



UNIVERSITI
PENDIDIKAN
SULTAN IDRIS
اونيورسيتي فنديديقن سلطان ادريس

SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY

PANDUAN PENGURUSAN MS ISO 9001:2015

Untuk Ketua PTj dan Pentadbir UPSI

Oleh : BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI (BPQ)

TUJUAN

Panduan Pengurusan MS ISO 9001: 2015 untuk Ketua Pusat Tanggungjawab (PTj) dan Pentadbir PTj ini bertujuan sebagai rujukan kepada PTj bagi melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) pada peringkat PTj.

LATAR BELAKANG

Universiti pendidikan Sultan Idris telah mula melaksanakan MS ISO pada tahun 2006. Berlandaskan hasrat untuk terus berusaha meningkatkan keberkesanan dan kecekapan universiti dalam menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan, UPSI berjaya memperolehi pensijilan pertamanya untuk keseluruhan universiti pada tahun 2006. Bermula dengan pensijilan MS ISO 9001:2000 (2006), MS ISO 9001:2001 (2012), MS ISO 9001 :2008 (2016) dan yang terkini MS ISO 9001:2015 (2017).

PERUBAHAN UTAMA MS ISO 9001:2015

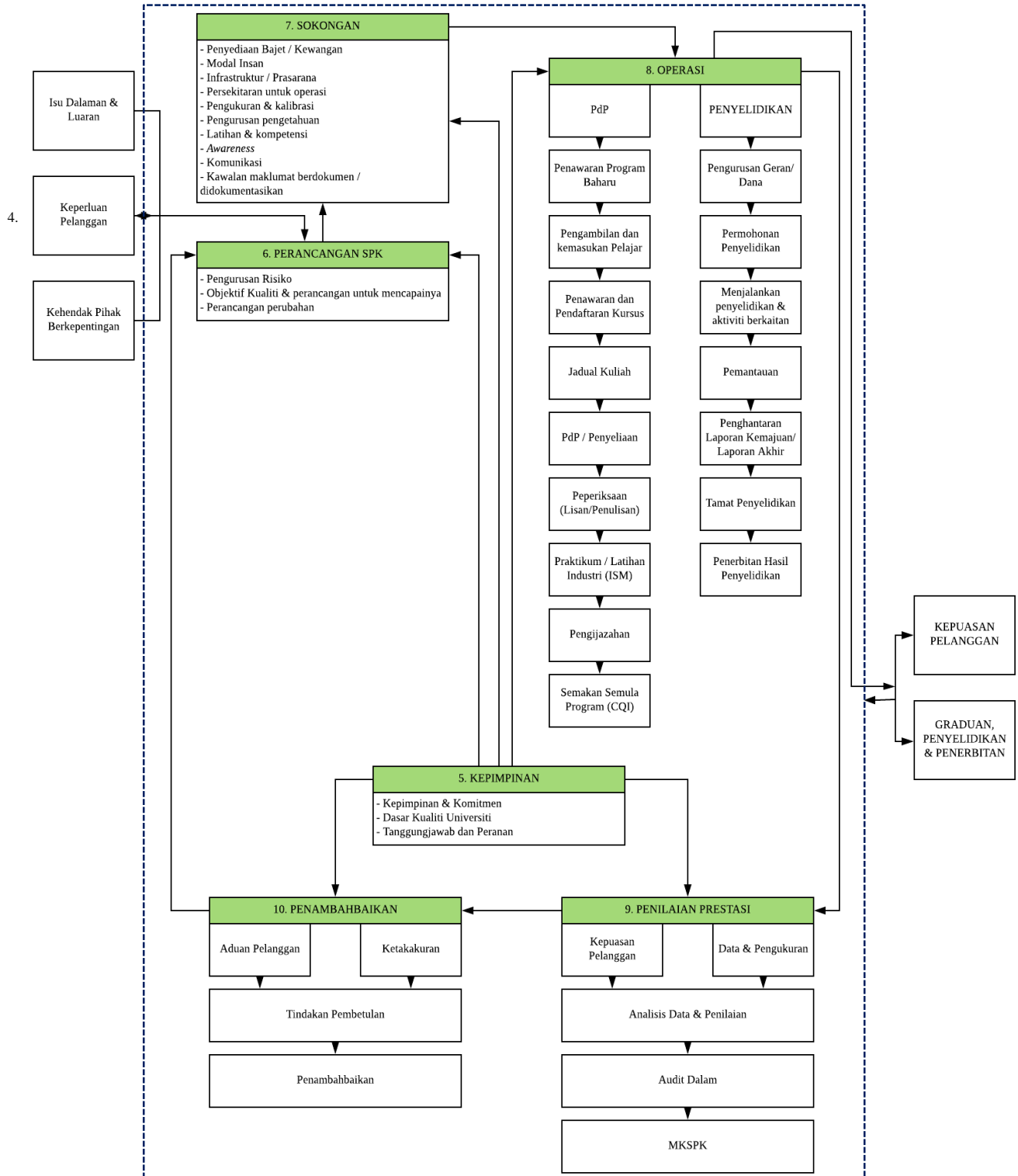
Jadual 1: Perubahan utama antara MS ISO 9001: 2008 dengan MS ISO 9001: 2015

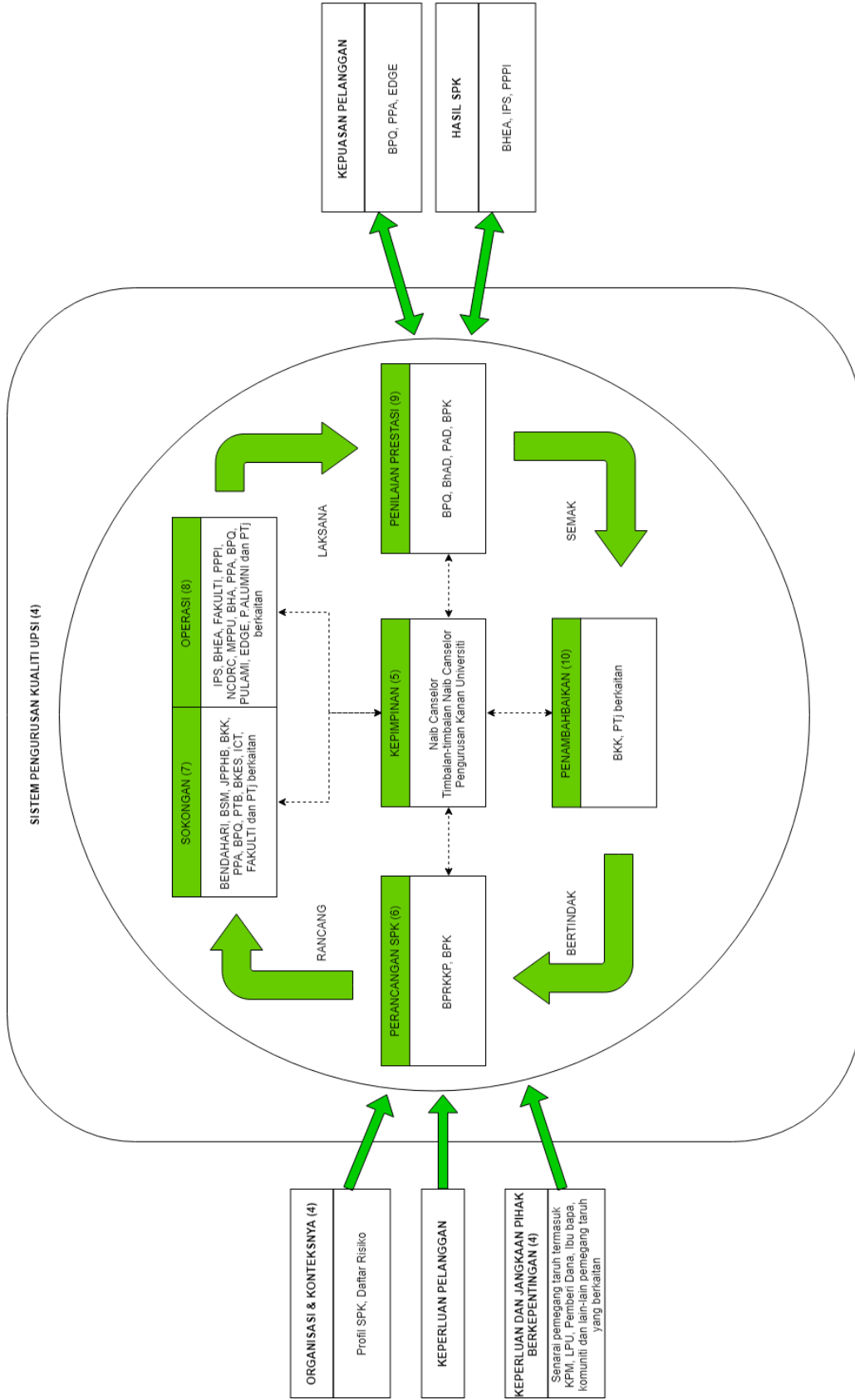
BIL.	PERKARA	MS ISO 9001: 2008	MS ISO 9001: 2015
i	Struktur	Biasa	Aras Tinggi (<i>High Level Structure</i> – HLS)
ii	Prinsip pengurusan kualiti	Lapan	Tujuh
iii	Model Sistem Pengurusan Kualiti	Pendekatan proses	1. Pendekatan proses; dan 2. Kitaran Rancang – Lakukan – Semak – Bertindak (PDCA).
iv	Klausa	Lapan	Sepuluh
v	Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti	1. Mewujudkan, mendokumentasikan, melaksanakan, menyelenggarakan satu Sistem Pengurusan Kualiti dan menambah baik keberkesanannya secara berterusan.	1. Mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan dan menambah baik secara berterusan Sistem Pengurusan Kualiti; 2. Memahami organisasi dan konteksnya; 3. Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan; dan 4. Menentukan skop Sistem Pengurusan Kualiti.
vi	Keperluan peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa	Wakil pengurusan	Pihak / pihak-pihak yang relevan
vii	Keperluan pendokumenan	1. Dasar kualiti; 2. Objektif kualiti; 3. Manual kualiti; 4. Prosedur dan rekod didokumentasikan yang diperlukan oleh standard; dan 5. Dokumen termasuk rekod yang ditentukan oleh organisasi sebagai perlu.	1. Dasar kualiti; 2. Objektif kualiti; 3. Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh standard; dan 4. Maklumat didokumentasikan yang ditentukan perlu oleh organisasi.
viii	Keperluan perancangan	1. Objektif kualiti; dan 2. Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti.	1. Tindakan menyatakan risiko dan peluang; 2. Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya; dan 3. Merancang perubahan.
ix	Keperluan penambahbaikan	1. Penambahbaikan berterusan; 2. Tindakan pembetulan; dan 3. Tindakan pencegahan.	1. Ketakakuran dan tindakan pembetulan; dan 2. Penambahbaikan berterusan.

Nota: Tulisan merah dalam jadual merujuk keperluan dalam MS ISO 9001: 2008 yang telah digugurkan dalam MS ISO 9001: 2015

INTERAKSI PROSES BISNES

PTj disarankan untuk memahami terlebih dahulu INTERAKSI PROSES BISNES UPSI seperti dalam Rajah 1 dan Rajah 2.





Rajah 2

PANDUAN KLAUSA

Bagi memudahkan pemahaman mengenai pelaksanaan MS ISO 9001:2015 UPSI, perkara-perkara berikut perlu disediakan dan dipatuhi oleh Ketua PTj, Pentadbir dan seluruh warga PTj berkenaan.

KLAUSA 4 : KONTEKS ORGANISASI

KLAUSA	PERKARA/ TINDAKAN
Klausa 4.1 : Memahami organisasi dan konteksnya	<p>A. Pelan Strategik</p> <ul style="list-style-type: none">• Pelan Strategik UPSI telahpun diterbitkan oleh Bahagian Perancangan Korporat (BPK) UPSI. Walau bagaimanapun, untuk auditan, kaedah menghasilkan Pelan Strategik ini perlu dibuktikan.• PTj dinasihatkan untuk menghasilkan Pelan Inisiatif/ Pelan Taktikal bagi menyokong dan menggerakkan Pelan Strategik UPSI.• Bagi PTj di peringkat sokongan yang tiada Pelan Strategik sebelum ini, dinasihatkan supaya menghasilkan satu Pelan Strategik yang menyokong keperluan Pelan Strategik UPSI. <p>Penting : Dokumen atau maklumat mengenai ketiga-tiga perkara di atas perlu direkodkan dan dikemukakan sebagai pembuktian bahawa ianya dirancang dengan baik sebelum digunakan.</p> <p>B. Dasar, Peraturan, Pekeliling</p> <p>PTj perlu mengenalpasti semua dasar, peraturan dan pekeling yang digunakan oleh PTJ secara khusus dan universiti secara amnya, terutama yang berkaitan dengan skop. Dasar, peraturan dan pekeling ini perlu dalam bentuk dokumen yang boleh dirujuk.</p> <p>Nota : Pekeliling Am boleh didapati melalui laman sesawang Bahagian Govenan UPSI.</p>
Klausa 4.2: Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan	<p>A. Pihak Berkepentingan bagi setiap PTj mungkin berbeza-beza. Sebagai contoh, salah satu pihak berkepentingan di Fakulti Sains Sukan dan Kejurulatihan adalah Kementerian Belia dan Sukan, manakala di Fakulti Muzik dan Seni Persembahan pula adalah Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan.</p>

Kenalpasti keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan melalui Pelan Strategik atau melalui operasi harian PTj. Senaraikan Pihak Berkepentingan ini melalui jadual seperti contoh berikut :

BIL.	SENARAI PIHAK BERKEPENTINGAN	PERANAN
1	Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia	Meluluskan penggunaan peralatan APA
2	Pejabat Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia	Membuat tapisan keselamatan staf UPSI
3	Sekolah Menengah Khir Johari Tanjung Malim	Menerima pelajar Latihan Mengajar Fakulti

Penting : Senarai ini perlu sentiasa dikemaskini kerana ianya sentiasa berubah dari semasa ke semasa.

B. **Maklumbalas** daripada pihak berkepentingan juga perlu diperolehi bagi memenuhi Klausa ini. PTj dicadangkan membuat Kajian Kepuasan Pelanggan atau Maklumbalas Kepuasan Pelanggan berdasarkan senarai pihak berkepentingan yang disediakan.

**Klausa 4.3 :
Menentukan skop
sistem pengurusan
kualiti**

Penentuan SKOP dibuat oleh pihak UPSI melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti (MKSPK). Minit mesyuarat berkenaan perkara ini diedarkan kepada ahli mesyuarat.

Maklumat mengenai skop juga boleh didapati melalui **Profil Kualiti UPSI** yang disediakan oleh Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ).

**Klausa 4.4:
Sistem pengurusan
kualiti dan prosesnya**

A. PTj perlu membuktikan bahawa SPK dilaksanakan di bawah PTj. Pematuhan terhadap SPK dibincangkan di dalam mesyuarat-mesyuarat penting PTj dan dijadikan **AGENDA TETAP**. Bukti adalah daripada minit Mesyuarat Pengurusan/ Pentadbiran, Mesyuarat Fakulti dan sebagainya.

B. PTj juga perlu membuktikan sama ada melalui **Manual Prosedur Kerja atau Garis Panduan atau Panduan atau apa-apa bukti berdokumen** bahawa proses kerja yang berlaku di PTj adalah terkawal dan mengikut prosedur yang betul.

Penting : Klausa 4.4.2 menekankan agar dokumen-dokumen yang menyokong operasi PTJ berkenaan haruslah sentiasa dikemaskini, diselenggara dan boleh dibuktikan kemaskini/selenggaranya.

KLAUSA 5 : KEPIMPINAN

KLAUSA	PERKARA/ TINDAKAN
<p>Klausa 5.1 : Kepimpinan dan komitmen</p> <p>Klausa 5.1.1 : Am</p>	<p>Klausa ini memerlukan Pengurusan PTj menunjukkan (dengan bukti berdokumen) kepimpinan dan komitmen tentang SPK.</p> <p>A. Ketua PTj hendaklah mengambil tanggungjawab (tidak mewakili) mengenai pengurusan SPK di PTj masing-masing. Sistem Pengurusan Kualiti PTj tidak hanya MS ISO 9001:2015 sahaja tetapi termasuk juga KIK, Audit Dalaman dan semua perkara yang melibatkan kualiti PTj.</p> <p>B. Memastikan Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti dilaksanakan dan dipantau.</p> <p>C. Ketua PTj hendaklah mengkomunikasikan kepentingan pengurusan kualiti sama ada melalui mesyuarat (minit), teks ucapan, emel dan laporan-laporan PTj.</p>
<p>Klausa 5.1.2 : Fokus kepada pelanggan</p>	<p>Ketua PTj hendaklah menggerakkan usaha-usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Perkara ini perlu dibuktikan.</p>
<p>Klausa 5.2 : Dasar</p> <p>Klausa 5.2.1 : Membangunkan Dasar Kualiti</p>	<p>Dasar Kualiti (DK) telah dibangunkan sebelum ini. Dokumen mengenainya telah ditandatangani oleh Naib Canselor.</p>
<p>Klausa 5.2.2 : Mengkomunikasikan Dasar Kualiti</p>	<p>DK perlu dikomunikasikan oleh Ketua PTj dan disebarluaskan oleh Pentadbir di dalam PTj berkenaan. Setiap warga kerja dan pelajar perlu mengetahuinya.</p>
<p>Klausa 5.3 : Peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa organisasi</p>	<p>Klausa ini menetapkan bahawa:</p> <p>A. setiap warga staf di PTj mempunyai peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa. Ianya dizahirkan melalui Fail Meja setiap staf. Ketua PTj mesti memastikan bahawa setiap staf mempunyai Fail Meja masing-masing.</p> <p>B. Staf yang dilantik untuk jawatan-jawatan khas PTj juga perlu mempunyai Surat Lantikan dan setiap lantikan perlu melalui Punca Kuasa tertentu seperti keputusan mesyuarat, arahan universiti dan sebagainya.</p>

KLAUSA 6 : PERANCANGAN

KLAUSA	PERKARA
<p>Klausa 6.1 : Tindakan menyatakan risiko dan peluang</p> <p>Klausa 6.1.1: Setiap PTj perlu mempunyai Daftar Risiko sendiri.</p>	<p>A. Ketua PTj perlu memastikan Daftar Risiko diwujudkan di PTj. Daftar Risiko ini perlu menyatakan risiko PTj dan tidak semua PTj mempunyai risiko yang sama.</p> <p>Contoh risiko adalah kegagalan menghasilkan satu mekanisme kawalan bahan kimia yang baik boleh menyebabkan staf Fakulti Sains dan Matematik terdedah kepada bahaya penggunaan bahan kimia. Keadaan ini amat berisiko dan mungkin membawa kepada masalah keselamatan dan kesihatan pekerjaan yang serius.</p> <p>Risiko PTj perlu diketahui dan dimaklumkan kepada semua warga PTj supaya mitigasi dan penyelesaian risiko tidak dibuat secara individu tetapi mendapat sokongan semua pihak.</p> <p>B. Daftar Risiko UPSI diselenggarakan oleh Bahagian Pengurusan Risiko, keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan atau ROSHA. Bahagian ini mengendalikan risiko-risiko universiti dan bukan risiko PTj secara khusus.</p>
<p>Klausa 6.1.2 : PTj hendaklah membincang dan mencari cara menangani risiko dan peluang.</p>	<p>Daftar Risiko PTj perlu disemak dan diselenggara oleh Pentadbir PTj. PTj melalui agenda atau mesyuarat berkaitan risiko, perlu mengenalpasti kaedah atau cara-cara menangani risiko dengan mencegah, mengurangkan kesan atau menambahbaik.</p> <p>PENTING : PTj diminta untuk merujuk kepada Garis Panduan Pengurusan Risiko UPSI dan pihak ROSHA dalam menguruskan risiko.</p>
<p>Klausa 6.2 : Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya.</p>	<p>Seperti Pelan Strategik, UPSI telah menetapkan objektif kualitinya yang diukur melalui KPI-KPI yang telah dikenalpasti.</p> <p>A. Objektif Kualiti UPSI telahpun diterbitkan oleh Bahagian Perancangan Korporat (BPK) UPSI. Walau bagaimanapun, untuk auditan, kaedah menghasilkan Objektif Kualiti ini perlu dibuktikan.</p> <p>B. PTj dinasihatkan untuk menghasilkan KPI Inisiatif/ KPI Taktikal bagi menyokong dan menggerakkan Objektif Kualiti UPSI.</p> <p>C. PTj di peringkat sokongan yang tidak dinyatakan di dalam</p>

	KPI universiti, adalah tidak wajib untuk menghasilkan objektif kualiti sendiri. Jika berkehendakkan kepada objektif kualiti, PTj berkenaan diminta untuk menghasilkan objektif yang menyokong objektif kualiti universiti dan berkaitan dengan PTj masing-masing.
Klausa 6.3 : Merancang perubahan	Sebarang perubahan atau penambahbaikan terhadap Sistem Pengurusan Kualiti PTj perlu dibincang dan diputuskan di dalam mesyuarat yang dipengerusikan oleh Ketua PTj serta diminitkan.

KLAUSA 7 : SOKONGAN

KLAUSA	PERKARA
Klausa 7.1.2 : Modal Insan	<p>A. PTj perlu mempunyai dokumen perancangan sumber manusia yang mana ianya diperlukan untuk mencapai objektif PTj dan menyokong skop MS ISO 9001:2015 UPSI.</p> <p>B. Dokumen perancangan ini perlu menunjukkan bahawa ianya dirancang dengan baik demi untuk operasi dan kawalan outputnya.</p> <p>C. Bagi PTj yang menyelaras keperluan ini diperingkat universiti seperti di Bahagian Sumber Manusia, ianya perlu dibuktikan melalui waran-waran perjawatan, permohonan dan temuduga, minit-minit mesyuarat pembangunan sumber manusia dan sebagainya.</p>
Klausa 7.1.3 : Prasarana	<p>A. PTj perlu merancang dan menyediakan prasarana (seperti bangunan dan utiliti) yang diperlukan untuk mencapai objektif PTj dan menyokong skop MS ISO 9001:2015 UPSI.</p> <p>B. Prasarana yang sedia ada perlu diselenggara dengan baik. Sebagai contoh, makmal yang disediakan harus dikawal selia dengan baik, mempunyai papantanda keselamatan makmal, peraturan penggunaan dan jadual penyelenggaraan secara berkala yang dipaparkan. Nombor telefon semasa kecemasan juga perlu sebagai langkah pencegahan yang sesuai kepada pengguna makmal.</p> <p>C. Peminjaman peralatan, verifikasi aset dan inventori, kontrak pembersihan, penyelenggaraan sistem, perisian dan perkakasan, proses baik pulih (termasuk kenderaan) juga perlu dalam membuktikan bahawa prasarana universiti dikendalikan dengan baik dan berkesan dalam menyokong aktiviti Sistem Pengurusan Kualiti universiti.</p>

<p>Klausa 7.1.4 : Persekitaran untuk operasi</p>	<p>PTj perlu memastikan persekitaran yang baik untuk menjalankan operasinya. Sebagai contoh, untuk menjalankan ujikaji yang baik, sebuah makmal yang lengkap dengan keperluan asas perlu disediakan. Pengudaraan yang baik, kawasan yang terang dengan keadaan yang bersih selain mematuhi piawaian Jabatan Alam Sekitar, merupakan keperluan untuk klausa ini.</p>
<p>Klausa 7.1.5 : Sumber pemantauan dan pengukuran</p> <p>Klausa 7.1.5.1 : Am</p>	<p>Klausa ini memerlukan PTj untuk menentu dan menetapkan peralatan yang perlu dipantau, diukur atau dinilai dalam tempoh tertentu. Penentuan dan penetapan ini perlu dibuktikan sama ada melalui manual barangan atau analisis-analisis penyelenggaraan atau lesen-lesen yang digunakan.</p> <p>Rekod seperti Jadual Penyelenggaraan Berkala, Jadual Kalibrasi dan dokumen-dokumen penyelenggaraan disimpan sebagai rekod pembuktian.</p>
<p>Klausa 7.1.5.2 : Kebolehsasaran pengukuran</p>	<p>A. Klausa ini memerlukan PTj untuk menentu dan menetapkan peralatan yang perlu ditentukan dan tentusah (<i>calibration of instrument</i>). Proses termasuk peralatan atau bahan yang ditawarkan dan diterima oleh PTj.</p> <p>Sebagai contoh, sampel bahan yang diterima oleh makmal untuk tujuan pengukuran (jumlah bahan tertentu di dalam sampel), proses penyimpanan bahan, tempoh sah sehingga tamat tempoh, proses pengukuran semula selepas tamat tempoh sehingga keputusan diberikan perlu diberi perhatian.</p> <p>B. Pematuhan terhadap tarikh luput, manual penggunaan, sijil atau lesen peralatan.</p>
<p>Klausa 7.1.6 : Pengetahuan organisasi</p>	<p>A. PTj hendaklah memastikan bahawa pengetahuan yang ada seperti panduan, garis panduan dan peraturan dikongsi bersama-sama warga yang lain demi memastikan kelangsungan dan keberkesanan proses secara berterusan.</p> <p>B. Sebagai contoh, Kaedah Menulis Proposal Penyelidikan Berkesan seharusnya dikongsi oleh kakitangan akademik yang lebih senior dengan junior mereka di PTj. Atau penulisan Fail Meja yang baik perlu diadakan setiap tahun untuk memahirkan semua ahli PTj dengan penulisan Fail Meja yang betul dan meningkatkan kesedaran tentang peraturan universiti.</p> <p>C. PTj seharusnya mempunyai cara tersendiri dalam menjamin kelangsungan ilmu di dalam PTj masing-masing.</p>

<p>Klausa 7.2 : Kekompetenan</p>	<p>A. PTj perlu menentukan kekompetenan warga PTj masing-masing. Ini bagi memastikan hanya staf yang tepat memberi perkhidmatan yang terbaik mengikut kepakaran masing-masing.</p> <p>Sebagai contoh, Juruteknik merupakan individu yang menyenggara peralatan dan seharusnya tidak diberi tugas menilai pelajar.</p> <p>Nota : Sekiranya Juruteknik perlu menjalankan tugas penilaian pelajar, beliau haruslah kompeten iaitu berkelayakan (mempunyai sijil/ pengiktirafan profesional), diberi surat lantikan yang sah (lantikan daripada punca kuasa yang diiktiraf, diberi latihan sewajarnya (bukti latihan yang dihadiri) dan berpengalaman dalam aspek penilaian.</p> <p>B. Kelayakan staf dalam melaksanakan sesuatu tugas perlu menepati syarat kelayakan jawatan berkenaan. Ini dapat dilihat daripada proses pengambilan kakitangan tetap, sambilan atau kontrak dan proses kenaikan pangkat. Staf berkenaan harus menepati sekurang-kurangnya kriteria yang telah ditetapkan. Bukti diperolehi daripada proses permohonan sehingga proses pengambilan atau pemberian kenaikan pangkat individu.</p> <p>C. Selain daripada itu, PTj perlu mempunyai Analisis Perancangan Latihan staf yang direkodkan. Analisis ini bertujuan menyediakan staf yang kompeten dengan tugas yang diberikan. Analisis yang dimaksudkan adalah analisis berkaitan jawatan dan kekompetenan staf. Pengukuran pencapaian objektif latihan yang diberikan, dinilai sebaik sahaja staf tamat latihan.</p>
<p>Klausa 7.3 : Kesedaran</p>	<p>Ketua PTj hendaklah MEMASTIKAN semua warga PTj mengetahui sekurang-kurangnya tentang :</p> <p>A. Dasar Kualiti Universiti (sebaik-baiknya dipaparkan di dalam bilik-bilik pensyarah, bilik-bilik pegawai, pejabat am, bilik-bilik mesyuarat dan tempat-tempat umum PTj).</p> <p>B. Objektif Kualiti yang relevan dengan PTj.</p> <p>C. Sumbangan dan implikasi setiap staf PTj terhadap keberkesanan SPK UPSI.</p>
<p>Klausa 7.4 : Komunikasi</p>	<p>A. Komunikasi di dalam klausa ini tidak hanya berkisar mengenai MS ISO 9001:2015. Akan tetapi Sistem Pengurusan Kualiti UPSI secara keseluruhannya.</p> <p>B. PTj perlu menentukan komunikasi dalaman dan luaran</p>

	<p>terbaik bagi setiap 'level' pengurusan sesuatu perkara.</p> <p>Sebagai contoh, Garis Panduan Penyelidikan UPSI dikomunikasikan dengan cara terbaik dan paling berkesan di setiap peringkat. Bermula dengan kelulusan di peringkat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) UPSI hingga kepada 'end user' garis panduan ini. Di peringkat LPU, perkara ini dibuktikan dengan minit mesyuarat dan slaid pembentangan. Sehingga ianya di turunkan kepada warga UPSI melalui memo, emel hebahan dan capaian di laman sesawang. Kemudiannya dikomunikasikan secara berkesan kepada penyelidik melalui kursus/bengkel (bukti melalui kertas cadangan, slaid dan pelaksanaan kursus/bengkel).</p> <p>Contoh yang lain adalah dari segi penguatkuasaan Logo MS ISO 9001:2015 di dalam surat rasmi juga merupakan satu medium komunikasi dalaman dan luaran memaklumkan agensi melaksanakan SPK berasaskan MS ISO.</p> <p>Contoh komunikasi luaran yang digunakan oleh pihak UPSI adalah melalui kenyataan-kenyataan media, berita online atau penggunaan media sosial seperti Facebook, twitter dan sebagainya. Sumber atau punca kuasa juga kawalan harus jelas dan boleh dibuktikan.</p>
<p>Klausa 7.5 : Maklumat didokumentasikan</p>	<p>Maklumat didokumentasi ini bermaksud maklumat berdokumen yang diperlukan oleh MS ISO 9001:2015 dan maklumat yang ditentukan/ diperlukan oleh organisasi bagi melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti.</p> <p>PENTING : Pengendalian dan penyenggaraan dokumen adalah tertakluk kepada keperluan Inspektorat Keselamatan Perlindungan, Garis Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam, Akta Arkib Negara dan Arahan Keselamatan: Pengendalian Dokumen Terperingkat.</p> <p>Pemakaian peraturan-peraturan ini mengatasi prosedur-prosedur yang diwujudkan sebelum ini seperti Prosedur Kawalan Dokumen dan Data dan Prosedur Kawalan Rekod.</p>
<p>Klausa 7.5.2 : Mewujudkan dan mengemaskini</p>	<p>A. Pentadbir PTj dikehendaki mengemukakan maklumat berdokumen untuk menunjukkan fungsi PTj dan fungsi individu seperti Manual Prosedur Kerja, Fail Meja, MyPortfolio, Deskripsi Tugas, Peraturan-peraturan Pelaksanaan Fungsi PTj seperti Garis Panduan, SOP, TOR, Arahan Kerja dan dokumen berkaitan.</p> <p>B. Pentadbir PTj PTj juga perlu mengemukakan maklumat berdokumen luaran yang digunakan oleh PTj dalam</p>

	<p>melaksanakan fungsinya seperti Arahan Keselamatan, Pekeliling Perbendaharaan, Peraturan Bomba, Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam dan pekeliling serta surat pekeliling berkaitan.</p>
<p>Klausa 7.5.3 : Kawalan maklumat didokumentasikan</p>	<p>A. Pentadbir PTj dikehendaki mengawal maklumat yang didokumentasikan. Di UPSI, kawalan terhadap maklumat dilaksanakan oleh PTj masing-masing kerana ianya terlalu besar untuk dipusatkan.</p> <p>B. Kawalan terhadap dokumen terperingkat MESTI mematuhi Arahan Keselamatan seperti yang ditetapkan. Sebagai contoh, Fail berstatus SULIT perlu diselenggarakan mengikut peringkat dokumen tersebut. Begitu juga dengan indeks penomboran fail, ianya perlu selaras seperti yang ditetapkan di dalam Akta Arkib tetapi kawalan dokumen dijalankan di PTj masing-masing.</p> <p>C. Akses terhadap dokumen dan had akses dokumen oleh staf juga perlu diketahui oleh semua warga PTj.</p> <p>D. Bagi dokumen yang diwujudkan oleh PTj perlu menyatakan versi untuk mengawal perubahan yang berlaku dan pelanggan mendapat maklumat terkini.</p>

KLAUSA 8 : OPERASI

KLAUSA	PERKARA
<p>Klausa 8.1 : Perancangan operasi dan kawalan</p>	<p>Klausa ini menekankan kepada PTj yang terlibat secara langsung dalam proses seperti yang dinyatakan di dalam skop iaitu Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) dan Penyelidikan. Oleh yang demikian, PTj hendaklah;</p> <p>A. Menentukan keperluan (apa yang diperlukan) untuk pelaksanaan/ pembangunan kedua-dua skop</p> <p>B. PTj yang berkenaan/ pemunya proses mewujudkan kriteria proses atau dengan kata lain, mewujudkan Manual Prosedur Kerja Proses berkenaan DAN kriteria penerimaan hasil proses.</p> <p>C. Contohnya, Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa) sebagai 'process owner', mewujudkan kriteria proses PdP dimana produk akhirnya adalah graduan. 'Process owner' ini juga harus menentukan kriteria graduan yang bagaimana hendak dihasilkan. Proses yang</p>

	<p>diwujudkan juga mesti boleh dikawal oleh PTj/ 'process owner' supaya graduan yang dihasilkan daripada proses yang terkawal memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pihak berkepentingan UPSI.</p>
<p>Klausa 8.2 : Keperluan untuk produk dan perkhidmatan</p>	<p>Penekanan klausa ini berkaitan dengan perkara-perkara yang PATUT DAN MESTI dilaksanakan/ diselaraskan untuk melahirkan graduan dan penyelidikan seperti yang dijangka.</p>
<p>Klausa 8.2.1 : Komunikasi dengan pelanggan</p>	<p>Contoh komunikasi dengan pelanggan yang dinyatakan oleh klausa ini adalah seperti ;</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Penerbitan risalah mengenai penyelidikan. B. Pewujudan piagam pelanggan PTj yang menjurus kepada melahirkan graduan yang holistik dan seimbang. C. Hari Bertemu Pelanggan untuk menyelesaikan permasalahan atau mendapat respon pelanggan berkenaan Graduan atau Penyelidikan. D. Sesi Dialog Penyelidikan untuk mendapatkan input mengenai pelaksanaan Garis Panduan tertentu. E. Maklumbalas/ Aduan/ Kajian Kepuasan Pelanggan dan pihak berkepentingan berkaitan PTj masing-masing. F. Pengesahan atau Akuan Penerimaan Harta Pelanggan seperti Akuan Penerimaan Prototaip Penyelidikan, Akuan Penerimaan Tugas Pelajar, Borang Penghantaran dan Penerimaan Tesis dan sebagainya.
<p>Klausa 8.2.2 : Menentukan keperluan bagi produk dan perkhidmatan.</p>	<p>Klausa ini mencadangkan kaedah yang boleh digunakan dalam menentukan keperluan produk dan perkhidmatan dengan ;</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Mengkaji peraturan, pekeliling, akta dan sebagainya berkaitan perundangan. B. Mengkaji keperluan serta harapan pelanggan terhadap graduan dan penyelidikan yang dihasilkan.
<p>Klausa 8.2.3 : Kajian semula keperluan untuk produk dan perkhidmatan</p>	<p>Dalam penghasilan graduan dan penyelidikan, keperluan terhadap kedua-dua perkara ini sering berubah-ubah seiring dengan keperluan semasa. Oleh yang demikian, PTj seharusnya mengambil tindakan perlu dalam menangani isu ini.</p> <p>Sebagai contoh, kajian pasaran mengenai program pengajian yang ditawarkan perlu dilakukan pada sela masa yang sesuai kerana kehendak pasaran terhadap keperluan tenaga manusia sering berubah-ubah seiring dengan kemajuan teknologi.</p>

<p>Klausa 8.2.3.1</p>	<p>PTj hendaklah memastikan bahawa ia BOLEH DAN BERUPAYA untuk memenuhi keperluan penghasilan graduan dan penyelidikan yang ditawarkan kepada pelanggan serta pihak berkepentingan. Oleh yang demikian PTj diminta untuk membuat kajian semula keperluan atau menjalankan proses penilaian dalam penghasilan graduan dan penyelidikan untuk mengesahkan keperluan ini.</p> <p>Ini termasuk dalam keupayaan sumber manusia (Pensyarah dan Penyelidik) dan sumber kewangan (dana) serta sokongan yang dipunyai oleh PTj berkenaan.</p>
<p>Klausa 8.2.3.2</p>	<p>Proses- proses berkaitan kajian semula keperluan dan penilaian ini atau keperluan-keperluan baru yang dikenalpasti; haruslah dapat dibuktikan oleh PTj melalui dokumen-dokumen tindakan.</p>
<p>Klausa 8.2.4 : Perubahan Keperluan untuk produk dan perkhidmatan</p>	<p>Apabila berlaku sebarang perubahan, PTj/ 'process owner' MESTI memastikan maklumat didokumentasikan dipinda (dokumen ini merupakan dokumen yang dikawal oleh PTj berkenaan sahaja seperti panduan, fail meja atau manual prosedur kerja), staf PTj/UPSI maklum mengenai keperluan yang berubah atau produk dan perkhidmatan yang diubah.</p>
<p>Klausa 8.3 : Rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan</p>	<p>Klausa ini memaklumkan mengenai kewajipan PTJ untuk menyimpan serta memelihara rekod dan maklumat berdokumen berkaitan rekabentuk dan pembangunan seperti penawaran program baharu atau proposal penyelidikan; bagi membuktikan proses ini berlaku dalam kawalan.</p>
<p>Klausa 8.3.2 : Perancangan reka bentuk dan pembangunan</p>	<p>Perancangan terhadap rekabentuk dan pembangunan seperti penawaran program baharu atau proposal penyelidikan harus boleh dibuktikan.</p> <p>Perancangan yang dimaksudkan adalah seperti kajian pasaran, kelulusan, keperluan sumber, jangkaan hasil akhir dan yang berkaitan perlu dalam bentuk dokumen yang boleh disahkan.</p>
<p>Klausa 8.3.3 : Input reka bentuk dan pembangunan</p>	<p>Input yang dimaksudkan oleh klausa ini perlu lengkap dan jelas. Sekiranya ia melibatkan perundangan, perlu ditunjukkan bukti berkenaan.</p>
<p>Klausa 8.3.4 : Kawalan reka bentuk dan pembangunan</p>	<p>PTj perlu mengawal PROSES rekabentuk supaya</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Hasil boleh dijangkakan dengan baik. B. Kajian semula hasil dilakukan. C. Aktiviti pengesahan dijalankan. D. Tindakan terhadap masalah dikenalpasti.

<p>Klausa 8.3.5 : Output reka bentuk dan pembangunan</p>	<p>Output rekabentuk seharusnya seperti yang dijangkakan apabila proses-prosesnya dikawal. Sebagai contoh, hipotesis penyelidikan menjangkakan hasil-hasil tertentu dengan kaedah metodologi yang dicadangkan di dalam proposal. Setelah tamat penyelidikan, hasil berkenaan perlu dinilai sama ada ianya memenuhi keperluan proposal atau sebaliknya.</p>
<p>Klausa 8.3.6 : Perubahan reka bentuk dan pembangunan</p>	<p>Samakan terhadap rekabentuk perlu dibuat sama ada di awal, dipertengahan atau di akhir proses bagi melihat perubahan dan keakuratan terhadap perancangan.</p>
<p>Klausa 8.4 : Kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar</p>	<p>A. PTj hendaklah menyimpan dokumen maklumat berkaitan penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dan penilaian semula penyedia luar seperti borang penilaian pembekal dan borang penilaian penceramah.</p> <p>B. Pematuhan terhadap perturan-peraturan kewangan universiti dan pekeliling-pekeliling perbendaharaan di ambil kira sebagai pematuhan terhadap klausa ini.</p> <p>Contoh adalah pelaksanaan perolehan secara sebutharga aset penyelidikan, tender pembangunan Makmal Robotik. Ianya dapat dibuktikan melalui Manual Prosedur Kerja perolehan secara sebutharga dan tender, minit-minit mesyuarat JK Tender/sebutharga, Laporan Pemantauan Projek, Laporan Serahan Projek dsb.</p>
<p>Klausa 8.4.2 : Jenis dan takat kawalan</p>	<p>A. PTj hendaklah memastikan bahawa proses sediaan luar mematuhi proses yang ditetapkan mengikut peraturan.</p> <p>B. Penyedia luar juga tertakluk kepada peraturan UPSI.</p>
<p>Klausa 8.4.3 : Maklumat untuk penyedia luar</p>	<p>A. PTj juga perlu memastikan maklumat lengkap dan mencukupi sebelum dikomunikasikan kepada penyedia luar.</p> <p>Sebagai contoh, surat pelawaan sebutharga yang mempunyai maklumat/spesifikasi barangan, surat tawaran, dokumen tender, surat setuju terima, Pesanan Belian; boleh dibuktikan.</p>
<p>Klausa 8.5 : Penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan</p> <p>Klausa 8.5.1 : Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan</p>	<p>Klausa ini bertujuan untuk memastikan perkara-perkara dalam klausa berkaitan kawalan dalam standard ini dipatuhi dan dilaksanakan seperti perancangan.</p>

<p>Klausa 8.5.2 : Pengenalpastian dan kebolehkesanan</p>	<p>A. PTj perlu menggunakan cara yang sesuai untuk mengenalpasti output seperti kajian pengesanan graduan, kebolehpasaran graduan dan sebagainya.</p> <p>B. Selain daripada pengenalpastian dan kebolehkesanan output, klausa ini juga menetapkan bahawa pengenalpastian dan kebolehkesanan pada peringkat proses juga diperlukan sekiranya berkaitan.</p> <p>Contoh kaedah pengenalpastian dokumen seperti kawalan no. Rujukan, no. Kertas minit atau kod fail. Manakala contoh kaedah kebolehkesanan seperti daftar surat masuk dan surat keluar, buku 492 A atau B dsb.</p>
<p>Klausa 8.5.3 : Harta kepunyaan pelanggan.</p>	<p>A. PTj yang terlibat dalam penyimpanan atau pengambilan harta pelanggan/ penyedia luar hendaklah memastikan bahawa AKUAN PENERIMAAN harta pelanggan diserahkan kepada harta pelanggan/ penyedia luar berkenaan. Begitu juga penyerahan kembali harta berkenaan, perlu ada bukti serahan telah dibuat.</p> <p>B. PTj juga perlu menyatakan had tanggungjawab dan peranan PTj dalam akuan penerimaan.</p>
<p>Klausa 8.5.4 : Pemeliharaan</p>	<p>PTj perlu memelihara output. Sebagai contoh, hasil penyelidikan seperti penerbitan perlu mendapatkan nombor ISBN atau hakcipta dan seumpamanya.</p>
<p>Klausa 8.5.5: Aktiviti selepas hantar serah</p>	<p>Aktiviti selepas serah ini boleh dilihat melalui hasil penyelidikan yang diserahkan kepada pemberi geran, penyerahan semula aset/inventori penyelidikan, proses pelupusan peralatan penyelidikan dan seumpamanya..</p> <p>Proses-proses yang melibatkan keperluan dan hak pelanggan, obligasi, kontrak, peyelenggaraan perlu diambilkira dan dititikberatkan.</p>
<p>Klausa 8.5.6: Kawalan Perubahan</p>	<p>Perubahan yang berlaku terhadap operasi perlu dikawal oleh PTj. Rekod terhadap perkara ini, punca kuasa dan tindakan perlu dibuktikan.</p>
<p>Klausa 8.6 : Pelepasan produk dan perkhidmatan</p>	<p>Pelepasan produk ini boleh dilihat contohnya daripada Laporan Akhir penyelidikan. Penyelidikan yang dianggap tamat perlu disahkan dan diiktiraf. Seperti juga pelajar yang digraduikan, perlu melalui proses kelulusan Senat Universiti sebelum status Tamat Belajar dikeluarkan.</p>

Klausa 8.7 : Kawalan output tak akur	Bagi penyelidikan yang tidak mengikut jadual atau pelajar yang tidak dapat digraduatkan mengikut tempoh masa, PTj harus mempunyai satau pelan kawalan supaya perkara-perkara ini dapat ditambah baik atau disingkirkan.
---	---

KLAUSA 9 : Penilaian prestasi

KLAUSA	PERKARA
Klausa 9.1 : Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian.	<p>Dalam pengurusan PTj, perkara-perkara seperti berikut harus ditentukan secara bertulis serta diminitkan.</p> <p>A. Apa yang perlu dipantau dan diukur. 'Apa' ini merujuk kepada apa-apa sahaja yang berkaitan PdP dan Penyelidikan iaitu daripada perkara-perkara kecil sehingga perkara-perkara besar yang melibatkan dasar dan peraturan.</p> <p>B. Kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan juga perlu ditentukan bagi memastikan hasil yang sah. Contohnya, tindakan-tindakan yang diambil oleh PTj dalam memastikan semua pensyarah tahu dan mahir dalam ProForma seperti mengadakan bengkel dalaman dan luaran, memantau pengisian pro forma jabatan, melaporkan hasil pengisian di dalam mesyuarat jabatan, menilai dan menganalisis keberkesanan bengkel yang dijalankan.</p> <p>C. Kekerapan pemantauan/ pengukuran dan analisis penilaian hasil.</p>
Klausa 9.1.2 : Kepuasan pelanggan	Pantau tanggapan pelanggan mengenai produk atau perkhidmatan PTj melalui Kajian Kepuasan Pelanggan, Maklumbalas Pelanggan, Aduan atau Hari Bertemu Pelanggan. Pelanggan PTj boleh terdiri daripada pelanggan dalaman seperti staf UPSI atau pelanggan luaran yang khusus mengikut PTj.
Klausa 9.1.3 : Analisis dan penilaian	<p>Hasil daripada pemantauan dan pengukuran seperti rekod penyelenggaraan berkala, kajian kepuasan pelanggan dan sebagainya MESTI dianalisis dan ditentukan tindakan terhadapnya.</p> <p>Kenalpasti risiko daripada hasil analisis ini dan dimasukkan di dalam senarai risiko PTj.</p>
Klausa 9.2 : Audit Dalaman	Audit Kualiti Dalaman diurus setiakan oleh Bahagian Pengurusan Kualiti. Hasil auditan perlu dibentangkan dan diaudit oleh Auditor Pihak Ketiga.

Klausa 9.3: Kajian Semula Pengurusan	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti (MKSPK) diurus setiakan oleh Bahagian Pengurusan Kualiti. Setiap PTj perlu patuh terhadap keperluan MKSPK ini.
Klausa 9.3.2 : Input kajian semula pengurusan	PTj harus menyediakan input sesuai dengan keputusan-keputusan MKSPK. Agenda berkaitan 'KUALITI' yang dibincangkan di peringkat PTj perlu di bawa ke mesyuarat ini untuk dibahas dan diputuskan tindakannya.
Klausa 9.3.2 : Output kajian semula pengurusan	MKSPK dipengerusikan oleh Naib Canselor, segala keputusan berkaitan KUALITI perlu diberi perhatian dan diambil tindakan sewajarnya oleh PTj.

KLAUSA 10 : PENAMBAHBAIKAN

KLAUSA	PERKARA
Klausa 10.1 : Am	<p>PTj sendiri perlu menentukan dan memilih untuk melakukan penambahbaikan terhadap apa juga perkara yang berkaitan pengurusan PTj. Walau bagaimanapun, tindakan yang diambil MESTI</p> <p>A. Memenuhi keperluan pelanggan. B. Meningkatkan kepuasan pelanggan.</p> <p>Contoh bagi klausa ini adalah seperti penyusunan semula fungsi dan struktur jabatan bagi meningkatkan keberkesanan perkhidmatan yang ditawarkan.</p> <p>Contoh yang lain adalah seperti mewujudkan garis panduan untuk memudahkan proses sesuatu kerja dipantau dsb.</p>
Klausa 10.2 : Ketidakakuran dan tindakan pembetulan	<p>Ketidakakuran selalu timbul daripada aduan atau maklumbalas yang diterima oleh PTj. Di dalam hal ini, BKK telahpun mengeluarkan Garis Panduan Pengurusan Aduan Universiti yang perlu dipatuhi oleh setiap PTj.</p> <p>Setiap aduan mestilah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.</p> <p>Walaupun bagaimanapun, dalam setiap tindakan yang di ambil, pihak PTj perlu menjangkakan dan mengenalpasti risiko dan disenaraikan di dalam daftar risiko PTj.</p>

	Log aduan dan penyelesaian atau tindakan pembedulan perlu diwujudkan oleh PTj selaras dengan garis panduan yang ditetapkan.
Klausa 10.3 : Penambahbaikan berterusan	Keputusan analisis, penilaian dan output MKSPK (sama ada MKSPK biasa atau Khas atau Mesyuarat yang berkaitan) perlu dibincang dan diambil tindakan oleh PTj.