

BAHAGIAN 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Profil Sistem Pengurusan Kualiti (PSPK) ini adalah berdasarkan keperluan MS ISO 9001:2015. Profil ini mengandungi Maklumat Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI), Polisi Kualiti, Objektif Kualiti, prinsip-prinsip asas Sistem Pengurusan Kualiti yang terpakai untuk mencapai dan mengekalkan kualiti penyediaan skop sistem pengurusan kualiti (SPK).

Profil Kualiti ini juga memberi panduan kepada staf UPSI ke arah memenuhi piawaian MS ISO 9001:2015 dan ketika melaksanakan pengeluaran produk atau perkhidmatan, kepada pelanggan UPSI, dan penambahbaikan berterusan ke atas produk atau perkhidmatan.

1.2 Tujuan

Tujuan Profil Kualiti ini adalah untuk:

- i. menerangkan maklumat korporat mengenai Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI);
- ii. menjelaskan secara ringkas SPK yang dilaksanakan yang dilaksanakan dalam pengurusan skop utama UPSI;
- iii. menggariskan dasar dan prinsip-prinsip asas bagi setiap aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan dalam sistem kualiti; dan
- iv. menjelaskan proses interaksi bagi aktiviti-aktiviti di dalam Sistem Pengurusan Kualiti UPSI, sila lihat **Lampiran A1 dan Lampiran A2 – Proses Interaksi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 UPSI.**

1.3 Kandungan Profil Kualiti

Profil ini mengandungi sebelas (11) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut:-

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

1.4 Deskripsi

Profil Kualiti ini telah disusun menurut tajuk dan nombor pecahan tajuk yang mewakili klausa dalam standard ISO 9001:2015. Setiap pecahan seksyen dimulakan dengan muka surat yang baru, dan secara ringkas menerangkan bagaimana klausa tersebut dilaksanakan. Di mana perlu, prosedur dan seterusnya arahan kerja akan dirujuk bagi memberi maklumat yang lebih terperinci.

1.5 Penyediaan Dan Penedaran

1.5.1 Profil Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan oleh Naib Canselor UPSI. Dokumen asal Profil Kualiti ini adalah dokumen terkawal. Walau bagaimanapun ianya boleh diakses menerusi Laman Sesawang UPSI di bawah folder KUALITI UPSI.

1.5.2 Profil Kualiti yang dicetak dianggap Dokumen Tidak Dikawal.

1.5.3 Pengurusan Profil Kualiti adalah tertakluk kepada Garis Panduan Profil Kualiti UPSI.

1.6 Rujukan

Dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 UPSI, rujukan-rujukan yang diguna pakai adalah seperti berikut:

- i. MS ISO 9000:2005 "Quality Management System" – Fundamental and Vocabulary
- ii. MS ISO 9001:2015 "Quality Management System" – Requirements
- iii. MS ISO 9004:2008 "Quality Management System" – Guideline for Continuous Improvement.
- iv. Dokumen rujukan lain yang digunakan dalam sistem pengurusan kualiti MS ISO 9001:2015 UPSI meliputi piawaian badan profesional, garis panduan, pekeliling dan sebagainya bagi mengendalikan pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti serta penyelidikan geran-geran kerajaan Malaysia sehingga penerbitan hasil penyelidikan berkenaan.
- v. Code of Practice for Institutional Audit, Second Edition, Malaysian Qualification Agency (MQA).
- vi. Code of Practice for Programme Accreditation, Malaysian Qualification Agency (MQA).
- vii. Akta Universiti dan Kolej Universiti (AUKU)
- viii. Buku Kaedah Universiti Pendidikan Sultan Idris (Perkara Akademik) 2008

- ix. Buku Panduan Akademik Fakulti
- x. Buku Peraturan Pengajian Siswazah UPSI
- xi. Peraturan Kewangan & Perakaunan UPSI
- xii. Pekeliling Perbendaharaan
- xiii. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
- xiv. Perintah Am
- xv. Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja

(Untuk maklumat rujukan luaran yang terkini, sila rujuk webOPAC UPSI dan Laman Web PTj).

BAHAGIAN 2

**MAKLUMAT KORPORAT UNIVERSITI
PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

2.1 Sejarah dan Latar Belakang UPSI

Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI) adalah sebuah institusi pengajian tinggi yang penting dalam sejarah pendidikan Negara. Institusi ini berkembang secara bertahap dari sebuah Maktab Perguruan hinggalah menjadi sebuah Universiti Pendidikan. Perkembangan UPSI melalui tiga era, iaitu era Sultan Idris Training College (SITC), 29 November 1922-1957, era Maktab Perguruan Sultan Idris (MPSI) 1957-1987 dan era Institut Perguruan Sultan Idris (IPSI) 21 Februari 1987-April 1997. Ketiga-tiga ini menjangkau tempoh 75 tahun. Pada 1 Mei 1997 bermulalah institusi ini menjadi sebuah universiti. Ia diperbadankan di bawah Perintah Universiti Pendidikan Sultan Idris (Perbadanan) 1997 dan Perintah Universiti Pendidikan Sultan Idris (Kampus) 1997 menerusi Warta Kerajaan P.U (A) 132 & 133 yang bertarikh 24 Februari 1997.

Institusi ini secara rasminya dinaikkan taraf menjadi Universiti Pendidikan Sultan Idris pada 1 Mei 1997. Terdapat sembilan (9) fakulti di UPSI iaitu:

1. Fakulti Bahasa dan Komunikasi (FBK);
2. Fakulti Pembangunan Manusia (FPM);
3. Fakulti Sains dan Matematik (FSM);
4. Fakulti Seni, Komputeran dan Industri Kreatif (FSKIK);
5. Fakulti Sains Sukan dan Kejurulatihan (FSSK);
6. Fakulti Teknikal dan Vokasional (FTV);
7. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE);
8. Fakulti Muzik dan Seni Persembahan (FMSP); dan
9. Fakulti Sains Kemanusiaan (FSK).

Kampus Sultan Abdul Jalil Shah

Majlis Pecah Tanah Kampus Sultan Azlan Shah telah disempurnakan oleh DYMM Paduka Seri Sultan Perak Sultan Azlan Muhibbuddin Shah pada 22 April 2002. Dalam titah perasmianya baginda telah mengumumkan nama kampus utama UPSI sebagai Kampus Sultan Abdul Jalil Shah yang lokasinya di Tanjung Malim manakala untuk kampus baru di Proton City diberi nama Kampus Sultan Azlan Shah.

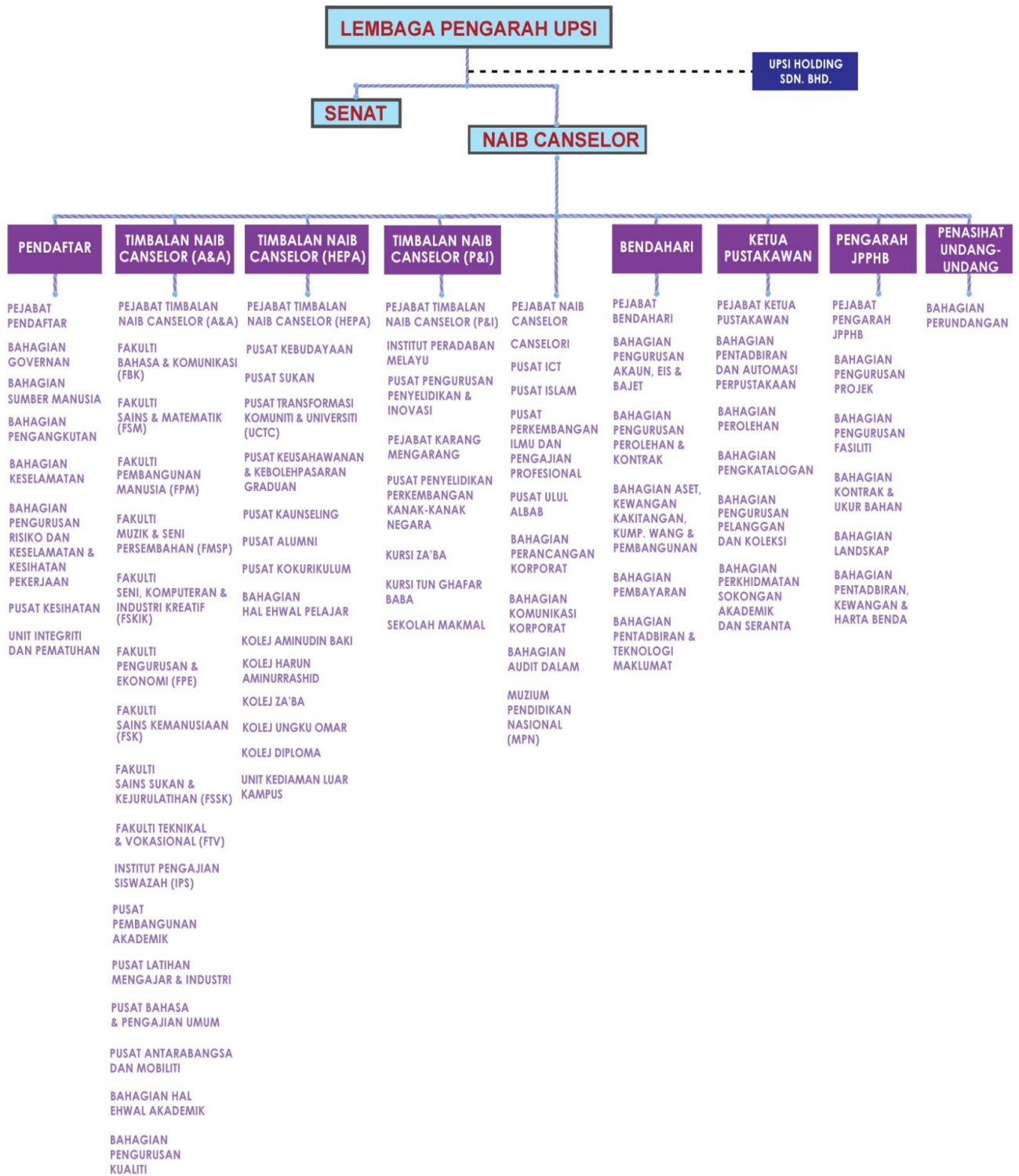
Kampus Sultan Azlan Shah

Kampus Sultan Azlan Shah telah dirancang bermula sejak Rancangan Malaysia Ke-8 lagi. Dengan adanya kampus baru ini, infrastruktur pengajaran dan pembelajaran di UPSI dapat dipertingkatkan ke tahap yang lebih sempurna sejajar dengan kehendak kerajaan bagi memperkasa dan meningkatkan mutu pendidikan institut pengajian tinggi awam.

Pada 20 Februari 2012, Kampus Sultan Azlan Shah dengan rasminya beroperasi dengan menempatkan beberapa fakulti seperti Blok 1 - Blok 6 untuk Fakulti Sains & Matematik, Blok 7 - Blok 9 untuk Fakulti Pendidikan dan Pembangunan Manusia, Blok 10 untuk Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Dewan Kuliah Berpusat, Dewan Besar dan Panggung Percubaan, Kafetaria, Rotu, Balai Pengawal dan Pos Pengawal, Pusat Pelajar, Pusat Komputer, Surau dan Pusat Islam.

Kampus ini terletak berdekatan kira-kira 8 km dari kampus sedia ada iaitu Kampus Sultan Abdul Jalil Shah. Tapak yang bertempat di Bandar Baru Proton City ini akan memberikan satu impak pembangunan kepada kawasan sekitar terutamanya kepada bandar Proton City. Kampus yang berdekatan dengan Pusat Komersial Bandar Proton dan Kilang Proton ini juga lengkap dengan kawasan berlatar belakangkan kehijauan Banjaran Titiwangsa yang segar dan mengasyikkan. Keindahan sumber alam semulajadi ini akan memberikan satu persekitaran yang sempurna untuk menambah nilai dalam proses pembelajaran pelajar. Kampus baru ini telah dirasmikan dengan jaya dan penuh bersejarah oleh DYMM Paduka Seri Sultan Perak Sultan Azlan Muhibbuddin Shah pada 16 Jun 2012.

2.2 Carta Organisasi



2.3 Visi

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

2.4 Misi

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

2.5 Moto

UPSI No. 1 Pendidikan

2.6 Matlamat UPSI

Untuk mencapai misi di atas, Universiti berazam dan beriltizam:

1. Mengutamakan keikhlasan intelek dan kejujuran sikap dalam aktiviti meneroka sambil menyoal kembali kebenaran yang telah diterima selama ini bagi menjana, mengembang dan memperdalam ilmu;
2. Mewujudkan kesinambungan sumbangan yang berterusan bagi membangun dan memperkaya ilmu terutamanya menerusi Bahasa Melayu dalam pelbagai bidang;
3. Menatar dan berkongsi ilmu melalui aktiviti-aktiviti kesarjanaan, termasuk perangkaian maklumat, pendidikan, penerbitan dan perundingan dalam dan luar negara;
4. Membina potensi individu bagi menjadikannya berilmu, berkejuruan, berbakat tinggi, berakhlak mulia dan bersemangat patriotis;
5. Menggerakkan komunitinya supaya lebih perihatin ke atas peri perlunya mereka menyumbang khidmat kepada masyarakat dan negara, terutama ke arah pemupukan semangat patriotis dan nasionalistis untuk membina sebuah bangsa Malaysia dan menyumbang kepada kesejahteraan sejagat.

2.7 Dasar / Polisi Kualiti UPSI

UPSI beriltizam menjadi universiti yang bitara dalam kepimpinan pendidikan menerusi pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan, penerbitan dan semua proses sokongan secara berterusan untuk memenuhi kehendak-kehendak pihak berkepentingan yang ditetapkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti UPSI MS ISO 9001:2015.

2.8 Objektif Kualiti UPSI

Objektif-objektif Kualiti UPSI adalah seperti berikut:-

- 2.8.1 Mencapai kebitaraan akademik menerusi kecemerlangan staf akademik, pelajar dan penawaran kursus.
- 2.8.2 Menghasilkan graduan holistik yang unggul dari perspektif akademik dan akhlak serta keusahawanan.
- 2.8.3 Menerajui kecemerlangan menerusi aktiviti penyelidikan, penerbitan, perundingan dan pengkomersilan.
- 2.8.4 Memperluaskan kolaborasi strategik bersama pihak industri dan komuniti sehingga ke peringkat antarabangsa.
- 2.8.5 Memperhebatkan tadbir urus dalam penyediaan sumber, infrastruktur dan infostruktur.

****NOTA : Pencapaian objektif kualiti diukur melalui KPI yang dibentuk dibawah setiap objektif berkenaan.***

2.9 Pengurusan Atasan

Pengurusan Atasan UPSI adalah merujuk kepada seseorang atau sekumpulan orang yang mempunyai autoriti untuk mengarahkan dan mengawal UPSI di peringkat tertinggi.

Pengurusan Atasan dalam konteks SPK UPSI MS ISO 9001:2015 adalah seperti berikut:-

- 2.9.1 Naib Canselor
- 2.9.2 Pengurusan Eksekutif UPSI.
- 2.9.3 Senat UPSI.
- 2.9.4 Dekan-Dekan Fakulti.
- 2.9.5 Ketua-Ketua Pusat Tanggungjawab.

2.10 Lokasi Dan Alamat

Universiti Pendidikan Sultan Idris
35900 Tanjong Malim,
Perak Darul Ridzuan
Telefon: 05-4506000
Hotline: 05-4506660/6661
Laman Web Rasmi: <http://www.upsi.edu.my>

BAHAGIAN 3

**SKOP PELAKSANAAN SISTEM
PENGURUSAN KUALITI UPSI**

3.1 Skop Pelaksanaan

3.1.1 Skop pensijilan MS ISO 9001: 2015 UPSI merangkumi proses-proses utama di UPSI seperti berikut:

i. Pengajaran Dan Pembelajaran Di Peringkat Ijazah Sarjana Muda, Sarjana dan Kedoktoran

Nota : Proses ini melibatkan SEMUA proses Pengajaran dan Pembelajaran termasuk penyeliaan, peperiksaan lisan (*viva voce*) dan apa-apa proses lain dalam penghasilan graduan di peringkat Ijazah Sarjana Muda, Sarjana dan Kedoktoran.

ii. Penyelidikan geran-geran kerajaan sehingga proses Penerbitan

Nota : Proses ini meliputi penyelidikan yang menggunakan geran-geran UPSI dan geran-geran yang ditawarkan oleh kerajaan Malaysia sahaja iaitu geran-geran NRGs, FRGS, TRGS, ERGS, LRGS, PRGS dan GPU. Manakala proses penerbitan yang dinyatakan adalah penerbitan hasil penyelidikan berkenaan sekiranya ada.

3.1.2 SPK MS ISO 9001:2015 Universiti Pendidikan Sultan Idris dilaksanakan di keseluruhan Universiti termasuk fakulti, pusat, dan Pusat Tanggungjawab (PTj) berkaitan yang menyokong kedua-dua proses utama seperti yang dinyatakan.

3.1.3 SPK juga dilaksanakan secara menyeluruh untuk proses pengurusan perolehan , perkhidmatan dan sokongan kepada pelanggan.

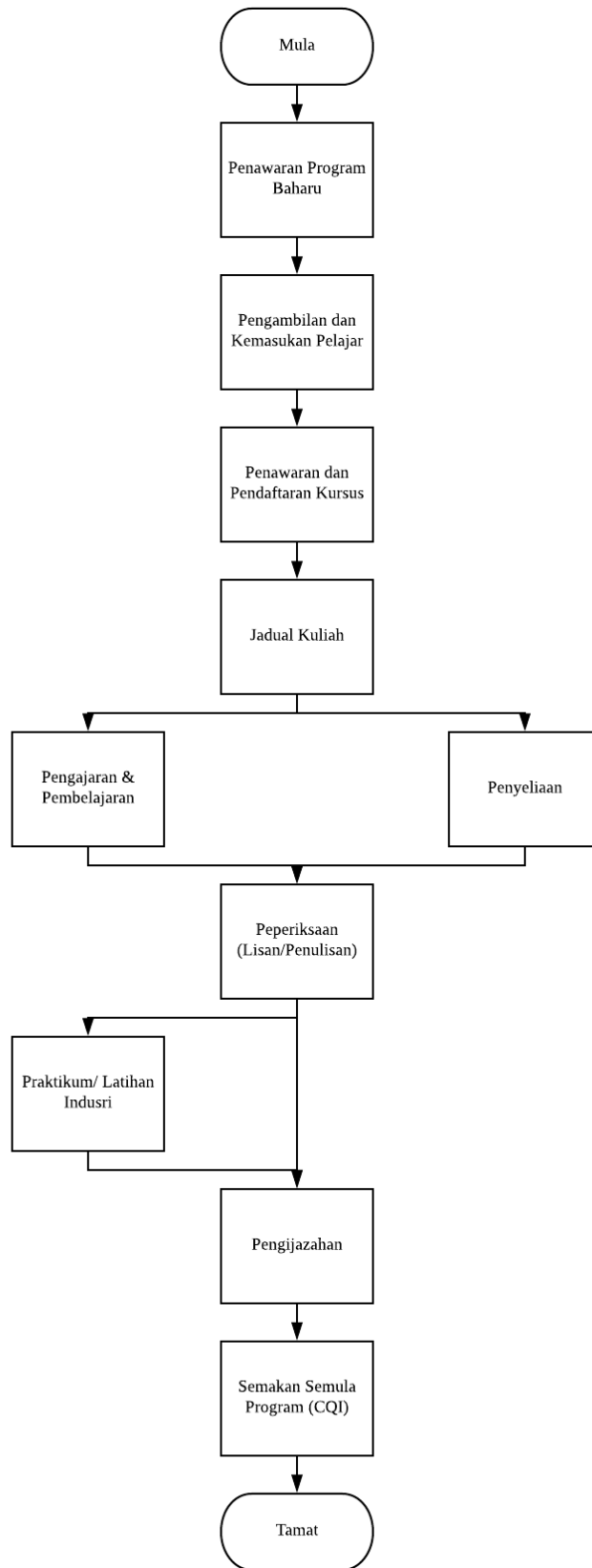
3.2 Produk dan Perkhidmatan Yang Ditawarkan

- Pendidikan pra siswazah dan pasca siswazah (Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Kedoktoran)
- Penyelidikan melalui geran-geran universiti dan kerajaan.
- Penerbitan hasil penyelidikan termasuk artikel jurnal dan buku-buku.

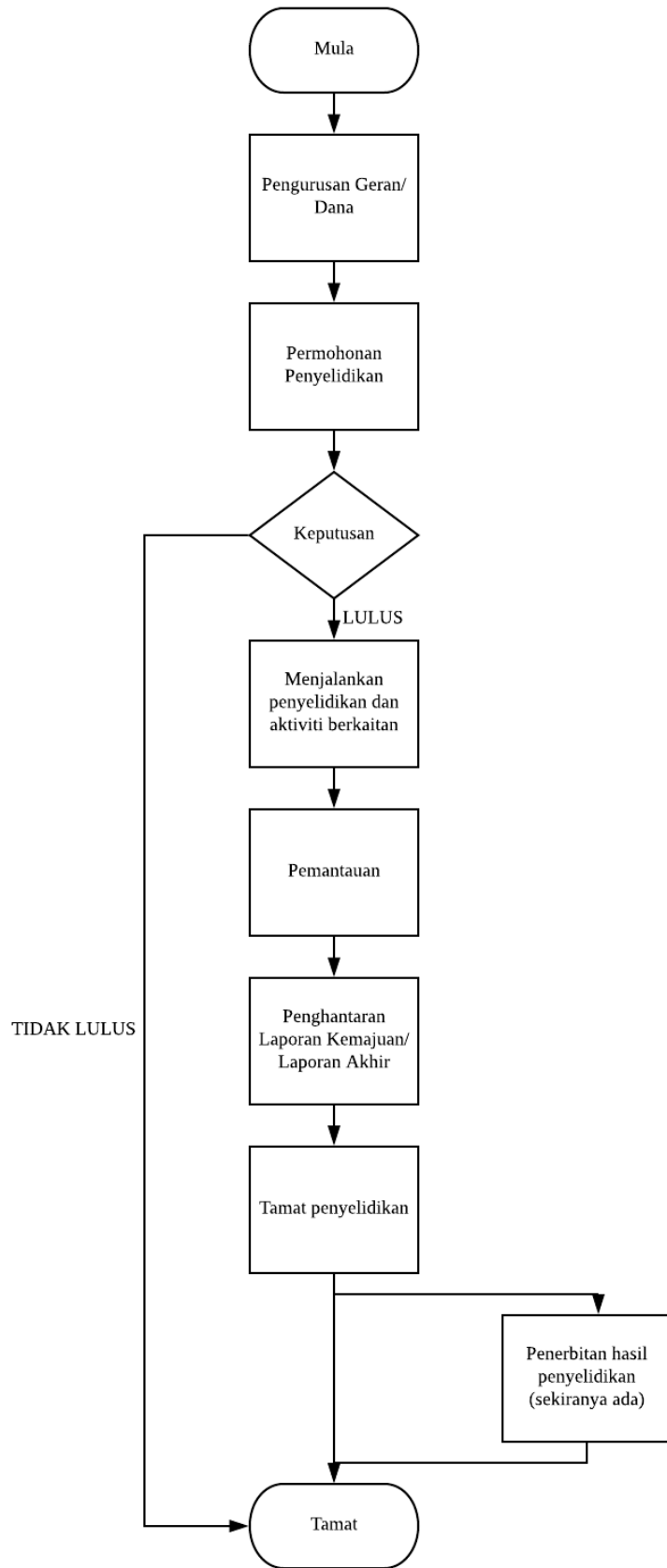
3.3 Aliran Dan Hubung Kait Proses

- 3.3.1 Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UPSI menerima pakai model berasaskan proses seperti yang dikemukakan dalam dokumen standard MS ISO 9001:2015.
- 3.3.2 Lampiran A 1 dan Lampiran A2 – Proses Interaksi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 UPSI** menunjukkan hubung kait keseluruhan proses SPK yang mengandungi 4 sistem utama iaitu sistem tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, merealisasi perkhidmatan dan sistem pengukuran, analisa dan penambahbaikan. Ia juga berlandaskan pendekatan Rancang, Laksana, Nilai dan Tindakan Pembaikan (PDCA).
- 3.3.3 Proses-proses utama UPSI adalah dicernakan untuk memenuhi keperluan pelanggan UPSI. (Rujuk 3.2). Hasil output dan sistem “*delivery*” ketiga-tiga proses utama disemak, diukur dan dinilai sama ada memenuhi kepuasan pelanggan serta matlamat UPSI. Adalah menjadi tanggungjawab pengurusan untuk membuat penambahbaikan berterusan dan memperuntukkan sumber-sumber mencukupi supaya keperluan pelanggan sentiasa dipenuhi.
- 3.3.4 **Gambar rajah 3** menerangkan deskripsi terperinci setiap proses yang telah dikenal pasti untuk skop pensijilan dan sistem pengurusan kualiti UPSI. Penerangan lanjut sub proses dalam proses utama didokumenkan sebagaimana yang diperlukan SPK, termasuk prosedur wajib dan prosedur-prosedur yang dikenal pasti yang perlu didokumenkan.

Gambarajah 3: Carta Alir Proses Utama



Proses Pengajaran Dan Pembelajaran Di Peringkat Ijazah Sarjana Muda, Sarjana dan Kedoktoran



Proses Penyelidikan geran-geran kerajaan sehingga proses Penerbitan

BAHAGIAN 4

KONTEKS UPSI

4.1 Pemahaman Dan Konteks UPSI

UPSI telah mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan hala tuju strategik yang akan mempengaruhi kemampuan untuk mencapai keputusan yang dikehendaki oleh Sistem Pengurusan Kualiti (SPK).

UPSI sentiasa memantau dan mengkaji informasi tentang isu luaran dan dalaman yang berkenaan secara berkala untuk memastikan SPK yang dilaksanakan masih relevan dengan keperluan pihak-pihak tersebut.

4.1.1 Isu dalaman yang dikenalpasti adalah merujuk kepada:

- i. Strategi pengurusan
- ii. Kelangsungan bisnes
- iii. Persekitaran kerja
- iv. Kepuasan pekerja

4.1.2 Isu luaran yang dikenalpasti adalah merujuk kepada:-

- i. Politik
- ii. Ekonomi
- iii. Sosial
- iv. Teknologi
- v. Perundangan
- vi. Persekitaran

4.2 Pemahaman Kehendak Dan Jangkaan Pihak Berkepentingan

Disebabkan kesan atau impak yang berpotensi ke atas kemampuan UPSI untuk menyampaikan perkhidmatan secara konsisten yang memenuhi kehendak pelanggan dan keperluan perundangan, UPSI telah mengenalpasti:

- a. Pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan SPK; dan
- b. Kehendak pihak berkepentingan yang berkaitan dengan SPK

Senarai pihak berkepentingan ini dikenalpasti di peringkat-peringkat tertentu yang relevan dengan fungsi seperti melalui Pelan Strategik, prosedur pengurusan rutin dan prosedur serta pengurusan kerja yang baharu.

UPSI memantau dan mengkaji informasi tentang pihak yang berkepentingan serta keperluannya.

4.3 Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti

UPSI mengenalpasti sempadan dan kesesuaian SPK yang diwujudkan untuk skop yang dilaksanakan melalui Hala Tuju Perancangan Strategik yang telah dilaksanakan.

Dalam mengenalpasti skop organisasi, UPSI mengambilkira:-

- a. Isu luaran dan dalaman rujuk 4.1;
- b. Keperluan pihak yang berkepentingan rujuk 4.2; dan
- c. Proses dan perkhidmatan UPSI.

Skop yang dikenalpasti boleh digunakan dan di selenggara sebagai dokumen-dokumen informasi yang menyatakan:

- i. Keterangan mengenai hubungkait antara proses dalam SPK.
- ii. Skop untuk SPK termasuk perincian dan justifikasi jika sesuatu keperluan tidak diperlukan.

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti Dan Proses-Prosesnya

UPSI telah mewujudkan dokumen, melaksana, menyelenggara dan menambahbaik secara berterusan SPK termasuk proses-proses yang diperlukan dan interaksi untuk memastikan keberkesanan perkhidmatan yang disediakan selaras dengan keperluan Standard MS ISO 9001 : 2015.

UPSI telah:-

- a. menentukan dan mengenalpasti proses-proses yang diperlukan dalam SPK dan pemakaiannya ke atas UPSI;
- b. menentukan input yang diperlukan dan hasil dijangkakan dari proses-proses;
- c. menentukan turutan dan interaksi proses-proses;
- d. menentukan kriteria dan kaedah yang diperlukan bagi memastikan kedua-dua pelaksanaan dan kawalan proses ini berkesan (termasuk pengukuran dan petunjuk prestasi yang berkaitan untuk memastikan operasi yang berkesan dan kawalan keatas proses-proses);
- e. memastikan terdapatnya sumber yang mencukupi dan maklumat yang diperlukan untuk menyokong operasi, pelaksanaan dan pemantauan proses-proses;
- f. memantau, mengukur (jika berkenaan) dan menganalisis proses-proses;
- g. Risiko dan peluang berdasarkan keperluan 6.1, dan menerangkan mengenai aktiviti-aktiviti dalam sistem kualiti dilaksanakan dan digunapakai dalam prosedur kerja;

- h. Kaedah pemantauan, pengukuran yang sewajarnya dan proses penilaian dan jika perlu, perubahan kepada proses-proses untuk memastikan pencapaian keputusan yang dikehendaki; dan
- i. Peluang penambahbaikan bagi proses dan SPK.

UPSI juga telah menyelenggara maklumat yang telah didokumenkan dalam proses kerja yang akan dilaksanakan mengikut perancangan.

BAHAGIAN 5

KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan Dan Komitmen

5.1.1 Kepimpinan dan Komitmen dalam Sistem Pengurusan Kualiti

Pengurusan Atasan UPSI komited kepada pembangunan dan pelaksanaan SPK MS ISO 9001:2015, dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesannya dengan:

- a. Kebertanggungjawaban ke atas keberkesanan SPK;
- b. Memastikan polisi kualiti dan objektif kualiti diwujudkan untuk SPK UPSI dan selaras dengan hala tuju strategik dan konteks UPSI;
- c. Memastikan polisi kualiti disampaikan, difahami dan dilaksanakan dalam organisasi;
- d. Memastikan integrasi keperluan SPK ke dalam proses UPSI;
- e. Memberi kesedaran tentang pendekatan proses;
- f. Memastikan terdapat sumber dan staf mencukupi untuk pelaksanaan SPK;
- g. Menyampaikan kepentingan Pengurusan Kualiti yang berkesan dan mematuhi keperluan SPK;
- h. Memastikan SPK mencapai keputusan yang disasarkan;
- i. Penglibatan, arahan dan sokongan kepada warga UPSI untuk menyumbang kepada keberkesanan SPK;
- j. Menggalakkan kesedaran secara berterusan; dan
- k. Menyokong peranan pengurusan yang berkaitan bagi kepimpinan semasa melaksanakan tanggungjawab.

5.1.2 Fokus Kepada Pelanggan

Pengurusan Atasan UPSI juga telah menunjukkan kepimpinan dan komitmen tentang fokus kepada pelanggan dengan memastikan perkara-perkara berikut:

- a. Keperluan pelanggan dan undang-undang serta peraturan yang berkenaan dikenalpasti dan dipenuhi;
- b. Risiko dan peluang yang mempengaruhi pematuhan kepada perkhidmatan serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikenalpasti dan diatasi;
- c. Tumpuan kepada menyediakan perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan dan perundangan yang berkaitan secara berterusan serta keperluan peraturan dikekalkan; dan
- d. Tumpuan kepada meningkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan.

5.2 Dasar / Polisi Kualiti UPSI

5.2.1 Pengurusan Atasan UPSI telah mewujudkan, mengkaji semula dan mengekalkan Polisi Kualiti UPSI yang selaras dengan tujuan dan konteks UPSI iaitu:

UPSI beriltizam menjadi universiti yang bitara dalam kepimpinan pendidikan menerusi pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan, penerbitan dan semua proses sokongan secara berterusan untuk memenuhi kehendak-kehendak pihak berkepentingan yang ditetapkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti UPSI MS ISO 9001:2015.

5.2.2 Polisi Kualiti SPK UPSI:-

- a. wujud sebagai maklumat yang didokumenkan;
- b. disampaikan, difahami dan dilaksanakan dalam organisasi; dan
- c. diwujudkan untuk pihak berkepentingan yang bersesuaian.

5.3 Peranan Organisasi, Tanggungjawab Dan Kuasa

Pengurusan Atasan UPSI memastikan tanggungjawab dan kuasa untuk peranan berkaitan adalah ditugaskan, disampaikan dan difahami oleh PTj dan Staf UPSI.

Pengurusan atasan memberi tanggungjawab dan kuasa untuk :

- a. Memastikan proses yang diperlukan bagi SPK diwujudkan, dilaksana dan diselenggarakan selaras dengan keperluan MS ISO 9001:2015.
- b. Memastikan hasil yang disasarkan disampaikan melalui proses-proses yang dirancang.
- c. Melaporkan kepada Pengurusan Atasan UPSI tentang prestasi SPK UPSI, peluang penambahbaikan serta keperluan untuk perubahan atau inovasi.
- d. Memastikan kesedaran dan promosi mengenai keperluan pelanggan dalam UPSI.
- e. Memastikan integriti SPK diselenggara sekiranya perubahan kepada SPK yang telah dirancang dan dilaksana.

BAHAGIAN 6

**PERANCANGAN UNTUK SISTEM
PENGURUSAN KUALITI**

6.1 Tindakan Untuk Menangani Risiko Dan Peluang

6.1.1 Am

Dalam merancang SPK, UPSI mengambilkira isu-isu yang dibangkitkan pada 4.1 dan merujuk kepada keperluan 4.2 dan mengenalpasti risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk :

- a. Memberi jaminan kepada SPK dapat mencapai keputusan yang disasarkan;
- b. Mengelakkan atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan; dan
- c. Mencapai penambahbaikan secara berterusan.

6.1.2 UPSI telah merancang :

- a. Tindakan untuk menangani risiko dan peluang; dan
- b. Bagaimana untuk:
 - i. menyepadu dan melaksana tindakan kepada proses-proses SPK; dan
 - ii. menilai keberkesanan tindakan tersebut.

Tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang perlu selari dengan impak berpotensi ke atas pematuhan proses dan perkhidmatan.

6.1.3 Dasar Pengurusan Risiko UPSI disediakan sebagai dokumen bertulis yang merangkumi perkara-perkara asas yang menjadi rujukan bagi pihak UPSI untuk melaksanakan pengurusan risiko. Dasar ini dirangka selaras dengan visi dan misi Universiti Pendidikan Sultan Idris dan pada masa yang sama membantu semua pihak mengenalpasti risiko yang akan memberikan implikasi Universiti Pendidikan Sultan Idris.

Nota : Untuk maklumat lanjut, sila rujuk Daftar Risiko UPSI di Bahagian Pengurusan Risiko dan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan, UPSI.

6.2 Objektif Kualiti Dan Perancangan Untuk Mencapai Objektif Kualiti

6.2.1 UPSI telah mewujudkan Objektif Kualiti pada fungsi, peringkat dan proses berkaitan. Objektif Kualiti yang dibentuk adalah:

- a. Konsisten dengan polisi kualiti
- b. Dapat diukur
- c. Mengambilkira keperluan yang digunapakai

- d. Berkaitan dengan pematuhan proses dan perkhidmatan serta peningkatan kepada kepuasan pelanggan
- e. Dipantau
- f. Disampaikan
- g. Dikemaskini sewajarnya

UPSI bertindak mengekalkan informasi yang didokumenkan dalam Objektif Kualiti yang merujuk kepada Pelan Strategik UPSI terkini yang diuruskan oleh Bahagian Perancangan Korporat (BPK).

6.2.2 Dalam merancang bagaimana untuk mencapai Objektif Kualiti, UPSI mengenalpasti :

- a. Apa yang akan dilakukan;
- b. Sumber yang diperlukan;
- c. Siapa yang bertanggungjawab;
- d. Bila ia akan siap; dan
- e. Bagaimana keputusan dinilai.

6.3 Merancang Perubahan

Semasa UPSI mengenalpasti keperluan untuk membuat perubahan kepada SPK (lihat 4.4), perubahan tersebut perlu dilaksana secara terancang dan sistematik dengan mengambilkira perkara-perkara berikut:

- a. Tujuan perubahan dan kesan yang berpotensi;
- b. Integriti SPK;
- c. Sumber yang boleh didapati; dan
- d. Peruntukan dan penagihan semula tanggungjawab dan kuasa.

BAHAGIAN 7

SOKONGAN

7.1 Sumber

7.1.1 Am

UPSI telah mengenalpasti dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk mewujudkan, pelaksanaan, penyenggaraan dan penambahbaikan yang berterusan terhadap SPK. UPSI mengambilkira:

- a. Kemampuan, kekangan dan kewujudan sumber dalaman; dan
- b. Keperluan yang diperlukan daripada pembekal luar.

7.1.2 Sumber Manusia

UPSI telah menentukan bahawa semua staf UPSI adalah kompeten berdasarkan kelayakan akademik, latihan, kemahiran dan pengalaman yang bersesuaian untuk pelaksanaan SPK dan proses UPSI. Keperluan sumber manusia telah dirancang mengikut proses yang ditetapkan oleh UPSI.

7.1.3 Infrastruktur

UPSI telah mengenalpasti, menyediakan dan menyelenggara infrastruktur untuk operasi dan proses-proses untuk mencapai pematuhan proses dan perkhidmatan..

*Nota: Infrastruktur termasuklah:

- a. Bangunan dan utiliti berkaitan;
- b. Peralatan termasuk perkakasan dan perisian;
- c. Pengangkutan; dan
- d. Informasi dan teknologi komunikasi.

7.1.4 Persekitaran Untuk Proses-Proses Operasi

UPSI telah mengenalpasti, menyedia dan menyelenggara persekitaran yang diperlukan untuk proses-proses dan untuk mencapai pematuhan proses dan perkhidmatan.

7.1.5 Pemantauan Dan Pengukuran Sumber

UPSI telah menentukan dan menyediakan semua sumber yang diperlukan bagi tujuan pemantauan dan pengukuran perkhidmatan yang diberikan.

Pemantauan atau pengukuran digunakan sebagai bukti pematuhan proses dan perkhidmatan untuk menyatakan keperluan UPSI mengenalpasti sumber-sumber yang diperlukan untuk memastikan pemantauan dan keputusan yang sah dan benar.

UPSI perlu mengekalkan informasi yang didokumenkan yang bertepatan sebagai bukti yang tujuan pemantauan dan pengukuran sumber.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

UPSI telah menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai pematuhan proses dan perkhidmatan.

Pengetahuan itu dikekalkan dan disediakan seperti yang diperlukan.

Dalam menangani keperluan dan trend perubahan, UPSI mengambilkira pengetahuan semasa dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang diperlukan.

Di antara program pengetahuan organisasi:

- a. Latihan dalaman (*in-house training*) anjuran PTj bagi staf yang telah mengikuti kursus/persidangan/seminar berimpak tinggi;
- b. Sesi Wacana Ilmu/ Syarahan Malim;
- c. Sesi Syarahan Perdana Perlantikan Profesor; atau
- d. Pemantauan CQI bagi setiap semester pengajian.

7.2 Kompetensi

UPSI :

- a. Menenalpasti kompetensi yang diperlukan bagi anggota kerja untuk melaksana fungsi, tugas dan tanggungjawab yang akan mempengaruhi kualiti prestasi anggota kerja berkenaan;
- b. Memastikan anggota kerja itu berkebolehan berdasarkan kelayakan akademik, latihan dan pengalaman yang sesuai;

- c. Mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang diperlukan dan menilai keberkesanan tindakan yang telah diambil;
- d. Mengekalkan informasi yang didokumenkan dengan sewajarnya sebagai bukti kompetensi.

7.3 Kesedaran

UPSI memastikan bahawa staf yang melakukan kerja di bawah kawalan mengetahui:

- a. Dasar / Polisi Kualiti;
- b. Objektif Kualiti;
- c. Sumbangan kepada keberkesanan SPK termasuk manfaat prestasi kualiti yang ditambahbaik; dan
- d. Implikasi jika tidak mematuhi keperluan SPK.

7.4 Komunikasi

UPSI mengenalpasti dan menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang relevan dengan SPK termasuk:

- a) Perkara apa yang akan dikomunikasikan;
- b) Bila akan berkomunikasi;
- c) Dengan siapa perlu berkomunikasi;
- d) Bagaimana berkomunikasi; dan
- e) Siapa yang berkomunikasi.

7.5 Informasi Yang Didokumenkan

7.5.1 Am

SPK UPSI termasuk:

- a. Maklumat dan informasi yang didokumenkan selaras dengan keperluan Standard MS ISO 9001:2015; dan
- b. Maklumat dan informasi yang didokumenkan ditentukan dan dikenalpasti oleh UPSI bagi keberkesanan SPK.

7.5.2 Mewujudkan Dan Mengemaskini

Dalam mewujudkan dan mengemaskini dokumen, UPSI telah memastikan kesesuaian:

- a. Pengenalan dan penerangan dokumen;
- b. Format dokumen; dan
- c. Semakan dan kelulusan untuk kesesuaian dan pematuhan dokumen.

7.5.3 Kawalan Ke Atas Maklumat Yang Didokumenkan

7.5.3.1 Maklumat yang didokumenkan mengikut keperluan SPK dan MS ISO 9001:2015 dikawal untuk memastikan:

- a. Ianya mudah didapati dan sesuai untuk digunapakai di mana dan bila ia diperlukan; dan
- b. Ia dikawal dan dilindungi sewajarnya.

7.5.3.2 Untuk mengawal maklumat yang telah didokumenkan, UPSI mengawal selia aktiviti dibawah jika perlu:

- i. Pengedaran, pengaksesan, mendapatkan dan penggunaan;
- ii. Penyimpanan dan pemeliharaan;
- iii. Kawalan ke atas perubahan; dan
- iv. Penyimpanan dan pelupusan.

Maklumat dokumen luaran yang dikenalpasti oleh UPSI sebagai keperluan untuk perancangan dan operasi SPK dikenalpasti sewajarnya dan dikawal. **Untuk maklumat rujukan luaran yang terkini, sila rujuk webOPAC UPSI dan Laman Web PTj.**

BAHAGIAN 8

OPERASI

8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan

UPSI merancang, melaksana dan mengawal proses-proses seperti di 4.4 bagi memenuhi keperluan penyediaan proses dan perkhidmatan untuk melaksana tindakan dalam Keperluan 6.1 dengan:

- a. Mengenalpasti keperluan untuk proses dan perkhidmatan;
- b. Mewujudkan kriteria untuk proses-proses dan untuk penerimaan proses dan perkhidmatan;
- c. Menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai pematuhan kepada proses dan keperluan perkhidmatan;
- d. Melaksanakan kawalan ke atas proses-proses berdasarkan kriteria yang ditetapkan; dan
- e. Mengekalkan maklumat yang didokumen setakat yang diperlukan agar proses dilaksanakan seperti yang dirancang dan menunjukkan pematuhan kepada keperluan proses dan perkhidmatan.

Output perancangan ini perlu sesuai untuk operasi UPSI.

UPSI perlu mengawal perubahan yang dirancang dan mengkaji kesan daripada perubahan yang tidak diingini dan mengambil tindakan untuk mengelakkan sebarang kesan negatif jika perlu.

Organisasi perlu memastikan proses luaran adalah terkawal seperti pada Keperluan 8.4

8.2 Mengenalpasti Keperluan Proses Dan Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan UPSI termasuk:

- a. Menyediakan maklumat berkaitan proses dan perkhidmatan;
- b. Mengendalikan pertanyaan, kontrak atau pesanan termasuk perubahan;
- c. Mendapatkan maklum balas, pendapat dan persepsi pelanggan termasuk aduan pelanggan;
- d. Mengendalikan atau memelihara harta pelanggan jika berkaitan; dan
- e. Mewujudkan keperluan khas untuk tindakan kontigensi jika berkaitan.

8.2.2 Menentukan Keperluan Berkaitan Proses Dan Perkhidmatan

UPSI mewujudkan, melaksana dan mengekalkan proses mengenalpasti keperluan berkaitan proses dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan yang berpotensi iaitu:

- a) Keperluan proses dan perkhidmatan termasuk yang dikira perlu oleh UPSI dan perundangan yang terpakai dan keperluan peraturan; dan
- b) Ia berkemampuan untuk memenuhi keperluan dan menyokong tuntutan proses dan perkhidmatan yang ditawarkan.

8.2.3 Menyemak Keperluan Berkaitan Dengan Proses Dan Perkhidmatan

8.2.3.1 UPSI membuat semakan sebelum bersedia untuk membekalkan proses dan perkhidmatan kepada pelanggan termasuk:

- a. Keperluan yang ditetapkan oleh pelanggan termasuk keperluan semasa dan selepas penghantaran produk atau penyampaian perkhidmatan;
- b. Keperluan tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi sesuai untuk penggunaan yang diinginkan atau dimaksudkan apabila diketahui;
- c. Tambahan keperluan kepada peraturan dan perundangan yang digunakan ke atas proses dan perkhidmatan; dan
- d. Kontrak atau keperluan arahan yang berbeza daripada yang dinyatakan sebelumnya.

Keperluan pelanggan hendaklah disahkan oleh UPSI sebelum penerimaan, apabila pelanggan tidak menyediakan kenyataan yang didokumenkan terhadap keperluan mereka.

8.2.3.2 UPSI menyimpan maklumat yang didokumenkan seperti yang berikut:

- a. Hasil dari semakan semula proses dan perkhidmatan; dan
- b. Keperluan-keperluan baru atau tambahan yang berkaitan dengan proses dan perkhidmatan.

8.2.4 Keperluan Perubahan Terhadap Proses dan Perkhidmatan

UPSI memastikan semula dokumen dan maklumat yang berkaitan akan dipinda dan pemakluman diberikan kepada staf untuk memastikan perubahan yang berlaku diumumkan.

8.3 Rekabentuk dan Pembangunan Proses dan Perkhidmatan

UPSI mematuhi klausa ini melalui proses PdP dan Penyelidikan.

8.4 Kawalan Ke Atas Proses dan Perkhidmatan Sumber Luaran

8.4.1 Am

UPSI menentukan dan memastikan proses-proses dan perkhidmatan dari sumber luaran dikenalpasti seperti yang diperlukan dalam SPK UPSI dan mematuhi keperluan yang ditetapkan.

Menentukan kawalan ke atas proses-proses dan perkhidmatan dari sumber luaran tidak membebaskan tanggungjawab ke atas keakuratan pelanggan, keperluan peraturan dan perundangan.

Jenis dan takat kawalan ke atas proses-proses dan perkhidmatan dari sumber luaran yang digunakan boleh dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

- a. Proses dan perkhidmatan luaran adalah disediakan oleh pembekal luar dari mana-mana perbadanan untuk proses dan perkhidmatan UPSI seperti pembersihan, pensyarah sambilan, pengusaha kafeteria, pengangkutan dan mana-mana perkhidmatan yang diswastakan (*outsourcing*), dikawal oleh PTj UPSI masing-masing mengikut spesifikasi-spesifikasi yang akan ditetapkan dalam kontrak .
- b. Proses dan perkhidmatan yang disediakan secara langsung kepada pelanggan oleh pembekal luar bagi pihak UPSI.
- c. Proses atau sebahagian proses disediakan oleh sumber luar sebagai hasil daripada keputusan UPSI untuk menggunakan perkhidmatan atau proses dari luar.

UPSI menentukan dan menggunakan kriteria untuk menilai, memilih, memantau prestasi dan menilai semula pembekal luar berdasarkan kepada keupayaan mereka untuk menyediakan proses atau perkhidmatan mengikut keperluan yang telah ditetapkan.

8.4.2 Kaedah Dan Had Kawalan Ke Atas Penyediaan Proses Luaran

Dalam mengenalpasti kaedah dan had kawalan digunakan ke atas proses dan perkhidmatan luaran, UPSI mengambilkira:

- a. Impak yang berpotensi daripada proses dan perkhidmatan luar kepada kemampuan organisasi untuk memenuhi kehendak pelanggan, perundangan yang digunakan dan keperluan peraturan secara konsisten; dan
- b. Keberkesanan terhadap kawalan yang dikenakan oleh pembekal luar.

UPSI mewujudkan dan melaksana verifikasi atau aktiviti lain yang diperlukan untuk memastikan pembekal luar menyediakan proses atau perkhidmatan tidak memberi kesan buruk kepada kemampuan organisasi dalam menyampaikan proses dan perkhidmatan kepada pelanggan secara berterusan melalui analisa risiko.

Proses atau fungsi organisasi yang diperoleh daripada sumber luar untuk pembekal luar seperti yang telah ditetapkan dalam skop SPK UPSI.

8.4.3 Maklumat Untuk Pembekal Luar

UPSI menyampaikan keperluan kepada pembekal luar tentang keperluan yang berkaitan seperti dibawah:

- a. Proses dan perkhidmatan disediakan atau dilaksana bagi pihak UPSI;
- b. Kelulusan atau pelepasan proses dan perkhidmatan, kaedah atau peralatan;
- c. Kompetensi kakitangan;
- d. Interaksi kakitangan dengan SPK UPSI;
- e. Kawalan dan pemantauan terhadap prestasi pembekal luar yang digunakan oleh UPSI; dan
- f. Aktiviti verifikasi yang dikehendaki oleh UPSI atau pelanggan UPSI yang perlu dilaksana di premis pembekal dari luar.

8.5 Penyediaan Proses Dan Perkhidmatan

8.5.1 Kawalan Ke Atas Proses Dan Perkhidmatan

UPSI merancang dan melaksanakan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan dibawah keadaan terkawal. Keadaan terkawal hendaklah termasuk:

- a. Adanya maklumat yang menyatakan ciri-ciri proses dan perkhidmatan dan keputusan yang dicapai.
- b. Adanya aktiviti pemantauan dan pengukuran di peringkat yang bersesuaian.
- c. Adanya kawalan terhadap infrastruktur dan persekitaran proses yang sesuai;
- d. Sumber untuk pemantauan dan pengukuran yang sesuai dan sedia ada;
- e. Kompetensi dan kelayakan personel;
- f. Pengesahan dan pengesahan semula secara berkala terhadap kemampuan untuk mencapai keputusan yang dirancang daripada mana-mana proses dan perkhidmatan yang disediakan di mana hasil keputusan tidak dapat disahkan dengan pemantauan dan pengukuran seterusnya
- g. Pelaksanaan proses dan perkhidmatan yang dikeluarkan, sebelum dan selepas aktiviti disampaikan.

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

UPSI memastikan pematuhan terhadap proses dan perkhidmatan dengan menggunakan kaedah yang sesuai untuk mengenalpasti, mengawal dan menyimpan maklumat yang didokumenkan.

Bagi urusan yang melibatkan pelanggan/individu, identifikasi dan kemudahkesanan dibuat menggunakan nombor MyKad/Nombor Matrik>Nama & Kod Program Pengajian>Nama & Kod Kursus/Nombor Fail>Nama Pelanggan dan alamat yang bersesuaian.

8.5.3 Harta Hakmilik Pelanggan Atau Pembekal Luar

UPSI menjaga dan memelihara harta pelanggan semasa harta itu di bawah kawalan atau digunakan oleh UPSI dalam proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

UPSI mengenalpasti, menentusahkan, menjaga serta melindungi harta pelanggan yang disediakan untuk kegunaan atau dimasukkan ke dalam produk

atau dalam pemprosesan perkhidmatan yang diperlukan oleh pelanggan. Adalah menjadi tanggungjawab personel UPSI untuk menjaga kerahsiaan maklumat ini.

Jika harta hakmilik pelanggan atau pembekal luar disalahgunakan, hilang atau rosak, atau diketahui digunakan secara tidak sesuai, UPSI perlu melaporkan perkara tersebut kepada pelanggan atau pembekal luar.

8.5.4 Pemeliharaan

UPSI memastikan pemeliharaan output proses semasa penyediaan proses dan perkhidmatan setakat yang diperlukan untuk mengekalkan pematuhan kepada keperluan.

8.5.5 Aktiviti Selepas Penyampaian Proses Dan Perkhidmatan

UPSI memenuhi keperluan aktiviti selepas penyampaian proses dan perkhidmatan dalam menentukan sejauh mana aktiviti selepas penghantaran dengan mengambilkira:

- a. Keperluan undang-undang dan peraturan;
- b. Risiko yang berkaitan dengan proses dan perkhidmatan;
- c. Sifat, penggunaan dan jangka hayat proses dan perkhidmatan; dan
- d. Keperluan dan maklumbalas pelanggan.

8.5.6 Kawalan Terhadap Perubahan

UPSI menyemak dan mengawal perubahan penting yang tidak dirancang dalam penyediaan proses dan perkhidmatan hingga ke tahap yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan yang dinyatakan.

UPSI mengekalkan dokumen maklumat yang menyatakan keputusan terhadap semakan semula kepada perubahan, personel yang diberi kuasa mengubah, dan apa-apa tindakan yang diperlukan.

8.6 Pelepasan Proses Dan Perkhidmatan

UPSI melaksanakan pengaturan terancang pada tahap yang sesuai untuk mengesahkan keperluan proses dan perkhidmatan dipenuhi. Bukti pematuhan kepada kriteria penerimaan hendaklah dikekalkan

Pelepasan proses dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak seharusnya diteruskan sehingga pengaturan yang dirancang untuk verifikasi terhadap pematuhan telah penuh, melainkan diluluskan oleh pihak yang diberi kuasa dan jika berkenaan, oleh pelanggan. Dokumen maklumat perlu memudahkan pegawai yang berkuasa dalam menyampaikan proses dan perkhidmatan kepada pelanggan.

8.7 Kawalan Terhadap Ketidapatuhan Output Proses dan Perkhidmatan

UPSI, melalui PTj yang berkenaan, menentukan pengurusan proses dan perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi dikawal dan diasingkan bagi mencegah produk/perkhidmatan yang terlibat dari penggunaan tidak dirancang yang dikesan selepas penghantaran, semasa atau selepas penyediaan perkhidmatan.

UPSI menguruskan ketidakpatuhan output proses dan perkhidmatan dengan satu atau lebih tindakan yang berikut:-

- a. Pembedulan;
- b. Pengasingan, pengagihan, pengawalan, digugurkan dari proses dan perkhidmatan;
- c. Memaklumkan kepada pelanggan;
- d. Mendapatkan kebenaran untuk penerimaan tindakan secara konsesi.

Semua laporan berkenaan proses atau perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi akan dikemaskini dan diselenggarakan oleh PTj dari semasa ke semasa serta dikemukakan ke dalam Mesyuarat PTj berkaitan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti UPSI untuk disahkan.

UPSI mengekalkan dokumen maklumat yang mengandungi tindakan yang diambil ke atas ketidakpatuhan output proses dan perkhidmatan termasuk mana-mana persetujuan dan pegawai yang diberi kuasa yang membuat keputusan berkaitan dengan ketidakpatuhan.

BAHAGIAN 9

**PENILAIAN PRESTASI SISTEM
PENGURUSAN KUALITI**

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisa Dan Penilaian

9.1.1 Am

UPSI merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, analisis serta penambahbaikan yang diperlukan bagi mengenalpasti perkara-perkara berikut:

- a. Apa yang perlu dipantau dan diukur;
- b. Kaedah pemantauan, pengukuran, analisa dan penilaian jika berkaitan untuk memastikan keputusan yang sah;
- c. Bila pemantauan dari pengukuran dijalankan; dan
- d. Bila keputusan pemantauan dan pengukuran perlu dianalisa dan dinilai.

UPSI memastikan aktiviti pemantauan dan pengukuran dilaksanakan berdasarkan keperluan yang telah dikenalpasti dan mengekalkan maklumat dokumen yang sesuai sebagai bukti keputusan.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

UPSI memantau maklumat berkaitan dengan persepsi pelanggan sama ada ADA atau TIDAK ADA UPSI memenuhi keperluan pelanggan dengan menyediakan kaedah untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang dibekalkan.

Kaedah untuk mendapatkan menggunakan maklumat tersebut seperti berikut:-

- i. Tinjauan kepuasan hati pelanggan;
- ii. Maklumbalas pelanggan;
- iii. Laporan media; dan
- iv. Maklumbalas daripada mesyuarat-mesyuarat utama.

9.1.3 Analisa dan Penilaian

Semua Ketua PTj UPSI bertanggungjawab menentukan, mengumpul dan menganalisis data dan informasi yang bersesuaian bagi menunjukkan kesesuaian

dan keberkesanan SPK dan menilai jika penambahbaikan keberkesanan SPK yang berterusan dapat dilaksanakan. Perkara ini hendaklah termasuk data yang dijana hasil daripada pemantauan dan pengukuran serta sumber lain yang berkaitan.

Analisis data akan menyediakan maklumat-maklumat berikut:

- a. Menilai keakuran terhadap keperluan proses dan perkhidmatan;
- b. Menilai dan meningkat kepuasan pelanggan;
- c. Memastikan pematuhan dan keberkesanan SPK;
- d. Menunjukkan perancangan dilaksanakan dengan berkesan;
- e. Menilai prestasi proses yang dilaksanakan untuk menangani risiko dan peluang;
- f. Menilai prestasi pembekal luar; dan
- g. Mengenalpasti keperluan atau peluang untuk penambahbaikan dalam SPK.

Keputusan analisis dan penilaian data ini hendaklah digunakan untuk memberi input Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti UPSI.

9.2 Audit Kualiti Dalaman

- 9.2.1 Pasukan Audit Kualiti Dalaman UPSI menjalankan audit dalaman secara berkala iaitu sekurang-kurangnya sekali (1) setahun mengikut perancangan tahunan yang telah ditetapkan untuk menentukan dan menilai keberkesanan SPK iaitu:-
 - i. program audit dirancang dengan mengambil kira status dan kepentingan sesuatu proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada mengambil kira hasil audit yang lepas.
 - ii. menilai kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK UPSI selaras dengan keperluan Standard MS ISO 9001:2015.
 - iii. menentukan peluang penambahbaikan SPK UPSI.
- 9.2.2 UPSI menentukan kriteria-kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah pengauditan. Juruaudit yang dipilih tidak dibenarkan untuk mengaudit kerja mereka sendiri.
- 9.2.3 Tanggungjawab dan keperluan-keperluan untuk perancangan dan pengendalian audit, melaporkan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod telah pun ditentukan dan didokumenkan dalam Prosedur Audit Dalaman.
- 9.2.4 Tindakan pembetulan dan tindakan susulan perlu dilaksanakan dengan segera untuk mengelakkan ketidakpatuhan.

9.2.5 Mematuhi:

- i. keperluan SPK organisasi; dan
- ii. keperluan SPK MS ISO 9001:2015.

9.2.6 Memastikan audit dilaksanakan & diselenggara dengan berkesan.

9.2.7. UPSI:

- a. merancang, mewujudkan, melaksanakan dan mengekalkan program audit termasuk kekerapan, kaedah, tanggungjawab, merancang keperluan dan pelaporan, di mana ia perlu mengambilkira Objektif Kualiti, kepentingan proses, maklumbalas pelanggan, perubahan yang memberi impak terhadap organisasi dan keputusan audit yang lepas;
- b. menentukan kriteria dan skop setiap audit;
- c. memilih dan melantik Juru Audit Kualiti Dalaman UPSI untuk melaksanakan audit;
- d. memastikan keputusan audit dilaporkan kepada pengurusan;
- e. mengambil tindakan pembetulan yang perlu tanpa menangguh; dan
- f. mengekalkan dokumen maklumat sebagai bukti pelaksanaan program audit dan keputusan audit.

9.3 Kajian Semula Pengurusan

9.3.1. Am

Pengurusan Atasan UPSI perlu mengkaji semula SPK UPSI mengikut jadual yang telah dirancang iaitu sekurang-kurangnya sekali (1) setahun menerusi Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti UPSI untuk:

- i. Menilai kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK MS ISO 9001:2015 yang berterusan dan sejajar dengan Hala Tuju Strategik UPSI; dan
- ii. Menentukan peluang penambahbaikan SPK (proses dan perkhidmatan) termasuk Polisi Kualiti dan Objektif Kualiti SPK.

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan hendaklah disediakan menggunakan format yang ditetapkan dan seterusnya disenggara dan disimpan sebaiknya.

9.3.2 Input Kajian Semula

Input Kajian Semula Pengurusan termasuk agenda mengenai:

- a. Tindakan susulan daripada kajian semula pengurusan yang lepas;
- b. Hasil audit dalaman dan luaran termasuk pemerhatian dan analisis trend penemuan audit.
- c. Tahap kepuasan pelanggan dan trend maklum balas pelanggan.
- d. Prestasi proses/perkhidmatan SPK UPSI termasuk pematuhan kepada kriteria kualiti, piawaian, norma masa, kawalan dalaman, kawalan antara unit dan aktiviti pemantauan.
- e. Kepatuhan produk, kualiti perkhidmatan SPK UPSI dan ciri-ciri proses output yang menepati keperluan ditetapkan.
- f. Analisis data yang dibuat termasuk prestasi pembekal dan aktiviti khidmat luar dan cadangan tindakan penambahbaikan.
- g. Perubahan ke atas isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan SPK termasuk hala tuju strategik organisasi;
- h. Maklumat prestasi kualiti, termasuk trend dan petunjuk untuk;
 - i. Ketidakpatuhan dan tindakan pembetulan;
 - ii. Keputusan pemantauan dan pengukuran;
 - iii. Keputusan audit;
 - iv. Kepuasan pelanggan;
 - v. Isu berkaitan pembekal luar dan pihak berkepentingan;
 - vi. Sumber yang mencukupi untuk mengekalkan SPK yang berkesan;
dan
 - vii. Prestasi proses dan pematuhan kepada proses dan perkhidmatan;
- i. Keberkesanan tindakan yang diambil dalam menangani risiko dan peluang (lihat Klausula 6.1);
- j. Penilaian dokumen SPK UPSI MS ISO 9001:2015 bagi menentukan kesesuaiannya dengan operasi dan perkhidmatan UPSI semasa, perkembangan teknologi, perubahan perundangan dan peraturan serta penambahbaikan yang perlu dilaksanakan;

- k. Peluang baru yang berpotensi untuk penambahbaikan berterusan; dan
- l. Lain-lain perkara yang berkaitan dengan pelaksanaan SPK UPSI MS ISO 9001:2015 yang dikenalpasti dari semasa ke semasa.

9.3.3 Output Kajian Semula

Output Kajian Semula Pengurusan hendaklah meliputi keputusan dan tindakan mengenai:

- a. Penambahbaikan yang berterusan ke atas proses dan perkhidmatan SPK UPSI;
- b. Keberkesanan dan kecekapan SPK UPSI MS ISO 9001:2015 dan kecukupan serta kesesuaiannya untuk memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan yang berkuatkuasa;
- c. Penambahbaikan berterusan perkhidmatan UPSI yang berkaitan dengan keperluan pelanggan; dan
- d. Peruntukan sumber manusia, kewangan, peralatan dan sebagainya yang diperlukan untuk melaksanakan keputusan yang ditetapkan.

UPSI mengekalkan maklumat dokumen sebagai bukti keputusan kajian semula pengurusan.

BAHAGIAN 10

PENAMBAHBAIKAN

UPSI menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan pelaksanaan tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ianya meliputi:

- a. Menambahbaik proses dan perkhidmatan bagi mengelak ketidakpatuhan, menentukan keperluan dan jangkaan masa depan;
- b. Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini; dan
- c. Meningkatkan prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti

10.2 Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan

10.2.1 UPSI mengambil tindakan menghapuskan punca ketidakpatuhan bagi mencegah ianya berulang termasuk yang berbangkit daripada aduan.

10.2.2 UPSI:

- a. Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan jika ianya berkaitan:
 - i. Mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkan; dan
 - ii. Menangani kesannya.
- b. Menilai keperluan tindakan untuk menyingkirkan punca ketidakpatuhan agar ia tidak berulang dan tidak berlaku di tempat lain dengan:
 - i. Mengkaji semula ketidakpatuhan;
 - ii. Mengenalpasti punca ketidakpatuhan; dan
 - iii. Mengenalpasti jika ketidakpatuhan yang sama wujud atau berpotensi untuk wujud.
- c. Melaksanakan sebarang tindakan yang perlu.
- d. Mengkaji semula keberkesanan terhadap sebarang tindakan pembetulan yang diambil.
- e. Mengemaskini risiko dan peluang dan membuat penambahbaikan ke atas SPK jika perlu.
- f. Merekodkan hasil dari tindakan yang dilaksanakan.

- g. Membuat kajian semula atau susulan terhadap keberkesanan tindakan pembedulan yang diambil.

10.3 Penambahbaikan Berterusan

UPSI menambahbaik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK UPSI secara berterusan melalui penggunaan dan pelaksanaan polisi kualiti, hasil aktiviti audit, analisis data, tindakan pembedulan dan laporan pengurusan risiko dan output kajian semula pengurusan bagi menentukan sama ada terdapat keperluan atau peluang-peluang yang boleh menyokong penambahbaikan.

BAHAGIAN 11

LAMPIRAN

11.1 Lampiran A1 dan Lampiran A2 – Interaksi Proses Bisnes

11.3 Lampiran C – Objektif Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 UPSI.