TAKLIMAT SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015 DAN PERSEDIAAN AUDIT DALAM TAHUN 2021

Pusat Pengurusan Strategik, Kualiti dan Risiko (PPSKR)

Objektif

1

Memahami apa itu Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015

2

Mendedahkan staf kepada pemikiran dan pengurusan berasaskan risiko

3

Memahami bagaimana Sistem Pengurusan Kualiti dijalankan di UTeM

Agenda

Pengenalan

1. Apakah itu Kualiti?
2. Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015
3. Pengurusan Risiko
4. SPK MS ISO 9001: 2015 & Pengurusan Risiko di UTeM
5. Persediaan Audit Dalam

Kesimpulan

KUALITI

Kualiti Vs Persepsi

Made in Japanへの
こだわり。

BUATAN MALAYSIA
MADE IN MALAYSIA

QUALITY SYSTEM
SIRIM

CERTIFIED
IQNet
MANAGEMENT SYSTEM

CERTIFIED TO ISO 9001:2008
CERT. NO. : AR6230

MADE IN
TURKEY
MADE IN

HACCP
SIRIM
CERTIFIED TO MS 1480 : 2007
Cert. No : AR 4609

Kualiti Vs Persepsi

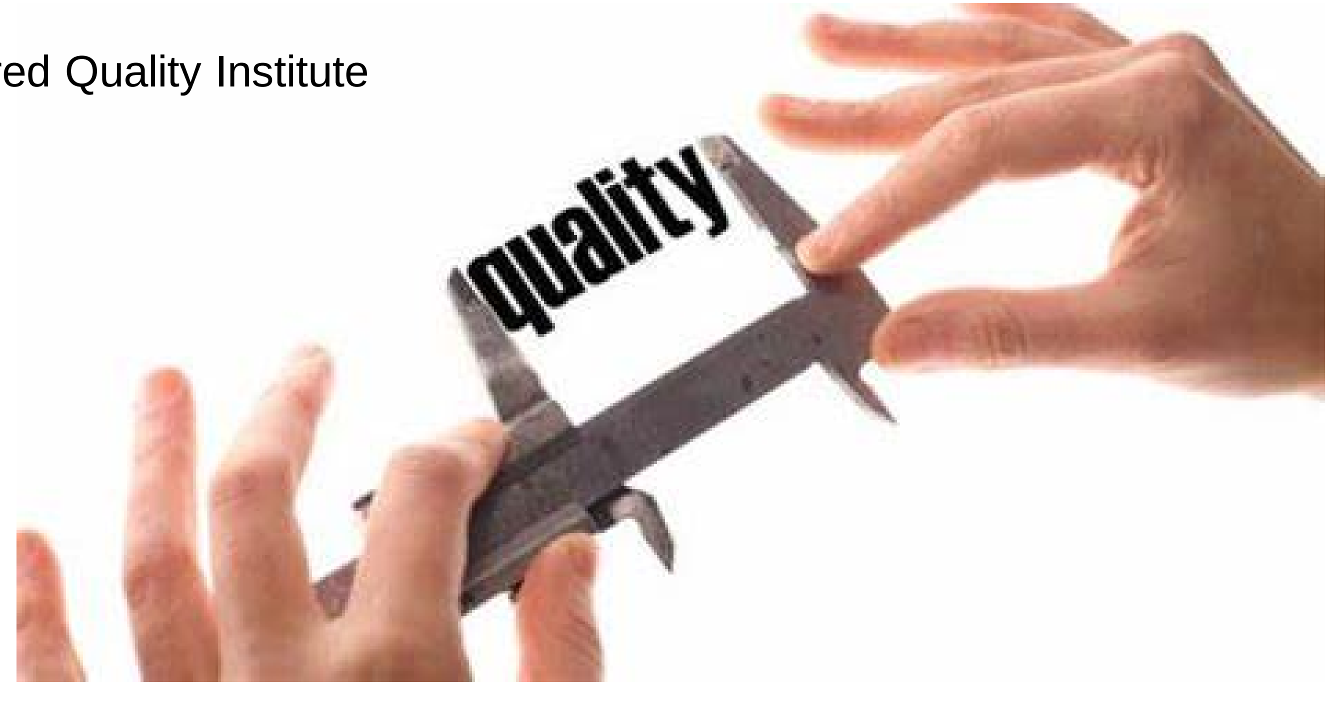
Yang mana satukah pilihan anda berdasarkan **kualiti** dan juga **persepsi**?

Kualiti

Apa itu kualiti?

Kualiti adalah suatu tahap dimana organisasi mampu bertindak di tahap prestasi tertinggi untuk pihak berkepentingan mereka - dari meningkatkan produk, perkhidmatan, sistem dan proses, hingga memastikan keseluruhan organisasi sesuai dan berkesan.

Sumber : Chartered Quality Institute



SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015

Apakah maksud **pengesahan berdasarkan standard**?

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

Sumber: Jabatan Standard Malaysia, MITI

Apakah itu Sistem Pengurusan Kualiti?

Sistem Pengurusan Kualiti (SPK atau QMS) adalah sekumpulan polisi, proses dan prosedur yang diperlukan untuk merencana dan melaksana (produksi / pengembangan / perkhidmatan) dan menjadi teras sesebuah organisasi (iaitu bidang yang boleh mempengaruhi kemampuan organisasi untuk memenuhi keperluan pelanggan.)

ISO 9001: 2008 adalah contoh Sistem Pengurusan Kualiti.

Sumber : International Organization for Standardization

Faedah Sistem Pengurusan Kualiti?

- Berlaku **penambahbaikan yang berterusan**
- Meningkatkan **produktiviti**
- Hasil produk atau perkhidmatan yang dibekalkan **lebih konsisten**
- **Mengurangkan kos** kerana operasi boleh dikawal dan effisien.
- **Meningkatkan kualiti** dengan memenuhi keperluan pelanggan

Perbezaan di antara ISO 9001: 2008 & ISO 9001:2015

ISO 9001:2008

1. Skop
2. Rujukan normatif
3. Istilah dan definisi
4. Kualiti sistem pengurusan
5. Tanggungjawab Pengurusan
6. Sumber merealisasikan pengurusan
7. Produk
8. Pengukuran, analisis dan penambahbaikan

ISO 9001:2015

1. Skop
2. Rujukan normatif
3. Istilah dan definisi
4. Organisasi dan konteksnya
5. Kepimpinan
6. Perancangan
7. Sokongan
8. Operasi
9. Penilaian prestasi
10. Penambahbaikan

Prinsip Pengurusan Kualiti

1. Fokus pelanggan
2. Kepimpinan
3. Penglibatan orang
4. Pendekatan proses
5. Penambahbaikan
6. Membuat keputusan berasaskan bukti
7. Pengurusan perhubungan

Plan				Do	Check	Act
4 Context of organization	5 Leadership	6 Planning	7 Support	8 Operation	9 Performance Evaluation	10 Improvement
4.1 Understanding context	5.1 Leadership and commitment	6.1 Actions to address risks and opportunities	7.1 Resources	8.1 Operational planning and control	9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation	10.1 General
4.2 Interested parties	5.2 Policy	6.2 Quality objectives and planning	7.1.2 People	See next slide	9.1.2 Customer satisfaction	10.2 Nonconformity and corrective action
4.3 Scope	5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities	6.3 Planning of changes	7.1.3 Infrastructure		9.1.3 Analysis and evaluation	10.3 Continual improvement
4.4 QMS			7.1.4 Environment for the operation of processes		9.2 Internal audit	
			7.1.5 Monitoring and measuring resources		9.3 Management review	
			7.1.6 Organizational knowledge			
			7.2 Competence			
			7.3 Awareness			
			7.4 Communication			
			7.5 Documented information			

PENGURUSAN RISIKO

Apakah itu Risiko

Risiko adalah kebarangkalian berlakunya kemungkinan tertentu.

Sebenarnya, tanggapan risiko tidak bergantung pada tanggapan nilai, oleh itu kemungkinan berkenaan adalah tidak kira baik mahupun berakibat buruk.Secara amnya risiko membincangkan kesan buruk terhadap sesetengah ciri-ciri nilai yang timbul akibat kejadian yang akan berlaku.

Apakah pula Pengurusan Risiko?

Pengurusan Risiko adalah mengenal pasti, menilai, dan mengatur kepentingan risiko (ditakrifkan dalam ISO 31000 sebagai *kesan ketidak tentuan pada matlamat*, samaada positif atau negatif) diikuti oleh penggunaan sumber secara teratur dan ekonomi bagi mengurangkan, memantau dan mengawal kemungkinan atau kesan tidak diingini atau bagi memaksimakan peluang.

Risiko boleh datang dari ketidaktentuan dalam pasaran kewangan, kegagalan projek (pada sebarang fasa reka bentuk, pembangunan, penghasilan, atau pengekalan kitaran hayat), liabiliti perundangan, risiko kredit, kemalangan, takdir (kejadian alam dan malapetaka) termasuk juga serangan sengaja dari musuh, atau peristiwa yang tidak pasti atau punca tidak dijangka.

Faedah Pengurusan Risiko

- Keberkesanan dan Kecekapan Operasi ditingkatkan.
- Meningkatkan Prestasi Kesihatan dan Keselamatan.
- Perlindungan Alam Sekitar ditingkatkan.
- Pencegahan Kerugian dan Pengurusan Insiden ditingkatkan.
- Kerugian diminimumkan.
- Penambahbaikan kepada Faktor Keupayaan Ketahanan Operasi.

Proses Pengurusan Risiko Mengikut Garis Panduan ISO 31000:2018

- **Mewujudkan skop, konteks dan kriteria**
- Langkah awal menangani risiko ialah usaha menentukan skop, konteks dan kriteria risiko.
- Tujuannya adalah untuk menyesuaikan proses pengurusan risiko bagi membolehkan penilaian risiko yang berkesan dan rawatan risiko yang sesuai dilakukan.

- **Pengenalpastian risiko**
- Mengenal pasti dan mengetahui apa sahaja potensi risiko yang boleh menghalang organisasi mencapai matlamatnya.
- Aktiviti yang berlaku dalam tahap ini adalah mencari, mengenali dan menghuraikan secara terperinci risiko yang mungkin membantu atau menghalang organisasi mencapai objektifnya.

Proses Pengurusan Risiko Mengikut Garis Panduan ISO 31000:2018

- **Analisis risiko**
- Sebaik sahaja jenis-jenis risiko dikenal pasti, proses seterusnya adalah menentukan kemungkinannya berlaku risiko serta akibatnya kepada organisasi.
- **Matlamat analisis** risiko adalah untuk lebih memahami setiap risiko tertentu, ciri-cirinya dan bagaimana hal ini boleh mempengaruhi objektif organisasi.
- **Teknik analisis** boleh bersifat kuantitatif, kualitatif ataupun kombinasi kedua-duanya bergantung kepada keadaan dan keperluan penggunaannya.

- **Penilaian risiko**

Risiko kemudiannya dinilai setelah menentukan kemungkinan keseluruhan kejadian risiko yang digabungkan akibat keseluruhannya.
Ini akan membantu organisasi dalam membuat keputusan sama ada risiko itu boleh diterima dan bersedia untuk mengambilnya berdasarkan selera risiko (*risk appetite*).

Proses Pengurusan Risiko Mengikut Garis Panduan ISO 31000:2018

- *Apa itu risk appetite ?* ***Risk appetite*** merujuk kepada **tahap risiko yang sedia diterima oleh sesebuah organisasi.**
- Tujuan penilaian risiko adalah untuk menyokong keputusan melalui aktiviti perbandingan hasil analisis risiko dengan kriteria risiko yang ditetapkan untuk menentukan tindakan tambahan diperlukan ataupun tidak.
- Hasil penilaian risiko **harus direkodkan**, disampaikan dan kemudian disahkan pada tahap organisasi yang sesuai.

❑ **Rawatan risiko**

- Rawatan risiko adalah tindakan bertujuan **mengurangkan** kebarangkalian atau magnitud **impak risiko** yang dihadapi terhadap organisasi.
- Antara strategi yang boleh dilaksanakan ialah strategi kawalan iaitu :
  a) mengelak risiko,
  b) mengurangkan risiko,
  c) menerima risiko dan
  d) memindah risiko.

Contoh Daftar Risiko

DAFTAR RISIKO

PTj :		Fasa:		Disediakan Oleh:	
KPI Pelan Strategik/ Fungsi PTj:		Tarikh:		Disahkan Oleh:	

Bil.	1. Kenalpasti Risiko						2. Penilaian Risiko				3. Kawalan			4. Pemantauan Risiko			5. Keberkesanan Tindakan				6. Status Risiko
											Tindakan										
	Proses	Isu	Kategori Risiko	Risiko	Punca	Kesan	Kawalan Sedia ada	Indeks Kebarangkalian (A)	Parameter Impak (B)	Skala Tahap Risiko (A X B)	Kod tindakan	Penerangan tindakan	Pegawai Bertanggungjawab	Kaedah Pemantauan Ke Atas Risiko	Kekerapan	Pegawai Bertanggungjawab	Indeks Kebarangkalian (A)	Parameter Impak (B)	Skala Tahap Risiko (A X B)	Keberkesanan	Status Semasa

SPK ISO 9001:2015
&
PENGURUSAN RISIKO DI UTeM

Skop Pensijilan MS ISO 9001:2015 UTeM

SKOP 1: Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Di Peringkat Prasiswazah & Pascasiswazah Dan Aktiviti Pengurusan Penyelidikan

SKOP 2: Pengurusan Perkhidmatan Sokongan

Annex : Pejabat Bendahari, Perpustakaan Laman Hikmah, Pejabat Pengurusan Fasiliti dan Pejabat Pengurusan Pembangunan, Pejabat Keselamatan Pekerjaan dan Kelestarian Alam Sekitar

Pensijilan MS ISO yang lain di UTeM (mengikut PTj)

Pejabat Pendaftar

Skop Pensijilan :
Pengurusan Dan Pembangunan Sumber Manusia
MS ISO 9001:2015

Pusat Perkhidmatan Pengetahuan Dan Komunikasi

Skop Pensijilan :
Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat Bagi Pengurusan Dan Pengoperasian Sistem Maklumat Utama UTeM Merangkumi Sistem Maklumat Pelajar
MS ISO 27001:2013

MS ISO 9001:2015 di UTeM

MALAYSIAN STANDARD

MS ISO 9001:2015 (BM)

Sistem pengurusan kualiti - Keperluan
(Semakan kedua)
(ISO 9001:2015, IDT)
(Diterbitkan oleh Jabatan Standard Malaysia
pada tahun 2017)

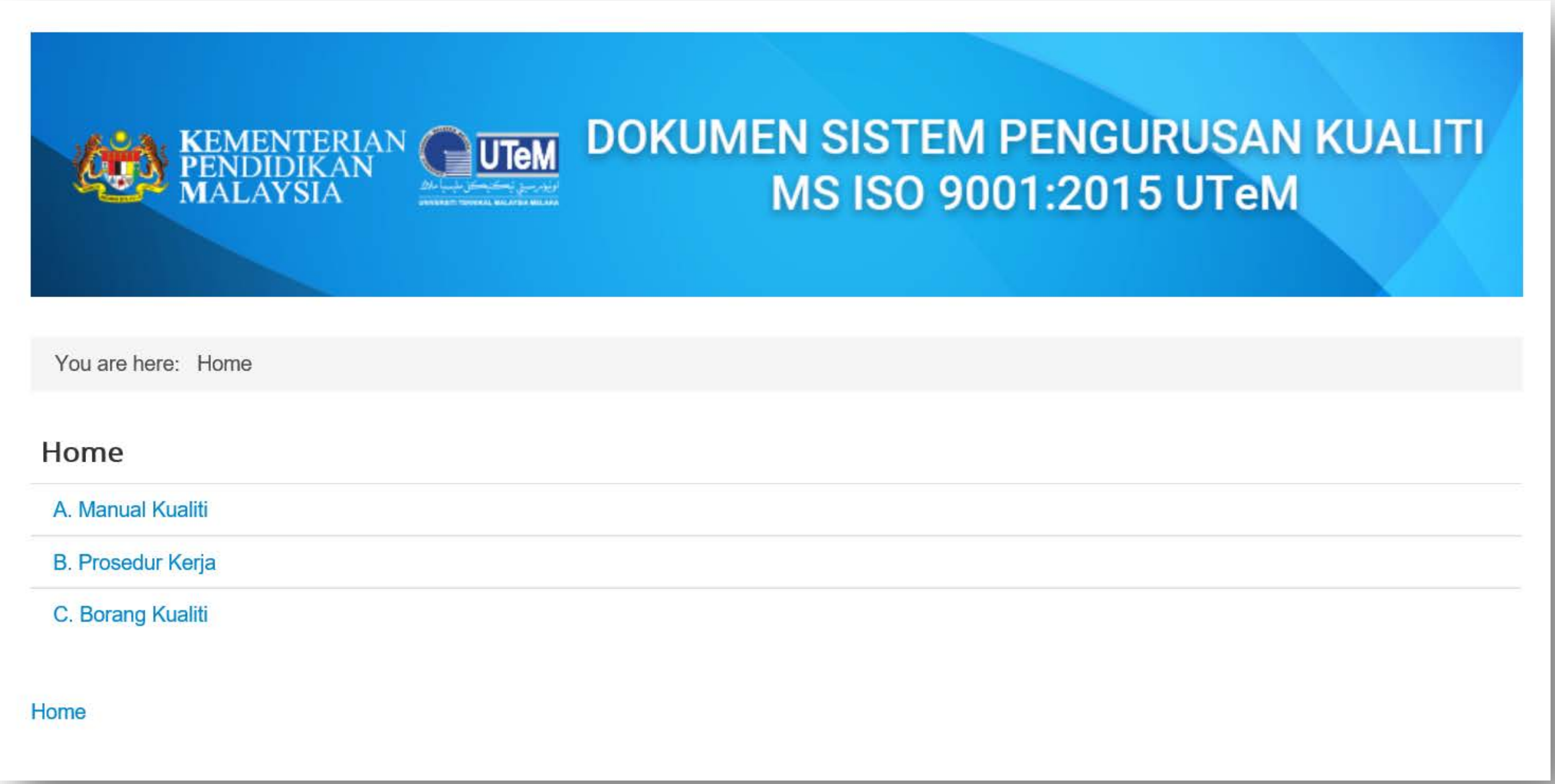
ICS: 03.120.10

© Hak cipta 2017

JABATAN STANDARD MALAYSIA

Di manakah dokumen kualiti ISO boleh dirujuk?

http://iso.utem.edu.my/



Daftar Risiko

- Di dalam MS ISO 9001:2015 terdapat keperluan terhadap perkara ini sebagaimana klausa 6.1 – Tindakan menyatakan risiko dan peluang.
- Oleh itu, daftar risiko merupakan dokumen yang selalu disemak dan diaudit semasa audit dalam dan audit badan pensijilan dijalankan.

Penyelaras Risiko mengikut PTj

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB	Penyelaras PTJ
1	Canselori	Puan Noorhayati binti Mohd Ishak
2	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)	Encik Mohamad Syarin bin Sapuan
3	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)	Encik Zulkifli bin Ishak
4	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar)	Encik Fairul Haziq bin Mohd Aris
5	Pejabat Penolong Naib Canselor (Jaringan Industri & Masyarakat)	Encik Mohd Anas bin A'denar
6	Pejabat Penolong Naib Canselor (Pembangunan & Pengurusan Fasiliti)	Puan Suhaili binti Sallehuddin
7	Pejabat Pendaftar	Encik Muhammad Afiq bin Aziz @ Abdul Aziz
8	Pejabat Bendahari	Puan Noraliza binti Yusof
9	Pejabat CIO	Puan Noornahar binti Akashah
10	Pusat Pengajian Siswazah	Encik Mohd Farid bin Mohd Khalid

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB	Penyelaras PTJ
11	Fakulti Kejuruteraan Elektronik dan Kejuruteraan Komputer	Dr. Zul Atfyi Fauzan bin Mohammed Napiah
12	Fakulti Kejuruteraan Elektrik	Dr. Mohd Faid bin Yahya
13	Fakulti Kejuruteraan Mekanikal	Dr. Nortazi binti Sanusi
14	Fakulti Kejuruteraan Pembuatan	Dr. Zaid @ Radin Zaid bin Radin Umar
15	Fakulti Teknologi Maklumat & Komunikasi	Ts. Dr. Ummi Rabaah binti Hashim
16	Fakulti Pengurusan Teknologi & Teknousahawanan	Dr. Siti Norbaya binti Yahaya
17	Fakulti Teknologi Kejuruteraan Elektrik & Elektronik	Ts. Dr. Mohd Syafiq bin Mispan
18	Fakulti Teknologi Kejuruteraan Mekanikal & Pembuatan	Ts. Dr. Nur Rashid bin Mat Nuri @ Md Din
19	Pusat Pembelajaran Bahasa	Encik Mohd Nawawi bin Muhamad
20	Institut Pengurusan Teknologi dan Keusahawanan	Dr. Zawiah binti Mat
21	Pusat Islam	Encik Gafar bin Othman
22	Pusat Pengurusan Strategik, Kualiti & Risiko	Puan Nur Syaqqirin binti Rasid
23	Pusat Pengurusan Penyelidikan & Inovasi	Puan Noor Izwanni binti Amil
24	Pusat Pembangunan Perusahaan dan Keusahawanan	Puan Syahira binti Mohd Adnan
25	Pusat Perkhidmatan Pengetahuan dan Komunikasi	Puan Rafizah binti Hj. Mahfoz
26	Perpustakaan	Puan Mez Zalina binti Yusof
27	Penerbit Universiti	Encik Mohamad Rashid bin Jantan

PERSEDIAAN AUDIT DALAM

Audit Dalam

UTeM
UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA
PPSKR
AUDIT DALAM
MS ISO 9001:2015
TAHUN 2021
ACCOUNTING
AUDIT
RECORDS
26 APRIL 2021 - 7 MEI 2021

- ✓Akan dijalankan kepada (24 PTj/ Fakulti/ PBU)
- ✓Semua dokumen dan proses kerja yang menyokong kepada kualiti perkhidmatan akan disemak

i) Sampel fakulti:

Rekod-rekod dari Semester 2 Sesi 2019/2020, Semester 1 Sesi 2020/2021dan semester yang sedang berjalan (Semester 2 Sesi 2020/2021).

ii) Sampel PTj:

Rekod-rekod dari 26 Jun 2020 (tarikh akhir audit dalam tahun 2020 di UTeM) sehingga kini.

Team Auditor vs PTj

NO	AUDITOR	2021
1	**PUAN FAUZIAH BINTI ABDULLAH**	FKEKK
2	PROF. MADYA DR. ZUHRIAH BINTI EBRAHIM	
3	DR. WAN MOHD YA'AKOB BIN WAN BEJURI	
4	DR. MUHAMMAD INAM ABBASI	
5	**PUAN NIK RAHILA BINTI WAN IBRAHIM**	FKE
6	TS. SYARIFFANOR BINTI HISHAM	
7	DR. SIVA KUMAR A/L SUBRAMANIAM	
8	TS. DR. MAI MARIAM BINTI MOHAMED AMINUDDIN	
9	**PUAN NOORNAHAR BINTI HJ. AKASHAH**	FKM
10	ENCIK ABD. HALIM HAKIM BIN ABD. AZIZ	
11	ENCIK ASNAN BIN ABAS	
12	TS. DR. SAIFUDIN HAFIZ BIN YAHAYA	
13	**PROF. MADYA DR. TEE BOON TUAN**	FKP
14	PUAN NURHIDAYAH BINTI ISMAIL	
15	TS. DR. ASRIANA BINTI IBRAHIM	
16	DR. RAHIFA BINTI RANOM	
17	**DR RUZAIDI BIN ZAMRI**	FTMK
18	TS. ZAIHASRAF BIN ZAKARIA	
19	TS. JOHAR AKBAR BIN MOHAMAT GANI	
20	ENCIK AZLY HISHAM BIN HARON	

Team Auditor vs PTj

21	**TS. DR. MUHAMMAD HAZIQ LIM BIN ABDULLAH**	FPTT
22	DR. MOHD HAIZAL BIN MOHD HUSIN	
23	DR. NUR FATHIAH BINTI MOHD NOR	
24	PUAN YUSLIZA BINTI YUSUF	
25	**DR. NUR IZYAN BINTI ZULKAFLI**	FTKMP
26	PUAN ROSZIANA BINTI HASHIM	
27	ENCIK ALBERT FEISAL @ MUHD FEISAL ISMAIL	
28	DR. NURUL HILWA BINTI MOHD ZINI	
29	**DR. ZULISMAN BIN MAKSOM**	FTKEE
30	PROF. MADYA DR. MARIAM BINTI MD. GHAZALY	
31	PUAN NURHAFIZAH BINTI AB RAHMAN	
32	PUAN IRMA WANI BINTI JAMALUDIN	
33	**DR. HYREIL ANUAR BIN KASDIRIN**	PPS
34	TS. DR. ALIZA BINTI CHE AMRAN	
35	DR. NOORLI BINTI KHAMIS	
36	**PUAN ATIKAH SAADAH BINTI SELAMAT**	PPB
37	ENCIK MUSA BIN ABDULLAH	
38	PUAN SITI SALUWA BINTI JAMAL	

Team Auditor vs PTj

39	**PUAN NOR LAILATUL AZILAH BINTI HAMDZAH**	
40	PROF. TS. DR. RABIAH BINTI AHMAD	**IPTK**
41	DR. NIK MOHD FARID BIN CHE ZAINAL ABIDIN	
42	**TS. DR RUZIAH BINTI ALI**	
43	DR. MUHAMMAD ILMAN HAKIMI CHUA BIN ABDULLAH	**PPPK**
44	TS. DR. ABDUL KARIM BIN MOHAMAD	
45	**PUAN MIMI RAHAYU BINTI HAMDIN**	
46	PUAN SITI FATIMAH ZAHRA BINTI HASAN	**PKKA+PSTP**
47	ENCIK ZULKIFLI BIN ISHAK	
48	**DR MAHADI BIN ABU HASSAN**	
49	PUAN SITI NORASHIKIN BINTI MOHD YUNUS	**HEP**
50	PUAN RASIDA BINTI ABU BAKAR	
51	**PROF. MADYA IR. DR. MOHD RIZAL BIN ALKAHARI**	
52	DR. MULIATI BINTI SEDEK	**CRIM**
53	DR. SYAFEEZA BINTI AHMAD RADZI	

Team Auditor vs PTj

54	**DR. LEE MEI PH'NG**	**PLH**
55	TS. DR. ZAITON BINTI ABDUL MUTALIP	
56	PUAN NADIAH BINTI ZAINAL ABIDIN	
57	**TS. SALEHA BINTI MOHAMAD SALEH**	**BPA/ PENDAFTAR**
58	PUAN NURDAYANA IZYAN BINTI AHMAD AHSAN	
59	TS. DR. NUR RASHID BIN MAT NURI @ MD DIN	
60	**ENCIK MOHD SYAIRAZI BIN RAZALI**	**PEJ. PENG. FASILITI + PEJ. PENG. PEMBANGUNAN**
61	TS. KHAIRIL AMRI BIN KAMARUZZAMAN	
62	ENCIK MAHADI BIN SALLEH	
63	**TS. NOR MAS AINA BINTI MD. BOHARI**	**BENDAHARI**
64	ENCIK NUR MUHAMAD FIRDAUS BIN NOR AZMAN	
65	TS. DR. NOOR SHAHIDA BINTI MOHD KASIM	
66	**ENCIK AINUDDIN BIN ABU KASIM**	**PPSKR**
67	DR. NUSAIBAH BINTI MANSOR	
68	TS. MOHAMED AZMI BIN SAID	
69	**TS. DR. UMMI RABAAH BINTI HASHIM**	**KPKA**
70	ENCIK AZLAN ZULFADLI BIN JANURI	
71	TS. TG MOHD FAISAL BIN TENGKU WOOK	

KESIMPULAN

Kesimpulan

Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 dan Pengurusan Risiko yang efektif mampu meningkatkan kualiti perkhidmatan di sesebuah organisasi.

Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 dan Pengurusan Risiko telah diadaptasi dan dilaksanakan oleh UTeM dari 9 Mac 2018 dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan agar lebih mampan dan sokongan serta komitmen dari seluruh warga UTeM amat diperlukan dalam memastikan objetif tersebut dapat dicapai.

Terima Kasih
&