

# **BUKU PANDUAN MAKLUMAT PANTAS PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015 UPSI**



Edisi 2017

Bahagian Pengurusan Kualiti(BPQ)

## NILAI TERAS U P S I (MOTO)

“Komited  
Membawa  
Perubahan  
Dalam  
Pendidikan”



UNIVERSITI  
PENDIDIKAN  
SULTAN IDRIS  
اوپورسیتی فندیدین سلطان ادریس  
SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY

## MISI UPSI

Menjana dan menatar ilmu menerusi pengajaran, penyelidikan, penerbitan, perundingan dan khidmat masyarakat, dalam konteks pembangunan insan untuk mencapai wawasan negara.

## VISI UPSI

Menjadi Universiti yang bitara, cemerlang dalam kepimpinan pendidikan berlandaskan kegemilangan sejarah serta menerajui perubahan global



## 1. Skop Pensijilan MS ISO 9001:2015 UPSI

Skop Pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti ialah:

1. Proses Pembelajaran dan Pengajaran (PdP): Ijazah Sarjana Muda dan Ijazah Sarjana Muda Pendidikan
2. Proses Penyelidikan
3. Proses Penerbitan
4. Proses-proses sokongan lain yang membantu pelaksanaan 3 (tiga) proses utama di atas
5. Proses Pengurusan Sokongan Akademik Pengajian Siswazah

**2. Objektif Kualiti UPSI yang telah ditetapkan**

PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PTJ YANG BERTANGGUNGJAWAB
Pembelajaran dan Pengajaran (PdP)	1. Nisbah pensyarah-pelajar bagi jumlah pelajar sepenuh masa berpandukan kepada Standard MQA <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prasiswazah; dan</li> <li>• Pascasiswazah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TNC (A&amp;A)</li> <li>• Fakulti-Fakulti</li> <li>• Bahagian Sumber Manusia</li> </ul>
	2. Pelajar bergraduat dalam tempoh masa yang ditetapkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ijazah Sarjana Muda: 85%</li> <li>• Sarjana: 40%</li> <li>• PhD: 30%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fakulti-Fakulti</li> <li>• Bahagian Hal Ehwal Akademik</li> <li>• Institut Pengajian Siswazah</li> </ul>
	3. Memastikan kadar keciciran pelajar tidak melebihi tahap berikut:- <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISM/ISMP: ≤3%</li> <li>• Sarjana: ≤18%</li> <li>• PhD: ≤19%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fakulti-Fakulti</li> <li>• Bahagian Hal Ehwal Akademik</li> <li>• Institut Pengajian Siswazah</li> </ul>
	4. 4% pengajian program/kursus yang mempunyai nilai keusahawanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fakulti-Fakulti</li> <li>• Pusat Pembangunan Akademik</li> </ul>
	5. Memastikan 98% pensyarah mendapat penilaian baik (sekurang-kurangnya 80%) dalam penilaian pembelajaran oleh pelajar untuk setiap semester	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fakulti-Fakulti</li> <li>• Pusat Pembangunan Akademik</li> </ul>
	6. Sekurang-kurangnya 2% kursus/aktiviti yang mempunyai nilai kesukarelawan/volunteerism	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fakulti-Fakulti</li> </ul>

PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PTJ YANG BERTANGGUNGJAWAB
PENGURUSAN PENYELIDIKAN	1. Sekurang-kurangnya 80% penyelidikan diselesaikan dalam tempoh masa yang ditetapkan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RMIC</li> <li>• Fakulti-Fakulti</li> </ul>
	2. Sekurang-kurangnya 300 ahli akademik menjadi penyelidik utama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RMIC</li> <li>• Fakulti-Fakulti</li> </ul>
	3. Sekurang-kurangnya 170 penyelidikan berteraskan Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RMIC</li> <li>• Fakulti-Fakulti</li> </ul>
	4. Perkadaran jumlah penerbitan jurnal berindeks per pensyarah adalah 0.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RMIC</li> <li>• Fakulti-Fakulti</li> </ul>
	5. Jumlah sitasi per pensyarah adalah 4.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RMIC</li> <li>• Fakulti-Fakulti</li> </ul>
PENERBITAN	Mencapai 80% terbitan manuskrip pembetulan(selepas penilaian) daripada penulis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pejabat Karang Mengarang (Penerbit UPSI)</li> </ul>
SOKONGAN AKADEMIK PENGAJIAN SISWAZAH	Sekurang-kurangnya 290 pelajar pascasiswazah antarabangsa mendaftar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institut Pengajian Siswazah</li> </ul>



PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PTJ YANG BERTANGGUNGJAWAB
<p>SOKONGAN KEPADA SKOP PENSIJILAN UTAMA SPK UPSI</p>	<p>1. Sekurang-kurangnya 80% pelajar berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fakulti-Fakulti</li> <li>• Bahagian Hal Ehwal Akademik]</li> <li>• Jabatan Bendahari</li> <li>• Jabatan Hal Ehwal Pelajar &amp; Alumni</li> <li>• Jabatan Pengurusan</li> <li>• Pembangunan &amp; Harta Benda</li> <li>• Pusat Kkokurikulum</li> <li>• Perpustakaan Tuanku Bainun</li> <li>• Pusat ICT</li> <li>• Pusat Latihan Mengajar &amp; Industri</li> <li>• Pusat Pembangunan Akademik</li> </ul>
	<p>2. Sekurang-kurangnya 89% staf dan pelajar UPSI berpuas hati dengan persekitaran di UPSI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PTJ (Pelajar &amp; Staf)</li> <li>• Pusat Pembangunan Akademik( Pelajar)</li> <li>• Bahagian Komunikasi Korporat (Staf)</li> <li>• Jabatan Bendahari (Prestasi Pembekal)</li> </ul>
	<p>3. Sekurang-kurangnya 30 staf akademik mengikuti program latihan / pelan pengantian</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahagian Sumber Manusia</li> <li>• Fakulti-Fakulti</li> </ul>
	<p>4. Sekurang-kurangnya 10 staf pentadbiran mengikuti program latihan / pelan pengantian</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahagian Sumber Manusia</li> <li>• Fakulti-Fakulti</li> </ul>

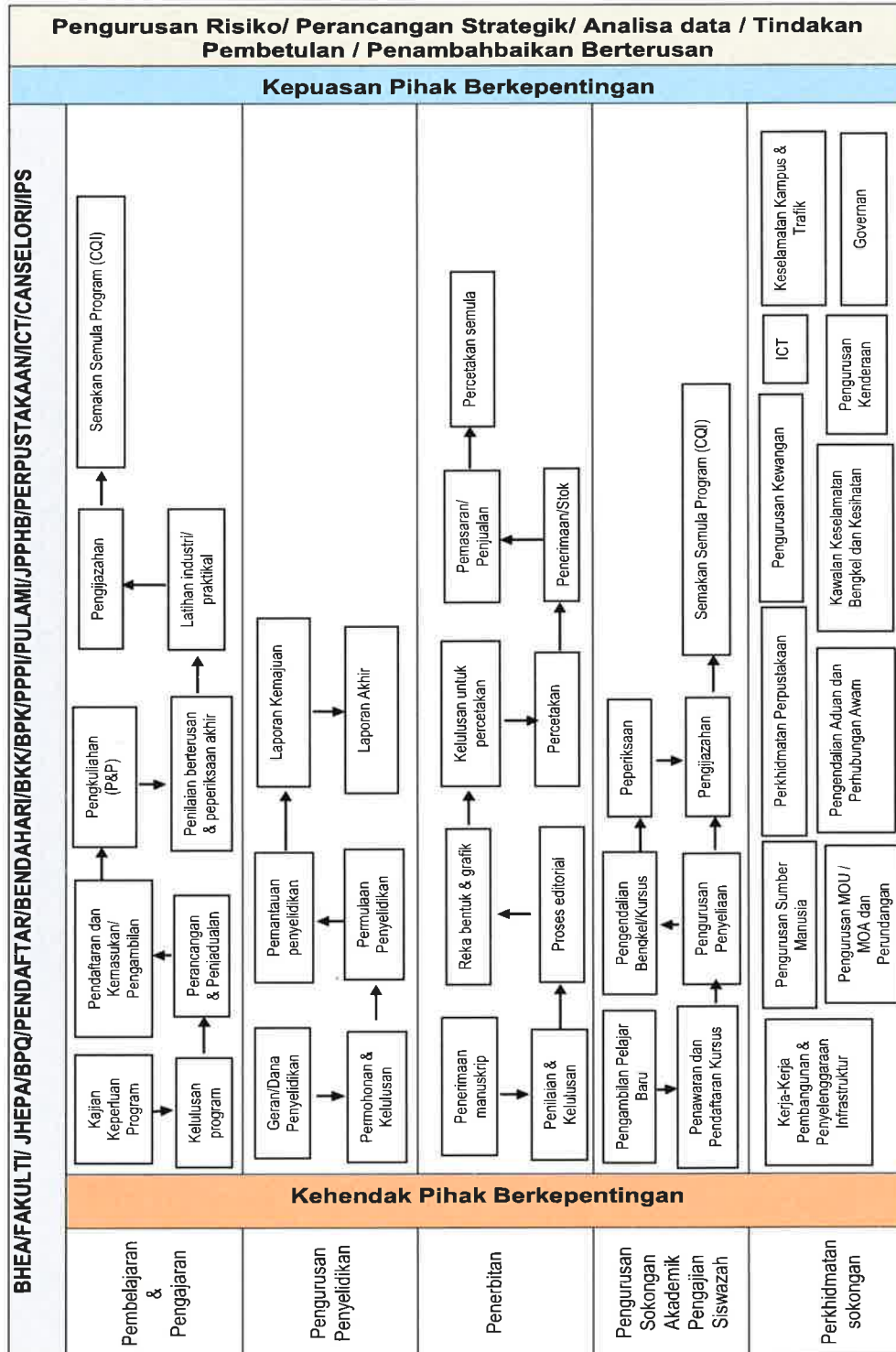
PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PTJ YANG BERTANGGUNGJAWAB
SOKONGAN KEPADA SKOP PENSIJILAN UTAMA SPK UPSI	Sekurang-kurangnya tiga (3) staf akademik mengikut program sangkutan ( <i>attachment</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahagian Sumber Manusia</li> <li>• Fakulti-Fakulti</li> </ul>
	6. Sekurang-kurangnya dua (2) staf pentadbiran mengikut program sangkutan ( <i>attachment</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahagian Sumber Manusia</li> <li>• Fakulti-Fakulti</li> </ul>
	7. Memastikan 100% cadangan dan aduan rasmi diberi maklum balas dalam tempoh satu (1) hari bekerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahagian Komunikasi Korporat</li> </ul>
	8. Peratusan infrastuktur ICT: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wifi: 85%</li> <li>• Kelajuan internet: 3Gbps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pusat ICT</li> </ul>

### **3. Profil Sistem Pengurusan Kualiti**

1. Pengenalan Profil Kualiti
2. Maklumat Korporat UPSI
3. Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti
4. Konteks UPSI
5. Kepimpinan
6. Perancangan Pelaksaaan Sistem Pengurusan Kualiti
7. Sokongan
8. Operasi
9. Penilaian Prestasi Sistem Pengurusan Kualiti
10. Penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti
11. Lampiran



4. Proses Perkhidmatan Utama UPSI yang terlibat dengan MS ISO 9001:2015



**5. Prosedur Kualiti (wajib) dalam pengurusan MS ISO 9001:2015 di UPSI**

- Prosedur Kawalan Dokumen dan Data
- Prosedur Kawalan Rekod Kualiti
- Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti
- Prosedur Audit Kualiti Dalaman
- Prosedur Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan
- Arahan Kerja Kawalan Produk Tidak Memenuhi Spesifikasi

**6. Cara untuk mengakses kepada Dokumen Prosedur yang digunakan di UPSI**

Dokumen Prosedur boleh diakses dalam sistem Xythos dan boleh dilayari di laman web berikut menggunakan web browser Mozilla FireFox:

[https://staf-digital.upsi.edu.my/xythoswfs/webui/xy-736885\\_1-t\\_Fe5xP3q2](https://staf-digital.upsi.edu.my/xythoswfs/webui/xy-736885_1-t_Fe5xP3q2)

## 7. Apa itu ISO?

*International Organization for Standardization*, atau lebih dikenali sebagai ISO, adalah salah satu standard antarabangsa dalam sebuah sistem pengurusan untuk mengukur kualiti organisasi. ISO berperanan dalam mengukur kredibiliti organisasi yang ingin bersaing secara global dan merupakan cara untuk meningkatkan sistem pengurusan kualitinya.

Organisasi yang mempunyai pensijilan ISO berkemungkinan lebih untuk menerajui persaingan pasaran. Ini kerana adanya jaminan kualiti dari produk atau perkhidmatan yang ditawarkan, serta kepercayaan pelanggan kepada jenama/perkhidmatan berkaitan.

## 8. Apakah itu MS ISO 9000?

ISO 9000 adalah satu standard bertulis yang menetap dan menerangkan keperluan asas yang perlu ada dalam sistem pengurusan kualiti bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi dapat memenuhi kehendak pelanggan.

ISO 9000 merupakan kumpulan standard untuk Sistem Pengurusan Kualiti (SPK). ISO 9000 dirumuskan oleh TC 176 ISO, iaitu organisasi antarabangsa di bidang standardisasi. ISO 9000 pertama kali dikeluarkan pada tahun 1987 oleh *International Organization for Standardization, Technical Committee (ISO / TC) 176*. ISO / TC inilah yang bertanggungjawab untuk standard-standard sistem pengurusan kualiti. ISO/TC 176 menetapkan kitaran penilaian semula setiap lima tahun untuk menjamin standard-standard ISO 9000 akan menjadi terkini dan relevan untuk organisasi. Semakan terhadap standard ISO 9000 telah berlaku seperti berikut :

### Sejarah ISO 9000

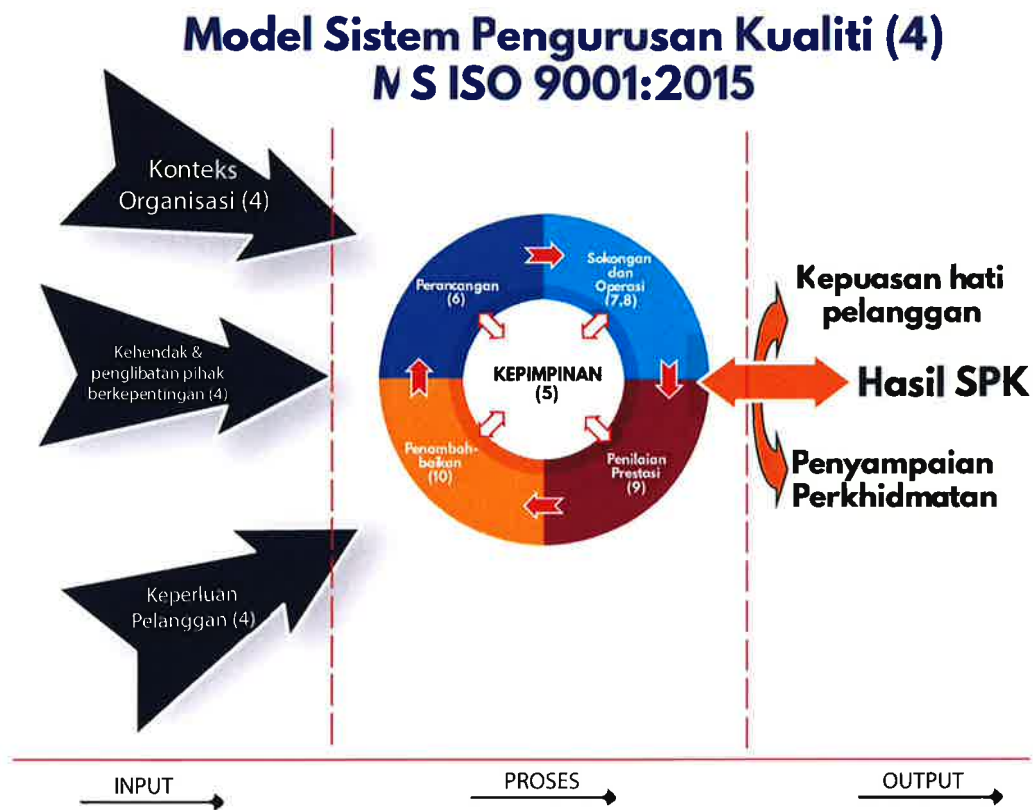
- ISO 9000:1987- Terbitan Pertama
- ISO 9000:1984- Pindaan Pertama
- ISO 9000:2000- Pindaan Kedua
- ISO 9001:2008- Pindaan Ketiga
- ISO 9001:2015- Pindaan Keempat

### 9. Apakah maksud MS ISO 9001:2015?

- Satu standard bertulis yang menjelaskan garis panduan dan keperluan asas dalam satu sistem pengurusan kualiti.
- Sistem kerja yang terancang berasaskan keperluan piawaian antarabangsa. Sistem kerja yang terancang akan mempunyai proses-proses yang dikenalpasti, proses-proses tersebut didokumenkan, dilaksanakan dan dikawal.
- Sistem tersebut akan menghasilkan produk dan perkhidmatan yang konsisten kualitinya.

### 10. Apakah itu Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)?

Sistem Pengurusan Kualiti adalah satu sistem kerja yang terancang di mana proses-proses dikawal mengikut piawai/standard yang ditetapkan bagi menghasilkan perkhidmatan yang konsisten kualitinya.



#### **11. Apakah maksud kualiti?**

Definisi kualiti di bawah MS ISO 9000 ialah keseluruhan ciri-ciri sesuatu entiti (produk dan perkhidmatan) yang dapat memenuhi kehendak pelanggan yang dinyatakan dan yang tersirat.

#### **12. Apakah maksud *Quality Assurance* (kepastian kualiti)?**

*Quality Assurance* (Kepastian Kualiti) adalah tindakan-tindakan yang terancang dan tersusun yang perlu dilaksanakan bagi memberikan keyakinan yang mencukupi bahawa produk atau perkhidmatan akan memenuhi keperluan kualiti yang dinyatakan.

#### **13. Apakah maksud *Quality Control* (kawalan kualiti)?**

*Quality Control* (Kawalan Kualiti) adalah teknik-teknik dan aktiviti operasi yang digunakan untuk memenuhi kehendak-kehendak dan keperluan kualiti.

#### **14. Apakah maksud pengesahan berdasarkan standard?**

Organisasi telah mewujudkan pendekatan yang sistematik untuk menerapkan kualiti dengan memastikan produknya memenuhi keperluan pelanggan. Pendekatan ini tidak bermakna produk itu telah mematuhi standard produk, tetapi organisasi tersebut mempunyai satu sistem yang konsisten untuk menghasilkan produk yang memenuhi keperluan pelanggan.

#### **15. Apakah pekeliling yang berkaitan dengan pelaksanaan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan awam?**

- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.2/1996: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Pkhidmatan Awam.
- Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Bil 2/2002: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam.
- Garis Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam.

**16. Kenapa pensijilan MS ISO 9001:2015?**

- Penekanan terhadap penilaian risiko dan peluang serta tindakan pencegahan dan bukan mengatasi masalah setelah ia berlaku;
- Kajian semula yang berterusan ke atas proses-proses yang kritikal dan membuat tindakan pembetulan;
- Mewujudkan cara bekerja yang konsisten dan menepati prinsip betul pertama kali dan setiap kali; dan
- Mementingkan penyimpanan rekod kualiti untuk membuktikan tindakan yang telah dilaksanakan.

**17. Apakah pindaan utama MS ISO 9001:2015 berbanding dengan versi yang terdahulu (MS ISO 9001:2008)?**

- Penekanan kepada *High Level Structure* seperti yang ditetapkan di Annex SL (ISO/IEC Directives P1).
- Memperkenalkan dan menjelaskan keperluan *risk-based thinking* untuk menyokong dan menambahbaik kefahaman dan aplikasi pendekatan berproses.
- Penekanan kepada pencapaian produk/perkhidmatan
- Pengurangan kepada kepentingan dokumen
- Menambahbaik keupayaan dalam pemberian perkhidmatan
- Penjelasan dalam menentukan skop SPK
- Penekanan dalam kepentingan konteks organisasi
- Peningkatan dan penekanan dalam kepimpinan
- Asas pembentukan Standard berdasarkan kepada 7 Prinsip Sistem Pengurusan Kualiti.

**18. Apakah perbezaan klausa antara MS ISO 9001:2008 dengan MS ISO 9001:2015?**

	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Seksyen	Klausa	Klausa
	Pengenalan	Pengenalan
1.0	Skop	Skop
2.0	Rujukan Formatif	Normatif
3.0	Terma dan Definisi	Istilah dan Takrifan
4.0	Sistem Pengurusan Kualiti	Konteks Organisasi
5.0	Tanggungjawab Pengurusan	Kepimpinan
6.0	Pengurusan Sumber	Perancangan untuk SPK
7.0	Penyampaian Perkhidmatan	Sokongan
8.0	Pengukuran, Analisis Dan Penambahbaikan SPK	Operasi
9.0		Penilaian Prestasi
10.0		Penambahbaikan

**19. Apakah tujuh (7) prinsip Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015?**

- Fokus kepada pelanggan
- Kepimpinan
- Penglibatan Anggota Organisasi
- Pendekatan Proses
- Penambahbaikan
- Keputusan Berasaskan Bukti
- Pengurusan Hubungan

**20. Apakah perbezaan Prinsip Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 dengan MS ISO 9001:2015?**

MS ISO 9001:2008	MS ISO 9001:2015
1. Organisasi berfokuskan pelanggan	1. Fokus kepada pelanggan
2. Kepimpinan	2. Kepimpinan
3. Penglibatan warga kerja	3. Penglibatan warga kerja
4. Pendekatan berproses	4. Pendekatan proses
5. Pendekatan sistem pengurusan	5. Penambahbaikan
6. Peningkatan berterusan	6. Keputusan berasaskan bukti
7. Keputusan berfakta	7. Pengurusan hubungan
8. Hubungan pembekal	



**21. Apakah klausa yang diperlukan bagi membentuk Sistem Pengurusan Kualiti mengikut versi tahun 2015?**

Seksyen	Klausa	Perkara
	Pengenalan	Klausa ini tidak mengandungi syarat-syarat, tetapi penjelasan tentang matlamat, prinsip-prinsip yang mendasari MS ISO 9001:2015 dan hubungan MS ISO 9001:2015 dengan standard sistem pengurusan yang lain.
1	Skop	Menerangkan tentang organisasi dan apa saja yang dapat melaksanakan MS ISO 9001:2015;
2	Rujukan Normatif	Mengandungi rujukan kepada MS ISO 9000 (BM), <i>Sistem Pengurusan Kualiti-Asas dan Kosa Kata</i>
3	Istilah dan Takrifan	Menerangkan istilah dan takrifan yang diberi dalam MS ISO 9001:2015 yang juga merujuk pada MS ISO 9000:2015
4	Konteks Organisasi	Menerangkan syarat-syarat umum mengenai dasar-dasar yang harus dilakukan organisasi untuk membangunkan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)
5	Kepimpinan	Perincian tentang syarat-syarat yang harus dilakukan oleh pihak pengurusan. MS ISO 9001:2015 menganggap penting peranan pihak pengurusan dalam pelaksanaan sistem pengurusan. Ini kerana pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti adalah keputusan strategik dan memerlukan banyak sumber. Tanpa komitmen dan kepimpinan dari pihak pengurusan, sukar bagi Sistem Pengurusan Kualiti untuk berjalan dengan berkesan.

Seksyen	Klausa	Perkara
6	Perancangan	<p>Memberi penekanan yang lebih besar pada perancangan organisasi yang penting kepada perkhidmatan. Semua yang terlibat perlu biasa dengan risiko, akibat sesuatu peristiwa dan kemungkinan berkaitan kejadian serta bagaimana untuk mengelak, menghapus atau mengurangkan. Organisasi juga perlu memberi tumpuan kepada aspek positif iaitu peluang penyampaian perkhidmatan dan bagaimana untuk optimumkan sumber. Risiko dan peluang akan membawa kepada pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti.</p>
7	Sokongan	<p>Membincangkan secara umum tentang sumber iaitu organisasi perlu menyediakan sumber yang diperlukan berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti. Organisasi perlu melihat sokongan yang diperlukan untuk memenuhi matlamat, dan Objektif Kualiti. Ini termasuk sumber komunikasi dalaman dan luaran yang disasarkan serta maklumat didokumenkan yang menggantikan istilah yang digunakan sebelum ini seperti dokumen, dokumentasi dan rekod. Organisasi perlu membekalkan sumber yang cekap untuk menyampaikan perkhidmatannya.</p>
8	Operasi	<p>Merangkumi kriteria yang mencukupi untuk mengawal operasi dan proses jabatan, serta cara-cara untuk menguruskan perubahan yang dirancang dan tidak dirancang.</p> <p>Pengurusan operasi dan proses keseluruhan termasuk mempunyai kriteria proses, mengawal proses dalam kriteria, mengawal perubahan yang dirancang dan menangani perubahan yang tidak diingini seperti yang diperlukan. Organisasi hendaklah merancang, melaksana dan mengawal proses yang diperlukan untuk memenuhi keperluan mereka. Ini juga berkaitan dengan melaksanakan tindakan-tindakan untuk menangani risiko dan peluang serta merancang untuk mencapainya.</p>

Seksyen	Klausa	Perkara
9	Penilaian Prestasi	<p>Dalam MS ISO 9001:2015 disyaratkan agar organisasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Menentukan apakah yang perlu dipantau dan diukur.</li> <li>b) Menentukan kaedah-kaedah pemantauan dan pengukuran, bila diperlukan kaedah analisa dan penilaian hasil pengukuran dan pencapaian.</li> <li>c) Menentukan tahap pemantauan pengukuran, analisa dan penilaian harus dilakukan</li> <li>d) Melakukan pemantauan dan pengukuran</li> </ul> <p>Pemantauan dan pengukuran perlu dilakukan bagi memenuhi keperluan-keperluan dan keputusan Sistem Pengurusan Kualiti.</p>
10	Penambahbaikan	<p>Dalam MS ISO 9001:2015 tidak disyaratkan organisasi untuk mencapai suatu tahap kecekapan atau keberkesanan tertentu. Namun begitu, MS ISO 9001:2015 mensyaratkan agar organisasi melakukan penambahbaikan secara berterusan.</p> <p>Klausa 10 ini menggariskan keperluan-keperluan tentang penambahbaikan tersebut.</p>

**22. Apakah kandungan Standard MS ISO 9001:2015?**

Standard MS ISO 9001:2015 dibahagikan kepada sepuluh seksyen seperti berikut:

Seksyen	Kandungan
Pengenalan	Pengenalan kepada Organisasi
1.0 SKOP	
2.0 RUJUKAN NORMATIF	
3.0 ISTILAH DAN TAKRIFAN	
4.0 KONTEKS ORGANISASI	4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya 4.2 Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan 4.3 Menentukan Skop SPK (Sistem Pengurusan Kualiti) 4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya
5.0 KEPIMPINAN	5.1 Kepimpinan dan Komitmen 5.2 Dasar Kualiti 5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa Organisasi
6.0 PERANCANGAN UNTUK SPK	6.1 Tindakan menyatakan Risiko dan Peluang 6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan untuk mencapainya 6.3 Merancang untuk Perubahan
7.0 SOKONGAN	7.1 Sumber 7.2 Kekompetenan 7.3 Kesedaran 7.4 Komunikasi 7.5 Maklumat didokumentasikan

Seksyen	Kandungan
8.0 OPERASI	8.1 Perancangan dan Kawalan Operasi 8.2 Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan 8.3 Reka bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan 8.4 Kawalan Terhadap Proses, Produk dan Perkhidmatan Sediaan Luar 8.5 Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan 8.6 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan 8.7 Kawalan Output Tak Akur
9.0 PENILAIAN PRESTASI	9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Penilaian 9.2 Audit Dalaman 9.3 Kajian Semula Pengurusan
10.0 PENAMBAH-BAIKAN	10.1 Am 10.2 Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan 10.3 Penambahbaikan Berterusan

23. Apakah hubung kait antara Keperluan Standard MS ISO 9001:2015 dan Kitaran PDCA (*Plan-Do-Check-Action*)?



#### **24. Apakah beza antara Prosedur dengan Arahan Kerja?**

Prosedur menerangkan bagaimana proses dijalankan. Arahan kerja menjelaskan bagaimana sesuatu tugas dilaksanakan. Oleh itu arahan kerja lebih spesifik berbanding prosedur.

#### **25. Apakah beza antara dokumen dengan rekod?**

Dokumen merupakan rujukan yang digunakan untuk mengetahui bagaimana proses dijalankan manakala rekod adalah bukti-bukti pematuhan kepada dokumen, piawaian, peraturan dan undang-undang yang berkaitan.

#### **26. Apakah peranan anggota organisasi dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2015?**

Standard MS ISO 9001:2015 berkehendakkan Kakitangan UPSI memainkan peranan berikut:

- Fahami keperluan asas pembentukan Sistem Pengurusan Kualiti seperti dinyatakan dalam standard MS ISO 9001:2015.
- Fahami Profil Sistem Pengurusan Kualiti serta dokumen sokongan lain yang telah disediakan.
- Pastikan fail serta dokumen pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca.
- Pastikan rekod-rekod kualiti seperti dinyatakan dalam Profil Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosedur Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca.
- Memberi kerjasama kepada Pasukan Audit Badan Pensijilan.

#### **27. Apakah maksud Audit?**

Satu pemeriksaan yang sistematik dan bebas serta didokumenkan bagi tujuan menentukan sama ada aktiviti kualiti dan hasil yang berkaitan mematuhi perancangan serta sama ada pengurusan ini telah dilaksanakan dengan berkesan dan sesuai bagi mencapai objektif.

#### **28. Ada berapa jenis Audit?**

Terdapat dua(2) jenis audit iaitu:

- Audit pihak pertama ialah audit dalaman
- Audit pihak kedua adalah audit oleh badan persijilan (*SIRIM QAS International Sdn. Bhd*)



### **29. Apakah peranan Pasukan Audit Dalam?**

- Bertindak bagi pihak pengurusan untuk memantau dan menilai tahap pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti
- Mencadangkan kepada pihak pengurusan perkara-perkara yang memerlukan penambahbaikan.

### **30. Apakah yang dilakukan oleh pasukan audit semasa pengauditan?**

Pasukan menilai dan memeriksa setiap Pusat Tanggungjawab/ Bahagian/ Unit untuk mengesahkan pematuhan kepada Standard MS ISO 9001:2015 dan menentukan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.

### **31. Apakah audit yang dijalankan oleh badan pensijilan?**

Terdapat tiga jenis pengauditan yang dijalankan iaitu:

#### **Tahun Pertama:**

Audit kesediaan bertujuan bagi memastikan dokumen yang telah disediakan itu menepati keperluan standard yang ditetapkan.

#### **Tahap Kedua:**

Audit Pematuhan iaitu audit untuk tujuan pensijilan

#### **Tahap Ketiga:**

Audit Susulan adalah audit untuk mengesahkan pematuhan berterusan kepada apa yang telah didokumenkan dan penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti telah dilaksanakan.

### **32. Apakah faktor yang menentukan kejayaan pelaksanaan MS ISO 9000 di UPSI?**

- Sokongan Pengurusan dan Kepimpinan
- Komitmen dan Penglibatan Pengurusan, Kepimpinan dan semua staf UPSI
- Latihan dan kesedaran
- Dokumen yang mudah difahami
- Pelaksanaan dan penambahbaikan yang berterusan

### **Rujukan lanjutan**

1. Laman web rasmi UPSI
2. *Malaysian Standard International Standard ISO 9001:2015 (BM) Sistem Pengurusan Kualiti-Keperluan (Semakan Kedua)*
3. *Garis Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam*
4. *Buku Panduan MS ISO 9001:2015 Pejabat Pendaftar UITM*