



Buku Panduan
**MS ISO
9001:2015**
Pejabat Pendaftar

**Edisi ke-6
2022/2023**

1 Januari 2023



BAHAGIAN 1

MS ISO 9001:2015

1. Apa Itu ISO?

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

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

2. Apakah itu MS ISO 9000?

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

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

Sejarah ISO 9000

- ISO 9000:1987 : Terbitan Pertama
- ISO 9000:1994 : Pindaan Pertama
- ISO 9001:2000 : Pindaan Kedua
- ISO 9001:2008 : Pindaan Ketiga
- **ISO 9001:2015 : Pindaan Keempat**

3. Apakah maksud MS ISO 9001:2015?

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

4. Apakah itu Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)?

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

Model Sistem Pengurusan Kualiti Pejabat Pendaftar diperjelaskan seperti di Rajah 1 (muka surat 6)

5. Apakah maksud kualiti?

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

6. Apakah maksud Quality Assurance (kepastian kualiti)?

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

7. Apakah maksud Quality Control (kawalan kualiti)?

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

8. 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.

9. Kenapa pensijilan MS ISO 9001:2015?

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

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

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

11. Apakah pekeliling yang berkaitan dengan pelaksanaan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan awam?

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

12. Apakah perbezaan antara MS ISO 9001:2008 dengan MS ISO 9001:2015?

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

13. Apakah 7 Prinsip Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015?

- Fokus kepada pelanggan
- Kepimpinan
- Penglibatan Anggota Organisasi
- Pendekatan proses
- Peningkatan
- Keputusan Berdasarkan Bukti
- Pengurusan Hubungan

14. Apakah klausula yang diperlukan bagi membentuk Sistem Pengurusan Kualiti mengikut versi tahun 2015?

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

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

| SEKSYEN | KLAUSA | PERKARA |
|---------|--------------------|---|
| | Pendahuluan | Klausa ini tidak mengandungi syarat-syarat, tetapi penjelasan tentang matlamat, prinsip-prinsip yang mendasari ISO-9001:2015 dan hubungan ISO-9001: 2015 dengan standard lain. |
| 1 | Skop | Menerangkan tentang organisasi dan apa saja yang dapat melaksanakan ISO-9001: 2015; |
| 2 | Rujukan Formatif | Mengandungi rujukan kepada ISO-9000: 2015: Sistem Pengurusan Kualiti - Dasar-dasar dan Istilah |
| 3 | Terma dan definisi | Menerangkan istilah dan definisi dalam ISO-9001:2015 yang juga merujuk pada ISO9000:2015. |
| 4 | Konteks Organisasi | Mengandungi syarat-syarat umum mengenai dasar-dasar yang harus dilakukan organiasasi untuk membangunkan sistem pengurusan kualiti (SPK) |
| 5 | Kepimpinan | Mengandungi syarat-syarat yang harus dilakukan oleh pihak pengurusan. ISO-9001: 2015 menganggap penting peranan pihak pengurusan dalam pelaksanaan sistem pengurusan. Ini kerana pelaksanaan sistem pengurusan kualiti adalah keputusan strategik dan memerlukan banyak sumber. Tanpa komitmen dan kepimpinan dari pihak pengurusan, sukar bagi sistem pengurusan kualiti untuk berjalan dengan berkesan. |

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

| SEKSYEN | KLAUSA | PERKARA |
|---------|--------------------|--|
| 9 | Penilaian Prestasi | <p>ISO-9001: 2015 mensyaratkan agar organisasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menentukan Apakah yang perlu dipantau dan diukur • Menentukan kaedah-kaedah Pemantauan Dan Pengukuran, bila diperlukan, kaedah analisa dan penilaian hasil pengukuran/pencapaian. • Menentukan tahap pemantauan, Pengukuran, analisa dan penilaian harus dilakukan • Melakukan Pemantauan Dan Pengukuran tersebut <p>Pemantauan Dan Pengukuran Perlu dilakukan bagi memenuhi keperluan-keperluan dan keputusan Sistem Pengurusan Kualiti.</p> |
| 10 | Penambahbaikan | <p>ISO-9001: 2015 tidak mensyaratkan agar organisasi mencapai suatu tahap kecekapan atau keberkesanan tertentu. Namun begitu, ISO-9001: 2015 mensyaratkan agar organisasi melakukan peningkatan secara berterusan.</p> <p>Klausa 10 ini menggariskan keperluan-keperluan tentang peningkatan tersebut.</p> |

16. Apakah kandungan Standard MS ISO 9001:2015?

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

| SEKSYEN | KANDUNGAN |
|---------------------------|---|
| PENDAHULUAN | Pengenalan kepada Organisasi (Pejabat Pendaftar) |
| 1.0 SKOP | |
| 2.0 RUJUKAN FORMATIF | |
| 3.0 TERMA DAN DEFINISI | |
| 4.0 KONTEKS ORGANISASI | 4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya 4.2 Memahami Kehendak dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan 4.3 Penentuan Skop SPK 4.4 SPK dan Proses-prosesnya |
| 5.0 KEPIMPINAN | 5.1 Kepimpinan dan Komitmen terhadap SPK 5.2 Fokus kepada Pelanggan 5.3 Mewujudkan Polisi Kualiti 5.4 Fungsi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa Organisasi |
| 6.0 PERANCANGAN UNTUK SPK | 6.1 Tindakan Bagi Menentukan Risiko dan Peluang 6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan untuk Mencapainya 6.3 Perancangan Untuk Perubahan |
| 7.0 SOKONGAN | 7.1 Sumber 7.1.1 Am 7.1.2 Tenaga Kerja 7.1.3 Infrastruktur 7.1.4 Persekutaran Operasi 7.1.5 Sumber Pemantauan dan Pengukuran 7.1.6 Pengetahuan Organisasi 7.2 Kompeten 7.3 Kesedaran 7.4 Komunikasi 7.5 Maklumat Berdokumen 7.5.1 Am 7.5.2 Pembangunan dan Pindaan 7.5.3 Kawalan Maklumat Berdokumen |

| SEKSYEN | KANDUNGAN |
|------------------------|--|
| 8.0 OPERASI | <p>8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan</p> <p>8.2 Penentuan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan</p> <p>8.2.1 Komunikasi Pelanggan</p> <p>8.2.2 Penentuan Keperluan Penyampaian Perkhidmatan</p> <p>8.2.3 Semakan Keperluan Penyampaian Perkhidmatan</p> <p>8.2.4 Perubahan kepada Keperluan Penyampaian Perkhidmatan</p> <p>8.3 Rekabentuk dan Pembangunan Perkhidmatan</p> <p>8.4 Kawalan Terhadap Perkhidmatan yang dibekalkan oleh pihak luar</p> <p>8.4.1 Am</p> <p>8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan Perbekalan Luar</p> <p>8.4.3 Maklumat kepada Pembekal Perkhidmatan Luar</p> <p>8.5 Penyediaan Perkhidmatan</p> <p>8.5.1 Kawalan Proses Penyediaan Perkhidmatan</p> <p>8.5.2 Identifikasi dan kemudahkesanan</p> <p>8.5.3 Harta Milikan Pelanggan atau Pembekal Luar</p> <p>8.5.4 Pemeliharaan</p> <p>8.5.5 Aktiviti selepas penghantaran</p> <p>8.5.6 Kawalan Perubahan</p> <p>8.6 Pelepasan Penyampaian Perkhidmatan</p> <p>8.7 Kawalan Terhadap Perkhidmatan Takakur</p> |
| 9.0 PENILAIAN PRESTASI | <p>9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Penilaian</p> <p>9.1.1 Am</p> <p>9.1.2 Kepuasan Pelanggan</p> <p>9.1.3 Analisa dan Penilaian</p> <p>9.2 Audit Dalam</p> <p>9.3 Semakan Pengurusan</p> |
| 10.0 PENAMABAHBIAKAN | <p>10.1 Am</p> <p>10.2 Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan</p> <p>10.3 Penambahbaikan Berterusan</p> |

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



Rajah 2 : Kitaran PDCA (Plan-Do-Check-Action)

18. Apakah enam (6) prosedur yang wajib didokumentasikan mengikut Standard MS ISO 9001:2015?

- Prosedur Kawalan Dokumen (Seksyen 7.5 dan 8.5.6)
- Prosedur Kawalan Rekod Kualiti (Seksyen 7.5, 7.5.3 dan 8.5.6)
- Prosedur Audit Dalam (Seksyen 9.2)
- Prosedur Kawalan Produk Tidak Menepati Spesifikasi (Seksyen 6.1)
- Prosedur Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan (Seksyen 10.2)

19. Apakah beza antara prosedur dengan arahan kerja?

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

20. Apakah beza antara prosedur dengan arahan kerja?

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

21. Apakah peranan anggota organisasi dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2015?

Standard MS ISO 9001:2015 berkehendakkan Pejabat Pendaftar memainkan peranan berikut :

- Fahami keperluan asas pembentukan Sistem Pengurusan Kualiti seperti dinyatakan dalam Standard MS ISO 9001:2015
- Fahami Manual Kualiti, Prosedur Kualiti (PQ,P dan PQ,O) serta dokumen sokongan lain yang telah disediakan
- Pastikan fail serta dokumen pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca
- Pastikan rekod-rekod kualiti seperti dinyatakan dalam Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca
- Memberi kerjasama kepada Pasukan Audit Dalaman

22. Apakah maksud Audit?

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

23. Ada berapa jenis Audit?

Terdapat tiga (3) jenis audit iaitu :

Audit Pihak Pertama - Audit Dalaman

Audit Pihak Kedua - Audit oleh Jabatan/Agenzi luar

Audit Pihak Ketiga - Audit oleh Badan Persijilan

(SIRIM QAS International Sdn. Bhd.)

24. Apakah peranan Pasukan Audit Dalam?

Bertindak bagi pihak pengurusan untuk memantau dan menilai tahap pelaksanaan sistem pelaksanaan kualiti.

Mencadangkan kepada pihak pengurusan perkara-perkara yang memerlukan penambahbaikan.

25. Apakah yang dilakukan oleh pasukan audit semasa pengauditan?

Pasukan menilai dan memeriksa setiap Bahagian/Unit untuk mengesahkan pematuhan kepada Standard MS ISO 9001:2015 dan menetukan keberkesanannya Sistem Pengurusan Kualiti yang telah didokumenkan.

26. Apakah audit yang dijalankan oleh pihak ketiga?

Terdapat tiga jenis pengauditan yang dijalankan iaitu :

Tahap Pertama :

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

Tahap Kedua :

Audit Pematuhan iaitu audit untuk tujuan pensijilan.

Tahap Ketiga :

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



BAHAGIAN 2

PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015
PEJABAT PENDAFTAR

1. Apakah Skop Pensijilan MMS ISO 9001:2015 Pejabat Pendaftar?

Skop Sistem Pengurusan Kualiti :

**PENGURUSAN SUMBER MANUSIA UNTUK STAF UNIVERSITI
TEKNOLOGI MARA MERANGKUMI PEMBANGUNAN ORGANISASI,
PENGAMBILAN & PENEMPATAN, PENGURUSAN PERKHIDMATAN,
SARAAN & KEMUDAHAN DAN PEMBANGUNAN KERJAYA.**

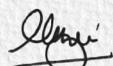
2. Apakah Dasar Kualiti Pejabat Pendaftar?


 UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

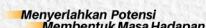
Dasar Kualiti

Pejabat Pendaftar UiTM Shah Alam

Pejabat Pendaftar **komited** untuk memberikan perkhidmatan **cemerlang** dalam pengurusan sumber manusia **mengikut peraturan** yang ditetapkan **bagi memenuhi kepuasan hati pelanggan** dengan **penambahbaikan secara berterusan** melalui penerapan nilai ESI dan iDART


Haji Muhamad Nizam Noordin
 Pendaftar
 10 September 2021

* ESI : Kecemerlangan (Excellence), Sinergi (Synergy), Integriti (Integrity)
 * iDART : Ilmu, Disiplin, Amaran, Rajin, Tanggungjawab

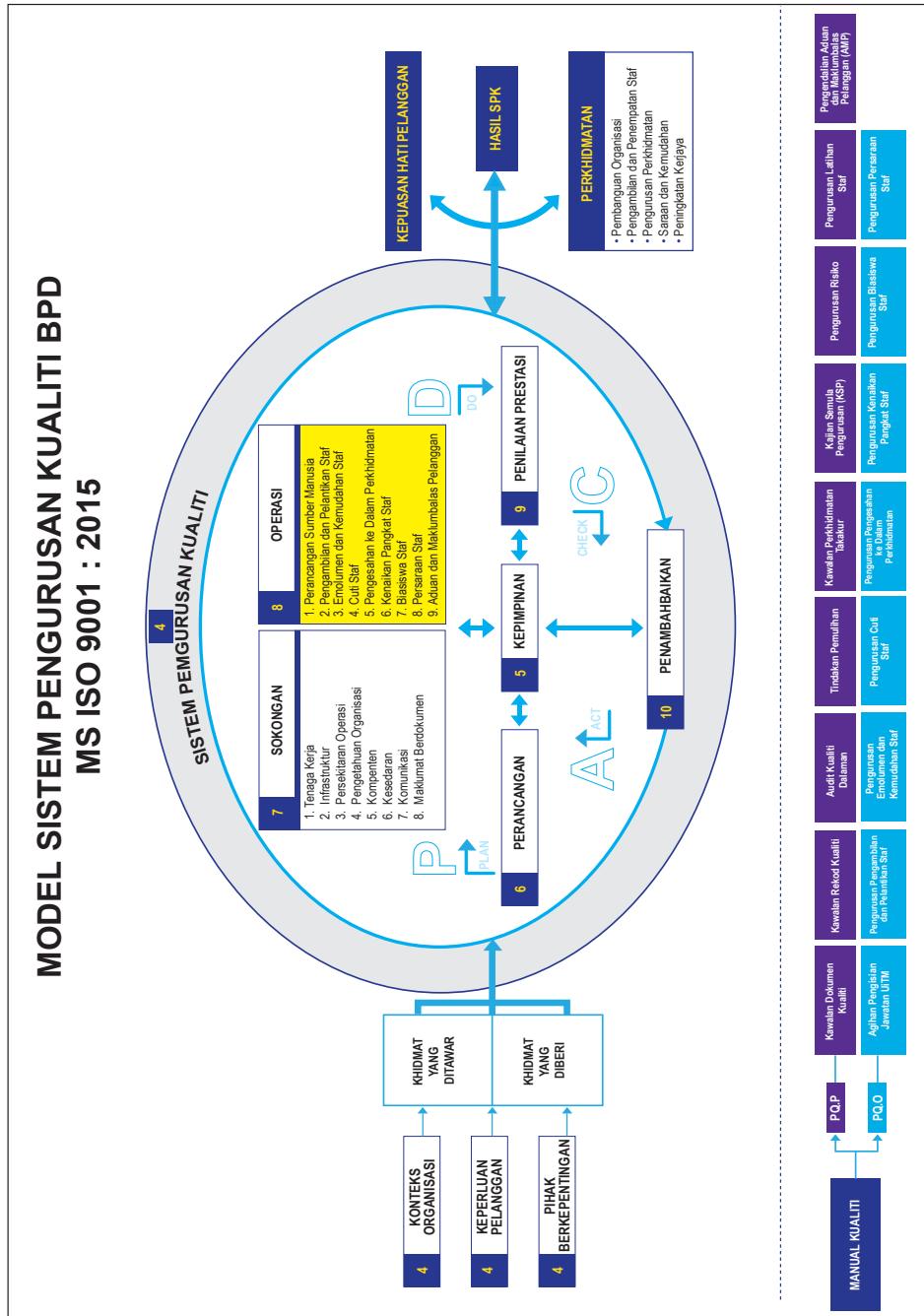
 



* Diluluskan oleh MKSP Bil. 25/2020 bertarikh 20 November 2020

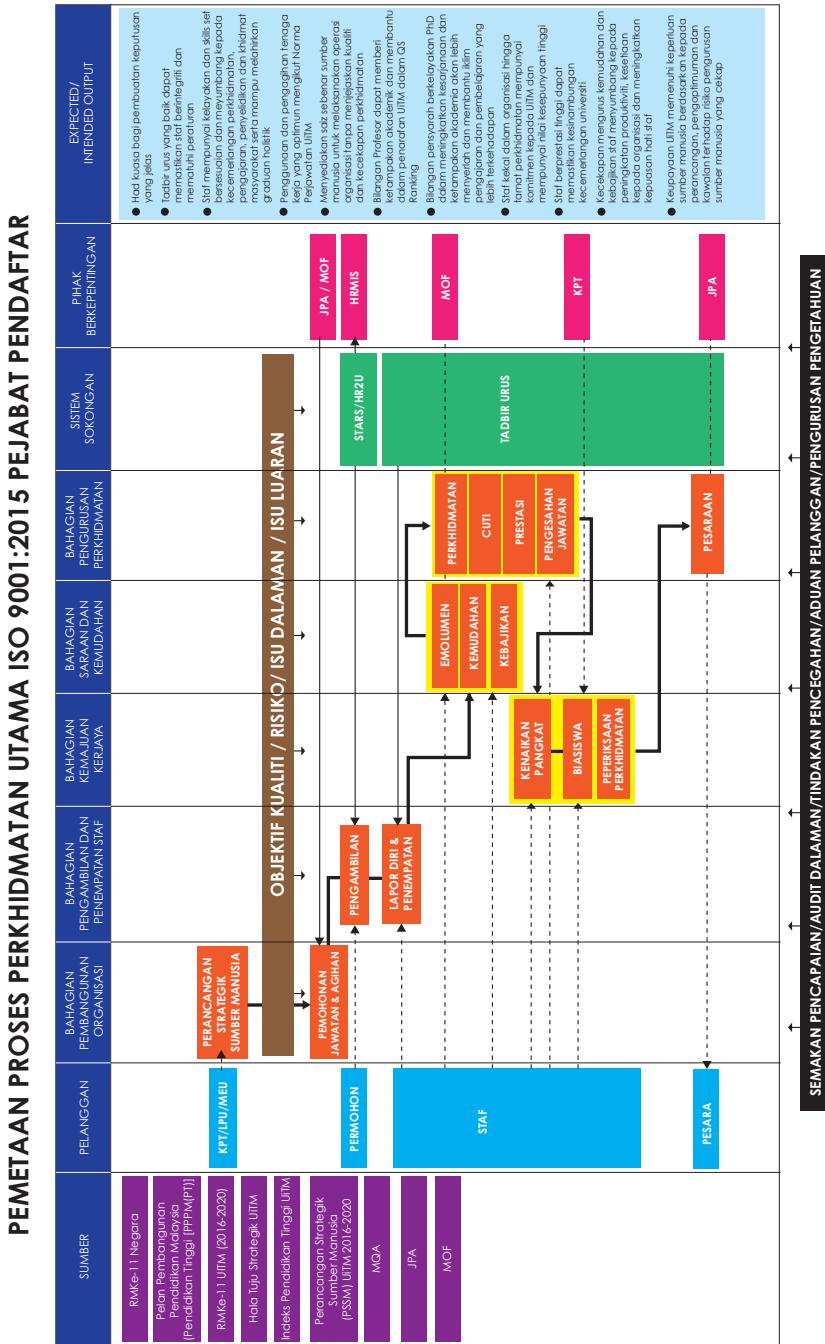
* Tarikh berkuatkuasa : 1 Januari 2021

3. Apakah Model Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang digunakan oleh Pejabat Pendaftar dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2015?



Rajah 1 : Model Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 Pejabat Pendaftar

4. Apakah proses perkhidmatan utama Pejabat Pendaftar yang terlibat dengan MS ISO 9001:2015?



Rajah 2 : Pemetaan Perkhidmatan Utama Pejabat Pendaftar

5. Apakah objektif Kualiti Bahagian yang telah ditetapkan?

| NO. PROSEDUR | TAJUK PQ.O | AKTIVITI PROSES | OBJEKTIF KUALITI | TARIKH KUATKUASA |
|--------------|---|--|---|------------------|
| BPO | | | | |
| PQ.O 01 | Pengurusan Agihan Pengisian Perjawatan UiTM | Pengurusan permohonan perjawatan ke Agensi Pusat meliputi kelulusan dan agihan perjawatan. | Objektif Kualiti 1 : 85% peruntukan jawatan baharu yang diluluskan oleh Agensi Pusat berjaya diisi oleh PTJ seluruh sistem UiTM dalam tempoh setahun dari tarikh agihan | 1 Jun 2016 |
| | | | Objektif Kualiti 1 : 100% peruntukan jawatan yang diluluskan oleh Agensi Pusat berjaya diaghikan kepada PTJ dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh kelulusan | 1 Januari 2018 |
| | | | Objektif Kualiti 1 : 90% peruntukan jawatan yang diluluskan oleh Agensi Pusat berjaya diaghikan kepada PTJ dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh kelulusan. | 1 Januari 2019 |
| | | | Objektif Kualiti 1 : 90% peruntukan jawatan yang diluluskan oleh Agensi Pusat berjaya diaghikan kepada PTJ dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh kelulusan. | 15 Oktober 2019 |
| | | | Objektif Kualiti 1 : 100% peruntukan jawatan yang diluluskan oleh Agensi Pusat berjaya diaghikan kepada PTJ dalam tahun semasa | 1 Januari 2022 |

| NO. PROSEDUR | TAJUK PQ.O | AKTIVITI PROSES | OBJEKTIF KUALITI | TARIKH KUATKUASA |
|--------------|---|--|---|------------------|
| BPPS | | | | |
| PQ.O 02 | Pengurusan Pengambilan dan Pelantikan Staf UiTM | Pengisian jawatan akademik dan pentadbiran | Objektif Kualiti 2a : 80% pengisian jawatan (Pentadbiran dan Akademik) berjaya diisi dalam tempoh 6 bulan dari tarikh kelulusan pengisian peruntukan perjawatan | 1 Jun 2016 |
| | | | Objektif Kualiti 2a : 85% jawatan (Pentadbiran dan Akademik) berjaya ditawar dalam tempoh 3 bulan dari tarikh kelulusan pengisian | 1 Januari 2019 |
| | | | Objektif Kualiti 2a : 85% jawatan (Pentadbiran dan Akademik) berjaya ditawar dalam tempoh 3 bulan dari tarikh kelulusan pengisian diterima | 1 Januari 2020 |
| | | Proses pelantikan jawatan baharu | Objektif Kualiti 2b : 90% calon yang ditawarkan jawatan menerima tawaran dan melapor diri | 1 Jun 2016 |
| | | | Objektif Kualiti 2b : 90% calon yang ditawarkan jawatan melapor diri | 1 Januari 2020 |

| NO. PROSEDUR | TAJUK PQ.O | AKTIVITI PROSES | OBJEKTIF KUALITI | TARIKH KUATKUASA |
|--------------|--|---|---|------------------|
| BSK | | | | |
| PQ.O 03 | Pengurusan Emolumen dan kemudahan Staf UiTM | Pengurusan LPG Lantikan Pertama Staf UiTM | Objektif Kualiti 3a : 90% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi lantikan pertama diuruskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari BPPS | 1 Jun 2016 |
| | | | Objektif Kualiti 3a : 90% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi lantikan pertama diuruskan dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari BPPS | 1 Januari 2018 |
| | | | Objektif Kualiti 3a : 90% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi lantikan pertama diuruskan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari BPPS. | 1 Januari 2019 |
| | | | Objektif Kualiti 3a : 90% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi lantikan pertama diuruskan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari BPPS/ BPP. | 1 Januari 2021 |
| | Pengurusan LPG bagi Imbuhan Tahunan/ Bayaran Khas Prestasi / Bantuan Khas Kewangan/ Pemberian Khas Tahunan | | Objektif Kualiti 3b : 90% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi Imbuhan Tahunan/ Bayaran Khas Prestasi / Bantuan Khas Kewangan/ Pemberian Khas Tahunan diuruskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh pekeliling diterima | 1 Jun 2016 |

| NO. PROSEDUR | TAJUK PQ.O | AKTIVITI PROSES | OBJEKTIF KUALITI | TARIKH KUATKUASA |
|-----------------|------------|--|--|---------------------|
| BSK | | | | |
| | | Pengurusan LPG bagi lantikan kenaikan pangkat (BAHARU) | Objektif Kualiti 3b : 75% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi lantikan kenaikan pangkat diuruskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari BKK | 1 Januari 2018 |
| | | | Objektif Kualiti 3b : 90% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi lantikan kenaikan pangkat diuruskan dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari BKK. | 1 Januari 2019 |
| | | Pengurusan LPG bagi Pergerakan Gaji Tahunan (DIGUGURKAN) | Objektif Kualiti 3c : 75% LPG bagi Pergerakan Gaji Tahunan diuruskan dalam tempoh 30hari secara berperingkat mengikut tarikh pegerakan gaji tahunan setelah LNPT diperakui oleh MSM | 1 Jun 2016 |
| | | | Objektif Kualiti 3c : 90% LPG bagi Pergerakan Gaji Tahunan diuruskan dalam tempoh 21 hari secara berperingkat mengikut tarikh pegerakan gaji tahunan setelah LNPT diperakui oleh MSM | 1 Januari 2018 |
| | | Pengurusan Saraubat staf UiTM (BAHARU) | Objektif Kualiti 3c : 90% surat kelulusan kemudahan perbelanjaan perubatan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima. | 1 Januari 2019 |

| NO. PROSEDUR | TAJUK PQ.O | AKTIVITI PROSES | OBJEKTIF KUALITI | TARIKH KUATKUASA |
|-----------------|------------|--------------------|---|---------------------|
| BSK | | | | |
| | | | Objektif Kualiti 3c : 90% surat kelulusan kemudahan perbelanjaan perubatan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima (Tidak termasuk kes KKM) | 15 Oktober 2019 |
| | | | Objektif Kualiti 3c : 90% surat kelulusan kemudahan perbelanjaan perubatan dikeluarkan dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima (Tidak termasuk permohonan melibatkan KKM) | 1 Januari 2022 |

| NO. PROSEDUR | TAJUK PQ.O | AKTIVITI PROSES | OBJEKTIF KUALITI | TARIKH KUATKUASA |
|--------------|---------------------------|-----------------------------|--|------------------|
| BPP | | | | |
| PQ.O 04 | Pengurusan Cuti Staf UiTM | Proses Pengurusan Cuti Staf | Objektif Kualiti 4 : 85% surat keputusan permohonan cuti dikeluarkan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap/kelulusan JKIPSM diterima | 1 November 2017 |
| | | | Objektif Kualiti 4 : 85% surat keputusan permohonan cuti dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap/kelulusan JKIPSM diterima | 1 Januari 2018 |
| | | | Objektif Kualiti 4 : 95% surat keputusan permohonan cuti dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap/ kelulusan JKIPSM diterima. | 1 Januari 2019 |
| | | | Objektif Kualiti 4 : 95% surat keputusan permohonan cuti (selain cuti rehat) dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap/ kelulusan JKIPSM diterima. | 15 Oktober 2019 |
| | | | Objektif Kualiti 4 : 95% surat keputusan permohonan cuti (selain cuti rehat) dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap/kelulusan JKIPSM diterima. | 1 Januari 2023 |

| NO. PROSEDUR | TAJUK PQ.O | AKTIVITI PROSES | OBJEKTIF KUALITI | TARIKH KUATKUASA |
|-----------------|---|--|--|---------------------|
| BPP | | | | |
| PQ.O 05 | Pengurusan Pengesahan Ke Dalam Perkhidmatan Staf UiTM | Proses Pengesahan Ke Dalam Perkhidmatan Staf | Objektif Kualiti 5 : 85% staf yang layak dan memenuhi syarat disahkan ke dalam perkhidmatan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh permohonan diterima. | 1 Jun 2016 |
| | | | Objektif Kualiti 5 : 90% staf yang layak dan memenuhi syarat disahkan ke dalam perkhidmatan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan diterima. | 1 Januari 2018 |
| | | | Objektif Kualiti 5 : 85% surat keputusan permohonan pengesahan staf dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh kelulusan JKIPSM diterima | 1 Januari 2021 |
| | | | Objektif Kualiti 5 : 85% surat keputusan permohonan pengesahan staf dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh kelulusan JKIPSM diterima | 1 Januari 2023 |

| NO. PROSEDUR | TAJUK PQ.O | AKTIVITI PROSES | OBJEKTIF KUALITI | TARIKH KUATKUASA |
|--------------|---------------------------------------|--|---|------------------|
| BKK | | | | |
| PQ.O 06 | Pengurusan Kenaikan Pangkat Staf UiTM | Pengurusan kenaikan pangkat staf akademik | Objektif Kualiti 6a : 80% staf akademik yang layak dan memenuhi syarat dinaikkan pangkat dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonan diterima | 1 Jun 2016 |
| | | | Objektif Kualiti 6a : 80% permohonan kenaikan pangkat staf akademik berkeputusan dalam tempoh 5 bulan daripada permohonan lengkap diterima. | 1 Januari 2019 |
| | | Pengurusan kenaikan pangkat staf pentadbiran | Objektif Kualiti 6b : 70% kekosongan jawatan kenaikan pangkat staf pentadbiran diisi selewat-lewatnya 3 bulan dari tarikh kekosongan | 1 Jun 2016 |
| BKK | | | | |
| PQ.O 07 | Pengurusan Biasiswa Staf UiTM | Pengurusan Penawaran biasiswa staf akademik | Objektif Kualiti 7a : 70% calon yang diperakuan penajaan oleh UiTM diluluskan biasiswa oleh Kementerian Pengajian Tinggi | 1 Jun 2016 |
| | | | Objektif Kualiti 7a : 80% kuota biasiswa SLAB/ SLAI Kementerian Pendidikan Malaysia dipenuhi. | 1 Januari 2019 |

| NO. PROSEDUR | TAJUK PQ.O | AKTIVITI PROSES | OBJEKTIF KUALITI | TARIKH KUATKUASA |
|--------------|------------|--|---|------------------|
| BKK | | | | |
| | | | Objektif Kualiti 7a : 100% kuota biasiswa SLAB/ SLAI Kementerian Pendidikan Malaysia dipenuhi. | 1 Januari 2022 |
| | | | Objektif Kualiti 7a : 100% kuota biasiswa SLAB/ SLAI Kementerian Pengajian Tinggi dipenuhi. | 1 Januari 2023 |
| | | Pengurusan pemantauan kemajuan pengajian pemegang biasiswa staf akademik | Objektif Kualiti 7b : 60% pemegang biasiswa menghantar laporan kemajuan berkala (PR) dan laporan prestasi (PA) dalam tempoh yang ditetapkan. | 1 Jun 2016 |
| | | | Objektif Kualiti 7b : 90% pemegang biasiswa menghantar laporan kemajuan berkala (PR) dan laporan prestasi (PA) dalam tempoh yang ditetapkan. | 1 Januari 2020 |
| | | | Objektif Kualiti 7b : 90% pemegang biasiswa menghantar laporan kemajuan berkala (PR) dan laporan prestasi (PA) dalam tempoh cuti belajar yang ditetapkan. | 1 Januari 2021 |
| | | | Objektif Kualiti 7b : 90% staf cuti belajar (akademik) menghantar laporan pretasi (PA) dalam tempoh cuti belajar yang ditetapkan. | 1 Januari 2023 |
| | | Pengurusan pemantauan pemegang biasiswa tamat pengajian dengan jayanya | Objektif Kualiti 7c : 60 % pemegang biasiswa tamat pengajian dalam tempoh yang dibenarkan | 1 Jun 2016 |
| | | | Objektif Kualiti 7c : 60 % staf cuti belajar (akademik) tamat pengajian dalam tempoh yang dibenarkan. | 1 Januari 2023 |

| NO. PROSEDUR | TAJUK PQ.O | AKTIVITI PROSES | OBJEKTIF KUALITI | TARIKH KUATKUASA |
|--------------|--------------------------------|--|--|------------------|
| BPP | | | | |
| PQ.O 08 | Pengurusan Persaraan Staf UiTM | Proses Penyediaan Dokumen Persaraan Paksa (wajib)/ Pilihan Staf yang memilih Skim Pencen | Objektif Kualiti 8 : 60% Dokumen Persaraan dihantar ke JPA sekurang-kurangnya tiga (3) bulan sebelum tarikh bersara wajib/pilihan. | 1 Jun 2016 |
| | | | Objektif Kualiti 8 : 90% Dokumen Persaraan dihantar ke JPA sekurang-kurangnya tiga (3) bulan sebelum tarikh bersara wajib/pilihan. | 1 Januari 2018 |
| | | | Objektif Kualiti 8 : 95% Dokumen Persaraan dihantar ke JPA sekurang-kurangnya empat (4) bulan sebelum tarikh bersara wajib/pilihan. | 1 Januari 2019 |
| | | | Objektif Kualiti 8 : 95% Dokumen Persaraan dihantar ke KWAP/JPA sekurang-kurangnya empat (4) bulan sebelum tarikh bersara wajib/pilihan. | 1 Januari 2019 |
| | | | Objektif Kualiti 8 : 95% Dokumen Persaraan diterima oleh KWAP/JPA sekurang-kurangnya tiga (3) bulan sebelum tarikh bersara Paksa (wajib)/Pilihan | 1 Januari 2022 |

Prosedur Kualiti Pengurusan (PQ.P)

| NO. PROSEDUR | TAJUK PQ.P | AKTIVITI PROSES | OBJEKTIF KUALITI | TARIKH KUATKUASA |
|--------------|--|--|---|------------------|
| BGSU | | | | |
| PQ.P 09 | Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan | Proses Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan (AMP) serta Proses Pengurusan Kepuasan Hati Pelangan (KHP) | Objektif Kualiti 9 : 80% kepuasan hati pelanggan (KHP) berada pada tahap cemerlang | 1 Januari 2018 |
| | | | Objektif Kualiti 9 : 90% kepuasan hati pelanggan (KHP) berada pada tahap cemerlang. | 1 Januari 2019 |
| | | | Objektif Kualiti 9 : 97% kepuasan hati pelanggan (KHP) berada pada tahap cemerlang. | 1 Januari 2022 |

6. Apakah Senarai Penuh Dokumen Kualiti MS ISO 9001:2015 yang dipakai di Pejabat Pendaftar?

a. Manual Kualiti (MQ)

| NO PROSEDUR | TAJUK PROSEDUR KUALITI | RUJUKAN | PEMEGANG PROSEDUR |
|-------------|------------------------|-------------|--------------------------------|
| MQ | Manual Kualiti | MQ/UiTM/BPD | Nor Amiruddin bin Mokhtaruddin |

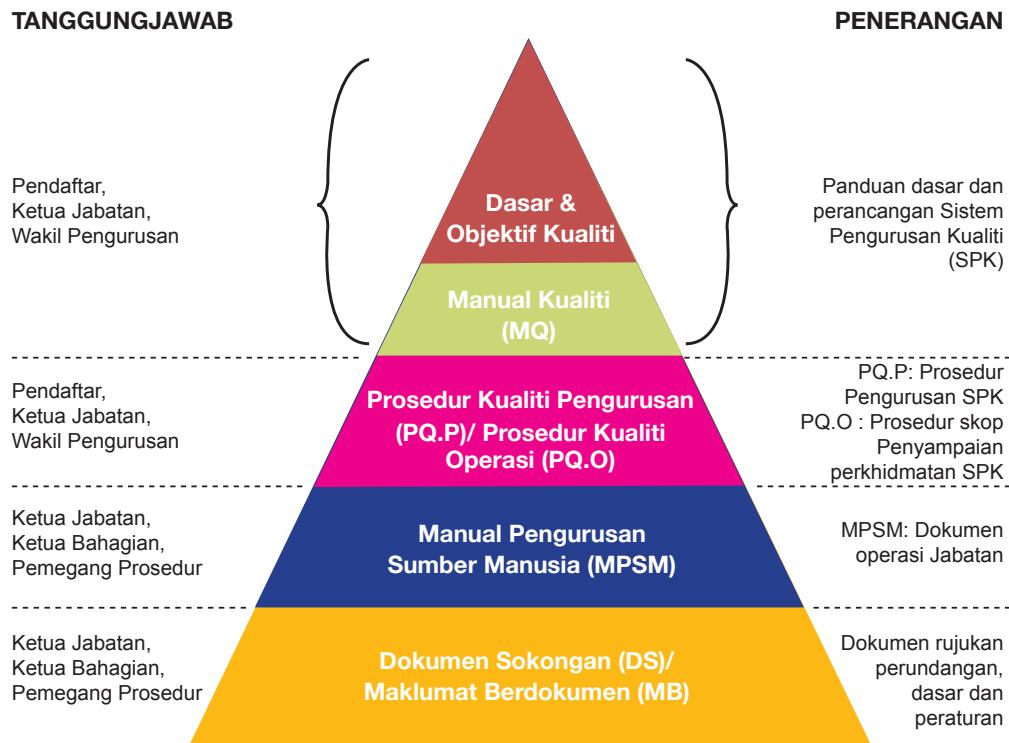
b. Prosedur Kualiti Pengurusan (PQ.P)

| NO PROSEDUR | TAJUK PROSEDUR KUALITI | RUJUKAN | PEMEGANG PROSEDUR |
|-------------|---|-------------------|-------------------------------|
| PQ.P 01 | Kawalan Dokumen Kualiti | PQ.P/UiTM/ BPD.01 | Nurul Adzha Rasidi |
| PQ.P 02 | Kawalan Rekod Kualiti | PQ.P/UiTM/ BPD.02 | Muhammad Huzaifah Redzuan |
| PQ.P 03 | Audit Kualiti Dalaman | PQ.P/UiTM/ BPD.03 | Khairul Ezuwan Samsuddin |
| PQ.P 04 | Tindakan Pemulihan | PQ.P/UiTM/ BPD.04 | Azanizam Ismail |
| PQ.P 05 | Kawalan Perkhidmatan Yang Takakur | PQ.P/UiTM/ BPD.05 | Noor Farah Zaiti Mohd Zaidon |
| PQ.P 06 | Pengurusan Risiko | PQ.P/UiTM/ BPD.06 | Zainortul Akmar Zainon Abidin |
| PQ.P 07 | Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan | PQ.P/UiTM/ BPD.07 | Suriani Musa |
| PQ.P 08 | Pengurusan Latihan | PQ.P/UiTM/ BPD.08 | Anuar Ridzuan Abbas |
| PQ.P 09 | Pengendalian Aduan dan Maklum Balas Pelanggan | PQ.P/UiTM/ BPD.09 | Nor Hana Nasrudin |

c. Prosedur Kualiti Operasi (PQ.O)

| NO PROSEDUR | TAJUK PROSEDUR KUALITI | RUJUKAN | PEMEGANG PROSEDUR |
|-------------|---|------------------|-------------------------------|
| PQ.O 01 | Pengurusan Perancangan Sumber Manusia | PQ.O/UiTM/BPD.01 | Nur Hanani Muhammad Zakri |
| PQ.P 02 | Pengurusan Pengambilan dan Pelantikan Staf | PQ.O/UiTM/BPD.02 | Mohd Arsyam Jafar |
| PQ.O 03 | Pengurusan Emolumen Staf | PQ.O/UiTM/BPD.03 | Roslimi Ariffin |
| PQ.O 04 | Pengurusan Cuti Staf | PQ.O/UiTM/BPD.04 | Mohd Nor Hisham Yusof@Ibrahim |
| PQ.O 05 | Pengurusan Pengesahan Ke Dalam Perkhidmatan | PQ.O/UiTM/BPD.05 | Suraiya Abdul Majid |
| PQ.O 06 | Pengurusan Kenaikan Pangkat Staf | PQ.O/UiTM/BPD.06 | Muhammad Nazmi Nazarudin |
| PQ.O 07 | Pengurusan Biasiswa UiTM | PQ.O/UiTM/BPD.07 | Wan Mahsuri Wan Husin |
| PQ.O 08 | Pengurusan Persaraan Staf UiTM | PQ.O/UiTM/BPD.08 | Noorasmawati Amsari |

7. Apakah Struktur Dokumentasi yang digunakan di Pejabat Pendaftar?



Rajah 3 : Struktur Dokumentasi Pejabat Pendaftar

8. Berapa tempoh yang ditetapkan oleh Pejabat Pendaftar untuk menyemak untuk pelaksanaan dan keberkesanaan SPK/MS ISO9001:2015?

- Terdapat dua tahap/tempoh semakan yang dijalankan iaitu :

Tahap Pertama :

Dalam tempoh 6 bulan melibatkan perkara berikut :

- Objektif Kualiti (Pencapaian Prestasi Jabatan)
- Kawalan Risiko dan Peluang
- Pengurusan Pelanggan (AMP dan KHP)
- Keperluan Latihan Staf

Tahap Kedua :

Dalam tempoh 12 bulan melibatkan perkara berikut :

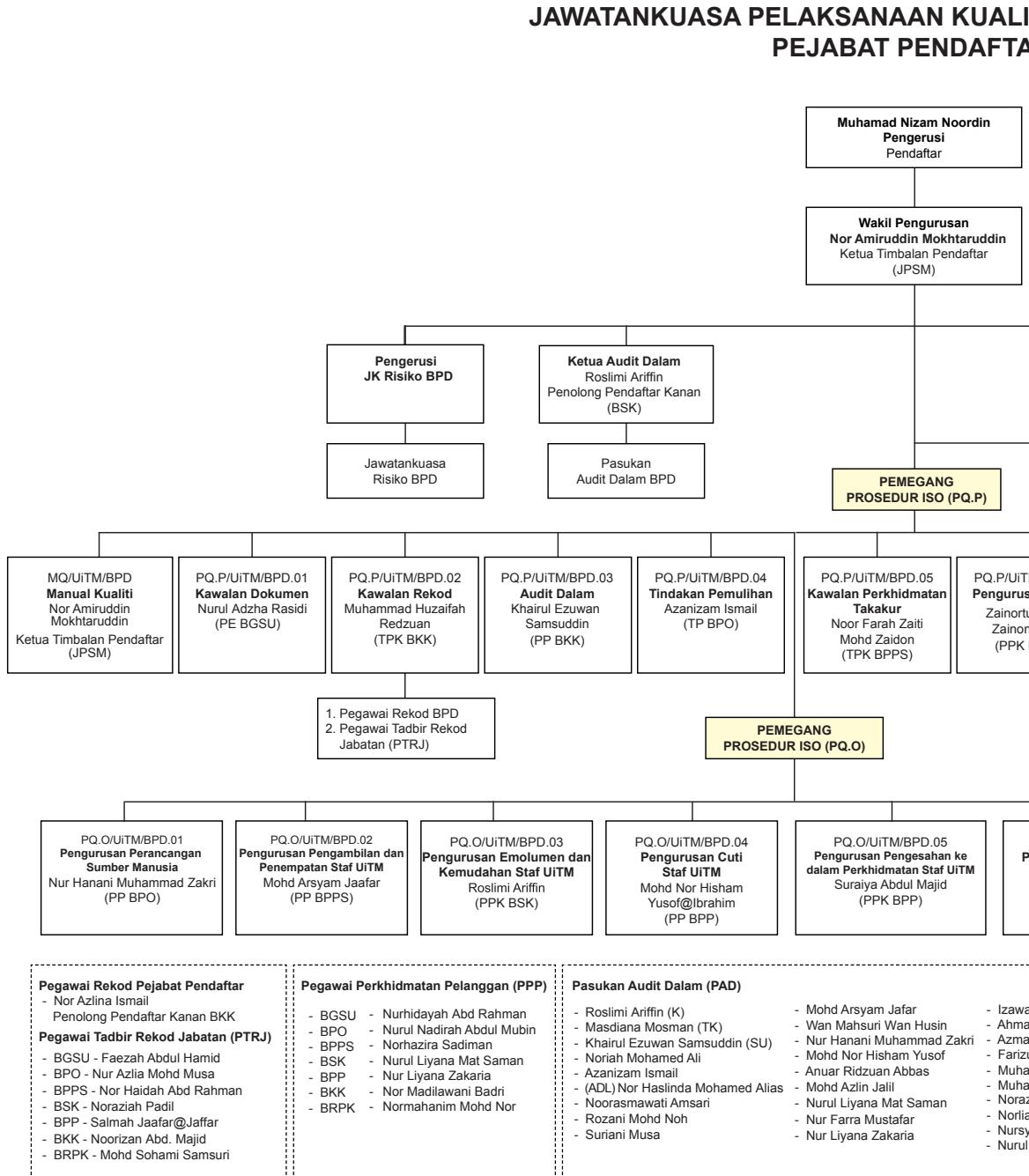
- Tindakan Pemulihan (penemuan audit dalam dan audit luar/SIRIM)
- Perkhidmatan Takakur (pencapaian prestasi jabatan/objektif kualiti)
- Kawalan Rekod Kualiti
- Prestasi Pembekal Luar
- Isu dalaman dan isu luaran
- Keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan
- Perkhidmatan yang diserahkan kepada pihak luar
- Keperluan/Kerja/Infrastruktur/Infostruktur dan Pesekitaran)
- Dasar Kualiti
- Penambahbaikan Objektif Kualiti
- Semakan Struktur Jawatankuasa Pelaksana
- Keberkesanan Pelaksanaan SPK/ISO9001:2015
- Audit Kualiti Dalaman
- Semakan Pengurusan

Nota : Kesemua hasil semakan di atas akan dibentang dan dilaporkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)

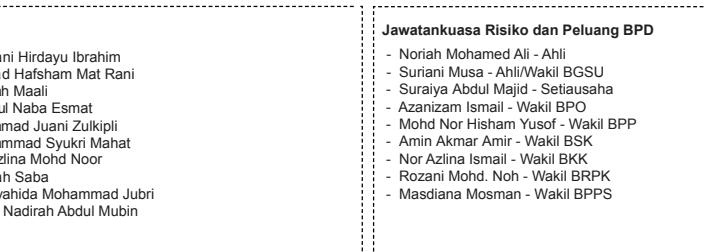
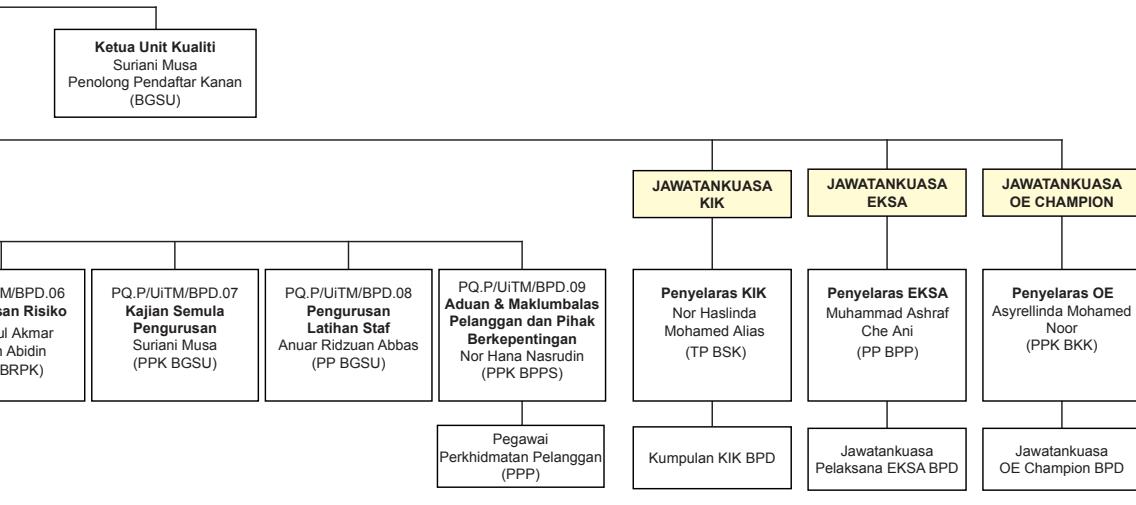
9. Apakah faktor yang menentukan kejayaan pelaksanaan MS ISO 9001:2015 di Pejabat Pendaftar?

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

10. Apakah struktur jawatankuasa pelaksanaan kualiti dan ISO 9001:2015 di Pejabat Pendaftar?



TI DAN ISO 9001:2015 AR




Muhamad Nizam Noordin
 Pendaftar
 22 Disember 2023

RUJUKAN LANJUTAN

1. Laman Web Rasmi Pejabat Pendaftar
<https://pendaftar.uitm.edu.my>
2. International Standard ISO 9001:2015
Quality Management System – Requirements
3. Garis Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008
Dalam Sektor Awam

Pejabat Pendaftar
Aras 3, Canseleri Tuanku Syed Sirajuddin,
Universiti Teknologi MARA,
40450 Shah Alam, Selangor