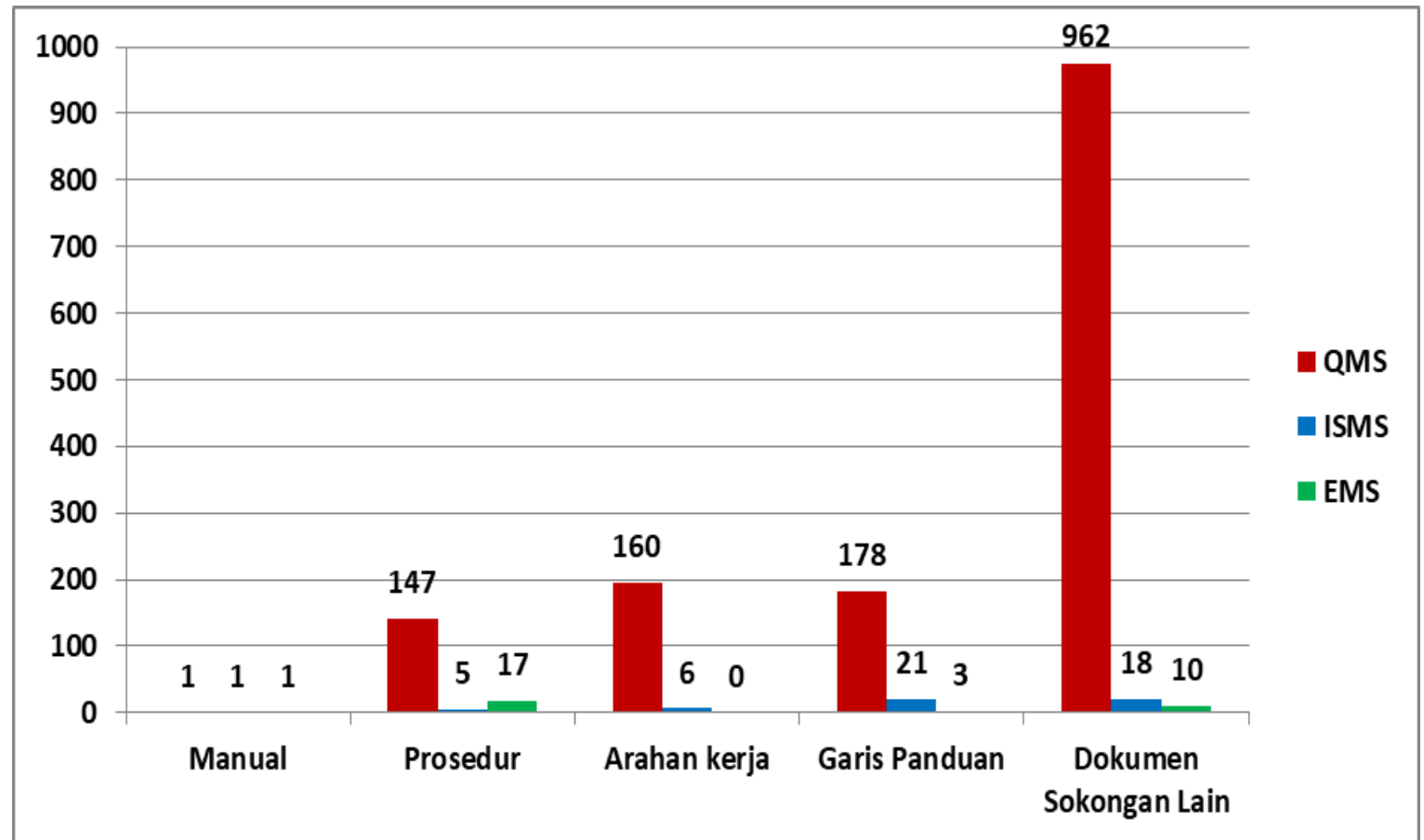
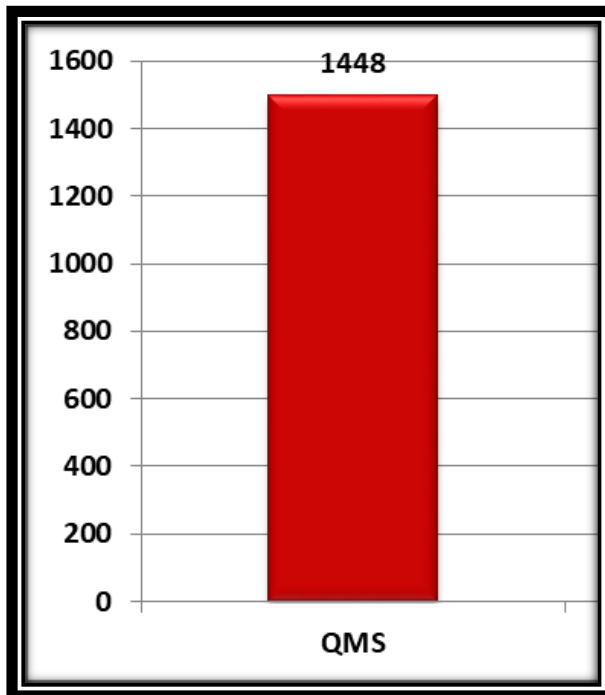
1. En. Shariman Hashim (Ketua Fasilitator)
2. En. Suhaifi Sulaiman
3. Tn. Hj. Mat Razi Abdullah
4. Pn. Zuraidah Ahmad
5. Cik Haslina Abu Seman
6. Pn. Noraihan Noordin
7. Pn. Nor Afida Miskam
8. Pn. Saliza Mustafa
9. Pn. Mazitah Ahmad
10. En. Abd. Razak Ahmad
11. Cik Nor Azizah Tamsi
12. En. Allan Lajot
13. En. Krishnan Mariapan
14. Pn. Rita Bajat
15. YM Tg Zaihiera Tg. Zainol Rashid
16. En. Sopian Mohd. Zain
17. En. Asrizam Esam
18. En. Jamali Janib
19. En. Nasrudin Yahya
20. En. Fahmi Azar Mistar
21. En. Mustapha Kamal Tahir
22. Pn. Noorizai Mohamad Noor
23. Pn. Nurhanisah Sadun
24. Pn. Rozi Tamin
25. Pn. Shamriza Shari
26. En. Ahmad Hafidz Hitam
27. Pn. Siti Fatimah Hasim



# Implementasi Dokumentasi (SOP/Prosedur/Dokumen Lain) Rujukan Menerusi eISO UPM



## DOKUMENTASI





**e-iso** SISTEM PENGURUSAN ISO  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

Panel Login Untuk Staf UPM  
Sila masukkan id Putra dan Kata Laluan anda kemudian, tekan butang LOG MASUK

Id Putra :  @putra.upm.edu.my  
Kata Laluan :

Bagi Pelawat/Pelajar, sila tekan butang LOG MASUK berwarna hijau untuk memuat turun borang

**e-iso** SISTEM PENGURUSAN ISO  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

PORTAL SPK DOKUMEN SPK

SELAMAT DATANG, PU

LANAM UTAMA | KELUAR

**KPI dan Objektif Kualiti UPM**

- Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM 2012
- Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

**Dokumentasi MS ISO 9001:2008**

Statistik dokumen



**Muat turun**

- Panduan Pengguna
- Minit Mesyuarat
- + Tindakan Susulan MKSP 2012
- Slaid Pembentangan

**Berita Terkini**

30 Nov

**Pelancaran Sistem Pengurusan ISO UPM secara online (e-ISO)**  
\* Penambahbaikan daripada laman sesawang Sistem Pengurusan Kualiti (SPK UPM) (Rujuk Panduan Pengguna)

MAKLUMAT SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK) MS ISO 9001:2008

**Latarbelakang**

Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) telah bersetuju meluluskan cadangan satu persijilan MS ISO 9001: 2008 di Universiti Putra Malaysia (UPM).

**Maklumat Dokumen**

- Senarai Utama Dokumen Rujukan Luar
- Surat Hebahkan Perubahan Dokumen

**Struktur**

- Senarai Jawa
- Struktur

**CARIAN DOKUMEN**

Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001: 2008 Universiti Putra Malaysia

| BIL. | Nama Skop        | Peneraju Proses (PP)                                                        | Pegawai Yang Bertanggungjawab (PYB) Mengikut Skop                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Senarai   |
|------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.   | Pengurusan (PGR) | Behagian (jaminan Kualiti) UPM, Pejabat Pendaftaran - Skop Pengurusan (PGR) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Puan Razi Tamim (Pegawai Kawalan Dokumen (PKD)) No Tel: 03-8947 1512</li> <li>Encik Hashim Md. Shari (Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TUP PP)) No Tel: 03-8947 1555</li> <li>Puan Kasmirah Zaidi (Unitus setia induk) No Tel: 03-8947 1508</li> <li>Puan Norliyan Anor (Unitus setia induk) No Tel: 03-8947 1508</li> </ul> | [Senarai] |

**3 Januari 2011 –  
29 November 2012**

**Laman sesawang  
Sistem Pengurusan  
Kualiti**

**30 November 2012  
hingga kini**

**Sistem Pengurusan  
ISO (e-ISO)**

**DEMO...**



# e-iso

## PENGAJIAN PRASISWAZAH

|     |                |                                                                                                                             |    |    |            |                         |
|-----|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|------------|-------------------------|
| 1.  | UPM/PU/PS/P001 | PROSEDUR PEMBENTUKAN PROGRAM BAHARU DAN SEMAKAN SEMULA PROGRAM PRASISWAZAH UPM                                              | 02 | 09 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
|     |                | *NAMA DOKUMEN LAMA:<br>PROSEDUR PEMBENTUKAN PROGRAM BAHARU DAN PENSTRUKTURAN/SEMAKAN SEMAKAN SEMULA PROGRAM PRASISWAZAH UPM |    |    |            |                         |
| 2.  | UPM/PU/PS/P003 | PROSEDUR PENGAMBILAN PELAJAR BAHARU PROGRAM PENGAJIAN PRASISWAZAH                                                           | 02 | 09 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 3.  | UPM/PU/PS/P004 | PROSEDUR PENDAFTARAN KURSUS                                                                                                 | 02 | 04 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 4.  | UPM/PU/PS/P005 | PROSEDUR PENGURUSAN JADUAL WAKTU KULIAH DAN AMALI                                                                           | 02 | 07 | 26-05-2017 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 5.  | UPM/PU/PS/P006 | PROSEDUR PENGURUSAN JADUAL WAKTU PEPERIKSAAN                                                                                | 02 | 06 | 26-05-2017 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 6.  | UPM/PU/PS/P007 | PROSEDUR PENGENDALIAN KURSUS                                                                                                | 02 | 09 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 7.  | UPM/PU/PS/P008 | PROSEDUR PENYEDIAAN KERTAS SOALAN PEPERIKSAAN AKHIR                                                                         | 02 | 08 | 26-05-2017 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 8.  | UPM/PU/PS/P009 | PROSEDUR PENYEDIAAN, PELAKSANAAN DAN PENGENDALIAN PENILAIAN                                                                 | 02 | 07 | 26-05-2017 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 9.  | UPM/PU/PS/P010 | PROSEDUR PEMARKAHAN DAN PENGREDAN KURSUS                                                                                    | 02 | 06 | 26-05-2017 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 10. | UPM/PU/PS/P011 | PROSEDUR PENGURUSAN KEPUTUSAN PEPERIKSAAN AKHIR                                                                             | 02 | 08 | 26-05-2017 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 11. | UPM/PU/PS/P012 | PROSEDUR SEMAKAN GB DAN SEMAKAN GRED                                                                                        | 02 | 05 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 12. | UPM/PU/PS/P013 | PROSEDUR PENGENDALIAN PELAJAR BERMASALAH                                                                                    | 02 | 09 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 13. | UPM/PU/PS/P014 | PROSEDUR PENGURUSAN PENGIJAZAHAN PELAJAR                                                                                    | 02 | 05 | 26-05-2017 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 14. | UPM/PU/PS/P015 | PROSEDUR PENGENDALIAN PEPERIKSAAN PROFESIONAL PROGRAM DOKTOR PERUBATAN                                                      | 02 | 04 | 26-05-2017 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 15. | UPM/PU/PS/P016 | PROSEDUR PENGURUSAN MAJLIS KONVOKEYEN                                                                                       | 02 | 06 | 26-05-2017 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 16. | UPM/PU/PS/P017 | PROSEDUR PENGURUSAN DAN PELAKSANAAN LATIHAN INDUSTRI                                                                        | 02 | 04 | 18-08-2016 | <a href="#">[Pa</a>     |




**PENGURUSAN  
PENYELIDIKAN  
DAN INOVASI**

|    |    |                       |                                                                                                     |    |    |                                    |
|----|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|------------------------------------|
| 1. |    |                       | Prosedur                                                                                            |    |    |                                    |
|    | 1. | UPM/PU/PY/P001        | PROSEDUR<br>PENGURUSAN<br>PENYELIDIKAN<br>DAN INOVASI                                               | 02 | 10 | 19-09-2016 <a href="#">[Papar]</a> |
| 2. |    |                       | Garis Panduan                                                                                       |    |    |                                    |
|    | 1. | PU/PY/GP15/PENYELIDIK | GARIS PANDUAN<br>PENGURUSAN<br>PENYELIDIKAN<br>DAN INOVASI<br>UNTUK PENYELIDIK                      | 02 | 08 | 19-09-2016 <a href="#">[Papar]</a> |
|    | 2. | PU/PY/GP16/PTJ        | GARIS PANDUAN<br>PENGURUSAN<br>PENYELIDIKAN<br>DAN INOVASI<br>UNTUK PUSAT<br>TANGGUNGJAWAB<br>(PTJ) | 02 | 06 | 19-09-2016 <a href="#">[Papar]</a> |
|    | 3. | PU/PY/GP17/PTNCPI     | GARIS PANDUAN<br>PENGURUSAN<br>PENYELIDIKAN<br>DAN INOVASI<br>UNTUK PEJABAT<br>TNCPI                | 02 | 07 | 19-09-2016 <a href="#">[Papar]</a> |

|     |               |                                                                                                                          |    |    |            |                         |
|-----|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|------------|-------------------------|
| 1.  | UPM/PU/S/P001 | PROSEDUR PEMBENTUKAN PROGRAM BAHARU<br>PENGAJIAN SISWAZAH                                                                | 02 | 05 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 2.  | UPM/PU/S/P002 | PROSEDUR PEMBENTUKAN KURSUS BAHARU<br>PENGAJIAN SISWAZAH                                                                 | 02 | 03 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 3.  | UPM/PU/S/P003 | PROSEDUR SEMAKAN SEMULA KURIKULUM<br>PROGRAM PENGAJIAN SISWAZAH                                                          | 02 | 05 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 4.  | UPM/PU/S/P004 | PROSEDUR SEMAKAN SEMULA KURSUS PENGAJIAN<br>SISWAZAH                                                                     | 02 | 04 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 5.  | UPM/PU/S/P005 | PROSEDUR PENGENDALIAN PENGAJARAN KURSUS<br>PENGAJIAN SISWAZAH                                                            | 02 | 08 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 6.  | UPM/PU/S/P006 | PROSEDUR PENGAMBILAN PELAJAR SISWAZAH                                                                                    | 02 | 09 | 20-06-2017 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 7.  | UPM/PU/S/P007 | PROSEDUR PENGENDALIAN PENGAJIAN BERKAITAN<br>AKADEMIK PELAJAR SISWAZAH                                                   | 02 | 06 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 8.  | UPM/PU/S/P008 | PROSEDUR PENGENDALIAN PELAJAR SISWAZAH<br>BERMASALAH AKADEMIK                                                            | 02 | 06 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 9.  | UPM/PU/S/P009 | PROSEDUR PELANTIKAN JAWATANKUASA<br>PENYELIAAN PELAJAR SISWAZAH                                                          | 02 | 06 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 10. | UPM/PU/S/P010 | PROSEDUR PENYELIAAN PELAJAR SISWAZAH<br>SECARA PENYELIDIKAN                                                              | 02 | 07 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 11. | UPM/PU/S/P011 | PROSEDUR PENGURUSAN PRESTASI PELAJAR<br>SISWAZAH                                                                         | 02 | 06 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 12. | UPM/PU/S/P012 | PROSEDUR PENGURUSAN PRESTASI PELAJAR<br>SISWAZAH DALAM PROGRAM SECARA KERJA<br>KURSUS                                    | 02 | 06 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 13. | UPM/PU/S/P013 | PROSEDUR PENGURUSAN PEPERIKSAAN AKHIR<br>KURSUS PENGAJIAN SISWAZAH                                                       | 02 | 06 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 14. | UPM/PU/S/P014 | PROSEDUR PENILAIAN TESIS PELAJAR SISWAZAH                                                                                | 02 | 06 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 15. | UPM/PU/S/P015 | PROSEDUR PERKHIDMATAN SERAH URUS<br>DARIPADA JAWATANKUASA PEPERIKSAAN TESIS<br>DAN PENSYARAH SAMBILAN PENGAJIAN SISWAZAH | 02 | 05 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 16. | UPM/PU/S/P016 | PROSEDUR PENGURUSAN BIASISWA/BANTUAN<br>KEWANGAN PENGAJIAN SISWAZAH                                                      | 02 | 03 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 17. | UPM/PU/S/P017 | PROSEDUR PENGESAHAN DAN PENGURNIAAN<br>IJAZAH PELAJAR SISWAZAH                                                           | 02 | 05 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |
| 18. | UPM/PU/S/P018 | PROSEDUR PEMBENTUKAN/SEMAKAN SEMULA<br>BIDANG PENGAJIAN SISWAZAH                                                         | 02 | 02 | 18-08-2016 | <a href="#">[Papar]</a> |

# **Perkongsian Penemuan Audit Dalaman dan Audit Pihak Ketiga**

**e-ISO** SISTEM PENGURUSAN ISO  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



### AUDIT DALAMAN & SIRIM

Audit Dalaman

+ [QMS MS ISO 9001](#)

+ [EMS MS ISO 14001](#)

+ [ISMS MS ISO 27001](#)

Audit SIRIM

+ [QMS MS ISO 9001](#)

+ [EMS MS ISO 14001](#)

+ [ISMS ISO/IEC 27001](#)

### SISTEM PENGURUSAN AUDIT DALAMAN

..penemuan audit kini



+ [paparan Sistem \(portalcqa.upm.edu.my\)](http://portalcqa.upm.edu.my)

+ [Manual Pengguna \(JAD\)](#)

## CONTOH PENEMUAN

Didapati Borang Semakan Soalan/Skema Jawapan Peperiksaan Akhir yang luput masih digunakan

Didapati pemantauan ke atas pengajaran tidak dilaksanakan oleh Ketua Jabatan.

Didapati rekod tidak dikemaskini bagi proses pengendalian penilaian kursus

Didapati maklumat terdokumen untuk penyerahan dan penerimaan dokumen peperiksaan tidak lengkap.

Didapati proses pengendalian pelajar bermasalah tidak dilaksanakan untuk pelajar yang mencapai markah kurang 40% dalam Ujian 1.

Didapati Ujian 1 diadakan dalam minggu ke 7 dan tidak mengikut tempoh seperti di dalam prosedur

## CONTOH PENEMUAN

Didapati tiada penilaian pengajaran dilakukan bagi kursus pasca siswazah berkaitan.

Didapati penghantaran laporan peperiksaan akhir (viva voce) tesis master tidak mengikut tempoh yang ditetapkan

Didapati pelaksanaan penilaian kursus tidak mengikut rangka kursus yang diluluskan Senat

Didapati Fail Kursus tidak diwujudkan

Didapati Laporan Akhir Penyelidikan (PU/PY/BR010/LAP) tidak dihantar dalam tempoh 3 bulan selepas tarikh tamat projek ke Pejabat Timbalan Dekan Siswazah

Didapati Buku Rekod Aktiviti Penyelidikan bagi geran yang telah tamat tidak dihantar ke Pejabat Timbalan dekan untuk simpanan fakulti.

# PENGEKALAN PENSIJILAN ISO 9001



| No. Penemuan          | Klausa dan penemuan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NCR - 1<br><br>(PD-1) | <p>7.1.5 Pemantauan dan pengukuran sumber</p> <p><u>Penemuan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organisasi <b>tidak menjalankan penyelenggaraan berkala dengan berkesan</b> sama ada patuh dengan keperluan standard dan keperluan organisasi.</li> <li>2. Organisasi <b>tidak menjalankan kalibrasi kebuk wasap yang digunakan</b> untuk proses penyelidikan/pengajaran</li> </ol> <p><u>Bukti Penemuan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fakulti Pertanian – Ladang 10<br/>Tiada road tax dan insuran bagi Kenderaan (No PlateTraktor – BGM 2689, BGM 5470, WJE 5215, BJQ 2475) yang digunakan untuk pengajaran &amp; penyelidikan. Rekod senarai semak kenderaan &amp; jentera SOK/PYG/SS01 hanya direkodkan sehingga bulan April 2017</li> <li>2. Fakulti Sains<br/>Makmal Kimia Polimer 2 – Kebuk Wasap - kalibrasi terakhir 4/8/2010<br/>Makmal Persediaan Pusat – Kebuk Wasap - Kalibrasi terakhir 17/9/2016</li> </ol> |

**No. Pensijilan: AR2020 (16 OKT. 2015 – 6 JULAI 2018)**

**3 NCR &  
25 OFI**



**Tahun  
2017**

**Tahun  
2018**

**Standard baharu:  
MS ISO 9001:2015**

**Audit  
Pemantauan 2  
11 – 15, 18 – 20 &  
25 – 26 SEPT. 2017**

Penambahan Entiti

1. Pusat Antarabangsa
2. Institut Antarabangsa  
Akuakultur dan Sains  
Akuatik
3. Pusat Pemajuan  
Kompetensi Bahasa
4. Institut Kajian  
Perladangan
5. Pusat Zakat

**Audit  
Pensijilan  
Semula**

**8 – 11,  
17 – 18,  
21 – 24  
MEI 2018**

## Penemuan:

1. Organisasi **tidak menjalankan penyelenggaraan berkala dengan berkesan** sama ada patuh dengan keperluan standard dan keperluan organisasi.
2. Organisasi **tidak menjalankan kalibrasi kebuk wasap yang digunakan** untuk proses penyelidikan/pengajaran

### BAHAGIAN 2: KEPUTUSAN HASIL PENYIASATAN DAN PENGENALPASTIAN PUNCA

(Sila gunakan kaedah 5 Why, Ishikawa atau yang bersesuaian dalam pengenalanpastian punca)

1. Pemahaman staf yang mengendalikan kenderaan universiti di ladang tidak memerlukan roadtax
2. Garis panduan Keselamatan Penggunaan Kebuk Wasap tidak menjelaskan keperluan pelaksanaan bacaan udara tercemar perlu diselenggara dan seterusnya dikalibrasi.

### BAHAGIAN 3: PEMBETULAN SEKIRANYA BERKENAAN DAN PELAN TINDAKAN PEMBETULAN DAN TARIKH PELAKSANAAN:

#### 3.1 Pembetulan (jika ada)

1. Dapatkan cukai jalan (*Road Tax*) bagi kenderaan BGM 2689, BGM 5470, WJE 5215, BJQ 2475  
(Tindakan: Fakulti Pertanian)
2. Tiada

#### 3.2 Pelan Tindakan Pembetulan

1. Memberi penerangan/kefahaman berkaitan pengendalian kenderaan di Ladang kepada pegawai yang berkaitan  
(Tindakan: Fakulti Pertanian)
2. Membuat pindaan Garis panduan Keselamatan Penggunaan Kebuk Wasap  
(Tindakan: Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan)

**Tarikh Pelaksanaan: 21 Disember 2017**

### BAHAGIAN 4: BUKTI TINDAKAN YANG DIKEMUKAKAN

1. Salinan cukai jalan (*Road Tax*) bagi kenderaan BGM 2689, BGM 5470, WJE 5215, BJQ 2475 (Tindakan: Fakulti Pertanian)
2. Bukti penerangan/kefahaman (Tindakan: Fakulti Pertanian)
3. Garis Panduan yang telah dipinda (Tindakan: Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan)

- NCR – 2**      **8.5.1 Kawalan Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan**
- (PD-2)**      **Penemuan:**  
 Organisasi gagal memastikan penyediaan kertas soalan peperiksaan akhir adalah berdasarkan Prosedur UPM/PU/PS/P008 dimana kertas soalan yang telah dimoderasi tidak disahkan oleh moderator (sekiranya ada pindaan) dan juga Ketua Jabatan
- Bukti Penemuan:**  
 Fakulti Pertanian - Jabatan Sains Tanaman  
 Kesemua kertas soalan peperiksaan akhir sem 2 2016/2017  
 Contoh: Code Subjek - AGR 3501, AGR 3002, HRT 4601  
 rujuk Senarai semak penyediaan kertas soalan peperiksaan akhir PU/PS/SS01/PEP

**No. Pensijilan: AR2020 (16 OKT. 2015 – 6 JULAI 2018)**

**3 NCR &  
25 OFI**



**Tahun  
2017**

**Tahun  
2018**

**Standard baharu:  
MS ISO 9001:2015**

**Audit  
Pemantauan 2  
11 – 15, 18 – 20 &  
25 – 26 SEPT. 2017**

**Penambahan Entiti**  
 1. Pusat Antarabangsa  
 2. Institut Antarabangsa  
 Akuakultur dan Sains  
 Akuatik  
 3. Pusat Pemajuan  
 Kompetensi Bahasa  
 4. Institut Kajian  
 Perladangan  
 5. Pusat Zakat

**Audit  
Pensijilan  
Semula**

**8 – 11,  
17 – 18,  
21 – 24  
MEI 2018**

## Penemuan:

Organisasi gagal memastikan penyediaan kertas soalan peperiksaan akhir adalah berdasarkan Prosedur UPM/PU/PS/P008 dimana kertas soalan yang telah dimoderasi tidak disahkan oleh moderator (sekiranya ada pindaan) dan juga Ketua Jabatan

### **BAHAGIAN 2: KEPUTUSAN HASIL PENYIASATAN DAN PENGENALPASTIAN PUNCA**

(Sila gunakan kaedah 5 Why, Ishikawa atau yang bersesuaian dalam pengenaltastian punca)

**Tiada Kefahaman mengenai prosedur Penyediaan Kertas Soalan Peperiksaan Akhir**

### **BAHAGIAN 3: PEMBETULAN SEKIRANYA BERKENAAN DAN PELAN TINDAKAN PEMBETULAN DAN TARIKH PELAKSANAAN:**

#### **3.1 Pembetulan (jika ada)**

Tiada

#### **3.2 Pelan Tindakan Pembetulan**

Mengadakan bengkel pemantapan proses kerja di Fakulti

(Tindakan: Fakulti Pertanian)

**Tarikh Pelaksanaan: 21 Disember 2017**

### **BAHAGIAN 4: BUKTI TINDAKAN YANG DIKEMUKAKAN**

1. Bukti kehadiran bengkel pemantapan (termasuk pegawai yang terlibat AGR 3501, AGR 3002, HRT 4601)
2. Modul Bengkel
3. Bukti proses penyediaan kertas soalan peperiksaan yang telah lengkap

(Tindakan: Fakulti Pertanian)

NCR 3

8.5.1 Kawalan Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan

Penemuan 1:

**Pemantauan proses pelaksanaan pengajaran** seperti yang ditetapkan dalam klausa 6.7, UPM/PU/PS/P007 tidak dapat disahkan semasa audit

PROSEDUR PENGENDALIAN PENGAJIAN  
BERKAITAN AKADEMIK PELAJAR SISWAZAH

Penemuan 2:

Kaedah penilaian kursus telah dikenal pasti dalam Matrik Hasil Pembelajaran Kursus [CLO]. Namun begitu, hasil pencapaian kursus iaitu *Course Learning Outcome Analysis* berdasarkan Matrik Hasil Pembelajaran Kursus tidak dapat disahkan

No. Pensijilan: AR2020 (16 OKT. 2015 – 6 JULAI 2018)

3 NCR &  
25 OFI

Tahun  
2017

Tahun  
2018

Standard baharu:  
MS ISO 9001:2015

Audit  
Pemantauan 2  
11 – 15, 18 – 20 &  
25 – 26 SEPT. 2017

Penambahan Entiti  
1. Pusat Antarabangsa  
2. Institut Antarabangsa  
Akuakultur dan Sains  
Akuatik  
3. Pusat Pemajuan  
Kompetensi Bahasa  
4. Institut Kajian  
Perladangan  
5. Pusat Zakat

Audit  
Pensijilan  
Semula

8 – 11,  
17 – 18,  
21 – 24  
MEI 2018



## Penemuan 1:

### **Pemantauan proses pelaksanaan pengajaran**

seperti yang ditetapkan dalam klausa 6.7,  
UPM/PU/PS/P007 tidak dapat disahkan semasa audit

#### **BAHAGIAN 2: KEPUTUSAN HASIL PENYIASATAN DAN PENGENALPASTIAN PUNCA** (Sila gunakan kaedah 5Why, Ishikawa atau yang bersesuaian dalam mengenalpastian punca)

1. Perubahan struktur (proses kerja pemantauan oleh jabatan kepada Pejabat Timbalan Dekan Pengajian Prasiswazah) kurang berkesan dalam pemantauan fail kursus

(Fakulti Kejuruteraan)

2. Tiada Pemantauan oleh Ketua Bahagian

(Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa)

#### **BAHAGIAN 3: PEMBETULAN SEKIRANYA BERKENAAN DAN PELAN TINDAKAN PEMBETULAN DAN TARIKH PELAKSANAAN:**

##### **3.1 Pembetulan (jika ada)**

1. Tiada
2. Tiada

#### **3.2 Pelan Tindakan Pembetulan**

1. Menyusun semula struktur pemantauan di Fakulti.

(Tindakan: Fakulti Kejuruteraan)

2. Menyediakan Jadual pemantauan

(Tindakan: Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa)

**Tarikh Pelaksanaan: 21 Disember 2017**

#### **BAHAGIAN 4: BUKTI TINDAKAN YANG DIKEMUKAKAN**

1. Petikan minit mesyuarat Pengurusan Fakulti.  
(Tindakan: Fakulti Kejuruteraan)
2. Jadual pemantauan yang telah lengkap diisi.  
(Tindakan: Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa)

## Penemuan 2:

**Kaedah penilaian kursus** telah dikenal pasti dalam Matrik Hasil Pembelajaran Kursus [CLO]. Namun begitu, hasil pencapaian kursus iaitu *Course Learning Outcome Analysis* berdasarkan Matrik Hasil Pembelajaran Kursus tidak dapat disahkan

### BAHAGIAN 2: KEPUTUSAN HASIL PENYIASATAN DAN PENGENALPASTIAN PUNCA

(Sila gunakan kaedah 5Why, Ishikawa atau yang bersesuaian dalam mengenalpastian punca)

Guru Bahasa tidak memahami keperluan penyediaan Laporan Pentaksiran Kursus

### BAHAGIAN 3: PEMBETULAN SEKIRANYA BERKENAAN DAN PELAN TINDAKAN PEMBETULAN DAN TARIKH PELAKSANAAN:

#### 3.1 Pembetulan (jika ada)

Tiada

### 3.2 Pelan Tindakan Pembetulan

Mengadakan taklimat proses Pengajaran dan Pembelajaran secara menyeluruh oleh Peneraju Proses

(Tindakan: TWP Prasiswazah, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)

**Tarikh Pelaksanaan: 21 Disember 2017**

### BAHAGIAN 4: BUKTI TINDAKAN YANG DIKEMUKAKAN

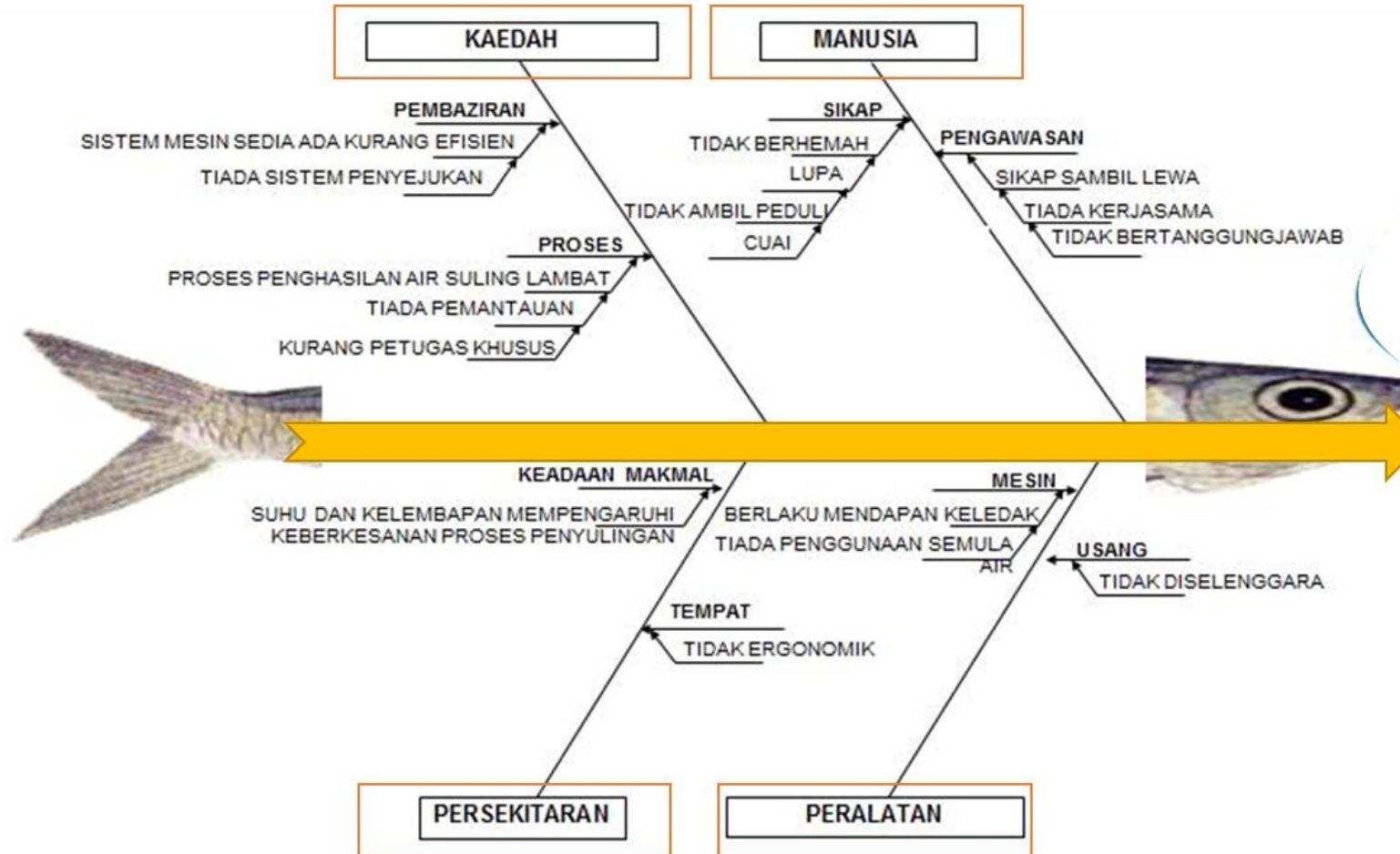
1. Bukti kehadiran taklimat (Termasuk pegawai yang terlibat BBI 2423)
2. Modul taklimat

(Tindakan: TWP Prasiswazah, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)

**Isu/penemuan berulang** yang didapati semasa audit badan pensijilan bagi **tempoh 2014 hingga 2017** iaitu yang melibatkan isu berikut:

- (a)Rekod fail kursus pengajaran;**
- (b)Penentukuran peralatan penyelidikan;**
- (c)Projek penyelidikan;**
- (d)Aduan pelanggan; dan**
- (e)Kawalan harta pelanggan berkaitan salinan kad pengenalan.**

# Isu dan Cabaran Ke Arah Pembudayaan Kualiti di UPM



# KUALITI????



- |                                  |                          |                               |                          |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| ..bersedia?                      | <input type="checkbox"/> | ..buat seperti dirancang?     | <input type="checkbox"/> |
| ..ada senarai tugas?             | <input type="checkbox"/> | ..tahu, faham & ikut aturan?  | <input type="checkbox"/> |
| ..faham tugas?                   | <input type="checkbox"/> | ..buat penambahbaikan?        | <input type="checkbox"/> |
| ..rancang kerja?                 | <input type="checkbox"/> | ..buat lebih baik?            | <input type="checkbox"/> |
| ..bincang & faham tuntuan kerja? | <input type="checkbox"/> |                               |                          |
|                                  |                          | .. penambahbaikan berterusan? | <input type="checkbox"/> |
|                                  |                          | ..sebagai team player?        | <input type="checkbox"/> |
|                                  |                          | ..memudahkan pelanggan?       | <input type="checkbox"/> |
|                                  |                          | .. pelanggan puas hati?       | <input type="checkbox"/> |



ADA **KEPERLUAN** TERTENTU! DAN  
**SAYA PILIH!!!**

# TUGAS & TANGGUNG JAWAB DALAM PENGAJARAN PEMBELAJARAN PENYELIDIKAN, PENERBITAN, KHIDMAT PROFESIONAL DLL



I'm  
OK



..saya pekerja  
**BERKUALITI!**

..berkerja dalam  
organisasi yang  
**BERKUALITI!**



Mempertingkatkan Kualiti dan  
Daya Saing Graduan

Penjanaan Nilai Melalui RDCE yang  
Mantap dan Lestari

Melonjakkan Perkhidmatan  
Jaringan Industri dan Masyarakat

Memperkasakan UPM Sebagai Pusat  
Kecemerlangan Pertanian

Mempertingkatkan Kualiti Tadbir Urus

