

SEKSYEN 1 : PENGENALAN MANUAL KUALITI SPK ISO 9001:2015 PKP

1.1 LATAR BELAKANG

Manual Kualiti ini merupakan dokumen utama Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015 bagi penyampaian Perkhidmatan Pengurusan Modal Insan, Keselamatan dan Pentadbiran (PKP) yang dikendalikan oleh Pejabat Pendaftar UTM Kuala Lumpur. Manual ini menjelaskan:

- i. Dasar Kualiti UTM dan Pejabat Pendaftar Kuala Lumpur (PPKL)
- ii. Objektif kualiti SPK ISO 9001:2015 PKP
- iii. Garis kasar SPK bagi Perkhidmatan PKP yang memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015, pengurusan UTM, pelanggan, pihak berkepentingan, perundangan dan peraturan yang ditetapkan.
- iv. Tugas, tanggungjawab dan kuasa serta kompetensi semua staf PPKL yang terlibat dengan pelaksanaan SPK PKP.
- v. Panduan pelaksanaan SPK PKP mengikut klausa MS ISO 9001:2015.
- vi. Skop persijilan dan batasan pelaksanaan perkhidmatan PKP.

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini disediakan untuk:

- i. Menyediakan dasar dan garis panduan untuk menyampaikan perkhidmatan PKP yang memenuhi keperluan pelanggan, pihak berkepentingan, perundangan dan peraturan melalui pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 PKP secara efektif, efisien dan penambahbaikan berterusan bagi meningkatkan kualiti sistem penyampaian PKP.
- ii. Menerangkan keperluan MS ISO 9001:2015 yang diaplikasikan dalam konteks perkhidmatan PKP.
- iii. Menerangkan pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 PKP yang menepati keperluan MS ISO 9001:2015, pengurusan UTM, pelanggan, pihak berkepentingan dan semua perundangan dan peraturan yang berkuatkuasa.

- iv. Menjelaskan proses dan dokumen untuk melaksana, memantau dan menilai penyampaian perkhidmatan PKP serta keterkaitan kerja atau proses yang terlibat di semua peringkat/Bahagian/Unit, Pejabat Pendaftar.

1.3 Skop SPK ISO 9001:2015 PKP

1.3.1 Skop SPK ISO 9001:2008 PKP meliputi:

a. Perkhidmatan Penjawatan iaitu:

- i. Anggaran Belanjawan Mengurus Perjawatan :
 - Perangkaan perjawatan
- ii. Pengambilan / Pelantikan
 - Pengiklanan jawatan
 - Temuduga
 - Lantikan & Penempatan
 - Urusan Imigresen (Pas Pengajian/Pas Lawatan Ikhtisas) Staf Antarabangsa

b. Perkhidmatan Pengurusan Modal Insan iaitu:

- i. Perkhidmatan Personel
 - Laporan diri (*Urusan Imigresen & Program Transformasi Minda*)
 - Gaji / emolument
 - Pengesahan Jawatan
 - Pelanjutan Tempoh Percubaan
 - Pemberian Taraf Berpencen (PTB) & Kumpulan Wang Amanah Pencen (KWAP)
 - Cuti
 - Pemangkuan dan penanggungjawab kerja
- ii. Penilaian Prestasi
 - LPPT

- LNPT
- iii. Ganjaran
 - Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC)
 - Kenaikan Gaji Tahunan
 - Penyambungan Perkhidmatan (Kontrak)
- iv. Perekodan Perkhidmatan
 - UTMHR
- v. Buku Kenyataan Rekod Perkhidmatan (BKRP)
 - Fail Peribadi
- vi. Penamatan Perkhidmatan
 - Bersara (pencen) wajib / pilihan / kesihatan / terbitan
 - Tamat perkhidmatan (kontrak)/ tetap

c. Perkhidmatan Keselamatan iaitu:

- i. Pengendalian Aduan
- ii. Pengendalian Siasatan
- iii. Perancangan Penjadualan Kawalan Keselamatan dan lalu lintas
- iv. Rujukan Pihak Berkuasa

d. Perkhidmatan Pentadbiran iaitu:

- i. Permohonan Kad Matrik
- ii. Pelupusan Fail
- iii. Bajet perubatan dan Pengurusan Permohonan Pembiayaan Perubatan
- iv. Pengurusan Mel
- v. Pembayaran Klinik Panel
- vi. Kemudahan/Kebajikan
 - Skim Perubatan Staf

- Wang Pengurusan Jenazah
- vii. Pembangunan Latihan
 - Pengurusan Latihan
 - Rekod Latihan

Proses utama dan kaitan aktiviti kerja yang terlibat dengan skop SPK ISO 9001:2015 PKP di atas diterangkan dalam **Model Proses Utama Perkhidmatan Pengurusan Modal Insan, Keselamatan dan Pentadbiran - LAMPIRAN MK 04-01.**

1.3.2 Bahagian dan lokasi perkhidmatan iaitu Pejabat Pendaftar UTM Kuala Lumpur, Jalan Sultan Yahya Petra, 54100 Kuala Lumpur.

1.3.3 Manual Kualiti ini juga meliputi:

- i. Semua staf Pejabat Pendaftar yang terlibat dalam merancang, menyampai dan menilai PKP dan mereka yang bertanggungjawab bagi menentukan keberkesanan pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 PKP.
- ii. Kawalan data, maklumat dan rekod berkaitan dengan PKP bagi memastikan ketepatan data atau maklumat dalam Sistem UTMHR, UTMFIN, UTMEMS, HRMIS, VRMS, ADEC dan lain-lain sistem komputer, fail atau folder yang dapat menjamin perkhidmatan PKP yang berkualiti kepada pelanggan dan keselamatan data, maklumat atau rekod.
- iii. Semua proses SPK ISO 9001:2015 PKP meliputi tanggungjawab pengurusan, pengurusan sumber, perancangan dan kawalan penyampaian perkhidmatan PKP, serta pengukuran, analisis dan penambahbaikan PKP mengikut ketetapan MS ISO 9001:2015.

1.3.4 **PENGECUALIAN KEPERLUAN MS ISO 9001:2015**

Keperluan MS ISO 9001:2015 di bawah tidak diaplikasikan dalam SPK ISO 9001:2015 PKP dengan justifikasi pengecualian seperti berikut:

a. Sub-klausa 8.3 – Rekabentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan

Penyampaian perkhidmatan PKP tidak terlibat dengan sebarang elemen rekabentuk produk atau pembangunan produk kerana kawalan proses telah ditetapkan di dalam peraturan UTM. Walau bagaimanapun, analisis dan pembaikan proses, output proses, sistem, prosedur dan perkhidmatan dibuat secara berterusan sebagaimana yang diterangkan dalam Klausa 8.

SALINAN TERKAWAL-PPKL

SEKSYEN 2 : PROFIL UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

2.1 Latar Belakang Universiti Teknologi Malaysia

Universiti Teknologi Malaysia (singkatan: **UTM**) merupakan sebuah universiti di Malaysia. Namanya ditukar daripada Institut Teknologi Kebangsaan kepada Universiti Teknologi Malaysia pada 1 April 1975. Walau bagaimanapun, UTM sebenarnya mencapai taraf universiti 3 tahun lebih awal iaitu pada 14 Mac 1972. UTM amat terkenal dalam bidang kejuruteraan dalam dan luar negara.

Kampus utama UTM ialah di Skudai, Johor seluas 1222 hektar, manakala kampus cawangannya di Kuala Lumpur pula adalah seluas 18 hektar. UTM mempunyai 13 buah fakulti dan 17 buah kolej kediaman di kampus Skudai. Kebanyakan pelajar tinggal di dalam kampus.

UTM terpilih sebagai universiti penyelidikan kelima di Malaysia pada 2010 selepas UM, UKM, UPM manakala USM menjadi Universiti Apex pada 2008.

2.2 Visi UTM

Diiktiraf sebagai pusat kecemerlangan akademik dan teknologi bertaraf dunia.

2.3 Misi UTM

Menjadi peneraju dalam pembangunan modal insan dan teknologi inovatif demi pengkayaan khazanah negara.

2.4 Matlamat / Objektif

Melahirkan ahli teknologi yang cekap dan bertanggungjawab kepada Pencipta dan masyarakat.

2.5 Latar Belakang UTM Kuala Lumpur

UTM Kuala Lumpur (UTM KL) di Kuala Lumpur adalah sebuah kampus cawangan Universiti Teknologi Malaysia (UTM) dan berada di bawah struktur korporat yang sama seperti kampus utamanya di Johor Bahru, Johor. UTM KL yang terletak di tengah-tengah bandar Kuala Lumpur adalah merupakan kampus asal UTM di Lot 4582 Jalan Semarak (kini Jalan Sultan Yahya Petra), dengan keluasan 18 hektar. UTM KL adalah kampus cawangan semi-autonomi diketuai oleh seorang Pengarah

Kampus dan struktur keseluruhan dikawal oleh Lembaga Pengarah yang sama di bawah protokol yang sama Canselor dan Pro-Canselor. Sokongan pentadbiran dan akademik UTM KL disediakan oleh pejabat pentadbiran utama seperti Pejabat Pendaftar, Bendahari, Perpustakaan, Pejabat Harta Bina, Pusat Teknologi Maklumat & Komunikasi, Pejabat Hal Ehwal Mahasiswa dan Pejabat Hal Ehwal Korporat.

UTM KL, menawarkan program-program di peringkat Sarjana Muda dan Ijazah Sarjana dan menyediakan perkhidmatan kepada pelajar tempatan dan antarabangsa. Dalam sesi akademik semasa, UTM KL menawarkan program ijazah sepenuh masa dan program pascasiswazah di bawah empat buah School utama : UTM Razak School, Perdana School , Advanced Informatic School dan UTM International Business School. Ada di antara fakulti ini juga menawarkan program eksekutif sambil untuk pekerja profesional. Di samping itu, program-program modular separuh masa dikendalikan oleh UTMSPACE (Sekolah Profesional dan Pendidikan Berterusan).

Terdapat beberapa pusat kecemerlangan di UTM KL yang menjalankan aktiviti-aktiviti penyelidikan dan juga menawarkan beberapa program akademik. Unit-unit sokongan utama termasuk pejabat cawangan Inovasi & Pusat Pengkomersialan (ICC), Sekolah Pengajian Siswazah (SPS) dan Pejabat Antarabangsa. Kehadiran mereka di dalam UTM KL akan menyokong keberhasilan bidang utama dan objektif strategik. Universiti Meiji juga mengendalikan sebuah pejabat di UTM KL di bawah program kerjasama UTM-Meiji dan Malaysia-Japan International Institute of Technology (MJIIT) juga beroperasi di sini.

UTM KL telah membangunkan pelan jangka panjang untuk memanfaatkan kesempatan sepenuhnya lokasi di bandar Kuala Lumpur, memupuk pada tarikan dan ciri-ciri yang tidak ada di kampus induk, UTM JB. Misinya untuk mempamerkan UTM dalam bidang sains dan teknologi dan menawarkan program pelbagai disiplin dengan pandangan antarabangsa dan industri yang dipacu, adalah usaha utama yang akan melayakkan UTM KL sebagai pusat rujukan antarabangsa bagi komuniti global.

2.6 Latar Belakang Pejabat Pendaftar

Pejabat Pendaftar ditubuhkan selari dengan wujudnya jawatan Pendaftar di Universiti ini di bawah Seksyen 10(1) Akta 30, Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971. Pejabat Pendaftar berfungsi sebagai sebuah jabatan pentadbiran utama yang bertanggungjawab terhadap pengurusan "OPERASI" Universiti dalam memastikan

“sistem tadbir urus berkualiti” serta memberi nasihat dalam hal-hal pengurusan dan pentadbiran organisasi.

Bermula dari penubuhan Institut Teknologi Kebangsaan pada tahun 1972 sehinggalah siapnya kampus Skudai pada tahun 1985, peranan Pejabat Pendaftar semakin signifikan kepada pengurusan dan pembangunan Universiti sejajar dengan proses transformasi Universiti. Pejabat Pendaftar sentiasa proaktif dan endah serta berperanan sebagai pemudahcara dalam sistem penyampaian yang efektif dan efisien.

Pada tahun 1993, Universiti telah memperkenalkan sistem modular di mana pengurusan pentadbiran diagih ke Fakulti / Bahagian iaitu Fakulti/Bahagian sebagai one stop centre. Manakala peranan Pejabat Pendaftar (peringkat Pusat) lebih menumpukan kepada hubungan dengan Agensi Pusat dan penggubal, perancang serta pengawal seliaan polisi serta peraturan. Dalam memastikan aktiviti-aktiviti Pejabat Pendaftar dilaksanakan secara efisien, Pejabat Pendaftar mendapat pengiktirafan MS ISO 9001:2000 pada tahun 2004 dan telah diperbaharui kali ketiga pada tahun 2010.

Selaras dengan proses transformasi Universiti yang selari dengan Program Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia, Pejabat Pendaftar terus memikul tanggungjawab yang besar dalam membantu Universiti untuk mendapatkan status Universiti Penyelidikan pada 2010. Manakala pada tahun 2011 peranan Pejabat Pendaftar semakin ketara apabila berjaya membantu Universiti untuk mendapatkan taraf Universiti Autonomi ketika menghadapi Audit University Good Governance Index (UGGI) dalam bidang Governan, Modal Insan dan Akademik.

2.6.1 Matlamat / Objektif Pejabat Pendaftar

1. Meningkatkan prestasi pentadbiran Universiti melalui budaya korporat untuk menyediakan penyelesaian pentadbiran yang cekap, berkesan dan profesional.
2. Menjamin maklumat dan rekod pengurusan modal insan sentiasa bersepadu, lengkap, tepat dan selamat.
3. Memastikan kawalan keselamatan kampus sentiasa cemerlang.
4. Prihatin terhadap kebajikan staf.

2.6.2 Visi dan Misi Pejabat Pendaftar

Visi Pejabat Pendaftar – Menjadi pusat pengurusan bertaraf dunia bagi mendukung aspirasi Universiti

Misi Pejabat Pendaftar – Menerajui pengurusan dan pentadbiran Universiti berteraskan kualiti menerusi pengurusan endah bagi memenuhi kehendak pelanggan

2.7 DASAR KUALITI UTM DAN PEJABAT PENDAFTAR

2.7.1 Dasar Kualiti UTM

UTM adalah komited untuk cemerlang di dalam pembangunan modal insan dan pembangunan bidang sains dan teknologi menerusi inovasi bagi memenuhi kehendak dan harapan pelanggan.

2.7.2 Dasar Kualiti Pejabat Pendaftar

Kami komited untuk memberi perkhidmatan cemerlang dalam pengurusan modal insan, keselamatan dan pentadbiran bagi memenuhi kehendak pelanggan melalui pengurusan kualiti yang menyeluruh dan penambahbaikan berterusan selari dengan visi dan misi Pejabat Pendaftar dan UTM.

2.7.3 Objektif Kualiti

Untuk memenuhi Dasar Kualiti UTM dan Pejabat Pendaftar serta menjamin PKP yang menepati keperluan pelanggan, pihak berkepentingan, perundangan dan peraturan, Objektif Kualiti telah dibentuk sebagaimana dalam **Lampiran MK02-01**.

2.8 KEPERLUAN DOKUMENTASI SPK ISO 9001:2015 PKP

2.8.1 Am

Dokumentasi SPK ISO 9001:2015 PKP adalah meliputi dokumen berikut:

- a. Pernyataan Dasar Kualiti UTM dan Dasar Kualiti PPKL.

- b. Manual Kualiti SPK ISO 9001:2015 PKP.
- c. Prosedur SPK dan rekod kualiti yang ditetapkan oleh MS ISO 9001:2015.
- d. Prosedur, Arahan Kerja, Lampiran, Dokumen Rujukan dan lain-lain dokumen sokongan yang diperlukan untuk perancangan dan kawalan proses PKP yang efektif termasuk rekod kualiti yang terbit daripada dokumen berkenaan.

2.8.2 Manual Kualiti

Manual Kualiti SPK ISO 9001:2015 PKP hendaklah menyatakan:

- i. Skop SPK ISO 9001:2008 PKP. (Rujuk Para 1.3).
- ii. Pengecualian keperluan MS ISO 9001:2015 dan justifikasi bagi pengecualian. (Rujuk Para 1.3.4).
- iii. Diskripsi dan urutan proses dan perkhidmatan PKP serta Integrasi Proses SPK PKP yang terlibat (Rujuk Lampiran MK04-01 dan Lampiran MK04-02).
- iv. Rujukan kepada prosedur/dokumen untuk melaksanakan sesuatu tugas aktiviti kerja (Rujuk sub-klausa berkaitan dan Matrik Dokumen SPK ISO 9001:2015 PKP).

2.8.3 Rujukan Utama

Dokumen berikut menjadi rujukan utama bagi membangun, melaksana dan mengekalkan penyampaian SPK ISO 9001:2015 PKP:

- i. Perintah Am Bab A – G.
- ii. Perintah Tetap Bahagian Keselamatan.
- iii. Polisi Latihan Universiti
- iv. Skim Perubatan UTM
- v. Pekeliling Perkhidmatan JPA
- vi. Pekeliling Pentadbiran
- vii. Arahan Perbendaharaan
- viii. Pekeliling Bendahari
- ix. Akta Arkib Negara Malaysia

x. Prosedur Perkhidmatan Imigresen

xi. MS ISO 9001:2008.

Dokumen-dokumen lain yang perlu dirujuk untuk menyampaikan perkhidmatan PKP hendaklah dipatuhi sebagaimana yang diterang dan disenaraikan dalam Prosedur Kawalan Dokumen PPKL/PRO SPK (KD)/01/2016/01.

2.8.4 Kawalan Dokumen

Pengurusan PPKL hendaklah mengawal dokumen yang dirujuk dalam SPK ISO 9001:2015 PKP, dokumen rujukan dalaman dan dokumen rujukan luaran dalam bentuk cetak dan elektronik mengikut keperluan MS ISO 9001:2015 dan pengurusan UTM bagi menjamin hanya dokumen yang sah, terkini dan diluluskan sahaja dirujuk dalam melaksanakan proses dan penyampaian perkhidmatan PKP. Kaedah kawalan dokumen hendaklah meliputi:

- a. Disedia, disemak dan diluluskan staf yang ditetapkan sebelum digunakan
- b. Dinilai dan dikemas kini dari semasa ke semasa serta diluluskan semula penggunaannya.
- c. Diberi identifikasi termasuk menentukan rujukan apabila pindaan dibuat dan ditentukan status terkini dokumen
- d. Dipastikan berada di lokasi kerja atau boleh dirujuk untuk staf melaksanakan proses dan penyampaian perkhidmatan PKP.
- e. Mudah diperolehi atau untuk rujukan semula
- f. Penentuan dokumen luaran yang perlu dirujuk untuk melaksanakan SPK ISO 9001:2015 PKP dan mengawal edaran dan status terkininya
- g. Mengawal dokumen usang termasuk memberi identifikasi jika disimpan.

2.8.5 Kawalan Rekod

Semua rekod kualiti dalam bentuk cetak dan data/maklumat elektronik yang terbit daripada pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 PKP hendaklah dikawal bagi membuktikan keberkesanan SPK dan penyampaian perkhidmatan PKP serta kepatuhan proses, output, maklumat dan perkhidmatan kepada ketetapan

prosedur, keperluan UTM, perundangan dan peraturan ditetapkan. Kaedah kawalan rekod kualiti hendaklah meliputi:

- i. Identifikasi dan penyenaian rekod dalam Senarai Induk Rekod
- ii. Pengumpulan, penyimpanan dan pemeliharaan rekod serta tanggungjawab staf yang mengendalikannya
- iii. Ketersediaan, mudah dikenal pasti dan rujukan kembali rekod
- iv. Tempoh simpanan dan pelupusan rekod

2.8.6 Terminologi

Istilah utama yang digunakan dengan meluas dalam Manual Kualiti SPK ISO 9001:2015 PKP, Prosedur, dan Arahan Kerja serta tafsiran pemakaiannya dalam konteks PKP hendaklah mengikut sebagaimana yang dinyatakan dalam **Lampiran MK01-01**.

2.8.7 Ringkasan

Ringkasan nama organisasi, pejabat, nama jawatan, proses dan sebagainya yang diguna dengan meluas dalam Manual Kualiti ini, Prosedur dan Arahan Kerja dalam menyampaikan perkhidmatan PKP hendaklah mengikut sebagaimana yang dinyatakan dalam **Lampiran MK01-01**.

2.8.8 Edaran Manual Kualiti

Senarai Edaran Manual Kualiti SPK ISO 9001:2015 PKP adalah seperti berikut:

BIL	PEMILIK DOKUMEN
1	Ketua Bahagian
2	WP
3	Pegawai Kawalan Dokumen (Dokumen asal)
4	Ketua Unit

Pegawai berkenaan yang memperolehi salinan Manual ini bertanggungjawab menyimpan dengan selamat dan mengemaskinikannya mengikut arahan pengemaskinian yang dikeluarkan dari semasa ke semasa.

2.8.9 Penyelarasan Pindaan Manual Kualiti

Pindaan Manual Kualiti ini hanya boleh dibuat oleh PKD. Setiap pindaan hendaklah disemak oleh WP dan diluluskan oleh Ketua Bahagian atau staf yang diberi kuasa sebelum dikuatkuasakan. Setiap pindaan yang dilakukan mestilah dicatat dalam Lampiran Profil Pindaan (-00-01).

2.8.10 Alamat

Alamat perhubungan Pejabat Pendaftar adalah seperti berikut:

Pejabat Pendaftar,
Universiti Teknologi Malaysia Kuala Lumpur
Jalan Sultan Yahya Petra,
54100 Kuala Lumpur.

Tel : 03 2615 4830

Faks: 03 2693 4344

SEKSYEN 3 : STRUKTUR ORGANISASI UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA DAN PEJABAT PENDAFTAR UTM KUALA LUMPUR

3.1 Struktur Organisasi, Tugas, Tanggungjawab dan Kuasa serta Kompetensi

PPKL menyediakan struktur, menjelaskan tugas, tanggungjawab dan autoriti serta menentukan kompetensi staf untuk pelaksanaan, pengekalan dan penambahbaikan SPK ISO 9001:2015 PKP. Ini didokumenkan dalam **Struktur Organisasi (Lampiran), Fungsi Tugas, Tanggungjawab & Kuasa dan Kompetensi Pejabat Pendaftar UTM Kuala Lumpur** yang mengandungi:

- Struktur organisasi UTM
- Struktur organisasi PPKL
- Struktur pengurusan kualiti PPKL yang menjelaskan kedudukan jawatan, mesyuarat kualiti, jawatankuasa pelaksana ISO yang terlibat melaksanakan inisiatif kualiti secara terancang dan sistematik termasuk SPK ISO 9001:2015 PKP
- Tugas, tanggungjawab dan kuasa staf PP KL yang terlibat dengan pelaksanaan, pengekalan dan penambahbaikan ISO 9001:2015 PKP
- Kompetensi staf iaitu pengetahuan, kemahiran dan sikap bersesuaian untuk melaksanakan PKP dengan cemerlang

3.2 FUNGSI UTAMA BAHAGIAN:-

3.2.1 BSM (BAHAGIAN SUMBER MANUSIA - PERJAWATAN)

FUNGSI

1. Pengurusan pengambilan dan pelantikan staf Tetap Kumpulan Pelaksana B, C, dan D.
2. Pengurusan Imigresen Staf Akademik Bukan Warganegara bagi UTM KL.
3. Perangkaan Perjawatan UTM KL.

3.2.2 BSM (BAHAGIAN SUMBER MANUSIA - PERKHIDMATAN)

FUNGSI

1. Merancang dan memastikan segala urusan berkaitan personel staf dilaksanakan dengan teratur.
2. Menguruskan semua urusan berkaitan personel staf sepanjang tempoh perkhidmatan di Universiti.
3. Merekod dan memastikan segala perubahan perkhidmatan staf direkod dalam buku perkhidmatan staf dengan teratur.
4. Memastikan perkhidmatan yang cepat, mesra dan tepat.

3.2.3 KESELAMATAN

FUNGSI

1. Pentadbiran Keselamatan - menguruskan perkara berkaitan dengan modal insan, kursus, perolehan, kewangan, kerja lebih masa, pas kontrak, kebajikan, kunci pendua, rekod, peralatan/kelengkapan anggota dan tadbiran am.
2. Kawalan dan Operasi - kawalan pintu masuk, rondan keselamatan, operasi berkala, keselamatan ruang, kunci utama, kad akses, latihan, pencegahan jenayah, pencegahan kebakaran, ketenteraman awam dan pas masuk harian.
3. Lalulintas - pengurusan pelekat kenderaan, penguatkuasaan peraturan lalulintas, kawalan tempat letak kereta, penyediaan papan tanda dan kawalan aliran trafik.
4. Siasatan - penyiasatan kes, risikan, pemeriksaan air kencing/alkohol, CCTV, operasi pas pekerja kontrak dan penyediaan laporan kes.
5. Pengurusan Bencana - ERT (Emergency Respond Team) dan latihan kebombaan.

3.2.4 PENTADBIRAN

FUNGSI

1. Merancang dan menguruskan kursus dalaman mahupun luaran untuk pembangunan diri staf UTM
2. Menguruskan Surat Jaminan Perubatan (GL) staf
3. Menguruskan tuntutan bil perubatan serta pergigian staf
4. Menguruskan kad matrik staf dan pelajar
5. Menguruskan permohonan klinik panel
6. Menguruskan mel keluar dan masuk
7. Menguruskan permohonan dan pertukaran klinik panel oleh staf
8. Menguruskan penyimpanan dan pelupusan Arkib UTM Kuala Lumpur
9. Menguruskan kualiti/ISO 9001/EKSA/KIK/Pelestarian
10. Menguruskan acara universiti/Sambutan Hari Raya/MPU/Hari Kebangsaan/Hari Keluarga/Hari Bertemu Pelanggan
11. Urus setia permohonan dan lapor diri staf cuti belajar
12. Menguruskan Peperiksaan Perkhidmatan Staf (2 kali setahun) dan peperiksaan perkhidmatan yang lain seperti Penilaian Kefahaman Program Transformasi Minda (EPSA)
13. Menguruskan Bayaran Insentif Tugas Kewangan (BITK)
14. Urus setia bagi UTMKL untuk Majlis Sanjungan Budi, Majlis Citra Karisma dan Majlis Anugerah Permata Gemilang
15. Urus setia *Simple Management Information System* (SMIS) bagi semua PTJ di UTMKL

SEKSYEN 4 : KONTEKS PEJABAT PENDAFTAR UTM KUALA LUMPUR

4.1 Memahami Organisasi dan Konteks PPKL

PPKL telah mengenalpasti isu luaran dan dalaman (Rujuk Lampiran) yang berkaitan dengan matlamat dan hala tuju strategik yang akan mempengaruhi kemampuan untuk mencapai keputusan yang dikehendaki oleh SPK.

PPKL akan 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.

4.2 Memahami Kehendak dan Jangkaan Pihak Berkepentingan

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

- a) Pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan SPK
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan SPK (Rujuk lampiran)

PPKL juga memantau dan mengkaji informasi tentang pihak yang berkepentingan serta keperluannya.

4.3 Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti

PPKL telah mengenalpasti sempadan dan kesesuaian SPK yang diwujudkan untuk skop yang dilaksanakan melalui arah tuju dan perancangan strategik yang telah dilaksanakan.

PPKL juga telah mengenalpasti skop sebagaimana perkara 3.0 dengan mengambil kira perkara-perkara seperti berikut:

- a) Isu luaran dan dalaman rujuk kepada 4.1
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan rujuk kepada 4.2
- c) Proses dan perkhidmatan PPKL.

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

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

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-prosesnya

Pengurusan Pejabat Pendaftar hendaklah membangun, mendokumen, melaksana dan mengekalkan SPK ISO 9001:2015 PKP serta meningkatkan keberkesannya secara berterusan selaras dengan MS ISO 9001:2015 dengan cara:-

- a. Menentukan proses kerja dan perkhidmatan PKP serta lain-lain proses SPK untuk pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 PKP dan aplikasinya di semua Bahagian/Unit terlibat.
- b. Menentukan urutan dan interaksi proses/perkhidmatan tersebut.
- c. Menentukan kriteria dan kaedah yang perlu untuk melaksana dan mengawal proses-proses dan perkhidmatan PKP tersebut secara efektif seperti kawalan dalaman, semakan kualiti, kawalan antara Bahagian/Unit, pematuhan kepada kriteria ditetapkan dan sebagainya.
- d. Penilaian risiko dan peluang berdasarkan keperluan 6.1, menerangkan mengenai aktiviti-aktiviti dalam sistem kualiti dilaksanakan dan digunapakai dalam prosedur kerja.
- e. Memastikan ketersediaan sumber dan maklumat yang bersesuaian untuk menyokong operasi dan pengawasan semua proses dan perkhidmatan PKP.
- f. Memantau, mengukur dan menganalisis semua proses dan perkhidmatan PKP.
- g. Melaksana tindakan yang bersesuaian untuk memenuhi semua perancangan penyampaian perkhidmatan PKP dan lain-lain keperluan kualiti yang ditetapkan.
- h. Menambahbaik proses dan perkhidmatan PKP dan keseluruhan SPK ISO 9001:2015 PKP secara berterusan.

SEKSYEN 5 : KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan dan Komitmen

5.1.1 Kepimpinan dan Komitmen dalam Sistem Pengurusan Kualiti

Pengurusan PPKL adalah komited kepada pembangunan dan pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 PKP dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan. Komitmen ini dibuktikan dengan cara:

- a. Kebertanggungjawaban ke atas keberkesanan SPK
- b. Melaksanakan komunikasi kepada semua staf Pejabat Pendaftar mengenai kepentingan memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan dan semua pihak berkepentingan semasa menyampaikan perkhidmatan PKP.
- c. Membangun dan mendokumenkan Dasar Kualiti Pejabat Pendaftar yang konsisten dengan Visi, Misi dan Matlamat UTM serta dapat memenuhi kehendak pelanggan dan pihak berkepentingan.
- d. Memastikan Objektif Kualiti dibangunkan di setiap Bahagian/Unit.
- e. Melaksanakan Mesyuarat Semakan Pengurusan untuk menilai pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 PKP, menentukan keberkesanannya dan menambahbaik perkhidmatan secara berterusan.
- f. Memastikan ketersediaan sumber kewangan, keperluan fasiliti dan peralatan dan modal insan yang mencukupi untuk melaksana dan mengekalkan SPK ISO 9001:2015 PKP.

5.1.2 Fokus Pelanggan

Pengurusan PPKL bertanggungjawab memastikan:

- i. Keperluan pelanggan termasuk perubahannya ditentukan dari masa ke semasa dan dipenuhi secara berterusan.
- ii. Tahap kepuasan pelanggan dipantau dan dianalisis supaya tindakan penambahbaikan dapat diambil dari semasa ke semasa dengan matlamat untuk meningkatkan kepuasan mereka.

- iii. Risiko dan peluang yang mempengaruhi pematuhan kepada perkhidmatan serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikenalpasti dan diatasi

5.2 Dasar Kualiti UTM dan Pejabat Pendaftar

5.2.1 Membangunkan Dasar Kualiti

Pengurusan PPKL terlibat bersama-sama membangun dan mengekalkan Dasar Kualiti UTM dan bertanggungjawab menyediakan Dasar Kualiti Pejabat Pendaftar yang:

- i. Konsisten dengan Visi, Misi dan Matlamat UTM
- ii. Menetapkan komitmen untuk memenuhi keperluan SPK ISO 9001:2015 PKP dan melaksanakan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesannya secara berterusan.
- iii. Menyediakan rangka kerja untuk membangun dan menilai Objektif Kualiti supaya konsisten dan dapat mencapai misi dan matlamat UTM, sesuai dengan perubahan kehendak pelanggan, perundangan dan peraturan serta semua pihak berkepentingan.
- iv. Dikomunikasikan dan difahami oleh semua staf PP KL dan diterapkan dalam semua proses dan perkhidmatan PKP.
- v. Dinilai secara berterusan bagi menjamin penerusan kesesuaian Dasar Kualiti dengan perubahan keperluan pelanggan, Matlamat UTM dan PPKL serta pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 PKP.

5.2.2 Komunikasi Berkaitan Dasar Kualiti

Dasar Kualiti hendaklah:

- i. Wujud sebagai maklumat yang didokumenkan.
- ii. Disampaikan, difahami dan dilaksanakan dalam PPKL.
- iii. Diwujudkan untuk pihak berkepentingan yang bersesuaian.

5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Kuasa

Pengurusan PPKL hendaklah memastikan tanggungjawab dan kuasa semua staf yang terlibat dalam pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 PKP dijelaskan dan didokumenkan dalam Struktur Organisasi, Fungsi, Tugas, Tanggungjawab & Kuasa dan Kompetensi Pejabat Pendaftar. Ini meliputi:

- i. Struktur Organisasi, fungsi Pejabat Pendaftar dan Struktur Pengurusan Kualiti.
- ii. Senarai tugas, kuasa dan kompetensi staf.
- iii. Terma dan rujukan berkaitan dengan pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 PKP.

Pengurusan PPKL juga perlu memberi tanggungjawab dan kuasa untuk:

- i. Memastikan proses yang diperlukan bagi SPK diwujudkan, dilaksanakan dan diselenggara mengikut keperluan SPK ISO 9001:2015 PKP.
- ii. Memastikan hasil yang disasarkan disampaikan melalui proses-proses yang dirancang.
- iii. Melaporkan kepada Pengurusan Atasan Pejabat Pendaftar tentang prestasi SPK PPKL serta apa-apa keperluan untuk penambahbaikan
- iv. Memastikan kesedaran mengenai keperluan pelanggan dalam PPKL digalakkan
- v. Memastikan integriti SPK diselenggara sekiranya perubahan kepada SPK yang telah dirancang dan dilaksana

SEKSYEN 6 : PERANCANGAN UNTUK SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2015

6.1 Tindakan Untuk Menangani Risiko dan Peluang

6.1.1 Pengurusan PPKL hendaklah memastikan perancangan SPK dilaksanakan bagi setiap aktiviti kerja/proses/perkhidmatan PKP dalam skop pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 PKP untuk memenuhi keperluan yang ditetapkan dan Objektif Kualiti yang dibangunkan. Perancangan ini hendaklah dinyatakan dalam pelan strategik BSC dan KAI serta semua dokumen SPK meliputi Manual Kualiti, prosedur, arahan kerja, dokumen rujukan dan sebagainya.

Setiap perancangan kualiti di atas hendaklah dinilai kesesuaiannya dan/ atau dibuat penambahbaikan dari masa ke masa. Integriti SPK ISO 9001:2015 PKP hendaklah dikekalkan apabila Pengurusan PPKL merancang dan melaksanakan perubahan perancangan kualiti di atas bagi menjamin kelancaran sistem, aktiviti kerja, proses dan penyampaian perkhidmatan PKP.

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

- i. Memberi jaminan bahawa SPK dapat mencapai keputusan yang disasarkan.
- ii. Mengelakkan atau mengurangkan kesan yang tidak diingini.
- iii. Mencapai penambahbaikan secara berterusan.

6.1.2 PPKL telah merancang:

- i. Tindakan untuk menangani risiko dan peluang
- ii. Tindakan untuk menyepadu, melaksana tindakan kepada proses-proses SPK dan menilai keberkesanan tindakan tersebut.

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

6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapai Objektif Kualiti

6.2.1 Objektif Kualiti

Berdasarkan Dasar Kualiti UTM dan Pejabat Pendaftar, Pengurusan PPKL hendaklah memastikan Objektif Kualiti dan pengukurannya, termasuk yang diperlukan untuk memenuhi keperluan proses/perkhidmatan PKP, dibangunkan di setiap peringkat pengurusan, Unit dan fungsian. Objektif Kualiti ini hendaklah:

- i. Merangkumi, di mana berkenaan, proses, perkhidmatan, output proses dan staf;
- ii. Konsisten dengan Dasar Kualiti UTM dan Pejabat Pendaftar;
- iii. Dapat diukur;
- iv. Dikomunikasi dan dihayati oleh semua staf; dan
- v. Dinilai pencapaian dan kesesuaiannya oleh Jawatankuasa Pelaksana ISO dan dilaporkan dalam Mesyuarat Semakan Pengurusan.
- vi. Sentiasa dikemaskini

PPKL perlu mengekalkan informasi yang didokumenkan dalam Objektif Kualiti.

6.2.2 Perancangan Untuk Mencapai Objektif Kualiti

Dalam merancang untuk mencapai Objektif Kualiti, PPKL perlu mengenalpasti:

- i. Apa yang akan dilakukan.
- ii. Sumber yang diperlukan.
- iii. Siapa yang bertanggungjawab.
- iv. Bila ia akan siap.
- v. Bagaimana keputusan dinilai.

6.3 Merancang Perubahan

Semasa PPKL mengenalpasti keperluan untuk membuat perubahan kepada SPK, perubahan tersebut perlu dilaksana secara terancang dan sistematik dengan mengambilkira perkara-perkara tersebut:

- i. Tujuan perubahan dan kesan yang berpotensi.
- ii. Integriti SPK.
- iii. Sumber yang boleh didapati.
- iv. Peruntukan dan pengagihan semula tanggungjawab dan kuasa.

SALINAN TERKAWAL-PPKL

SEKSYEN 7 : SOKONGAN

7.1 Sumber

7.1.1 Am

Pengurusan PPKL hendaklah menentu dan menyediakan modal insan yang kompeten, kewangan, peralatan, fasiliti dan persekitaran kerja yang kondusif untuk:

- i. Melaksana dan mengekalkan SPK ISO 9001:2015 PKP serta meningkatkan keberkesanan dan kecekapan SPK secara berterusan; dan
- ii. Mengukuh dan meningkatkan kualiti proses dan perkhidmatan PKP untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan pihak berkepentingan secara berterusan.

Keperluan sumber ini hendaklah mengikut ketetapan berikut:

- i. Keperluan kewangan berdasarkan belanjawan tahunan Pejabat Pendaftar UTMKL yang diluluskan.
- ii. Bekalan/logistik, peralatan, kemudahan asas, fasiliti, dan sebagainya berdasarkan belanjawan tahunan dan peruntukan perolehan yang diluluskan.
- iii. Keperluan modal insan termasuk latihan staf.

Staf yang dipertanggungjawabkan hendaklah mengendali dan mengurus keperluan sumber kewangan dan bekalan, peralatan, kemudahan asas, fasiliti dan sebagainya mengikut ketetapan dan tatacara perolehan. Pengendalian keperluan sumber manusia hendaklah mengikut Skim Perkhidmatan dan prosedur yang didokumenkan.

7.1.2 Manusia

Staf yang terlibat dengan kerja yang mempunyai kesan kepatuhan SPK ISO 9001:2015 dan perkhidmatan PKP hendaklah kompeten berdasarkan

kelayakan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang ditetapkan bagi menjamin proses kerja, output proses, maklumat dan penyampaian perkhidmatan PKP yang berkualiti kepada pelanggan. Bagi tujuan ini, perlantikan staf hendaklah mengikut kelayakan, pengalaman, pengetahuan, kemahiran dan sebagainya mengikut sebagaimana yang ditetapkan dalam Skim Perkhidmatan.

Pengurusan PPKL hendaklah memastikan semua staf kompeten untuk melaksana proses kerja dan menyampaikan perkhidmatan PKP dengan cara:

- i. Menentukan kompetensi yang diperlukan oleh staf yang melaksanakan kerja yang memberi kesan kepada kepatuhan perkhidmatan PKP terhadap keperluan pelanggan, perundangan, peraturan dan pengurusan UTM;
- ii. Melaksanakan analisis latihan staf setiap tahun dengan cara menilai keperluan latihan berdasarkan mana-mana sumber penilaian di bawah:
 - a. Kompetensi staf;
 - b. Borang Permohonan Latihan;
 - c. Keperluan latihan tahunan yang dinyatakan dalam sistem e-LNPT;
 - d. Latihan yang dikemukakan oleh Ketua Bahagian/Ketua Unit;
 - e. Perkembangan persekitaran, perubahan perundangan dan peraturan berkaitan dengan PKP; dan
 - f. Arah tuju dan keperluan semasa UTM dan Pejabat Pendaftar UTM.
- iii. Menyediakan kalendar latihan tahunan staf atau program pembangunan kompetensi yang bersesuaian;
- iv. Menyelaras, menyedia dan menguruskan latihan tahunan atau kaedah lain yang bersesuaian seperti taklimat, mesyuarat, latihan di tempat kerja dan sebagainya untuk melengkapkan pengetahuan dan kemahiran staf dengan kompetensi yang dikenalpasti;
- v. Menilai kesan latihan dan kaedah yang digunakan untuk meningkatkan kompetensi staf dalam masa 3 – 6 bulan selepas menghadiri latihan/program dengan melengkapkan Borang Penilaian Latihan; dan
- vi. Menyelenggara rekod latihan, kemahiran dan pengalaman staf mengikut Prosedur Kawalan Rekod.

Semua Ketua Unit hendaklah memastikan staf menyedari dan mengetahui kepentingan dan keterkaitan aktiviti kerja mereka dalam pelaksanaan dan pengekalan kualiti PKP dan pencapaian objektif kualiti. Ini boleh dilakukan melalui sama ada latihan, mesyuarat, perbincangan jawatankuasa, taklimat dan sebagainya.

7.1.3 Infrastruktur

Pengurusan PPKL hendaklah menentu, menyedia dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan untuk melaksanakan SPK ISO 9001:2015 PKP. Ini bertujuan untuk menjamin kelancaran proses kerja, mencapai kecemerlangan PKP, kepatuhan output proses dan maklumat terhadap keperluan perundangan, peraturan, MS ISO 9001:2015, SPK ISO 9001:2015 PKP, Pengurusan UTM, dan semua pihak berkepentingan. Infrastruktur ini termasuklah:

- i. Bangunan dan tempat kerja (termasuk penyelenggaraan, keselamatan, pengurusan fasiliti, kebersihan dan keindahan,) ruang dan utiliti yang diperlukan untuk memberi perkhidmatan PKP yang berkualiti kepada pelanggan.
- ii. Peralatan proses meliputi sistem maklumat yang digunakan, kemudahan rangkaian komputer, perkakasan, perisian, peralatan kerja, alat-alat keselamatan dan sebagainya yang diperlukan melaksana, mengendali dan memantau penyampaian perkhidmatan PKP.
- iii. Kemudahan keselamatan, pengangkutan, pejabat dan kaunter, alat komunikasi, penghantaran dan lain-lain khidmat sokongan untuk kelancaran proses SPK dan perkhidmatan PKP.

7.1.4 Persekitaran Untuk Proses-Proses Operasi

Persekitaran kerja meliputi faktor fizikal dan kemanusiaan yang sesuai untuk menyampaikan perkhidmatan PKP dengan cemerlang dan melaksana dan memastikan kepatuhan SPK ISO 9001:2015 PKP terhadap perancangan, pengurusan UTM, perundangan dan peraturan hendaklah ditentukan dan disediakan. Ini termasuklah memastikan:

- i. Kawalan keselamatan di tempat kerja dan persekitaran kampus;
- ii. Persekitaran kerja yang kondusif meliputi susun atur pejabat, kebersihan dan keindahan kawasan dan tempat menunggu yang selesa.
- iii. Aktiviti kebajikan dan interaksi staf meliputi Hari Keluarga, sukan dan sebagainya.

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 Am

Pengurusan PPKL hendaklah merancang dan melaksanakan proses pemantauan dan pengukuran sumber SPK ISO 9001:2015 PKP bagi tujuan:

- i. Membuktikan proses dan penyampaian perkhidmatan PKP memenuhi perancangan dan keperluan kualiti yang ditetapkan;
- ii. Memastikan kepatuhan terhadap keperluan SPK MS ISO 9001:2015, pengurusan UTM, perundangan dan peraturan; dan
- iii. Melaksanakan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan proses dan kualiti perkhidmatan PKP dan SPK secara berterusan.

7.1.5.2 Kebolehkesanan Pengukuran

Metodologi pengukuran dan analisis data serta penggunaan hasil analisis untuk penambahbaikan SPK ISO 9001:2015 PKP hendaklah mengikut ketetapan Lampiran MK08-01 meliputi:

- Laporan prestasi KAI, CSI, prestasi pembekal, prestasi khidmat luar (klinik) dan lain-lain petunjuk keberkesanan, kesesuaian dan kecukupan SPK ISO 9001:2015 PKP
- Tempoh analisis samaada tahunan, suku tahun dan sebagainya
- Tanggungjawab staf PP untuk mengumpul dan menganalisis data
- Teknik statistik yang digunakan

Proses pemantauan dan pengukuran ini hendaklah dinilai dari masa ke semasa bagi menentukan kesesuaian penggunaannya, kebolehpercayaan data dalam menghasilkan maklumat prestasi dan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 PKP dan keperluan menggunakan kaedah baru.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

PPKL perlu menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai pematuhan proses dan perkhidmatan.

Pengetahuan ini hendaklah dikekalkan dan disediakan seperti yang diperlukan.

PPKL dalam menangani perubahan keperluan dan tren, hendaklah mengambil kira pengetahuan sedia ada dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses apa-apa pengetahuan tambahan yang diperlukan. Pengetahuan yang perlu ditambah adalah seperti:

- i. Lantikan staf mengikut ketetapan Skim Perkhidmatan dan keputusan Panel;
- ii. Urusan personel meliputi pengesahan jawatan, pencen, kelulusan cuti dan sebagainya memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan;
- iii. Urusan pentadbiran meliputi tempahan tiket yang menepati butiran tempahan pelanggan, penghantaran mel yang tepat dan menepati norma masa dan sebagainya;
- iv. Data dan maklumat staf yang sentiasa tepat dan lengkap.
- v. Kualiti output proses memenuhi kriteria kualiti setiap proses dalam perkhidmatan PKP;
- vi. Ciri-ciri PKP yang memenuhi kriteria kualiti dan mengikut norma masa;
- vii. Data/maklumat pelanggan dan maklumat pengurusan modal insan yang boleh dipercayai untuk menjamin integriti data dan kualiti perkhidmatan PKP;
- viii. Urusan aduan keselamatan, kawalan lalulintas, akses keluar/masuk kampus dan ketenteraman kampus perlu memenuhi kriteria kualiti setiap proses dalam perkhidmatan PKP;

7.2 Kecekapan

PPKL akan:

- i. Menentukan kecekapan yang diperlukan oleh staf PPKL dalam melaksanakan kerja-kerja yang dilaksanakan yang akan mempengaruhi kualiti prestasi seseorang.
- ii. Memastikan staf PPKL berkebolehan berdasarkan pendidikan, latihan atau pengalaman.
- iii. Mengambil tindakan bagi memperoleh kecekapan yang diperlukan dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil.
- iv. Menyimpan maklumat yang didokumenkan secukupnya sebagai bukti kecekapan.

7.3 Kesedaran

PPKL akan memastikan bahawa staf PPKL mengetahui:

- i. Dasar Kualiti.
- ii. Objektif Kualiti yang berkaitan.
- iii. Sumbangan kepada keberkesanan SPK termasuk manfaat peningkatan prestasi.
- iv. Implikasi apabila tidak mematuhi keperluan SPK.

7.4 Komunikasi

Pengurusan PPKL hendaklah memastikan dan melaksanakan proses komunikasi yang bersesuaian di semua peringkat pengurusan dan fungsian untuk menerangkan kepada staf mengenai perkara yang berkaitan dengan SPK ISO 9001:2015 PKP dan keberkesanan pelaksanaannya. Komunikasi ini boleh dilakukan melalui mana-mana kaedah berikut:

- a. Taklimat Pengurusan dan WP, Mesyuarat Pengurusan dan perjumpaan pagi, Panggil Baris

- b. Laman web Pejabat Pendaftar
- c. Perbincangan seperti sesi percambahan fikiran staf dan perbincangan Jawatankuasa.
- d. Tazkirah
- e. Email

Antara fokus atau perkara yang perlu disampaikan kepada anggota termasuklah:

- i. Visi, Misi dan Matlamat UTM dan Pejabat Pendaftar, Objektif Kualiti serta kaitannya dengan semua staf dan fungsi Unit;
- ii. Keberkesanan SPK ISO 9001:2015 meliputi pencapaian Objektif Kualiti prestasi proses/ perkhidmatan, keupayaan proses dan kepatuhan proses output, tahap kualiti perkhidmatan PKP, hasil audit dan sebagainya;
- iii. Keperluan pelanggan, perundangan, statutori dan semua pihak berkepentingan serta pentingnya staf memenuhinya;
- iv. Tanggungjawab, kuasa dan kompetensi staf termasuk perubahan yang dilakukan;
- v. Kesedaran dan penghayatan mengenai SPK ISO 9001:2015 PKP, kehendak pelanggan dan kepentingan serta sumbangan setiap Bahagian/Unit dan staf dalam usaha PPKL mencapai Visi, Misi dan Matlamat UTM serta keberkesanan pelaksanaan SPK;
- vi. Kepuasan pelanggan termasuk maklumbalas mereka;
- vii. Penglibatan staf dalam program kualiti, projek kualiti yang dilaksanakan dan pembaikan yang dicadangkan;
- viii. Tren atau perkembangan persekitaran termasuk perkembangan teknologi, perubahan keperluan pihak berkuasa dan lain-lain perkembangan serta implikasi kepada usaha mengekalkan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 PKP; dan
- ix. Lain-lain perkara berkaitan pelaksanaan dan penambahbaikan SPK.

7.5 Maklumat Yang Didokumenkan

7.5.1 Am

SPK PPKL termasuk:

- i. Maklumat yang didokumenkan diperlukan oleh MS ISO 9001:2015.
- ii. Maklumat yang didokumenkan ditentukan oleh PPKL bagi keberkesanan SPK.

7.5.2 Membuat dan Mengemaskini

Dalam membuat dan mengemaskini maklumat yang didokumenkan, PPKL hendaklah memastikan kesesuaian:

- i. Pengenalan dan penerangan.
- ii. Format.
- iii. Semakan dan kelulusan untuk kesesuaian dan pematuhan.

7.5.3 Kawalan Terhadap Maklumat Yang Didokumenkan

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

- i. Ianya mudah didapati dan sesuai untuk digunapakai di mana dan bila diperlukan.
- ii. Ia dikawal dan dilindungi sewajarnya .

7.5.3.2 Untuk mengawal maklumat yang telah didokumenkan, PPKL akan mengawal selia aktiviti di bawah jika perlu:

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

Maklumat dokumen luaran yang dikenalpasti oleh PPKL sebagai keperluan untuk perancangan dan operasi SPK hendaklah dikenalpasti sewajarnya dan dikawal.

SALINAN TERKAWAL-PPKL

SEKSYEN 8 : OPERASI

8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan

Pengurusan PPKL hendaklah merancang, melaksanakan dan mengawal proses PKP di peringkat pengurusan dan unit dengan menentukan, dimana sesuai:

- a. Objektif kualiti dan kepatuhan kepada keperluan perundangan dan peraturan yang ditetapkan serta kepentingan pengurusan UTM dan semua pihak berkepentingan;
- b. Keperluan membangunkan proses, dokumen kerja dan menyediakan sumber kewangan dan staf PPKL untuk melaksanakan PKP di peringkat Pengurusan, Unit dan fungsian;
- c. Aktiviti semakan, verifikasi, pemantauan, pengesahan dan kawalan kualiti serta kriteria penerimaan di semua Unit untuk menjamin proses, output proses dan perkhidmatan PKP menepati keperluan kualiti; dan
- d. Rekod yang menunjukkan proses/perkhidmatan PKP, output proses, maklumat staf serta hasilnya menepati keperluan kualiti yang ditetapkan.

Perancangan PKP hendaklah konsisten dengan semua keperluan proses SPK ISO 9001:2015 PKP. Semua perancangan ini disediakan dalam bentuk yang bersesuaian dengan proses dan penyampaian perkhidmatan PKP meliputi:

- Perancangan modal insan PPKL iaitu Anggaran Belanjawan Mengurus Perjawatan dan Perangkaan perjawatan
- Kalendar Latihan
- Senarai dan Rekod Staf Bersara
- Senarai Perkhidmatan Personel
- Jadual Kawalan Keselamatan dan Pencegahan
- Prosedur, Arahan Kerja, Carta Alir dan sebagainya.

Output perancangan hendaklah sesuai untuk operasi PPKL. PPKL perlu mengawal perubahan yang dirancang dan mengkaji kesan daripada perubahan yang tidak diingini, mengambil tindakan untuk mengurangkan apa-apa kesan negatif jika perlu.

8.2 Keperluan Proses dan Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Pengurusan PPKL dan staf PPKL yang terlibat dengan PKP hendaklah melaksanakan komunikasi yang berkesan dengan pelanggan melalui media cetak dan elektronik seperti surat rasmi, email, faks, telefon, buletin, dan sebagainya untuk:

- i. Menerangkan mengenai perkhidmatan PKP dan syarat-syarat yang perlu dipatuhi dan urusan permohonan/tempahan/laporan yang berkaitan dengannya;
- ii. Memaklumkan sebarang keputusan/kelulusan berkaitan dengan PKP seperti kelulusan cuti, pengesahan jawatan, penerimaan waran perjawatan, lantikan, tindakan keselamatan, dan sebagainya;
- iii. Memaklumkan kawalan keselamatan dan pengendalian kes dan melapor hasil siasatan kepada Pihak Berkuasa Universiti;
- iv. Mengedar mel dan sebagainya;
- v. Mengendalikan aduan pelanggan dan maklum balas termasuk tindakan yang diambil.

8.2.2 Menentukan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Proses dan Perkhidmatan

Dalam menentukan keperluan untuk proses dan perkhidmatan yang akan ditawarkan kepada pelanggan, setiap Ketua Unit dan staf PPKL yang dipertanggungjawabkan hendaklah menentukan:

- a. Keperluan pelanggan terhadap tambahan perjawatan, lantikan baru, pengesahan jawatan, kawalan keselamatan, permohonan pelekat, penghantaran mel, tempahan penerbangan dan sebagainya semasa perancangan perjawatan, latihan, permohonan dan pertanyaan pelanggan.

- b. Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu untuk menjamin prosesan dan penyampaian perkhidmatan PKP yang berkualiti;
- c. Keperluan perundangan dan peraturan yang perlu dipatuhi dalam Skim Perkhidmatan, syarat-syarat perkhidmatan, ketetapan pihak Imigresen dan sebagainya termasuk perubahan yang dibuat; dan
- d. Keperluan tambahan yang ditetapkan oleh pengurusan UTM, Jawatankuasa, Lembaga dan Panel yang terlibat dengan PKP.

Semua keperluan di atas hendaklah dikenalpasti semasa:

- a. Pelanggan berurusan dengan PPKL melalui permohonan menghadiri latihan, opsyen persaraan, pekat kenderaan, kad matrik, cuti, visa, pas pengajian, pas lawatan dan sebagainya, tempahan atau berdasarkan data/maklumat staf dalam sistem UTMHR;
- b. Keputusan Lembaga, Jawatankuasa dan Panel berkaitan dengan PKP dan arahan pihak berkuasa UTM;
- c. Perancangan dan kelulusan bajet perjawatan;
- d. Laporan kes keselamatan
- e. Tempahan penerbangan;
- f. Aduan dan rujukan kes keselamatan;
- g. Rujukan atau pertanyaan pelanggan; dan
- h. Surat-menyurat dan pertanyaan mereka dari masa ke semasa.

Setelah keperluan ditentukan dan difahami, staf PP KL yang berkaitan hendaklah meneruskan proses/perkhidmatan PKP mengikut Prosedur dan Arahan Kerja yang didokumenkan.

8.2.3 Semakan Keperluan Berkaitan Dengan Proses dan Perkhidmatan

- 8.2.3.1** Semakan semua keperluan pelanggan hendaklah dibuat oleh staf PPKL yang dipertanggungjawabkan sebelum komitmen atau prosesan dan penyampaian perkhidmatan PKP diberikan kepada pelanggan. Semasa semakan keperluan di atas, staf PPKL yang dipertanggungjawabkan hendaklah memastikan aktiviti kerja, permohonan, tempahan, kelulusan dan lain-lain yang berkaitan dengan PKP dibuat mengikut semua Prosedur, Arahan Kerja, peraturan, syarat perkhidmatan, kelulusan

Lembaga/Jawatankuasa/Panel. Sebarang perubahan keperluan pelanggan yang berbeza dengan yang dinyatakan hendaklah dicatat, dikemaskini dalam sistem UTMHR atau menggunakan dokumen/borang baru sebelum prosesan dan kelulusan berkaitan dengan PKP diberikan.

8.2.3.2 Jika terdapat perbezaan atau masalah berkaitan dengan keperluan atau urusan pelanggan dan kepentingan UTM, perkara ini hendaklah dirujuk kepada Ketua Bahagian untuk menyelesaikannya. Sekiranya tidak dapat menyelesaikan perbezaan berkenaan, ianya akan dirujuk kepada Pengurusan UTM, Lembaga, Jawatankuasa atau Panel berkaitan. Ini bagi memastikan keperluan pelanggan sentiasa jelas, difahami dan didokumenkan untuk membolehkan Pejabat Pendaftar mengendalikan prosesan dan perkhidmatan PKP berkualiti serta mematuhi arahan/ kelulusan Lembaga/Jawatankuasa/Panel. Semua rekod semakan dan perubahan keperluan pelanggan dan proses/kawalan/kemaskini/ kelulusan urusan PKP hendaklah disimpan dan diselenggara mengikut Prosedur Kawalan Rekod.

Pengurusan PPKL hendaklah menentukan ia berupaya mengendalikan penyampaian perkhidmatan PKP yang menepati keperluan pelanggan, perundangan, peraturan dan prosedur ditetapkan.

8.2.4 Keperluan Perubahan Terhadap Perkhidmatan

PPKL akan memastikan semua dokumen dan maklumat yang dipinda akan dimaklumkan kepada semua staf PPKL untuk memastikan segala perubahan diambil maklum oleh semua.

8.3 Rekabentuk dan Pembangunan Produk

Sub-klausa ini tidak diguna pakai dalam perkhidmatan.

8.4 Kawalan Terhadap Proses dan Perkhidmatan Sumber Luaran

8.4.1 Umum

Ketua Bahagian dan semua Ketua Unit bertanggungjawab mengurus dan mengawal proses khidmat luar meliputi peralatan, bahan dan perkhidmatan melalui sebutharga, pembelian terus dan sebagainya untuk menyampaikan perkhidmatan PKP. Kawalan proses perolehan hendaklah melibatkan:

- i. Penyediaan spesifikasi atau maklumat khidmat luar oleh staf PP yang dipertanggungjawabkan atau dokumen sebut harga;
- ii. Urusan sebutharga/ pembelian dengan Unit Pentadbiran dan pembekal;
- iii. Semakan, pengesahan dan 'commissioning' bagi menentukan khidmat luar memenuhi spesifikasi;
- iv. Penghantaran peralatan/bahan kepada Unit/staf PPKL berkaitan; dan
- v. Aktiviti pemantauan Khidmat Luar

8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal luar bagi khidmat di atas hendaklah dibuat berdasarkan kepada kesan kualiti, bahan dan perkhidmatan yang diperolehi ke atas proses PKP. Ini termasuklah kawalan kualiti penerimaan bahan, ujian kebolehfungsian alat dan sebagainya supaya PPKL dapat memberikan perkhidmatan PKP berkualiti yang menepati keperluan pelanggan. Semua urusan perolehan hendaklah mengikut Pekeliling Bendahari Bil. 2/2009 yang telah ditetapkan termasuk berurusan dengan pembekal yang diluluskan untuk memastikan peralatan/bahan yang dibeli dan perkhidmatan yang diperolehi menepati keperluan dan spesifikasi Pejabat Pendaftar.

Semua pembekal hendaklah:

- Dinilai keupayaan syarikat sebelum dipilih sebagai pembekal Pejabat Pendaftar (dalam Senarai Pembekal UTM) bagi menentukan hanya pembekal yang berkeupayaan dan dapat memenuhi keperluan PKP sahaja boleh berurusan.
- Dinilai semula dari masa ke semasa mengikut kriteria dan proses yang ditetapkan bagi menjamin peralatan/bahan/perkhidmatan yang dibeli berkualiti tinggi dan memenuhi spesifikasi yang ditetapkan.

Rekod proses perolehan, hasil penilaian/penilaian semula pembekal termasuk tindakan yang diambil berdasarkan penilaian yang dibuat dan senarai pembekal yang diluluskan hendaklah diselenggara dan disimpan.

8.4.3 Maklumat Untuk Pembekal Luar

Maklumat khidmat luar hendaklah dinyatakan dalam dokumen sebutharga, pesanan tempatan atau surat lantikan. Maklumat ini mestilah menjelaskan bahan, peralatan, kuantiti, spesifikasi atau perkhidmatan yang akan diperolehi. Ini termasuklah, di mana sesuai, memenuhi ketetapan di bawah:

- i. Keperluan meluluskan bahan, proses dan peralatan diperolehi, staf PPKL yang berkelayakan untuk menguruskannya serta keperluan SPK ISO 9001:2015 PKP dan pengurusan UTM; dan
- ii. Menyatakan dengan jelas maklumat pembelian meliputi jenis, kelas, gred, kuantiti, arahan penghantaran, jadual penerbangan, masa perkhidmatan, jenama/ model, perkhidmatan penyelenggaraan dan lain-lain keperluan bagi penerimaan sesuatu bahan, peralatan dan perkhidmatan mengikut proses dan prosedur yang didokumenkan.

Dokumen perolehan termasuk sebutharga hendaklah disedia, disemak dan diluluskan oleh staf PPKL yang dipertanggungjawabkan bagi menentukan semua data perolehan dinyatakan dengan jelas, tepat dan lengkap sebelum berurusan atau berkomunikasi dengan Unit Pentadbiran atau pembekal supaya setiap perolehan menepati keperluan yang ditetapkan.

Semua perolehan yang dibekalkan atau perkhidmatan yang akan diberikan hendaklah:

- i. Disemak, dinilai berdasarkan kriteria penilaian, diuji dan disahkan memenuhi keperluan yang ditetapkan sebelum diterima melalui pengesahan Arahan Penghantaran.
- ii. Aktiviti semakan, penilaian, pengujian, pengesahan dan kriteria kualiti/pemeriksaan hendaklah dibuat oleh staf yang ditetapkan dan mestilah mengikut kaedah dalam Pekeliling Bendahari Bil. 2/2009 dan lain-lain prosedur yang didokumenkan.

- iii. Selain daripada semakan, penilaian, pengujian dan pengesahan melalui arahan penghantaran, aktiviti lawatan berkala bagi pemeriksaan mutu bahan, peralatan dan lain-lain yang akan dibeli di premis pembekal dan pengesahan kualiti peralatan/ bahan/ perkhidmatan boleh dibuat dari masa ke semasa untuk menentukan bekalan dan perkhidmatan mengikut spesifikasi dan keperluan PPKL. Bagi tujuan ini, maklumat lawatan, butiran semakan/ pengesahan dan kriteria penerimaan hendaklah dinyatakan dalam dokumen perolehan.

8.5 Penyediaan Proses dan Perkhidmatan

8.5.1 Kawalan Ke Atas Proses dan Perkhidmatan

Pengurusan PPKL dan semua staf PPKL hendaklah merancang, melaksana dan mengawal semua proses penyediaan dan penyampaian PKP bagi menjamin keperluan dan perancangan kualiti dipenuhi. Kawalan ini meliputi:

- iii. Ketersediaan maklumat yang menerangkan ciri-ciri, proses, output proses, dasar, perundangan, peraturan, syarat-syarat perkhidmatan PKP dan sebagainya;
- iv. Ketersediaan Prosedur dan Arahan Kerja yang menerangkan pengendalian proses dan perkhidmatan PKP. (Rujuk Matriks Dokumen SPK ISO 9001:2015 PKP);
- v. Penggunaan peralatan yang bersesuaian untuk mengurus, memproses dan menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan seperti Sistem UTMHR, UTMFin, kenderaan, logistik, peralatan keselamatan dan sebagainya.
- vi. Ketersediaan dan penggunaan peralatan penentuukuran;
- vii. Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran proses dan perkhidmatan PKP dan lain-lain proses SPK; dan
- viii. Pelaksanaan aktiviti pengesahan perkhidmatan PKP, penerimaan dan penghantaran output proses, kawalan dan pelaporan keselamatan kampus, kemasukan dan kemas kini data/maklumat pelanggan.

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

SPK ISO 9001:2015 PKP mewujudkan dan mendokumenkan kaedah identifikasi dan kemudahkesanan output proses, data/maklumat pelanggan, kawalan kes

keselamatan dan sebagainya di semua peringkat pemerosesan dan penyampaian perkhidmatan. Identifikasi ini dibuat berdasarkan:

- i. Proses dan perkhidmatan berkaitan dengan staf – Nama staf, nombor pekerja dan/atau nombor kad pengenalan
- ii. Proses dan perkhidmatan berkaitan dengan kemudahan – Nama staf, nombor pekerja dan/atau nombor kad pengenalan dan SODO.
- iii. Proses dan perkhidmatan berkaitan dengan siasatan kes keselamatan - Kategori kes dan No daftar rujukan kes

Dalam prosesan dan penyampaian PKP, aktiviti semakan di peringkat penerimaan, prosesan dan peringkat akhir hendaklah dibuat mengikut Prosedur dan Arahan Kerja yang didokumenkan. Ini bagi menjamin semua output proses tepat, lengkap dan terkini dan keperluan pelanggan diambil kira dalam menjamin perkhidmatan PKP yang berkualiti.

Status berikut diberikan hasil daripada aktiviti semakan dan kawalan kualiti yang dilaksanakan:

- i. **DISAHKAN/DILULUSKAN/BERJAYA** – bagi prosesan PKP yang menepati syarat-syarat yang ditetapkan dalam Prosedur dan Arahan Kerja;
- ii. **DITOLAK/TIDAK DILULUSKAN/TIDAK BERJAYA** bagi prosesan PKP yang tidak menepati syarat-syarat ditetapkan dalam Prosedur dan Arahan Kerja. Urusan ini hendaklah dimaklumkan kepada pelanggan/pembekal untuk membuat pindaan/ mengambil tindakan yang sewajarnya bagi membolehkan perkhidmatan diberikan dengan lancar;
- iii. **KIV/SIMPANAN** bagi urusan PKP yang tidak dapat diproses kerana maklumat/ dokumen tidak lengkap atau simpanan; dan
- iv. **SELESAI/TIDAK SELESAI/KIV** bagi siasatan kes Keselamatan

8.5.3 Harta Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

Harta milik pelanggan meliputi dokumen (contohnya: passport dan I.C), data/ maklumat pelanggan (maklumat personel staf) dan barang-barang bukti (contohnya: gambar) hendaklah dikawal selagi di bawah tanggungjawab

Pejabat Pendaftar supaya sesuai digunakan dalam memproses dan menyampaikan perkhidmatan PKP. Kawalan ini meliputi:

- i. Semakan dan pengesahan kesesuaian penggunaannya dalam PKP
- ii. Meletakkannya di tempat yang mudah dilihat dan selamat.
- iii. Jika terdapat dokumen/maklumat/barang persendirian milik pelanggan yang tidak mengikut ketetapan dalam Arahan Kerja, ianya akan dikembalikan kepada pelanggan untuk diperbetulkan/ dilengkapkan atau dikemaskini berdasarkan maklumat pelanggan sebelum urusan PKP diproses mengikut Arahan Kerja.
- iv. Sekiranya harta milik pelanggan rosak, tidak sesuai diproses atau hilang, staf PPKL terlibat hendaklah merekodkannya dan seterusnya memaklumkan kepada pelanggan, atau mengambil tindakan berkaitan supaya urusan pemrosesan dan penyampaian perkhidmatan PKP yang berkualiti.

8.5.4 Pemeliharaan

Semua output proses, data/maklumat pelanggan, laporan, visa dan pas pengajian dan sebagainya hendaklah dipelihara bagi menentukan keselamatan, ketepatan dan integritinya. Pemeliharaan ini hendaklah meliputi:

- i. **Identifikasi** - Identifikasi produk hendaklah dikekalkan sepanjang pelanggan mendapatkan perkhidmatan PKP.
- ii. **Pengendalian** – Kawalan kampus termasuk akses masuk dan keluar hendaklah dibuat secara berterusan bagi menjamin kampus yang kondusi dan selamat. Produk dan Output proses hendaklah diletakkan atau disimpan di tempat yang selamat mengikut arahan kerja yang didokumenkan bagi menjamin kualiti dan integritinya. Maklumat pelanggan dalam Sistem UTMHR, UTMFin hendaklah diuji ketepatan dan kebolehpercayaannya dari masa ke semasa.
- iii. **Penyimpanan dan Perlindungan** – Semua output proses hendaklah disimpan dalam kabinet, fail, folder, tray dan sebagainya supaya tidak rosak, hilang, atau salah letak. Ia akan diserahkan atau dihantar kepada pelanggan setelah semua urusan berkaitan dengan PKP diselesaikan.

- iv. **Penghantaran** - Semua output proses meliputi surat, tiket penerbangan, laporan, dan yang berkaitan hendaklah diserahkan dan/atau dihantar kepada pelanggan dan/atau pihak berkaitan melalui pos atau serahan tangan atau secara elektronik.
- v. Semua rekod pemuliharaan produk hendaklah diselenggara sebaiknya.

8.5.5 Aktiviti Selepas Penghantaran

PPKL akan memenuhi keperluan aktiviti selepas penyampaian proses dan perkhidmatan dalam menentukan sejauh mana aktiviti selepas penghantaran dengan mengambil kira:

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

8.5.6 Kawalan Perubahan

PPKL akan menyemak dan mengawal perubahan penting yang tidak dirancang dalam penyediaan proses dan perkhidmatan dan menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan yang dinyatakan.

8.6 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan

PPKL akan menyediakan kaedah untuk memantau dan mengukur ciri-ciri perkhidmatan untuk menentusahkan bahawa keperluan produk telah dicapai. Perkara ini hendaklah dilaksanakan pada tahap yang bersesuaian dalam proses penghasilan produk selaras dengan perancangan. Bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan akan diselenggara.

8.7 Kawalan Ketidapatuhan Output

PPKL akan menyediakan prosedur bagi menentukan pengurusan perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi, dikawal dan diasingkan bagi mencegah produk / perkhidmatan yang terlibat dari penggunaan yang tidak dirancang yang dikesan selepas penghantaran, semasa atau selepas penyediaan perkhidmatan.

PPKL akan menangani ketidakpatuhan output dalam satu atau lebih daripada cara yang berikut:

- a) Pembetulan
- b) Pengasingan, pengawalan, digugurkan dari proses dan perkhidmatan
- c) Memaklumkan kepada pelanggan
- d) Mendapatkan kebenaran untuk penerimaan konsesi

Semua laporan berkenaan perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi akan dikemaskini dan diselenggarakan dari semasa ke semasa serta dikemukakan ke dalam mesyuarat bahagian berkaitan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan PPKL untuk disahkan.

SALINAN TERKAWAL-PPKL

SEKSYEN 9 : PENILAIAN PRESTASI

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Penilaian

9.1.1 Umum

Pengurusan PPKL hendaklah merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pembaikan SPK ISO 9001:2015 PKP bagi tujuan:

- iv. Membuktikan proses dan penyampaian perkhidmatan PKP memenuhi perancangan dan keperluan kualiti yang ditetapkan;
- v. Memastikan kepatuhan terhadap keperluan SPK MS ISO 9001:2015, pengurusan UTM, perundangan dan peraturan; dan
- vi. Melaksanakan penambahbaikan untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan proses dan kualiti perkhidmatan PKP dan SPK secara berterusan.

Metodologi pengukuran dan analisis data serta penggunaan hasil analisis untuk penambahbaikan SPK ISO 9001:2015 PKP hendaklah mengikut ketetapan Lampiran MK08-01 meliputi:

- Laporan prestasi KAI, CSI, prestasi pembekal, prestasi khidmat luar (klinik) dan lain-lain petunjuk keberkesanan, kesesuaian dan kecukupan SPK ISO 9001:2015 PKP
- Tempoh analisis samaada tahunan, suku tahun dan sebagainya
- Tanggungjawab staf PP untuk mengumpul dan menganalisis data
- Teknik statistik yang digunakan

Proses pengukuran, analisis dan penambahbaikan ini hendaklah dinilai dari masa ke semasa bagi menentukan kesesuaian penggunaannya, kebolehpercayaan data dalam menghasilkan maklumat prestasi dan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 PKP dan keperluan menggunakan kaedah baru.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Pengukuran dan pemantauan maklumat kepuasan pelanggan hendaklah dibuat berdasarkan:

- i. Soal selidik tahunan CSI yang ditetapkan
- ii. Borang penilaian keberkesanan latihan
- iii. Analisis maklum balas termasuk aduan, penghargaan pelanggan dari semasa ke semasa mengenai PKP

Maklumat kepuasan pelanggan hendaklah dianalisis untuk menentu tahap kepuasan pelanggan dan melaksanakan penambahbaikan berterusan untuk mengukuhkan kepuasan pelanggan dan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 PKP.

9.1.3 Analisis dan Penilaian

Semua Ketua Unit bertanggungjawab menentu, mengumpul dan menganalisis data mengenai objektif kualiti dan lain-lain petunjuk prestasi SPK untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 PKP dan penambahbaikan yang diperlukan. Analisis data hendaklah menyediakan maklumat mengenai:

- i. Tahap kepuasan pelanggan dan tren maklum balas pelanggan;
- ii. Keupayaan proses dan aktiviti kerja termasuk sistem-sistem pengkomputeran berkaitan PKP memenuhi perancangan dan keperluan kualiti ditetapkan;
- iii. Kepatuhan perkhidmatan, output proses dan data/maklumat staf terhadap keperluan atau kriteria kualiti yang ditetapkan;
- iv. Ciri-ciri dan tren proses dan perkhidmatan PKP (termasuk norma masa, pematuhan kepada perundangan, peraturan dan trend produk tidak memenuhi keperluan) serta prestasi lain-lain proses SPK dan peluang melaksanakan tindakan pencegahan;
- v. Prestasi pembekal dan khidmat luar.

9.2 Audit Dalaman

9.2.1 Audit dalaman hendaklah dijalankan sekurang-kurangnya setahun sekali iaitu mengikut perancangan tahunan Pejabat Pendaftar UTM Kuala Lumpur untuk menentukan SPK ISO 9001:2015 PKP:

- i. Mematuhi perancangan dan kualiti penyampaian perkhidmatan, keperluan MS ISO 9001:2015, pengurusan UTM, pelanggan, perundangan, peraturan dan semua ketetapan SPK ISO 9001:2015 PKP; dan
- ii. dilaksana dan dikekalkan secara efektif.

9.2.2 Perancangan, lantikan Pasukan Audit Dalaman (PAD), pendekatan, liputan dan proses pengauditan serta metodologi, kriteria dan skop audit hendaklah mengikut ketetapan dalam Prosedur Audit Dalaman. Penyediaan dan pembentangan laporan audit, pengendalian ketidakpatuhan/tindakan pembetulan dan audit susulan serta kawalan rekod audit hendaklah dibuat oleh PAD/Jawatankuasa Pelaksana ISO mengikut prosedur ditetapkan.

9.3 Kajian Semula Pengurusan

9.3.1 Umum

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan hendaklah diadakan setiap tahun sekali mengikut perancangan tahunan Pejabat Pendaftar untuk:

- i. Menilai kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 PKP.
- ii. Menentukan peluang penambahbaikan SPK dan perkhidmatan PKP termasuk dasar kualiti dan Objektif Kualiti.

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

9.3.2 Input Kajian Semula

Input Kajian Semula Pengurusan hendaklah termasuk agenda mengenai:

- a. Tindakan susulan daripada Mesyuarat yang lalu.
- b. Hasil audit dalaman dan luaran termasuk pemerhatian dan analisis trend temuan audit.
- c. Tahap kepuasan pelanggan dan tren maklumbalas pelanggan.
- d. Prestasi proses/perkhidmatan PKP termasuk pematuhan kepada kriteria kualiti, piawaian, norma masa, kawalan dalaman, kawalan antara unit dan aktiviti pemantauan.
- e. Kepatuhan produk, kualiti perkhidmatan PKP, ketetapan dan keselamatan data / maklumat staf dan ciri-ciri kualiti proses output yang menepati keperluan ditetapkan.
- f. Analisis data yang dibuat termasuk prestasi pembekal dan aktiviti khidmat luar dan cadangan tindakan penambahbaikan.
- g. Status tindakan pembetulan dan pencegahan.
- h. Perubahan yang berlaku dan perkembangan persekitaran yang boleh memberi kesan kepada SPK ISO 9001:2015 PKP termasuk kaedah menanganinya.
- i. Cadangan pembaikan proses dan perkhidmatan PKP serta keseluruhan proses SPK ISO 9001:2015 PKP.
- j. Penilaian dokumen SPK ISO 9001:2015 bagi menentukan kesesuaiannya dengan operasi dan perkhidmatan PKP semasa, perkembangan teknologi, perubahan perundangan dan peraturan serta penambahbaikan yang perlu dibuat.
- k. Lain-lain perkara yang berkaitan dengan pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 PKP yang dikenal pasti dari masa ke semasa.

9.3.3 Output Kajian Semula

Output Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan hendaklah meliputi keputusan dan tindakan mengenai:

- i. Pembaikan yang dapat meningkatkan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 PKP dan prosesnya;

- ii. Keberkesanan dan kecekapan SPK ISO 9001:2015 PKP dan kecukupan serta kesesuaiannya untuk memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan yang berkuat kuasa;
- iii. Penambahbaikan berterusan perkhidmatan PKP yang berkaitan dengan keperluan pelanggan; dan
- iv. Peruntukan modal insan, kewangan, peralatan dan sebagainya yang diperlukan untuk melaksanakan keputusan yang ditetapkan.

SALINAN TERKAWAL-PPKL

SEKSYEN 10 : PENAMBAHBAIKAN

10.1 Umum

PPKL akan menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan pelaksanaan tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ia hendaklah meliputi:

- i. Menambahbaik proses dan perkhidmatan bagi mengelak ketidakpatuhan, menentukan keperluan dan jangkaan masa hadapan.
- ii. Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini.
- iii. Meningkatkan prestasi dan keberkesanan SPK.

10.2 Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan

Tindakan Pembetulan hendaklah diambil ke atas proses, perkhidmatan, output proses, data/ maklumat staf yang tidak memenuhi keperluan kualiti bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang berlaku dalam SPK ISO 9001:2015 PKP dan mencegahnya daripada berlaku semula. Tindakan ini hendaklah mengikut kesan ketidakpatuhan terhadap SPK dimana ketidakpatuhan yang memberi kesan signifikan hendaklah diuruskan dengan segera. Ketua Bahagian/Unit bertanggungjawab mengambil tindakan pembetulan mengikut ketetapan berikut:

- i. Mencatatkan/melampirkan butiran ketidakpatuhan termasuk aduan pelanggan dalam Borang Tindakan Pembetulan dan/atau Laporan dan menilai/menyemak ketidakpatuhan yang dikesan dalam output proses, data/maklumat staf dan semua aktiviti kerja PKP;
- ii. Mengkaji dan menentukan punca-punca ketidakpatuhan yang dikesan;
- iii. Menilai keperluan mengambil tindakan yang dapat menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan dan memastikan ketidakpatuhan tidak berlaku semula;
- iv. Menentukan dan melaksanakan pembetulan dan/atau tindakan pembetulan yang menjamin ketidakpatuhan tidak berlaku semula;
- v. Merekodkan hasil tindakan pembetulan yang diambil; dan

- vi. Menilai keberkesanan tindakan pembedulan yang diambil.

10.3 Penambahbaikan Berterusan

Semua Ketua Unit hendaklah melaksanakan penambahbaikan berterusan dari masa ke semasa untuk meningkatkan keberkesanan SPK ISO 9001:2015 PKP, kepuasan pelanggan, pematuhan perundangan dan peraturan serta kecekapan prosesan kerja PKP. Pembedulan ini dilaksanakan berdasarkan kepada penilaian terhadap Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, hasil audit, analisis data terhadap semua proses SPK, tindakan pembedulan dan pencegahan serta Semakan Pengurusan.

SALINAN TERKAWAL-PPK