



JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM

MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

Nama Pusat Tanggungjawab : Wakil Pengurusan ISO HEP


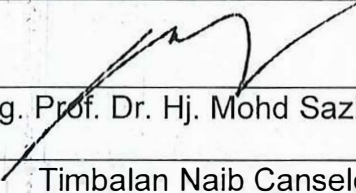
No. Dokumen : MK UiTM:HEP.01




UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

**MANUAL KUALITI  
ISO 9001 : 2015**

**BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

	Disediakan oleh	Diluluskan oleh
Tandatangan		
Nama	Amizar b. Mohd Amin	Y.Bhg. Prof. Dr. Hj. Mohd Sazili Shahibi
Jawatan	Wakil Pengurusan ISO HEP	Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar
Tarikh	2 Januari 2024	2 Januari 2024

 <p><b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b></p>	<p>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</p>
<p><b>Nama Pusat Tanggungjawab</b> : Wakil Pengurusan ISO HEP</p>	
<p><b>No. Dokumen</b> : MK UiTM:HEP.01</p>	

## KAWALAN DOKUMEN

Dokumen kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pembangunan dan kepimpinan pelajar serta perkhidmatan dan kemudahan pelajar di Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Universiti Teknologi MARA (UiTM), memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015.

Dokumen ini adalah TERKAWAL dan tertakluk kepada peraturan berikut:

- a) Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemaskini apabila terdapat pindaan.
- b) Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan Kualiti, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, UiTM dengan kelulusan Timbalan Naib Canselor HEP, UiTM atau seperti yang diputuskan di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), Bahagian Hal Ehwal Pelajar.
- c) Ditanda dengan perkataan **DOKUMEN INDUK** pada kulit luar fail.

Salinan-salinan DOKUMEN INDUK tidak akan membawa perkataan DOKUMEN INDUK. Salinan-salinan tersebut akan ditanda sebagai “**SALINAN DOKUMEN TERKAWAL**“ dan diedarkan kepada staf seperti yang ditetapkan oleh Timbalan Naib Canselor HEP, UiTM dalam Senarai Pemegang Dokumen Terkawal seperti di muka surat 3.



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

## **TANGGUNGJAWAB PEMEGANG SALINAN DOKUMEN TERKAWAL**

Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa terkini.

Dokumen ini diedarkan kepada penjawat jawatan di dalam senarai pemegang dokumen terkawal dengan tanggungjawab berikut :

- a) Mengaku menerima dokumen ini dan menyimpannya dengan selamat dan baik.
- b) Memasukkan halaman atau pindaan terbaru supaya ia sentiasa berada di dalam keadaan kemaskini.
- c) Mengantikan dokumen yang dipinda atau dibatalkan dengan dokumen terkini.
- d) Mengembalikan dokumen ini kepada Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar, UiTM ataupun Wakil Pengurusan ISO HEP, UiTM atau menyerahkannya kepada pengganti masing-masing sekiranya berlaku pertukaran jawatan atau perpindahan.



**JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM**

**MANUAL KUALITI ISO 9001:2015**

**Nama Pusat Tanggungjawab : Wakil Pengurusan ISO HEP**

**No. Dokumen : MK UiTM:HEP.01**

**(a) SENARAI PEMEGANG DOKUMEN TERKAWAL**

<b>NO. SALINAN TERKAWAL</b>	<b>JAWATAN</b>
01	Timbalan Naib Canselor HEP
02	Pengarah Pembangunan Pelajar
03	Timbalan Pendaftar Kanan HEP
04	Wakil Pengurusan ISO
05	Ketua Sistem Audit



JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM

MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

### REKOD PINDAAN

Tarikh	No. Pindaan	No. Para	Muka surat	Ringkasan Pindaan	Diluluskan



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

## KANDUNGAN

<b>1.0</b>	<b>PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI</b>	<b>9</b>
1.1	Pendahuluan	9
1.2	Tujuan	9
1.3	Kandungan Manual	10
1.4	Penyediaan, Kuatkuasa dan Penedaran	10
1.5	Penyelarasan Pindaan	10
<b>2.0</b>	<b>MAKLUMAT ORGANISASI</b>	<b>11</b>
2.1	Pengenalan Bahagian HEP	11
2.2	Fungsi HEP	11
2.3	Visi HEP	13
2.4	Misi HEP	13
2.5	Objektif HEP	13
2.6	Struktur Organisasi	14
<b>3.0</b>	<b>SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI</b>	<b>14</b>
3.1	Skop Pelaksanaan	14
3.2	Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001:2015	14
3.3	Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pembangunan Pelanggan	14
3.3.1	Pembangunan Pelajar	14
3.3.2	Perkhidmatan dan Kemudahan pelajar	14
<b>4.0</b>	<b>KONTEKS ORGANISASI</b>	<b>15</b>
4.1	Memahami organisasi dan konteksnya	15
4.2	Memahami keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan	17
4.3	Menentukan skop sistem pengurusan kualiti	18



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

4.4	Sistem pengurusan kualiti dan proses-prosesnya	19
<b>5.0</b>	<b>KEPIMPINAN</b>	<b>20</b>
5.1	Kepimpinam dan Komitmen	20
5.1.1	Umum	20
5.1.2	Tumpuan kepada pelanggan	20
5.2	Polisi	21
5.2.1	Mewujudkan dasar kualiti	21
5.2.2	Penyampaian dasar kualiti	21
5.3	Peranan Organisasi, tanggungjawab dan kuasa	22
<b>6.0</b>	<b>PERANCANGAN</b>	<b>22</b>
6.1	Perancangan	22
6.2	Objektif kualiti dan perancangannya	23
6.3	Perancangan perubahan	24
<b>7.0</b>	<b>SOKONGAN</b>	<b>24</b>
7.1	Sumber	24
7.1.1	Umum	24
7.1.2	Sumber Manusia	25
7.1.3	Infrastruktur	25
7.1.4	Persekitaran untuk operasi proses-proses	26
7.1.5	Pemantauan dan pengukuran sumber	26
7.1.6	Pengetahuan Organisasi	26
7.2	Kecekapan	26
7.3	Kesedaran	27
7.4	Komunikasi	28
7.5	Maklumat yang didokumenkan	28
7.5.1	Umum	28



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

7.5.2	Membuat dan mengemaskini	29
7.5.3	Kawalan terhadap maklumat yang didokumenkan	29
<b>8.0</b>	<b>OPERASI</b>	<b>30</b>
8.1	Perancangan Operasi dan kawalan	30
8.2	Keperluan untuk produk dan perkhidmatan	31
8.2.1	Komunikasi dengan pelanggan	31
8.2.2	Semakan keperluan berkaitan dengan produk dan perkhidmatan	31
8.2.3	Semakan keperluan berkaitan dengan produk dan perkhidmatan	32
8.2.4	Perubahahan kepada keperluan untuk produk dan perkhidmatan	32
8.3	Rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan	32
8.3.1	Umum	32
8.3.2	Rekabentuk dan perancangan pembangunan	32
8.3.3	Rekabentuk dan pembangunan <i>input</i>	33
8.3.4	Kawalan rekabentuk dan pembangunan	34
8.3.5	Rekabentuk dan pembangunan <i>output</i>	35
8.3.6	Perubahan rekabentuk dan pembangunan	35
8.4	Kawalan terhadap proses luaran yang dibekalkan, produk dan perkhidmatan	35
8.4.1	Umum	35
8.4.2	Jenis dan tahap kawalan	36
8.4.3	Maklumat untuk pembekal luar	37
8.5	Pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan	37
8.5.1	Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan	37





**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP


**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

8.5.2	Identifikasi dan kemudahan	38
8.5.3	Harta milik pelanggan atau pembekal luar	38
8.5.4	Pemeliharaan	38
8.5.5	Aktiviti selepas penghantaran	38
8.5.6	Kawalan perubahan	39
8.6	Pelepasan produk dan perkhidmatan	39
8.7	Kawalan ketidakpatuhan output	39
<b>9.0</b>	<b>PENILAIAN PRESTASI</b>	<b>40</b>
9.1	Pemantauan, pengukuran, analisis dan penialaian	40
9.1.1	Umum	40
9.1.2	Kepuasan pelanggan	41
9.1.3	Analisis dan penilaian	41
9.2	Audit dalaman	41
9.3	Kajian pengurusan	42
9.3.1	Umum	42
9.3.2	Input kajian pengurusan	43
9.3.3	Output kajian pengurusan	43
<b>10.0</b>	<b>PENINGKATAN</b>	<b>44</b>
10.1	Umum	44
10.2	Ketidakpatuhan dan tindakan pembetulan	46
10.3	Penambakan berterusan	45

LAMPIRAN 1: Carta Organisasi

LAMPIRAN 2: Pelan Kualiti HEP

LAMPIRAN 3: Dasar dan Objektif Kualiti HEP

 <b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b>	<b>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</b>
<b>Nama Pusat Tanggungjawab : Wakil Pengurusan ISO HEP</b>	
<b>No. Dokumen : MK UiTM:HEP.01</b>	

## **1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI**

### **1.1 Pendahuluan**

Manual kualiti ini dibangunkan sebagai garis panduan kepada organisasi dalam menentukan sempadan dan kesesuaian sistem pengurusan kualiti untuk mewujudkan skop yang memenuhi. Manual ini membantu organisasi menentukan proses yang diperlukan untuk system pengurusan kualiti dan pemakaiannya kepada seluruh organisasi. Manual ini akan menjadi induk kepada semua maklumat organisasi yang didokumenkan samada maklumat didokumenkan yang diperlukan oleh piawaian antarabangsa (ISO 9001:2015) atau maklumat yang didokumenkan ditentukan oleh organisasi sebagai keperluan bagi keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

### **1.2 Tujuan**

Manual kualiti ini adalah bertujuan untuk:-

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Universiti Teknologi MARA (yang selepas ini dirujuk sebagai HEP) ;
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti berteraskan ISO 9001:2015
- c) Menggariskan dasar dan prinsip-prinsip asas bagi setiap aktiviti yang dilaksanakan dalam sistem kualiti; dan




JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM

MANUAL KUALITI ISO 9001:2015

**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

- d) Menjelaskan mengenai skop aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015.

 <b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b>	<b>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</b>
<b>Nama Pusat Tanggungjawab : Wakil Pengurusan ISO HEP</b>	
<b>No. Dokumen : MK UiTM:HEP.01</b>	

### 1.3 Kandungan manual

Manual ini mengandungi sepuluh (10) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut:


- Bahagian 1 - Pengenalan Kepada Manual
- Bahagian 2 - Maklumat Organisasi
- Bahagian 3 - Skop Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 4 - Konteks Organisasi
- Bahagian 5 - Kepimpinan
- Bahagian 6 - Perancangan
- Bahagian 7 - Sokongan
- Bahagian 8 - Operasi
- Bahagian 9 - Penilaian Prestasi
- Bahagian 10 - Penambahbaikan

### 1.4 Penyediaan, penguatkuasaan dan pengedaran

Manual kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan oleh Timbalan Naib Canselor HEP UiTM. Manual kualiti ini adalah dokumen terkawal dan hanya diedarkan kepada penjawat jawatan di dalam senarai pemegang dokumen terkawal manual kualiti ini. Pegawai berkenaan bertanggungjawab menyimpan dan mengemaskinikan manual kualiti ini mengikut arahan pengemaskinian yang dikeluarkan dari semasa ke semasa.

### 1.5 Penyelarasan pindaan

Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang menyediakan dokumen ini.

 <b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b>	<b>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</b>
<b>Nama Pusat Tanggungjawab : Wakil Pengurusan ISO HEP</b>	
<b>No. Dokumen : MK UiTM:HEP.01</b>	

## 2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

### 2.1 Pengenalan

Bahagian Hal Ehwal Pelajar adalah salah satu bahagian terpenting dalam sistem UiTM. Bahagian ini bertanggungjawab melaksanakan dua fungsi penting iaitu pembangunan dan kepimpinan pelajar serta perkhidmatan dan kemudahan pelajar. Maklumat dan latarbelakang Bahagian Hal Ehwal Pelajar (HEP) boleh didapati dari pautan laman sesawang <https://hep1.uitm.edu.my>

### 2.2 Visi


Menjadikan UiTM sebuah universiti unggul yang berteraskan keserjanaan dan kecemerlangan akademik bagi menerajui dinamisme bumiputera dalam semua bidang profesional bertaraf dunia supaya terlahir graduan yang berdaya saing, global dan beretika.

### 2.3 Misi

Mempertingkatkan keilmuan dan kepakaran bumiputera dalam semua bidang menerusi penyampaian program profesional, penyelidikan serta penglibatan khidmat masyarakat yang berlandaskan kepada nilai-nilai murni dan etika keprofesionalan

### 2.4 Objektif

- a. Merangka dan melaksana program pembangunan pelajar yang bersepadu dan berterusan serta mempunyai nilai tambah (*value added*) bagi mewujudkan lulusan yang bersifat holistik.

 <p><b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b></p>	<p>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</p>
<p><b>Nama Pusat Tanggungjawab</b> : Wakil Pengurusan ISO HEP</p>	
<p><b>No. Dokumen</b> : MK UiTM:HEP.01</p>	

- b. Membantu melahirkan graduan bumiputera unggul berteraskan kepada keseimbangan dan kesepaduan dari segi intelek jasmani, rohani, emosi dan sosial.

## 2.5 Struktur Organisasi

Bahagian HEP diketuai oleh Timbalan Naib Canselor dengan dibantu oleh Pengarah Pembangunan Pelajar dan Ketua Timbalan Pendaftar. Rujuk lampiran 1

## 2.6 Fungsi Bahagian Hal Ehwal Pelajar

Bahagian Hal Ehwal Pelajar bertanggungjawab melaksanakan 2 fungsi teras iaitu pembangunan dan kepimpinan pelajar serta perkhidmatan dan kemudahan pelajar.

## 3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

### a) Sistem Pengurusan Kualiti HEP

Kaedah atau proses bagaimana HEP diurus dan dikawal dalam memastikan fokus perkhidmatan universiti menepati misi dan visinya.

### b) Pelanggan


Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:

#### i. Pelanggan misi

Ibubapa/Penjaga, Penaja Pelajar, Kementerian Pengajian Tinggi, Lembaga Pengarah Universiti, UiTM dan Industri.

#### ii. Pelanggan proses

- a. Pengajaran & pembelajaran: Pelajar yang mengikuti program di fakulti/cawangan/pusat, pensyarah, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;

 <b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b>	<b>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</b>
<b>Nama Pusat Tanggungjawab : Wakil Pengurusan ISO HEP</b>	
<b>No. Dokumen : MK UiTM:HEP.01</b>	

- b. Penyelidikan, perundingan & pengkomersilan: Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- c. Jaringan industri dan masyarakat: staf (akademik dan bukan akademik) dan pelajar yang terlibat dalam aktiviti jaringan industri, masyarakat dan alumni, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan.

Pensyarah ialah staf yang memberi perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran, penyelidik, pentadbir akademik, dan pensyarah profesional. Pentadbir akademik ialah staf akademik yang memegang jawatan pentadbiran di universiti di samping melaksanakan tugas hakiki sebagai pensyarah.

### iii. Pelanggan dalaman


Staf yang berkhidmat di fakulti/cawangan/pusat.

### iv. Pelanggan luar

Universiti, Industri, Agensi Kerajaan, masyarakat (komuniti termasuk alumni) dan lain-lain.


## c) Produk

- i) Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar
  - a. Melahirkan profesional berinovatif, berdaya keusahawanan serta berpersonaliti unggul untuk memenuhi keperluan global
  - b. Melahirkan graduan yang mempunyai Kemahiran Insaniah (KI) yang tinggi dan berpersonaliti unggul untuk memenuhi keperluan global dan kursus Kokurikulum sebagai nilai tambah kepada pembangunan modal insan.
  - c. Menyelaras kegiatan pelajar dan melaksanakan program ekstra kokurikulum yang melibatkan aktiviti berpersatuan, keintelektualan, kepimpinan, sukan, kebudayaan, keusahawanan, keagamaan dan sosial.

 <p><b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b></p>	<p>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</p>
<p><b>Nama Pusat Tanggungjawab</b> : Wakil Pengurusan ISO HEP</p>	
<p><b>No. Dokumen</b> : MK UiTM:HEP.01</p>	

- d. Memberi latihan, bimbingan dan kemahiran kepimpinan kepada pelajar melalui MPP, JPK, persatuan dan kelab dalaman.
- ii) Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar
- a. Menyedia kemudahan penginapan dan insentif makanan kepada
  - b. pelajar yang layak.
  - c. Mengurus dan memberikan perkhidmatan kesihatan termasuk hal-hal kecemasan, kemalangan dan bencana alam.
  - d. Memberi perkhidmatan kaunseling dan bimbingan kerjaya kepada pelajar.
  - e. Membantu pelajar mendapatkan bantuan kewangan dalam bentuk pinjaman, biasiswa, dermasiswa dan tabung kebajikan pelajar.
  - f. Menyediakan perkhidmatan sokongan dan menjaga kebajikan pelajar yang tinggal diluar kampus (Pelajar NR).
  - g. Menyelaras dan menyediakan perkhidmatan pengangkutan yang selesa dan mesra pelajar.
  - h. Menjaga ketenteraman dalam dan luar kampus melalui pelaksanaan Akta 174, Akta Institusi-Institusi Pelajaran (Tatatertib) 1976.
  - i. Menyelaras perhubungan pelajar dengan pentadbiran UiTM, Kementerian Pengajian Tinggi, institusi-institusi pengajian, agensi kerajaan dan swasta, pertubuhan luar dan orang perseorangan.
- d) Pengurusan Atasan UiTM**
- Pengurusan Atasan UiTM terdiri daripada Lembaga Pengarah Universiti (LPU), Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan Senat Universiti (SU).
- e) Staf UiTM**
- Staf UiTM terdiri daripada Staf Akademik dan Staf Pentadbiran yang dilantik secara tetap atau kontrak.



	<b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b>	<b>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</b>
<b>Nama Pusat Tanggungjawab : Wakil Pengurusan ISO HEP</b>		
<b>No. Dokumen : MK UiTM:HEP.01</b>		

**f) Wakil Pengurusan UiTM**

Wakil Pengurusan HEP (WP) adalah staf yang dilantik oleh Timbalan Naib Canselor HEP untuk membangun, melaksana, menyenggara dan memastikan penambahbaikan berterusan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM selaras dengan skop persijilan serta keperluan ISO 9001:2015.

**g) Pengawal Dokumen**

Staf yang dilantik oleh Timbalan Naib Canselor HEP bagi membantu Wakil Pengurusan UiTM untuk mengurus dan menyelenggara Dokumen Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 di UiTM.

**h) Ketua Sistem Audit**

Staf yang dilantik oleh Timbalan Naib Canselor HEP bagi membantu Wakil Pengurusan untuk memantau dan memastikan Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan selaras dengan keperluan ISO 9001:2015.

**i) Jabatan**

Semua bahagian, fakulti, akademi, pusat, institut, unit di Bahagian Hal Ehwal Pelajar.

**j) Singkatan**

InQKA	-	Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu
KSA	-	Ketua Sistem Audit
KPM	-	Kementerian Pendidikan Malaysia
LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
MARA	-	Majlis Amanah Rakyat
MK	-	Manual Kualiti
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
NC	-	Naib Canselor



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

PP	-	Penguasa Proses
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
SU	-	Senat Universiti
TNCHEP	-	Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar)
TPK	-	Timbalan Pendaftar Kanan
UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
WP	-	Wakil Pengurusan UiTM

## 4.0 KONTEKS ORGANISASI

### 4.1 Memahami organisasi dan konteksnya

Pengurusan Bahagian Hal Ehwal Pelajar (HEP) menentukan isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan halatuju strategik HEP yang memberi kesan kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti. Isu ini boleh merangkumi isu positif atau negatif yang timbul dari aspek seperti jatidiri pelajar, ekonomi, perundangan, teknologi dan sosial, sama ada di dalam atau luar negara. Isu-isu ini sentiasa dipantau dan dikaji semula mengikut kesesuaian semasa mesyuarat-mesyuarat yang melibatkan pengurusan atasan dan ketua-ketua unit.

### 4.2 Memahami Keperluan Dan Jangkaan Pihak Yang Berkepentingan

Oleh kerana kesan atau potensi kesannya kepada keupayaan HEP dalam menyediakan produk dan perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan, peraturan dan kehendak berkanun, HEP telah mengenalpasti:


Bil	Pihak Berkepentingan	Keperluan	Jangkaan
1.	Pelajar	Perkhidmatan dan Kemudahan Pembangunan pelajar	Menggirangkan pelanggan dan memuaskan hati pelanggan



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

2.	Ibu bapa/Penjaga	Menyeidkan keperluan kepada pelajar Menjaga kebajikan dan keselamatan	Menjamin keselamatan serta menjaga kebajikan palajar
3.	Lembaga Pengarah Universiti	Menjaga Prestasi Memastikan kebolehpasaran graduan	Kedudukan ranking universiti meningkat
4.	Pembekal/vendor perkhidmatan, latihan & pengauditan	Mempercepatkan proses supaya lebih mudah dan cepat	Bayaran dibuat dengan cepat mengikut prosedur dan jangka masa yang telah ditetapkan.
5.	Alumni	Menyumbang kepakaran melalui perkongsian ilmu	Pelajar dan alumni memahammi Graduate Employability (mengikut kehendak pasaran semasa)
6.	Penaja	BHEP sebagai pemudahcara proses	Mendapat pelajar yang layak untuk ditawarkan mengikut kriteria dan kuota yang ditetapkan.
7.	Kementerian Pendidikan Malaysia	BHEP menjalankan dasar yang dikuatkuasakan (penarafan, GE, softskills)	Menghasilkan graduan selaras dengan keperluan negara (kesukarelawan, semangat patriotik dan naikkan ranking)
8.	Agensi Kerajaan dan swasta	Sebagai pemudah cara untuk menghubungkan universiti dengan agensi kerajaan dan swasta	Memenuhi kehendak dan keperluan yang dipersetujui bersama
9.	Majikan/Industri	Penawaran pelajar UiTM untuk memenuhi keperluan pasaran	Pelajar yang ditawarkan mempunyai <i>added value</i> dan softskills yang diidamkan.
10.	Staf	Pengembangan kerjaya dan kerberkesanan tugas	Mencapai objektif/ KPI jabatan
11.	Universiti awam/ Swasta	Pertukaran pengetahuan dan budaya kerja	Mencapai persefahaman bersama dalam pelbagai bidang
12.	Jurulatih/ Penceramah	Pemindahan ilmu dan peningkatan kompetensi	Peningkatan pengetahuan dan kemahiran pelbagai bidang serta membangun bakat baharu
13.	Perkhidmatan kecemasan	Persediaan menangani bencana dan kecemasan	Proses yang teratur dan berjalan lancar.

 <b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b>	<b>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</b>
<b>Nama Pusat Tanggungjawab : Wakil Pengurusan ISO HEP</b>	
<b>No. Dokumen : MK UiTM:HEP.01</b>	

#### 4.3 Skop Sistem Pengurusan Kualiti

HEP menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti dengan mengenalpasti sempadan dan kesesuaian SPK yang diwujudkan untuk skop yang dilaksanakan melalui arah tuju dan perancangan strategik yang telah dilaksanakan.

##### 4.3.1 Skop Pelaksanaan

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti HEP, UiTM adalah pembangunan dan kepimpinan pelajar serta perkhidmatan dan kemudahan pelajar di HEP, UiTM Shah Alam.

##### 4.3.2 Batasan Aplikasi Pelaksanaan Iso 9001 : 2015

**HEP akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti dan HEP dan mengecualikan klausa 8.5.5 kerana HEP tidak terlibat dengan sebarang aktiviti selepas penghantaran produk.**



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

#### 4.3.3 Aktiviti Teras Pembangunan Dan Kepimpinan Pelajar Serta Perkhidmatan Dan Kemudahan Pelajar

##### 4.3.3.1 Pembangunan dan Kepimpinan Pelajar

- i. Kokurikulum
- ii. Latihan Pembangunan melalui modul Institut Kepimpinan Pelajar
- iii. Program Kesukarelawanan
- iv. Kursus Kenegaraan
- v. Program *Finishing School*
- vi. Pembangunan Kebudayaan dan Kesenian
- vii. Pelaksanaan Aktiviti Pelajar
- viii. Pembangunan Keusahawanan
- ix. Kursus Kokurikulum
- x. Pembangunan Sukan
- xi. Pembangunan Sahsiah dan Disiplin Pelajar

##### 4.3.3.2 Perkhidmatan dan Kemudahan Pelajar

- i. Kemudahan Penempatan dan Kolej Kediaman
- ii. Kemudahan Insentif Makan kepada Pelajar Diploma
- iii. Perkhidmatan dan Kemudahan Kesihatan
- iv. Bantuan Kewangan dan Biasiswa Pelajar
- v. Kebajikan Pelajar
- vi. Kemudahan Pengangkutan
- vii. Pembangunan Kerjaya dan Penempatan Pekerjaan
- viii. Khidmat Bimbingan dan Kaunseling
- ix. Pengurusan dan Kebajikan Pelajar NR
- x. Perkhidmatan Kaunter Setempat
- xi. Kemudahan Peralatan Teknikal dan ICT

Skop juga akan digunakan dan di selenggara sebagai dokumen-dokumen informasi yang menyatakan:



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP


**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

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

#### 4.4 Sistem Pengurusan Kualiti Dan Proses-Prosesnya

4.4.1 HEP perlu mewujudkan, melaksana, menyimpan dan terus meningkatkan SPK termasuk proses yang diperlukan dan kaedah interaksi di antaranya, selaras dengan keperluan piawaian antarabangsa. HEP hendaklah menentukan proses yang diperlukan untuk SPK di dalam seluruh organisasi dan akan:

- a. Menentukan *input* dan *output* (proses kerja dan perkhidmatan HEP) serta lain-lain proses SPK untuk pelaksanaan SPK ISO 9001:2015 HEP dan aplikasinya di semua bahagian/unit terlibat.
- b. Menentukan kesinambungan dan interaksi proses perkhidmatan tersebut dengan mengujudkan manual prosedur kerja di setiap jabatan.
- c. Menentukan kriteria dan kaedah yang perlu untuk melaksana, mengawal proses-proses dan memantau perkhidmatan HEP secara efektif seperti mengenalpasti risiko, kawalan dalaman, semakan kualiti, kawalan antara bahagian/unit, pematuhan kriteria ditetapkan dan sebagainya.
- d. Memastikan ketersediaan sumber dan maklumat yang bersesuaian untuk menyokong operasi dan pengawasan semua proses dan perkhidmatan HEP.
- e. Menetapkan tanggungjawab dan kuasa untuk proses-proses yang terkandung di dalam manual prosedur kerja. Memantau, mengukur dan menganalisis semua proses dan perkhidmatan HEP.
- f. Penilaian terhadap risiko dan peluang (berdasarkan keperluan 6.1) serta menerangkan mengenai aktiviti-aktiviti dalam sistem kualiti

 <b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b>	<b>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</b>
<b>Nama Pusat Tanggungjawab : Wakil Pengurusan ISO HEP</b>	
<b>No. Dokumen : MK UiTM:HEP.01</b>	

dilaksanakan dan digunapakai dalam prosedur kerja (rujuk daftar risiko HEP).

- g. Melaksana tindakan yang bersesuaian untuk memastikan semua proses dan perancangan penyampaian perkhidmatan HEP mencapai keputusan yang ditetapkan.
- h. Menambahbaik proses dan perkhidmatan HEP dan keseluruhan SPK ISO 9001:2015 HEP secara berterusan.

4.4.2 Pada satu tahap yang tertentu, HEP hendaklah:

- a. Menyimpan semua maklumat yang didokumenkan (manual prosedur kerja dan lain-lain yang berkaitan) bagi menyokong proses-proses di HEP.
- b. Menyimpan dan mengawal maklumat yang didokumenkan sebagai satu keyakinan yang menunjuk bahawa proses-proses sedang berjalan mengikut perancangan yang ditetapkan.

## 5.0 KEPIMPINAN

### 5.1 Komitmen pengurusan

#### 5.1.1 Umum

Pengurusan atasan HEP akan sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 HEP dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambah baik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:

- a. Pengurusan atasan HEP mengambil tanggungjawab ke atas keberkesanan SPK melalui penubuhan Jawatankuasa Pemandu Kualiti (JPK) peringkat HEP, sebagai inisiatif untuk memuktamadkan sebarang keputusan berkaitan aktiviti kualiti.



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

- b. JPK HEP membangun dan menetapkan dasar kualiti dan objektif kualiti HEP berdasarkan kerangka halatuju strategik HEP yang bermatlamatkan kepada kebolehpasaran graduan dalam negara dan global.
- c. Pengurusan atasan telah melantik seorang wakil pengurusan (WP) sebagai individu yang mengurus dan memantau SPK ISO 9001:2015 HEP agar polisi dan objektif yang ditetapkan dapat disebar luas kepada semua staf HEP serta dipatuhi.
- d. WP akan memainkan peranan untuk memastikan SPK berjalan lancar melalui pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko. Ianya dipandu oleh penerbitan manual prosedur kerja bagi setiap jabatan di dalam HEP seterusnya memantau dan menyelaras aktiviti berkaitan piawaian antarabangsa ini.
- e. Membangunkan prosedur penilaian prestasi HEP sebagai memantau semua sumber yang diperlukan SPK dapat dicapai.
- f. Melalui WP, HEP akan melaksana dan memperbaiki sistem pengurusan dengan menggalakkan staf untuk mencapai keperluan SPK serta mematuhi.
- g. Melalui pelan kualiti (Lampiran C) yang direncanakan, pengurusan atasan HEP akan memastikan SPK mencapai keputusan yang dikehendaki.
- h. Penglibatan pengurusan atasan HEP lebih signifikan melalui arahan kerja (fail meja) dan menyokong sebarang usaha jawatankuasa berkaitan aktiviti kualiti sehingga menghasilkan keputusan yang dikehendaki.





**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

- i. Menyokong dan memverifikasi prosedur-prosedur kawalan seperti audit dalam, penilaian prestasi, penambahbaikan berterusan, kaji semula pengurusan, pengurusan risiko dan kepuasan pelanggan yang menjadi alat penambahbaikan dan kawalan kepada SPK.
- j. Menyokong peranan pengurusan lain yang relevan sebagai memperlihatkan sikap kepimpinan terutama yang melibatkan pusat/ unit/ kolej kediaman.

#### 5.1.2 Tumpuan kepada pelanggan

Pengurusan Atasan HEP hendaklah menunjukkan sikap kepimpinan dan memberikan komitmen dalam memberikan tumpuan kepada pelanggan:

- a. Menentukan, memahami dan secara konsisten keperluan memenuhi kehendak pelanggan, statut dan peraturan.
- b. Menentukan serta menangani risiko dan peluang, yang memberi kesan kepada keakuratan produk dan perkhidmatan serta keupayaan memuaskan hati pelanggan.
- c. Mengekalkan fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

#### 5.2 Polisi

5.2.1 Pengurusan HEP hendaklah mewujudkan, melaksana dan mengekalkan kualiti polisi seperti berikut:

- a. Bersesuaian dengan tujuan dan konteks HEP serta menyokong halatuju strategik HEP
- b. Menetapkan rangkakerja bagi menetapkan objektif kualiti.
- c. Merangkumi komitmen HEP untuk memenuhi keperluan di mana yang perlu.
- d. Merangkumi komitmen untuk peningkatan berterusan SPK



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

### 5.2.2 Penyampaian dasar kualiti (Lampiran 3)

Dasar kualiti hendaklah:

- a. Wujud dan kekal sebagai maklumat yang didokumenkan.
- b. Disampaikan, difahami dan digunapakai di dalam HEP.
- c. Boleh didapati oleh pihak berkepentingan di mana ia bersesuaian.

### 5.3 Peranan organisasi, tanggungjawab dan bidang kuasa

Pengurusan HEP hendaklah memastikan tanggungjawab dan bidang kuasa untuk peranan yang relevan telah diagih, disalur dan difahami di dalam organisasi.

Pengurusan HEP hendaklah menetapkan tanggungjawab dan bidang kuasa untuk:

- a. Memastikan SPK mematuhi kehendak piawaian antarabangsa.
- b. Memastikan proses-proses dapat merialisasikan output yang dikehendaki.
- c. Melaporkan prestasi SPK dan peluan-peluang penambahbaikan terutamanya kepada pengurusan atasan HEP.
- d. Memastikan penggalakkan kepada tumpuan pelanggan di seluruh HEP.
- e. Integriti SPK hendaklah dipastikan terpelihara sekiranya berlaku perubahan secara terancang kepada SPK.

## 6.0 PERANCANGAN

### 6.1 Tindakan menangani risiko dan peluang

6.1.1 Apabila merancang SPK, HEP telah mengambilkira isu-isu seperti yang dinyatakan dalam klausa 4.1 serta syarat-syaratnya yang merujuk kepada klausa 4.2, di mana risiko dan peluang mesti ditangani seperti berikut:

- a. Menjamin SPK boleh mencapai keputusan yang diinginkan.



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

- b. Mempertingkatkan kesan yang dikehendaki
- c. Mencegah atau mengurangkan kesan-kesan yang diingini.
- d. Mencapai peningkatan

6.1.2 HEP hendaklah merancang:

- a. Tindakan-tindakan menangani risiko-risiko dan peluang-peluang ini.
- b. Bagaimana:
  - (i) Melaksana secara bersepadu tindakan di dalam SPK HEP (rujuk klausa 4.4)
  - (ii) Menilai keberkesanan semua tindakan-tindakan ini.

6.2 Objektif kualiti dan perancangan mencapainya.

6.2.1 HEP hendaklah mewujudkan objektif kualiti di setiap fungsi, aras dan proses-proses berkaitan yang diperlukan oleh SPK

Objektif kualiti hendaklah:

- a. Selaras dengan dasar kualiti
- b. Boleh diukur
- c. Mengambil kira kehendak yang berkaitan;
- d. Berkaitan kepada keakuran produk, perkhidmatan dan meningkatkan kepuasan hati pelanggan.
- e. Boleh dipantau
- f. Boleh disebarkan.
- g. Boleh di kemas kini dengan teratur.

HEP hendaklah menyimpan objektif kualiti sebagai maklumat yang didokumenkan.

6.2.2 Apabila merancang cara mencapai objektif kualiti, HEP hendaklah menentukan:

- a. Apa yang perlu dilakukan



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

- b. Apakah sumber yang perlu
- c. Siapa yang akan bertanggungjawab
- d. Bila ia akan disiapkan
- e. Bagaimana keputusan akan dinilai.

### 6.3 Perancangan perubahan

Apabila HEP menentukan keperluan untuk SPK diubah, perubahan tersebut hendaklah dijalankan seperti yang dirancang (rujuk klausa 4.4)

HEP hendaklah mengambilkira:

- a. Tujuan perubahan dan potensi kesannya
- b. Integriti SPK
- c. Ketersediaan sumber
- d. Memperuntukkan atau pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa

## 7.0 SOKONGAN

### 7.1 Sumber

#### 7.1.1 Umum

HEP hendaklah menentu dan menyediakan sumber yang diperlukan bagi mewujudkan, melaksana, menyelenggara dan penambahbaikan berterusan SPK

- a. HEP hendaklah mengambilkira keupayaan dan kekangan sumber-sumber dalam yang sedia ada.
- b. Keperluan yang perlu diperolehi daripada pembekal luar

#### 7.1.2 Sumber manusia

HEP hendaklah menentu dan menyediakan sumber manusia yang diperlukan untuk memastikan keberkesanan pelaksanaan SPK, operasi dan kawalan terhadap proses-proses SPK.



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

### 7.1.3 Infrastruktur

HEP hendaklah menentukan, menyediakan dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan untuk proses-prosesnya serta mencapai keakuran produk dan perkhidmatannya.

Infrastruktur adalah termasuk:

- a. Bangunan dan utiliti berkaitan
- b. Peralatan, termasuk perkakasan dan perisian
- c. Sumber pengangkutan
- d. Teknologi maklumat dan informasi (ICT)

### 7.1.4 Persekitaran untuk operasi proses-proses

HEP hendaklah menentukan, menyediakan dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan untuk proses-prosesnya serta mencapai keakuran produk dan perkhidmatannya. Persekitaran yang sesuai terdiri daripada gabungan factor manusia dan factor fizikal seperti:

- a. Sosial - suasana yang tenang dan tiada perselisihan
- b. Psikologi - Emosi yang stabil dan terkawal, dan mengurangkan tekanan serta kelesuan
- c. Fizikal – Suhu, haba, kelembapan, pencahayaan, kitaran udara dan bunyi.

Perbezaan yang ketara disebabkan faktor-faktor ini akan bergantung kepada produk dan perkhidmatan yang dibekalkan.

### 7.1.5 Pemantauan dan pengukuran sumber

#### 7.1.5.1 Umum

HEP hendaklah menentu dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk memastikan keputusan yang sah dan boleh



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

dipercayai apabila kaedah mengukur dan memantau digunakan bagi mengesahkan kaekuran produk dan perkhidmatan seperti yang telah ditetapkan.

HEP hendaklah memastikan bahawa sumber-sumber yang disediakan:


- a. Sesuai untuk aktiviti pemantauan dan pengukuran tertentu yang dijalankan.
- b. Hendaklah dikekalkan bagi memastikan penggunaan secara berterusan dan memenuhi kegunaannya.

HEP hendaklah menyimpan maklumat berdokumen yang lengkap sebagai bukti pematuhan pemantauan dan pengukuran sumber.

#### 7.1.5.2 Pengukuran kebolehesanan

Oleh kerana pengukuran kebolehesanan adalah satu keperluan atau di anggap sebagai bahagian penting untuk meningkatkan keyakinan terhadap keputusan pengukuran, maka pengukuran peralatan hendaklah:

- a. Di tentu ukur atau disahkan atau kedua-duanya sekali pada jangkamasa yang telah ditetapkan atau sebelum ia digunakan, dengan piawaian pengukuran kebangsaan atau antarabangsa. Jika tiada apa-apa piawaian yang diwujudkan untuk menentu ukur dan menentusahkan, maka maklumat berdokumen hendaklah dikekalkan sebagai maklumat berdokumen.
- b. Mudah dikealpasti bagi menentukan status mereka
- c. Terpelihara daripada sebarang pelarasan, kerosakan atau kecacatan yang mana akan membatalkan status kalibrasi dan keputusan pengukuran yang berikutnya.

 <b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b>	<b>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</b>
<b>Nama Pusat Tanggungjawab : Wakil Pengurusan ISO HEP</b>	
<b>No. Dokumen : MK UiTM:HEP.01</b>	

HEP hendaklah menentukan samada kesahihan keputusan pengukuran sebelumnya telah terjejas teruk kesan dari alat pengukuran yang tidak sesuai untuk tujuan yang dimaksudkan, dan hendaklah mengambil tindakan yang sewajarnya apabila perlu.

#### 7.1.6 Pengetahuan Organisasi

HEP hendaklah menentukan pengetahuan yang diperlukan oleh organisasi untuk operasi proses-prosesnya dan juga untuk mencapai pematuhan produk dan perkhidmatan. Pengetahuan ini hendaklah dikekalkan dan mudah dicapai apabila diperlukan.

Apabila menangani perubahan keperluan dan arus perubahan, HEP hendaklah mengambilkira pengetahuan sediaada dan menentukan bagaimana untuk memperolehi atau mengakses apa-apa pengetahuan yang perlu dan pengemaskinian diperlukan.

Nota: Pengetahuan organisasi adalah pengetahuan khusus untuk organisasi seperti:

- a. Perkongsian pengalaman (berdokumen atau tidak berdokumen)
  - i Laporan *post-mortem* projek
  - ii Pengetahuan yang tidak didokumenkan
  - iii Kolokium
- b. Sumber-sumber luar:
  - i Piawaian ISO 9001:2015
  - ii Konferensi anjuran universiti atau HEP
  - iii Maklumabalas pelanggan atau pembekal luar
  - iv Sistem-sistem maklumat (elektronik/ aplikasi atas talian) dalam sistem UiTM yang dirujuk untuk sebarang maklumat.

## 7.2 Kecekapan



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

HEP hendaklah:

- a. Menentukan kecekapan yang diperlukan oleh seseorang yang melakukan kerja-kerja di bawah kawalannya yang memberi kesan kepada prestasi dan keberkesanan SPK
- b. Memastikan bahawa orang perseorangan ini adalah kompeten berdasarkan pendidikan, latihan atau pengalaman
- c. Di mana yang perlu, mengambil tindakan bagi memperolehi kecekapan yang diperlukan, dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil.
- d. Menyimpan maklumat yang didokumenkan secukupnya sebagai bukti kecekapan tersebut.

Tindakan berkenaan boleh termasuk:

- i Menyediakan latihan yang ditentukan mengikut analisis keperluan latihan (Training Need Analysis).
- ii Mengujudkan sistem mentor/ mentee.
- iii Melatih semula staf tetap atau staf kontrak bagi meningkatkan kompetensi.

### 7.3 Kesedaran

HEP hendaklah memastikan bahawa semua staf yang bertugas di Bahagian HEP mengetahui:

- a. Dasar Kualiti HEP
- b. Objektif kualiti HEP
- c. Sumbangan mereka kepada keberkesanan SPK, termasuk manfaat peningkatan prestasi
- d. Implikasi apabila tidak mematuhi keperluan SPK





**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

#### 7.4 Komunikasi

HEP hendaklah menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang berkaitan dengan SPK termasuk:

- a. Perkara apa yang akan dikomunikasikan
- b. Bila akan dikomunikasikan
- c. Dengan siapa dikomunikasikan
- d. Bagaimana untuk dikomunikasikan
- e. Siapa yang berkomunikasi

#### 7.5 Maklumat yang didokumenkan

##### 7.5.1 Umum

Sistem pengurusan kualiti HEP termasuk:

- a. Maklumat yang didokumenkan seperti keperluan piawaian antarabangsa ini.
- b. Maklumat yang didokumenkan seperti yang ditetapkan oleh HEP sebagai keperluan kepada keberkesanan SPK


Tahap pemeringkatan maklumat yang didokumenkan untuk SPK boleh berbeza diantara organisasi disebabkan oleh:

- i Saiz organisasi dan jenis aktiviti, proses, produk dan perkhidmatan
- ii Kompleksiti proses dan interaksinya
- iii Kompetensi staf

##### 7.5.2 Membuat data dan mengemaskini

Apabila mewujudkan dan mengemaskini maklumat yang didokumenkan, HEP hendaklah memastikan kesesuaian berikut:

- a. Identifikasi dan deskripsi (contoh: tajuk, tarikh pengarang dan nombor rujukan)
- b. Format dan media (Bahasa, versi, perisian, grafik, jenis kertas dan aplikasi elektronik)
- c. Semakan dan kelulusan untuk kesesuaian dan keakuran.

 <b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b>	<b>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</b>
<b>Nama Pusat Tanggungjawab : Wakil Pengurusan ISO HEP</b>	
<b>No. Dokumen : MK UiTM:HEP.01</b>	

### 7.5.3 Kawalan terhadap maklumat yang didokumenkan

7.5.3.1 Maklumat yang didokumenkan seperti keperluan SPK dan piawaian antarabangsa hendaklah dikawal bagi memastikan:

- a. Boleh didapati dan sesuai untuk kegunaandi mana sahaja apabila diperlukan.
- b. Dilindungi sebaik mungkin dan secukupnya (contoh: daripada hilang kerahsiaan, salah guna atau ketirisan integriti)

7.5.3.2 Untuk mengawal maklumat yang didokumenkan organisasi hendaklah melakukan aktiviti-aktiviti berikut yang mana berkenaan;

- a. Pengedaran, akses, carian semula dan penggunaan
- b. Penyimpanan dan pemeliharaan termasuk pemeliharaan kebolehbacaan
- c. Kawalan perubahan (Kawalan versi)
- d. Penyimpanan dan pelupusan

HEP hendaklah menentukan maklumat-maklumat yang didokumenkan, yang berasal dari luar perlu dikenalpasti, bersesuaian dan terkawal bagi perancangan dan operasi SPK.

Maklumat yang didokumenkan hendaklah disimpan sebagai bukti pematuhan serta dilindungi daripada apa-apa perubahan yang tidak diingini.

## 8.0 OPERASI

### 8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan

HEP hendaklah merancang, melaksana dan mengawal proses (rujuk klausa 4.4) supaya ia menepati keperluan penyediaan semua produk dan perkhidmatan, dan juga bagi melaksanakan tindakan seperti yang ditentukan oleh klausa 6:



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

- a. Menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan
- b. Mewujudkan kriteria bagi:
  - (i) Proses-proses
  - (ii) Kebolehterimaan produk dan perkhidmatan
- c. Menentukan sumber yang diprperlukan untuk mencapai keakuran terhadap keperluan produk dan perkhidmatan:
- d. Melaksanakan kawalan proses agar ianya selari dengan kriteria yang ditetapkan.
- e. Mengenalpasti, menyelenggara dan memperkukuhkan maklumat yang didokumenkan ke tahap:
  - (i) Berkeyakinan bahawa semua proses yang dilaksanakan berjalan seperti yang dirancang.
  - (ii) Menunjukkan bahawa keakuran produk dan perkhidmatan terhadap keperluan dipatuhi.

Nota: Penyimpanan membawa maksud menyimpan dan memelihara maklumat yang didokumenkan.

*Output* ke atas perancangan ini mestilah sesuai dengan operasi organisasi. HEP hendaklah mengawal sebarang perubahan daripada perancangan serta mengkaji kesan-kesannya dari perubahan yang tidak diingini. HEP hendaklah memastikan sumber luar dikawal (lihat 8.4).

## 8.2 Keperluan untuk produk dan perkhidmatan

### 8.2.1 Komunikasi dengan pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan hendaklah meliputi:

- a. Menyediakan maklumat yang berkaitan produk dan



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

perkhidmatan.

- b. Mengendali pertanyaan, perjanjian atau tempahan termasuk sebarang perubahan.
- c. Mendapatkan maklumbalas dari pelanggan berkaitan dengan produk dan perkhidmatan dan termasuk juga sebarang aduan pelanggan.
- d. Mengendali dan memelihara harta milik pelanggan.
- e. Mengujudkan garis panduan tertentu sebagai perancangan ketika kecemasan sekiranya berkaitan.

#### 8.2.2 Menentukan keperluan produk dan perkhidmatan

Apabila HEP menawarkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggannya, maka keperluan-keperluan untuk produk dan perkhidmatan hendaklah ditentukan seperti berikut:

- a. Keperluan terhadap produk dan perkhidmatan perlu di perjelaskan termasuk:
  - i Keperluan peraturan dan perundangan yang berkaitan
  - ii Mana-mana keperluan yang telah ditentukan oleh HEP
- b. HEP mampu memenuhi janji untuk produk dan perkhidmatan yang ditawarkan.

#### 8.2.3 Semakan terhadap keperluan produk dan perkhidmatan

##### 8.2.3.1 HEP hendaklah memastikan bahawa ia

Berkemampuan untuk memenuhi segala keperluan produk dan perkhidmatan yang akan ditawarkan.

HEP juga hendaklah mengadakan semakan terlebih dahulu sebelum memuktamadkan sebarang pembekalan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan dan ianya termasuk:



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

- a. Kehendak tertetnu oleh pelanggan seperti penghantaran dan khidmatan termasuk aktiviti penghantaran dan selepas penghantaran.
- b. Pelanggan tidak menyatakan kehendak mereka tetapi HEP perlu bersedia dengan perkhidmatan dan produk sebaik sahaja kehendak tersebut dikeyahui.
- c. Keperluan telah ditentukan oleh HEP
- d. Kehendak dan peraturan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan
- e. Perjanjian atau kehendak pelanggan yang berlainan dari perjanjian asal.

HEP perlu hendaklah memastikan bahawa keperluan kontrak atau pesanan yang berbeza dari yang sebelumnya hendaklah diselesaikan atau diperbetulkan. Jika kontrak atau tempahan yang telah dibuat berbeza dari permintaan yang asal, ianya hendaklah dibatalkan.

Keperluan pelanggan seharusnya dimuktamadkan sebelum di terima terutamanya apabila pelanggan tidak menyediakan kenyataan bercetak berhubung kemahuan mereka.

8.3.2.2 HEP hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan untuk perkara berikut:

- a. Hasil semakan
- b. Sebarang keperluan baharu untuk produk dan perkhidmatan

8.2.4 Perubahan terhadap keperluan untuk produk dan perkhidmatan Sekiranya pindaan terhadap maklumat yang didokumenkan, HEP hendaklah memastikan individu-individu yang berkaitan maklum tentang perubahan yang berlaku.



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

### 8.3 Rekabentuk pembangunan produk dan perkhidmatan

#### 8.3.1 Umum

HEP hendaklah membangun, melaksana dan menyelenggara dan, menyimpan rekabentuk dan proses pembangunan dengan sewajarnya untuk memastikan kelangsungan produk dan perkhidmatan.

#### 8.3.2 Rekabentuk dan perancangan pembangunan

Dalam menentukan peringkat kawalan rekabentuk dan pembangunan, HEP perlu mengambil kira perkara berikut:

- a. Sifat, jangkamasa dan tahap kerumitan aktiviti rekabentuk dan pembangunan.
- b. Peringkat proses yang diperlukan termasuk samada semakan rekabentuk dan pembangunan akan digunapakai
- c. Aktiviti verifikasi dan validasi bagi keperluan rekabentuk dan pembangunan.
- d. Tanggungjawab dan pihak berkuasa terlibat di dalam proses rekabentuk dan pembangunan.
- e. Sumber luaran dan dalaman yang diperlukan untuk rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan
- f. Kawalan yang perlu untuk interaksi di antara individu yang terlibat dalam proses rekabentuk dan pembangunan
- g. Keterlibatan yang diperlukan oleh pelanggan dan pengguna di dalam proses pembangunan dan rekabentuk.
- h. Keperluan untuk kelangsungan product dan perkhidmatan
- i. Tahap kawalan yang sepatutnya untuk rekabentuk dan pembangunan
- j. Maklumat yang didokumenkan diperlukan untuk menunjukkan bahawa keperluan rekabentuk dan pembangunan telah dipenuhi



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

### 8.3.3 Rekabentuk dan pembangunan input


HEP hendaklah menentukan keperluan utama untuk jenis-jenis produk dan perkhidmatan yang akan direka dan dibangunkan. HEP hendaklah mengambilkira:

- a. Fungsi dan prestasi keperluan.
- b. Maklumat yang diperolehi daripada aktiviti rekabentuk dan pembangunan yang terdahulu.
- c. Keperluan undang-undang dan peraturan.
- d. Piawaian dan kod etika yang telah HEP setuju untuk laksanakan.
- e. Potensi kegagalan akibat dari sifat produk dan perkhidmatan.
- f. *Input* bagi tujuan rekabentuk dan pembangunan hendaklah mencukupi, lengkap dan jelas.
- g. Semua konflik berkaitan rekabentuk dan pembangunan hendaklah diselesaikan.
- h. HEP mestilah menjaga informasi yang didokumenkan bagi input rekabentuk dan pembangunan

### 8.3.4 Kawalan rekabentuk dan pembangunan

HEP hendaklah mengawal proses-proses rekabentuk dan pembangunan untuk memastikan:

- a. Keputusan yang hendak dicapai boleh ditakrifkan.
- b. Semakan dibuat untuk menilai hasil rekabentuk dan pembangunan bagi memastikan ia menepati keperluan.
- c. Menjalankan aktiviti verifikasi untuk memastikan hasil rekabentuk dan pembangunan menepati keperluan.
- d. Aktiviti validasi dijalankan untuk memastikan bahawa produk dan perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi keperluan untuk aplikasi dan keperluan tertentu yang dikehendaki.
- e. Segala tindakan yang perlu diambil ke atas masalah yang dikenalpasti semasa semakan, verifikasi dan validasi dijalankan.

 <p><b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b></p>	<p>MANUAL KUALITI ISO 9001:2015</p>
<p><b>Nama Pusat Tanggungjawab</b> : Wakil Pengurusan ISO HEP</p>	
<p><b>No. Dokumen</b> : MK UiTM:HEP.01</p>	

f. Maklumat yang didokumenkan untuk aktiviti ini hendaklah dipelihara.

#### 8.3.5 Reka bentuk dan pembangunan *output*

HEP hendaklah memastikan *output* reka bentuk dan pembangunan:

- a. Memenuhi keperluan input
- b. Ianya hendaklah bersesuaian untuk proses-proses yang terkemudian yang diperuntukkan kepada produk dan perkhidmatan
- c. Memasuki atau merujuk keperluan pemantauan dan pengukuran dengan mengikut kesesuaian dan kriteria penerimaan.
- d. Menyatakan ciri-ciri produk dan perkhidmatan yang utama untuk tujuan yang dimaksudkan, keselamatan dan peruntukkan yang sepatutnya.

HEP hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi reka bentuk dan pembangunan *output*

#### 8.3.6 Perubahan pada reka bentuk dan pembangunan

HEP hendaklah mengenalpasti, menyemak dan mengawal perubahan yang dibuat semasa atau selepas reka bentuk dan, pembangunan produk dan perkhidmatan dibuat hingga ke tahap yang diperlukan serta memastikan tiada kesan buruk ke atas pematuhan terhadap keperluan.

HEP hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan ke atas:

- a. Perubahan reka bentuk dan pembangunan
- b. Keputusan semakan
- c. Perubahan bidang kuasa
- d. Tindakan yang diambil bagi mengelakkan kesan buruk.

8.4 Kawalan terhadap proses luaran, produk dan perkhidmatan yang dibekalkan.

##### 8.4.1 Umum





**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

HEP hendaklah memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan dari sumber luaran mematuhi keperluan yang ditetapkan.

HEP hendak mengenalpasti kaedah kawalan yang boleh dikenakan ke atas proses, produk dan perkhidmatan apabila:

- a. Produk dan perkhidmatan dari pembekal luar hendak disatukan dengan produk dan perkhidmatan HEP.
- b. Produk dan perkhidmatan oleh pembekal luar yang disalurkan terus kepada pelanggan bagi pihak HEP.
- c. Sesuatu proses atau sebahagian dari proses yang dibekalkan oleh pembekal luar hasil dari keputusan pengurusan HEP.

HEP juga hendaklah menentukan serta menggunakan kriteria tertentu untuk penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dan menilai semula pembekal luar berdasarkan kepada keupayaan mereka untuk menyediakan proses atau produk dan perkhidmatan mengikut keperluan.

HEP hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi aktiviti-aktiviti ini dan juga apa-apa tindakan yang timbul dari penilaian yang telah dijalankan.

#### 8.4.2 Jenis dan tahap kawalan

HEP hendaklah memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan dari sumber luaran tidak mengakibatkan kesan yang buruk kepada keupayaan HEP untuk menyampaikan produk dan perkhidmatan yang mematuhi kehendak pelanggan.

HEP hendaklah:

- a. Memastikan HEP bahawa proses, produk dan perkhidmatan dari sumber luaran berada dalam kawalan SPK HEP.



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

- b. Memperjelaskan kaedah kawalan yang hendak dibuat dan kepada siapa ia akan kuatkuasakan untuk mendapatkan hasil *output*
- c. Mengambil kira:
  - (i) Potensi impak proses, produk dan perkhidmatan dari sumber luaran terhadap keupayaan organisasi untuk memenuhi kehendak pelanggan secara berterusan serta selari dengan undang-undang dan peraturan yang ada.
  - (ii) Keberkesanan kawalan yang digunakan oleh pembekal luar.
- d. Menentukan verifikasi dan lain-lain aktiviti proses, produk dan perkhidmatan yang dibekal oleh pembekal luar memenuhi keperluan.

#### 8.4.3 Maklumat untuk pembekal luar

HEP hendaklah memastikan keperluan mencukupi sebelum berkomunikasi dengan pembekal luar.

HEP hendaklah berkomunikasi dengan pembekal luar tentang keperluannya untuk:

- a. Proses, produk dan perkhidmatan yang akan dibekalkan
- b. Kelulusan untuk:
  - i. Produk dan perkhidmatan
  - ii. Kaedah, proses dan peralatan
  - iii. Pengeluaran produk dan perkhidmatan
- c. Kompeten termasuk apa-apa kelayakkan individu yang diperlukan
- d. Interaksi pembekal luar dengan HEP
- e. Kawalan dan pemantauan yang akan dilaksanakan oleh HEP terhadap pembekal luar
- f. Aktiviti validasi dan verifikasi yang hendak dilaksanakan oleh HEP atau pelanggannya terhadap premis pembekal luar.

#### 8.5 Persediaan untuk produk dan perkhidmatan



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

#### 8.5.1 Persediaan untuk mengawal produk dan perkhidmatan

HEP hendaklah melaksanakan persediaan produk dan perkhidmatan di dalam suasana yang terkawal.

Suasana terkawal hendaklah termasuk, juga boleh digunakan:

- a. Terdapatnya maklumat yang didokumentasikan, yang mentakrifkan:
  - (i) Ciri-ciri produk yang akan dikeluarkan, perkhidmatan yang akan disediakan atau aktiviti-aktiviti yang akan dijalankan.
  - (ii) Keputusan yang hendak dicapai.
- b. Tersedia dan dapat digunakan untuk pemantauan dan pengukuran sumber.
- c. Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai bagi mengesahkan bahawa kriteria kawalan untuk proses atau *output*, dan penerimaan terhadap kriteria untuk produk dan perkhidmatan telah menepati apa yang diharapkan.
- d. Penggunaan infrastruktur dan persekitaran yang sesuai operasi proses-proses.
- e. Melantik individu yang kompeten serta mempunyai kelayakkan yang dikehendaki.
- f. Validasi dan mevalidasi semula secara berkala keupayaan untuk mencapai keputusan yang dirancang daripada proses.
- g. Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia.
- h. Melaksanakan aktiviti pengeluaran, penghantaran dan pasca penghantaran.

#### 8.5.2 Identifikasi dan kemudahan

HEP hendaklah menggunakan cara yang sesuai untuk mengenalpasti *output* apabila ianya perlu untuk memastikan kecurian produk dan perkhidmatan.



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

HEP hendaklah mengenalpasti status *output* dengan bertujuan untuk memantau dan mengukur segala syarat yang ditentukan sepanjang proses menyediakan pengeluaran dan perkhidmatan.

HEP hendaklah mengawal pengenalan unik untuk setiap *output* apabila kemudahan telah menjadi syarat dan mestilah menyimpan maklumat yang didokumentasikan untuk memudahkan capaian.

#### 8.5.3 Harta milik pelanggan atau pembekal luar

HEP hendaklah berhati-hati dengan harta milik pelanggan atau pembekal luar semasa ia berada dibawah kawalan dan penggunaan oleh HEP.

HEP hendaklah mengenalpasti, mengesah, memelihara dan melindungi harta milik pelanggan atau pembekal luar yang digunakan bersama didalam pengeluaran dan perkhidmatan.

Apabila harta milik pelanggan atau pembekal rosak atau didapati tidak sesuai untuk digunakan, HEP hendaklah memaklumkan kepada pelanggan atau pembekal luar dan menyimpan informasi yang didokumenkan berkaitan apa yang terjadi.

Nota: Harta milik pelanggan atau pembekal luar boleh membawwa maksud bahan, komponen, peralatan, kelengkapan, premis, harta intelek dan data peribadi.

#### 8.5.4 Pemeliharaan

HEP hendaklah memelihara *output* semasa persediaan untuk pengeluaran dan perkhidmatan, hingga ke tahap yang perlu bagi memastikan keakuran kepada syarat-syarat yang ditetapkan.



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

Nota: Pemeliharaan termasuk pengenalan, pengendalian, kawalan pencemaran, pembungkusan, penyimpanan, penghantaran atau pengangkutan, dan perlindungan.

#### 8.5.5 Aktiviti selepas penghantaran

Pengecualian pelaksanaan (Rujuk 4.3)

#### 8.5.6 Kawalan terhadap perubahan

HEP hendaklah menyemak dan mengawal perubahan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan ke tahap yang bersesuaian untuk memastikan keakuran yang berterusan ke syarat-syarat yang ditetapkan. HEP hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi menjelaskan perubahan keputusan semakan, individu yang mengesahkan dan tinda-tindakan yang perlu diambil berasaskan dari semakan tersebut.

#### 8.6 Pelepasan produk dan perkhidmatan

HEP hendaklah menyusun perancangan di tahap yang sesuai untuk mengesahkan produk dan perkhidmatan telah mencapai syarat yang ditetapkan.

Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak boleh dijalankan selagi rancangan yang diatur belum memuaskan, seandainya pihak berkuasa berkaitan mengesahkan seterusnya dapat digunakan oleh pelanggan. HEP hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan ke atas pelepasan produk dan perkhidmatan ini. Maklumat yang didokumenkan ini mengandungi:

- a. Bukti keakuran dan kriteria penerimaan
- b. Kebolehhesanan individu yang mengesahkan pelepasan.



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

## 8.7 Kawalan *output* tidak akur

8.7.1 HEP hendaklah memastikan *output* yang tidak akur kepada syarat yang ditetapkan telah dikenalpasti dan dikawal untuk mengelakkannya dari dihantar atau disalah guna.

HEP hendaklah mengambil langkah yang perlu berdasarkan sifat ketidakakuran tersebut dan kesannya kepada produk dan perkhidmatan yang akur. Perkara ini menjurus kepada produk dan perkhidmatan yang tidak akur yang dikesan apabila penghantaran telah dibuat, semasa atau selepas penyediaan perkhidmatan.

HEP hendaklah menguruskan satu atau lebih *output* yang tidak akur ini dengan cara-cara berikut:

- a. Pembetulan
- b. Mengasing, membendung, memulang atau menggantung penyediaan produk dan perkhidmatan.
- c. Memaklumkan kepada pelanggan
- d. Mendapatkan kebenaran menerima secara kesepakatan.

Keakuran kepada syarat yang ditetapkan hendaklah disahkan apabila *output* yang tidak akur telah diperbetulkan.

8.7.2 HEP hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan seperti:

- a. Penjelasan ketidakakuran
- b. Penjelasan tindakan yang diambil
- c. Penjelasan sebarang kesepakatan yang dibuat
- d. Mengenalpasti pihak berkuasa yang memutuskan tindakan ketidakakuran.

## 9.0 Penilaian prestasi

9.1 Memantau, mengukur, menganalisis dan menilai



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

#### 9.1.1 Umum

HEP hendaklah menentukan:

- a. Apa yang perlu dipantau dan di ukur.
- b. Kaedah yang digunakan untuk memantau, memantau, mengukur, menganalisis dan menilai untuk memastikan keputusan yang sah.
- c. Bilakah pemantauan dan pengukuran perlu dibuat.
- d. Apabila pemantauan dan pengukuran telah dijalankan, ianya hendaklah dinilai.

HEP hendaklah menilai prestasi dan keberkesanan SPK. HEP hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti kepada keputusan dapatan.

#### 9.1.2 Kepuasan pelanggan

HEP hendaklah memantau persepsi pelanggan dan di tahap manakah kehendak dan jangkaan mereka boleh dipenuhi. Oleh itu HEP hendaklah menentukan kaedah untuk mendapatkan maklumat, memantau dan menyemak kepuasan.

Nota: Contoh pemantauan persepsi pelanggan boleh dibuat melalui kajiselidik terhadap pelanggan, maklumbalas pelanggan ke atas produk dan perkhidmatan yang diberikan, perbincangan dengan pelanggan, analisis pasaran saham, penghargaan, tuntutan terhadap jaminan dan laporan dari pengedar.

#### 9.1.3 Analisis dan penilaian

HEP hendaklah memantau dan menilai data dan maklumat lengkap yang berbangkit dari pemantauan dan pengukuran.

Keputusan analisis tersebut hendaklah digunakan untuk menilai:

- a. Keakuran produk dan perkhidmatan
- b. Tahap kepuasanhati pelanggan
- c. Prestasi dan keberkesanan SPK



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

- d. Adakah perancangan telah dilaksanakan dengan efektif
- e. Keberkesanan langkah-langkah yang diambil untuk mengenalpasti risiko dan peluang
- f. Prestasi pembekal luar
- g. Keperluan untuk penambahbaikan SPK

Nota: Kaedah pengiraan secara statistik boleh digunakan untuk menganalisa data.

## 9.2 Audit dalam

9.2.1 HEP hendaklah mengadakan audit dalam secara terancang untuk mendapatkan maklumat samada SPK:

- a. Akur kepada
  - (i) Syarat-syarat yang ditetapkan oleh HEP untuk SPK
  - (ii) Syarat-syarat yang ditetapkan oleh piawaian antarabangsa ini (ISO 9001:2015)
- b. Dijalankan dengan berkesan dan berkekalan secara berkala.

9.2.2 HEP hendaklah:

- a. Merancang, melaksana dan mengekalkan program/aktiviti audit melalui kekerapan, kaedah, tanggungjawab, perancangan syarat-syarat dan pelaporan, dimana hendaklah mengambilkira kepentingan proses-proses yang ditumpukan, perubahan yang memberi kesan kepada HEP dan keputusan audit yang lepas.
- b. Menjelaskan kriteria audit dan skop audit
- c. Memilih dan melantik Ketua Sistem Audit, juruaudit seterusnya menjalankan audit untuk memastikan matlamat dan ketelusan proses audit.





**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

- d. Memastikan laporan audit dilaporkan kepada pengurusan atasan HEP
- e. Membuat pembedahan dan tindakan pembedahan tanpa sebarang penangguhan
- f. Menyimpan aktiviti program audit berserta keputusan audit yang dijalankan di dalam maklumat yang didokumenkan sebagai bukti audit.

Nota: Sila rujuk ISO 19011 sebagai panduan.

### 9.3 Kajian pengurusan atasan HEP

#### 9.3.1 Umum

Pengurusan atasan HEP hendaklah menyemak SPK mengikut jadual yang terancang. Ini untuk memastikan SPK berjalan lancar, akur, berkesan dan selaras dengan halatuju strategik HEP.

#### 9.3.2 *Input* kajisemula pengurusan

Semakan oleh pengurusan HEP hendak dirancang serta adakan dengan mengambilkira perkara-perkara berikut:

- a. Status tindakan dari kajisemula pengurusan yang terdahulu.
- b. Perubahan isu luaran dan dalaman yang relevan dengan SPK HEP
- c. Maklumat berkaitan corak prestasi dan keberkesanan SPK HEP seperti:
  - i. Kepuasan hati pelanggan dan maklumbalas pihak berkepentingan
  - ii. Tahap pencapaian objektif kualiti yang telah dicapai.
  - iii. Prestasi proses dan kekurangan produk dan perkhidmatan.
  - iv. Ketidakkakuran dan tindakan pembedahan
  - v. Keputusan pemantauan dan pengukuran
  - vi. Dapatan audit
  - vii. Prestasi pembekal luar
- d. Kesempurnaan proses.



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

- e. Keberkesanan langkah yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (lihat 6.1 dan daftar risiko HEP).
- f. Peluang untuk penambahbaikan.

### 9.3.3 *Output* kajisemula pengurusan

*Output* kajisemula pengurusan hendaklah termasuk sebarang keputusan dan tindakan yang berkaitan seperti:

- a. Peluang untuk penambahbaikan.
- b. Jika ada keperluan untuk meminda SPK.
- c. Sumber yang diperlukan.

Nota: HEP hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti keputusan kajisemula pengurusan

## 10 Penambahbaikan

### 10.1 Umum

HEP hendaklah menentu dan memilih peluang-peluang penambahbaikan, dan melaksanakan tindakan-tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ia mestilah merangkumi:



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

- a. Penambahbaikan produk dan perkhidmatan supaya dapat memenuhi keperluan mereka serta mengenalpasti keperluan dan jangkaan pelanggan pada masa akan datang.
- b. Memperbetul, mencegah dan mengurangkan kesan-kesan yang tidak diingini
- c. Menambahbaik prestasi dan keberkesanan SPK

Nota: Contoh penambahbaikan boleh meliputi pembetulan, tindakan pembetulan, penambahbaikan berterusan, perubahan besar, inovasi dan mengatur semula.

## 10.2 Ketidakakuran

10.2.1 Apabila ketidakakuran terjadi, termasuk yang bersumberkan dari aduan pelanggan, HEP hendaklah:

- a. Tindakbalas terhadap ketidakakuran
  - i. Mengambil tindakan segera untuk mengawal dan memperbetulkan ketidakakuran
  - ii. Menangani kesan yang timbul akibat ketidakakuran
- b. Menilai keperluan untuk menyingkir sebab-sebab ketidakakuran agar ianya tidak berulang atau timbul semula dimana-mana bahagian HEP
  - i. Kajisemula dan menganalisa ketidakakuran
  - ii. Menentukan sebab-sebab ketidakakuran
  - iii. Menentukan jikalau ketidakakuran yang serupa berpotensi terjadi lagi
  - iv. Melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu.
- c. Mengkajisemula keberkesanan tindakan pembetulan
- d. Jika perlu, HEP hendaklah mengemaskini setiap risiko dan peluang yang telah ditetapkan semasa perancangan.
- e. Jika perlu, HEP hendaklah membuat perubahan kepada SPK.



**Nama Pusat Tanggungjawab** : Wakil Pengurusan ISO HEP

**No. Dokumen** : MK UiTM:HEP.01

Nota: Tindakan pembedulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakakuran yang ditemui.

10.2.2 HEP hendaklah menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai :

- a. Sifat ketidakakuran dan sebarang tindakan yang seterusnya diambil.
- b. Keputusan dari tindakan pembedulan.

### 10.3 Penambahbaikan berterusan

HEP hendaklah secara berterusan mempertingkatkan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK.

HEP hendaklah mempertimbangkan keputusan analisis dan penilaian, dan *output* daripada kajian semula pengurusan untuk mengenalpasti jika terdapat keperluan atau peluang yang boleh dijadikan sebahagian dari proses penambahbaikan

## TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HEP)

Memikul tanggungjawab melaksana aktiviti teras dan terpilih dengan 2 fungsi utama HEP iaitu menjalankan aktiviti pembangunan dan Kepimpinan pelajar serta menyediakan kemudahan dan memberi perkhidmatan kepada pelajar

### PEMBANGUNAN DAN KEPIMPINAN PELAJAR

#### PENG. PEMB. PELAJAR

##### PEJABAT PENGARAH PEMBANGUNAN PELAJAR

- Pentadbiran kepada Pejabat Pengarah Pembangunan Pelajar
- Mengurus dan menyelaraskan aktiviti dan program Pembangunan pelajar bagi seluruh sistem UiTM
- Merancang dan mengawalselia aktiviti dan program kepimpinan pelajar seluruh sistem UiTM

##### PUSAT KEGIATAN PELAJAR

- Merancang Keperluan Aktiviti dan Program Pembangunan Pelajar
- Menyelaraskan dan memantau aktiviti pelajar di peringkat Pusat/Unit/Kolej/Fakulti/UiTM
- Menyelaraskan Aktiviti dan pertandingan di dalam negara dan antarabangsa
- Menyedia dan menyelenggara pangkalan data persatuan pelajar / kelab pelajar
- Sekretariat tabung amanah

##### PUSAT KEBUDAYAAN

- Merancang dan menyelaraskan aktiviti kebudayaan dan kesenian pelajar
- Menyediakan prasarana bagi mengembangkan bakat pelajar dalam bidang kesenian dan kebudayaan
- Memberi latihan melalui penganjuran aktiviti kebudayaan

##### UNIT DEBAT

- Merancang dan menyelaraskan aktiviti kebudayaan dan kesenian pelajar
- Menyediakan kemudahan dan latihan bagi mengembangkan bakat pelajar dalam bidang pengucapan awam dan debat
- Menyertai pertandingan debat di peringkat UiTM, Kebangsaan dan Antarabangsa

##### Kemudahan Teknikal

- Merancang, mengurus dan mengawalselia alatan dan kemudahan dan peralatan teknikal HEP
- Menyedia dan mengawal perolehan dan peminjaman peralatan dan kemudahan teknikal di HEP

##### PUSAT KOKURIKULUM

- Merancang dan melaksana Dasar Pelaksanaan Kokurikulum UiTM
- Melaksana dan menyelaraskan Kursus Kokurikulum berkred yang ditawarkan UiTM termasuk di kampus negeri dan kolej bersekutu
- Menggubal, menyemak dan memantau pelaksanaan silibus kokurikulum berasaskan OBE
- Mengurus dan melaksanakan penilaian peperiksaan akhir kursus kokurikulum dan memastikan mematuhi keperluan akademik
- Melantik, mengurus dan menjalankan latihan kepada Jurulatih Kokurikulum / TOT
- Menjalankan kajian kepada pelaksanaan kokurikulum UiTM

##### PUSAT SUKAN

- Merancang dan melaksana Dasar Pembangunan Sukan UiTM
- Menyediakan prasarana dan kemudahan sukan yang kondusif dan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelajar, staf dan pelanggan
- Meningkatkan kemudahan sukan bertaraf antarabangsa dan mengurus, mengawal serta menyelenggara kemudahan sukan
- Menganjurkan aktiviti dan program pembangunan sukan kepada pelajar dan staf UiTM
- Menyertai pertandingan sukan di peringkat Komuniti, IPT, KPT, Kebangsaan dan Antarabangsa
- Menyelaraskan dan melaksanakan kokurikulum Sukan
- Meningkatkan imej UiTM melalui pencapaian sukan dalam dan luar negara

##### INSTITUT KEPIMPINAN PELAJAR

###### Program Kemahiran Insaniah

- Menyedia, melaksana dan memantau PRO-KI UiTM
- Menjalankan kajian keberkesanan program yang dijalankan
- Menguruskan dan memberi latihan kepada fasilitator / TOT

###### Latihan dan Kepimpinan Pelajar

- Melaksanakan program dan aktiviti kepimpinan pelajar berpandukan modul latihan yang disediakan
- Menjalankan program berkala bagi kepimpinan pelajar di UiTM
- Menggubal, menyemak dan mengemaskini silibus modul latihan dan kepimpinan pelajar

###### Modul Kenegaraan

- Melaksanakan modul kenegaraan melalui program Nor Al-Falah
- Menyelaraskan dan memantau Pelaksanaan Modul Kenegaraan
- Membuat kajian keberkesanan program yang dilaksanakan

##### AKADEMI KEPOLISAN UiTM-PDRM

- Bekerjasama dengan fakulti berkaitan untuk mengendalikan penawaran program akademik di peringkat Sarjanamuda dan Diploma secara mod pengajian luar kampus kepada pegawai dan anggota PDRM.
- Menggubal dan melaksanakan kursus-kursus jangka pendek menggunakan kepakaran UiTM kepada pegawai dan anggota polis.
- Menguruskan pelaksanaan latihan kepimpinan Kor Sukarelawan Simpanan Polis Siswa di seluruh kampus Universiti Teknologi MARA.
- Merancang dan menyelaraskan pelaksanaan Program Gap Year Khidmat Negara yang melibatkan seluruh pelajar Universiti Awam bersama Angkatan Tentera Malaysia dan Angkatan Pertahanan Awam Malaysia

### PERKHIDMATAN DAN KEBAIKIAN PELAJAR

##### PUSAT KESIHATAN

- Menyediakan perkhidmatan pesakit luar dan farmasi kepada warga UiTM
- Menyediakan perkhidmatan kesihatan awam yang meliputi perkhidmatan kawalan penyakit berjangkit, kawalan mutu makanan dan promosi kesihatan
- Menyediakan perkhidmatan pergiliran
- Merancang dan melaksanakan dasar perkhidmatan perubatan dan kesihatan UiTM di kampus induk dan kampus cawangan

##### PUSAT KERJAYA DAN KAUNSELING

###### Kerjaya

- Merancang dan melaksana program dan pembangunan kerjaya
- Bimbingan dan informasi kerjaya
- Menjalin hubungan dengan industri dan majikan
- Pendaftaran, temuduga dan penempatan pekerjaan
- Merancang dan melaksana program finishing school
- Menyediakan pengalangan data dan maklumat kerjaya

###### Kaunseling

- Mengendalikan perkhidmatan psikologi dan kaunseling termasuk perkhidmatan kaunseling individu dan berkelompok serta kaunseling kerjaya dan akademik
- Menjalankan aktiviti dan program peningkatan kemahiran pelajar
- Mengurus dan mengumpul maklumat berkaitan dengan kaunseling, psikologi dan penyelidikan perundangan

##### UNIT PENGURUSAN KEBAIKIAN PELAJAR

- Menyelaraskan dan memberi perkhidmatan berkaitan dengan kebajikan pelajar UiTM
- Menyelaraskan serta menguruskan bantuan kewangan pelajar/Biasiswa, PTPTN, Tabung Dermasiswa dan Tabung Kecemasan Pelajar

##### Perkhidmatan Kaunter Setempat

- Menyediakan maklumat berkaitan UiTM
- Memberi perkhidmatan di kaunter
- Membantu pusat/unit/kolej menyebarkan maklumat berkaitan dengan kemudahan dan perkhidmatan

##### UNIT KENDERAAN

- Mengendalikan / Merancang kemudahan dan keperluan kenderaan serta permohonan kenderaan UiTM
- Merancang keperluan dan menyediakan penjadualan kenderaan UiTM
- Menyelaraskan perolehan, pembaikan penyelenggaraan kenderaan UiTM Shah Alam
- Jadual kenderaan UiTM Shah Alam

##### KOLEJ KEDIAMAN

- Menyediakan kemudahan penginapan kepada pelajar yang layak
- Merancang dan menyediakan kemudahan dan perkhidmatan di kolej
- Mengurus dan memantau perkhidmatan perkhidmatan pemberian elauan makan
- Mengendalikan aktiviti pelajar di Kolej
- Melaksanakan program pembangunan pelajar di Kolej

##### UNIT KEMUDAHAN KOLEJ

- Menyelaraskan dan menyemak dasar kemudahan kolej dan dasar pemberian elauan makan
- Merancang keperluan kemudahan kolej seluruh sistem UiTM (pembelian peralatan/sewa dan naik taraf kolej)
- Menyelaraskan permohonan dan rayuan kolej
- Melaksanakan sistem e-kolej, e-rayuan kolej dan e-insentif

##### UNIT PENGURUSAN NR

- Menyelaraskan permohonan pelajar NR mendapatkan tempat tinggal dan insentif makanan
- Menyediakan NR Direktori untuk memudahkan pelajar mendapatkan rumah sewa
- Membantu persatuan NR menjalankan aktiviti dengan pihak yang berkaitan
- Memantau dan menjaga keselamatan pelajar NR

### TIMB. PENDAFTAR KANAN

#### PENTADBIRAN HEP

- Pentadbiran Am, Dasar dan Perluasan Skop HEP
- Menguruskan perkhidmatan, perjawatan dan kebajikan staf HEP
- Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia
- Penyediaan bajet mengurus, agihan bajet dan pengurusan kewangan
- Penyediaan bajet perjawatan dan pengurusan penempatan staf
- Merancang, menyemak dan memantau perancangan strategik HEP
- Skim Khidmat Pelajar
- Perolehan Peralatan dan Keperluan Pejabat
- Inventori dan verifikasi harta
- Pencapaian dan penilaian sasaran tahunan HEP
- Menguruskan Hal Ehwal Khidmat Pelanggan HEP

#### Urusetia Kualiti HEP

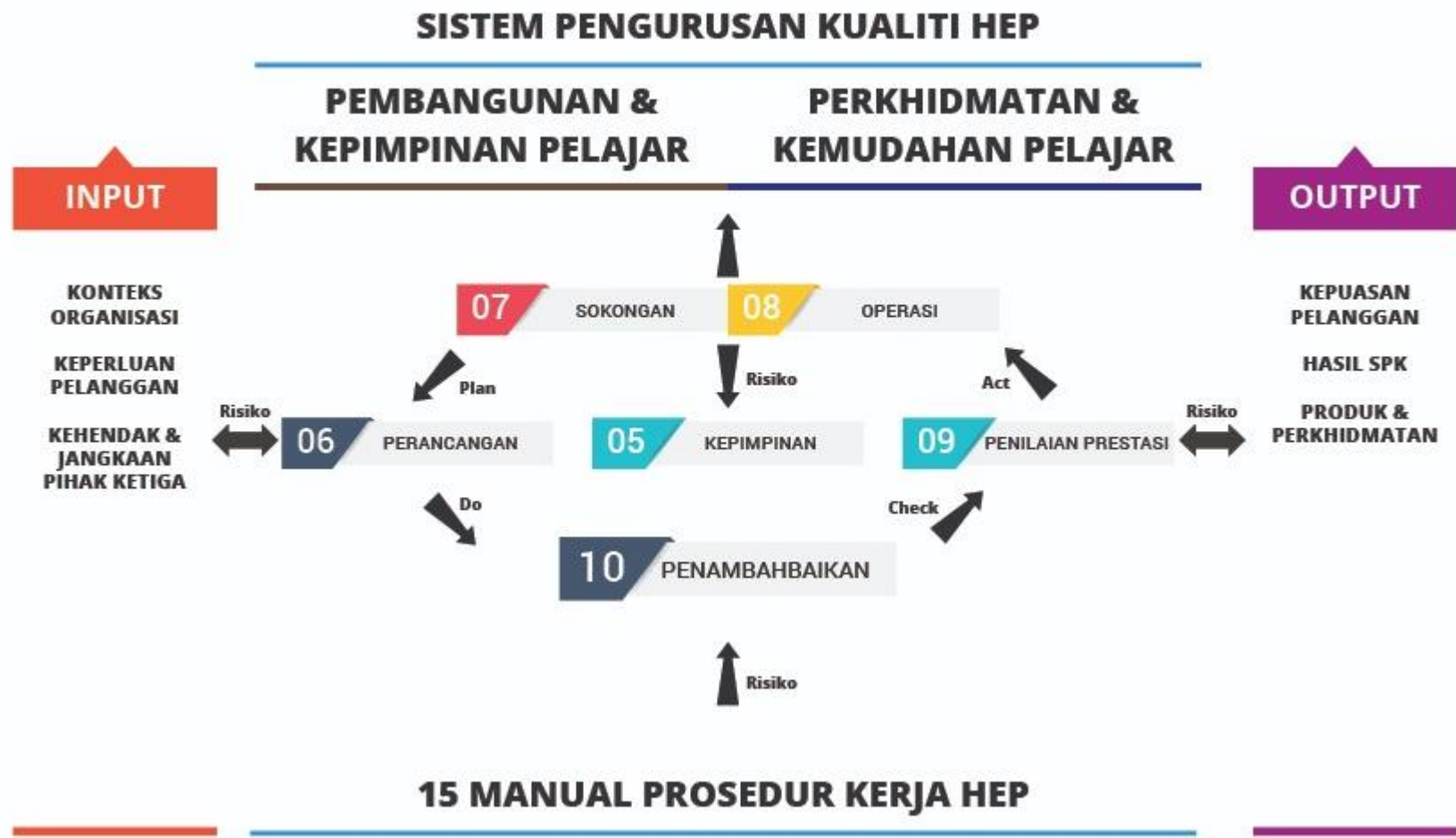
- Sekretariat kepada Jawatankuasa Kualiti HEP
- Penyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti di Peringkat HEP
- Menjalankan aktiviti kualiti dan pengauditan
- Perluasan skop pengurusan Kualiti / ISO HEP

#### Unit Korporat dan Tugas-Tugas Khas

- Menguruskan Hal Ehwal Korporat HEP
- Menyelaraskan hubungan antara HEP dengan komuniti, IPT, KPT, fakulti dan kampus negeri
- Menjaga kebajikan dan kemudahan MPP
- Menyelaraskan program yang diadakan oleh / untuk MPP
- Urusetia Pendaftaran Pelajar Baru & Minggu Mesra Siswa
- Sekretariat Pilihanraya MPP

#### Kemudahan ICT

- Merancang, mengurus dan mengawalselia alatan dan kemudahan ICT di HEP.
- Menyelaraskan, menyelenggara dan menaiktaraf 17 sistem elektronik (sistem e) dan portal web HEP
- Menyedia dan mengawal perolehan dan peminjaman peralatan dan kemudahan ICT di HEP







# HEP KE ARAH PERSIJILAN ISO 9001:2015

## DASAR KUALITI BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR

Bahagian Hal Ehwal Pelajar beriltizam untuk menyediakan dan melaksanakan pembangunan dan kepimpinan pelajar serta perkhidmatan dan kemudahan pelajar bagi memenuhi keperluan pelanggan.

Bahagian ini juga beriltizam untuk mencapai matlamat menjadi sebuah jabatan unggul dengan melaksanakan sistem pengurusan kualiti yang cekap, berkesan dan sentiasa melaksanakan penambahbaikan secara berterusan.

## OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR

### OBJEKTIF 1



### OBJEKTIF 2



  
Timbalan Naib Canselor (HEP)

***"Bersama Menjayakan Persijilan ISO 9001:2015 Bahagian Hal Ehwal Pelajar"***