



JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI  
PENGURUSAN ISO 9001:2015

Tajuk : Kawalan Produk

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).03


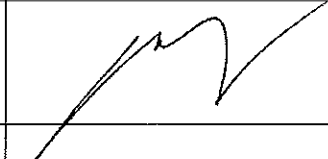


UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

## PROSEDUR PENGURUSAN KAWALAN PRODUK

JABATAN HAL EHWAL PELAJAR

PK.UiTM.HEP(P).03

	Disediakan oleh	Disemak Oleh	Diluluskan oleh
<b>Nama</b>	Salwani Ibrahim	Haji Amizar Hj Mohd Amin	Prof. Dr. Haji Mohd Sazili Shahibi
<b>Jawatan</b>	Timbalan Pegawai Psikologi	Wakil Pengurusan	Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar
<b>Tandatangan</b>			
<b>Tarikh</b>	2 Januari 2024	2 Januari 2024	2 Januari 2024



JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015  
(PENGURUSAN)

**Tajuk : Kawalan Produk**

**No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).03**

### REKOD PINDAAN DOKUMEN TERKAWAL

Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua **pindaan** yang dinyatakan.

#### HALAMAN DIPINDA

Tarikh	No. Pindaan	No. Para	Muka surat	Ringkasan Pindaan	Diluluskan
01/02/2025	1		1-8	'Bahagian' Hal Ehwal Pelajar ditukar kepada 'Jabatan'	WP
01/02/2025	1	3	3	Singkatan Istilah HEP- Bahagian Hal Ehwal pelajar kepada JHEP - Jabatan Hal Ehwal Pelajar	WP
01/02/2025	1	4	4	Definisi Ketidakakuran Tukar perkataan 'Bahagian' kepada 'Jabatan'	WP
01/02/2025	1	4	4 & 5	Produk(Perkhidmatan dan Program Pembangunan yang ditawarkan kepada pelanggan) kemaskini PTj dan produk yang ditawarkan keluaran IMPAK dan Masukkan Unit Ruang Niaga dan Akademi Pembangunan PKS dan Keusahawanan Malaysia (MASMED)	WP
01/02/2025	1	4	5	Pertukaran Nama 'Pusat Kerjaya dan Kaunseling' kepada 'Pusat Psikologi dan Kaunseling'	WP
12/02/2025	1	4	4	Perubahan peratus pencapaian PI dari 80% kepada 85%	WP




JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015  
(PENGURUSAN)

**Tajuk : Kawalan Produk**

**No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).03**

<b>BIL.</b>	<b>ISI KANDUNGAN</b>	<b>MUKA SURAT</b>
1.	Objektif	3
2.	Skop	3
3.	Singkatan	3
4.	Definisi	4
5.	Dokumen Rujukan	6
6.	Tanggungjawab dan Tindakan	7
7.	Rekod Kualiti	7
8.	Lampiran	8

 <p><b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b></p>	<p><b>DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015 (PENGURUSAN)</b></p>
<p><b>Tajuk : Kawalan Produk</b></p>	
<p><b>No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).03</b></p>	

### 1. OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan untuk memastikan urusan kawalan terhadap produk yang tidak akur dapat dilaksanakan dengan teratur dan lancar mengikut tugas yang dipertanggungjawabkan untuk memenuhi sistem kualiti pengurusan HEP.

### 2. SKOP

Prosedur ini digunapakai oleh Pengurusan HEP untuk memastikan urusan kawalan terhadap produk yang tidak akur dapat dikenalpasti dan diambil tindakan pembedulan.

### 3. SINGKATAN

PYTA	-	Produk Yang Tidak Akur
JHEP	-	Jabatan Hal Ehwal Pelajar
TNC HEP	-	Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar
PPP	-	Pengarah Pembangunan Pelajar
KTP	-	Ketua Timbalan Pendaftar
WP	-	Wakil Pengurusan
KP	-	Ketua Pusat
KU	-	Ketua Unit
PYB	-	Pegawai yang bertanggungjawab iaitu staf yang dilantik untuk menjalankan tugas berkaitan
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
KI	-	Kemahiran Insaniah
PD	-	Pegawai Dokumen
PI	-	Petunjuk Prestasi ( <i>Performance Index</i> )
KPI	-	Petunjuk Prestasi Utama ( <i>Key Performance Index</i> )



JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015  
(PENGURUSAN)

**Tajuk : Kawalan Produk**

**No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).03**

#### 4. DEFINISI

Istilah	Definisi
<b>Ketidakakuran</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Merangkumi produk/output yang tidak mencapai standard kualiti yang telah ditetapkan oleh Jabatan Hal Ehwal Pelajar yang merangkumi dua skop utama iaitu:-<ol style="list-style-type: none"><li>a. Program Pembangunan Pelajar - 85% Pelajar bersetuju Program Pembangunan pelajar yang diikuti menyumbang kepada pembangunan bakat.</li><li>b. Perkhidmatan dan Kemudahan – 85% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan.</li></ol></li><li>2. Aspek-aspek yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan seperti dalam Prosedur, arahan Kerja, Garis Panduan, Arahan-Arahan Perkhidmatan Awam, Pekeliling-Pekeliling Pentadbiran, Peraturan-Peraturan Organisasi dan Keperluan ISO.</li><li>3. Merangkumi aspek aduan dan komen yang diperolehi dari maklum balas pelanggan yang telah mendapatkan perkhidmatan dan mengikuti program-program yang dianjurkan oleh Pusat/ Unit di Jabatan Hal Ehwal Pelajar</li></ol>



JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015  
(PENGURUSAN)

**Tajuk : Kawalan Produk**

**No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).03**

**Produk (Perkhidmatan dan Program Pembangunan yang ditawarkan kepada pelanggan)**

- A. Program Kepimpinan & Pembangunan Pelajar
  1. Pusat Ko-kurikulum – menawarkan kursus Ko-kurikulum
  2. Pusat Kegiatan Pelajar – Menawarkan program pembangunan pelajar
  3. Pusat Sukan – Program/Aktiviti-aktiviti sukan yang dijalankan
  4. Pusat Kebudayaan – Menawarkan Program/aktiviti Kebudayaan
  5. Institut Kepimpinan Pelajar – menawarkan Modul Program Kepimpinan Pewaris Bangsa
  6. Akademi Kepolisian UiTM-PRDM – Menawarkan Modul /Program untuk KO SUKSIS
  7. Unit Pengurusan Non Residen – Pembangunan dan kepimpinan pelajar NR
  8. Kolej Kediaman – Program/aktiviti pembangunan pelajar di kolej kediaman
  9. Pejabat Pengarah Pembangunan Pelajar - Perkhidmatan dan Program Pembangunan Pelajar
  10. Akademik Pembangunan PKS dan Keusahawanan Malaysia (MASMED)
- B. Perkhidmatan dan Kemudahan
  1. Pusat Kesihatan – menawarkan perkhidmatan rawatan kesihatan
  2. Pusat Residensi & Hospitaliti Pelajar – Pendaftaran pelajar di kolej kediaman
  3. Unit Pengurusan Kebajikan Pelajar- Perkhidmatan kebajikan Pelajar
  4. Kolej Kediaman – menyediakan perkhidmatan dan kemudahan untuk pelajar di kolej kediaman
  5. Unit Pengurusan Non Residen – perkhidmatan kemudahan untuk pelajar non-residen
  6. Pusat Psikologi dan Kaunseling – Perkhidmatan kaunseling yang diberikan
  7. Pejabat Pengarah Pembangunan Pelajar - Perkhidmatan pinjaman peralatan, pinjaman blazer dan Pemberian cenderamata HEP
  8. Pusat Sukan – Perkhidmatan kemudahan sukan (tempahan@ sewaan kemudahan sukan dan pinjaman peralatan
  9. Unit Ruang Niaga - Perkhidmatan Yang ditawarkan



JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015  
(PENGURUSAN)

**Tajuk : Kawalan Produk**

**No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).03**

Istilah	Definisi
<b>Kawalan Produk Yang Tidak akur</b>	<p>Produk iaitu perkhidmatan dan pembangunan yang ditawarkan kepada pelanggan yang tidak memenuhi atau tidak akur kepada piawaian yang ditetapkan dikawal bagi memastikan produk perkhidmatan dan pembangunan tersebut tidak disampaikan, digunakan atau diberi kepada pelanggan.</p> <p>Kawalan merangkumi tindakan seperti berikut:-</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Pembetulan (membetulkan ketidakakuran)</li><li>b) Pengasingan, mbedung, memulang atau menggantung/menangguhkan pemberian produk atau perkhidmatan.</li><li>c) Memaklumkan kepada pelanggan dan</li><li>d) Mendapatkan kebenaran menerima secara kesepakatan keakuran kepada syarat yang ditetapkan hendaklah disahkan apabila produk yang tidak akur telah diperbetulkan.</li></ul> <p>Maklumat ketidakakuran hendaklah hendaklah disimpan. Maklumat yang dokumenkan mestilah merangkumi:-</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Penjelasan punca ketidakakuran</li><li>b. Penjelasan tindakan yang diambil</li><li>c. Penjelasan sebarang kesepakatan yang dibuat</li><li>d. Mengenalpasti pihak berkuasa yang memutuskan tindakan ketidakakuran</li></ul>
<b>Pembetulan</b>	Tindakan untuk menyingkirkan ketidakakuran yang dikesan

## 5. DOKUMEN RUJUKAN

### 5.1 Manual Kualiti HEP: MK. HEP.UiTM.01

- Seksyen 6.1 - Pengurusan Risiko
- Seksyen 7.5 - Maklumat Yang Didokumenkan
- Seksyen 8.2.1 - Komunikasi Pelanggan
- Seksyen 8.2.2 - Penentuan Keperluan Berkaitan Produk dan Perkhidmatan
- Seksyen 8.2.4 - Perubahan kepada Keperluan Produk dan Perkhidmatan



**JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM**

**DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015  
(PENGURUSAN)**

**Tajuk : Kawalan Produk**


**No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).03**

- Seksyen 8.4 - Kawalan Terhadap Produk dan Perkhidmatan yang dibekalkan dari luar
- Seksyen 8.5.1 - Kawalan ke atas Penyediaan Produk Pembangunan & Kepimpinan Pelajar serta Perkhidmatan & Kemudahan Pelajar
- Seksyen 8.5.2 - Identifikasi dan Kemudahkesanan
- Seksyen 8.5.6 - Kawalan Perubahan
- Seksyen 8.7 - Kawalan Produk Yang Tidak Akur
- Seksyen 9.1 - Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Penilaian
- Seksyen 10.0 - Penambahbaikan

## **6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN**

<b>TANGGUNGJAWAB</b>	<b>TINDAKAN</b>
PYB PYTA	Dapatkan laporan Penemuan Ketidakkakuran
PYB PYTA	Kenalpasti punca ketidakkakuran dan tindakan
PYB PYTA	Sediakan Laporan PYTA
PYB PYTA	Hantar Laporan PYTA kepada Tindakan penambahbaikan dan WP
Pegawai PYTA / KSA / PTP WP	Semak samada tindakan telah dilaksanakan oleh Bahagian/Pusat /Unit yang terlibat
PYB PYTA	Kemaskini Laporan PYTA.
PYB PYTA	Hantar laporan Lengkap kepada WP.
PYB PYTA	Bentang laporan dalam MKSP.
PT/Urusefia	Rekodkan



 <b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b>	<b>DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015 (PENGURUSAN)</b>	
	<b>Tajuk : Kawalan Produk</b>	
	<b>No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).03</b>	

#### 7. REKOD KUALITI

Bil.	Jenis/Rekod	No. Fail	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Fail Kawalan Produk Yang Tidak Akur	600-HEP(12/10/1/1/4)	Bilik ISO	3 - 5 tahun

#### 8. SENARAI LAMPIRAN

Bil	Perkara	Lampiran
1.	Carta Alir Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Akur	Lampiran 1
2.	Senarai Semak	Lampiran 2
3.	Borang Tindakan Pembetulan	Lampiran 3
4.	Templet Laporan Kawalan Produk	Lampiran 4