

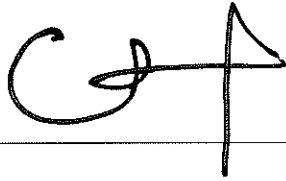



| | | |
|---|--------------------------------------|---|
|  BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM | PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN | NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 05 ISO.9001 : 2015 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | MUKA SURAT : 1/8 |


PROSEDUR PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

PK. UiTM. HEP (P). 05

| | Disediakan Oleh | Diluluskan Oleh |
|-------------|---|--|
| Tandatangan |  |  |
| Nama | Zaiti Noreen Binti Rosli | Prof. Dr. Azizan Bin Abdullah |
| Jawatan | Pengurus Asrama Kanan | Timbalan Naib Canselor HEP |
| Tarikh | 1 Julai 2019 | 1 Julai 2019 |

| | | |
|---|---|---|
|  <p>BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</p> | <p>PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN</p> | <p>NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 05 ISO.9001 : 2015</p> |
| | | <p>NO. KELUARAN : 03</p> |
| | <p>NO. PINDAAN : 00</p> | |
| | <p>MUKA SURAT : 1/8</p> | |

| BIL. | ISI KANDUNGAN | MUKA SURAT |
|-------------|----------------------------|-------------------|
| 1. | Objektif | 4 |
| 2. | Skop | 4 |
| 3. | Rujukan | 4 |
| 4. | Definisi | 4 |
| 5. | Singkatan | 6 |
| 6. | Tanggungjawab dan Tindakan | 7 |
| 7. | Rekod Kualiti | 8 |
| 8. | Lampiran | 9 |

| | | |
|---|---|---|
|  <p>BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</p> | <p>PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN</p> | <p>NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 05 ISO.9001 : 2015</p> |
| | | <p>NO. KELUARAN : 03</p> |
| | <p>NO. PINDAAN : 00</p> | |
| | <p>MUKA SURAT : 1/8</p> | |

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk memberi garis panduan bagi memastikan tindakan pembedahan terhadap sebarang ketidakpatuhan di dalam sistem pengurusan kualiti HEP dapat dilaksanakan dengan berkesan.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Pengurusan Bahagian Hal Ehwal Pelajar, UiTM Shah Alam untuk memastikan urusan tindakan pembedahan dapat dilaksanakan.


3.0 RUJUKAN

| | | |
|------------------------------------|---|----------------|
| Manual Kualiti | : | MK.HEP.UiTM.01 |
| Maklumat yang didokumenkan | : | Seksyen 7.5 |
| Kawalan maklumat yang didokumenkan | : | Seksyen 7.5.3 |
| Kajian Pengurusan | : | Seksyen 9.3 |
| Analisis dan penilaian | : | Seksyen 9.1.3 |

4.0 DEFINISI

4.1. Aduan/Maklumbalas Pelanggan (AMP)

Makluman atau maklumbalas yang diterima secara bertulis, panggilan telefon, faksimili, e-mail atau pelanggan yang membuat aduan yang berkaitan dengan proses pengurusan dan pembangunan Bahagian Hal Ehwal Pelajar.

| | | |
|---|--------------------------------------|---|
|  BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM | PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN | NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 05 ISO.9001 : 2015 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | MUKA SURAT : 1/8 |

4.2. Laporan Pemeriksaan Audit Dalam (LAD)

Dokumen yang mengandungi laporan mengenai penemuan yang diterima oleh Ketua Sistem Audit terhadap pihak yang diaudit (Auditee). Ianya menerangkan penemuan LAD dalam Sistem Kualiti dan mencadangkan penambahbaikan kepada sistem tersebut.

4.3 Pegawai Penyiasat

Seseorang seperti Ketua Pusat, Ketua Unit atau sesiapa yang dilantik dan diarahkan oleh Timbalan Naib Canselor HEP untuk menjalankan siasatan ke atas sesuatu perkara yang berbangkit berdasarkan LKP atau sebarang AMP Bahagian HEP.

4.4 Punca Isu 'Manusia'


Sebarang pembedahan yang melibatkan pelanggan & staf.

4.5 Punca Isu 'Sistem'

Pembedahan yang melibatkan sistem, proses kerja dan dokumen yang berkaitan dengannya.


4.6 Punca Isu 'Peralatan'

Sebarang tindakan pembedahan yang berkaitan dengan peralatan, komputer dan alat pandang dengar.

| | | |
|---|--------------------------------------|---|
|  BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM | PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN | NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 05 ISO.9001 : 2015 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | MUKA SURAT : 1/8 |


5.0 SINGKATAN

| | | |
|-----------|---|------------------------------------|
| AD | : | Audit Dalaman |
| AP | : | Aduan Pelanggan |
| LAD | : | Laporan Pemeriksaan /Audit Dalam |
| PAD | : | Pasukan Audit Dalam |
| MKSP | : | Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| TNC (HEP) | : | Timbalan Naib Canselor HEP |
| PPP | : | Pengarah Pembangunan Pelajar |
| PP | : | Pegawai Penyiasat |
| PE | : | Pegawai Eksekutif |
| WP | : | Wakil Pengurusan |
| P(HEP) | : | Pengurusan Hal Ehwal Pelajar |
| AMP | : | Aduan / Maklumbalas Pelanggan |
| PD | : | Pegawai Dokumen |
| LKP | : | Laporan Kefidakpatuhan |
| PYB | : | Pegawai Yang Bertanggungjawab |

| | | |
|---|---|---|
|  <p>BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</p> | <p>PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN</p> | <p>NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 05 ISO.9001 : 2015</p> |
| | | <p>NO. KELUARAN : 03</p> |
| | <p>NO. PINDAAN : 00</p> | |
| | <p>MUKA SURAT : 1/8</p> | |

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

| TANGGUNGJAWAB | TINDAKAN |
|---------------------|---|
| KP/KU/PD/KSA | <ol style="list-style-type: none"> 1. Isi borang tindakan Pembetulan seperti contoh di Lampiran 2 Bahagian 1. 2. Menyerahkan borang tindakan pembetulan kepada WP/KSA |
| WP/KSA | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ulas dan serahkan salinan borang yang telah diisi kepada PTJ |
| PTJ | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi borang tindakan pembetulan 2. Serahkan salinan borang yang telah diisi kepada PYB |
| PYB | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima & menyemak borang tindakan pembetulan yang diterima 2. Menerima borang log pembetulan & Tindakan Pencegahan yang telah siap diisi dari PTJ 3. Mendapatkan maklumat mengenai status tindakan pembetulan & Tindakan Pencegahan dari PTJ/KP/KU/KD/KSA 4. Menyediakan laporan analisa untuk dibentangi di MKSP 5. Serahkan hasil tindakan pembetulan kepada WP 6. Menyimpan borang tindakan pembetulan dan semua rekod berkaitan dalam fail rekod Tindakan Pembetulan. |
| WP | <ol style="list-style-type: none"> 1. Membentangi di mesyuarat MKSP 2. Memaklumkan keputusan MKSP kepada PTJ yang berkenaan |


| | | |
|---|---|---|
|  <p>BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</p> | <p>PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN</p> | <p>NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 05 ISO.9001 : 2015</p> |
| | | <p>NO. KELUARAN : 03</p> |
| | | <p>NO. PINDAAN : 00</p> |
| | | <p>MUKA SURAT : 1/8</p> |

7.0 REKOD KUALITI


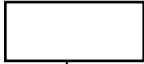
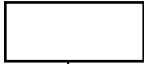
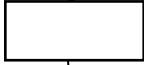

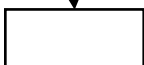
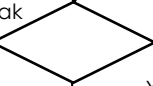
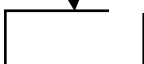
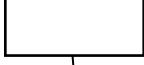
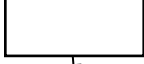
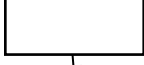

| Bil. | Jenis/Rekod | Rujukan | Lokasi | Tempoh Simpanan |
|------|--------------------------------|--------------------------|-----------|-----------------|
| 1. | Fail Rekod Tindakan Pembetulan | 600-HEP (12/10/1/1/5) | Bilik ISO | 3-5 tahun |


8.0 LAMPIRAN

| Bil. | Perkara | Lampiran |
|------|--------------------------------|------------|
| 1. | Carta Alir Tindakan Pembetulan | Lampiran 1 |
| 2. | Borang tindakan pembetulan | Lampiran 2 |
| 3. | Borang log tindakan pembetulan | Lampiran 3 |


| | | |
|---|--------------------------------------|---|
|  BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM | PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN | NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 05 ISO.9001 : 2015 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | MUKA SURAT : 1/8 | |

CARTA ALIR PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN


| PEGAWAI YANG BERTANGGUNG JAWAB | ALIRAN KERJA | PROSES KERJA | REKOD KUALITI |
|--------------------------------|---|---|---------------|
| |  | Mula | |
| PAD |  | Kenalpasti keperluan untuk Penambahbaikan/ Pembetulan/ Pencegahan | |
| PAD |  | Rekod butiran penemuan/ keputusan / cadangan | |
| PAD |  | Siasat punca | |
| PAD |  | Cadangan Penambahbaikan/ Pembetulan/ Pencegahan | |
| PP |  | Kelulusan Penambahbaikan/ Pembetulan/ Pencegahan | |
| |  Tidak / Ya | Penilaian penemuan | |
| PYB |  | Laksana cadangan tindakan dengan segera | |
| PAD |  | Sah pelaksanaan tindakan | |
| PD |  | Lapor tindakan | |
| PD |  | Rekod & fail | |
| |  | | |

| | | |
|---|---|---|
|  <p>BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</p> | <p>PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN</p> | <p>NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 05 ISO.9001 : 2015</p> |
| | | <p>NO. KELUARAN : 03</p> |
| | | <p>NO. PINDAAN : 00</p> |
| | | <p>MUKA SURAT : 1/8</p> |

| | | | |
|--|--|-------|--|
| | | Tamat | |
|--|--|-------|--|

| | | |
|---|--------------------------------------|---|
|  BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM | PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN | NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 05 ISO.9001 : 2015 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | MUKA SURAT : 1/8 | |


| BAHAGIAN 1: LAPORAN PENEMUAN/MASALAH | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Audit Dalam (AD) <input type="checkbox"/> NC <input type="checkbox"/> SFI | <input type="checkbox"/> Tindakan Pembedulan (TB) | <input type="checkbox"/> Risiko |
| <input type="checkbox"/> MKSP | <input type="checkbox"/> Aduan Pelanggan (AP) | |
| Nama pegawai yang melaporkan masalah: | Nombor telefon: | |
| | E-mail: | |
| | Tarikh Laporan: | |
| Apakah masalah/ ketidakakuran/penemuan/potensi masalah?: | | |
| Dimana berlaku? | Bila berlaku? | |
| Ketidapatuhan adalah berpunca daripada: | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Manusia | <input type="checkbox"/> Sistem | <input type="checkbox"/> Peralatan |
| Nyatakan rujukan SPK atau klausa ISO : | | |
| Apakah tindakan yang telah diambil (jika ada)? | | |
| BAHAGIAN 2: TINDAKAN PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB (PTJ) | | |
| Apakah punca sebenar masalah? | | |
| Tindakan pembedulan jangka pendek yang diperlukan: | | |
| "Nama Pegawai yang mengambil tindakan" Tindakan jangka pendek diserahkan kepada: | Tarikh perlu diselesai: | Tarikh selesai: |
| Nama: | | |
| Tindakan jangka panjang yang perlu diambil: | | |

| | | |
|---|--------------------------------------|---|
|  BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM | PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN | NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 05 ISO.9001 : 2015 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | | NO. PINDAAN : 00 |
| | | MUKA SURAT : 1/8 |

| | | |
|--|-------------------------|-----------------|
| "Nama Pegawai di pertanggungjawab" tindakan pembetulan jangka panjang ditugaskan kepada: Nama: | Tarikh perlu diselesai: | Tarikh selesai: |
|--|-------------------------|-----------------|

No. Siri: ADHEP – SV2/

Borang Tindakan Pembetulan/Pencegahan/Audit Dalam

| | | |
|---|--|---|
|  <p>BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</p> | <p align="center">PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN</p> | NO. RUJUKAN : PK. UiTM. HEP(P). 05 ISO.9001 : 2015 |
| | | NO. KELUARAN : 03 |
| | NO. PINDAAN : 00 | |
| | MUKA SURAT : 1/8 | |

| BAHAGIAN 3: TINDAKAN SUSULAN | |
|--|-----------------------------------|
| STATUS TINDAKAN PEMBETULAN: <input type="checkbox"/> Selesai/ Tutup <input type="checkbox"/> Belum Selesai/ Terbuka <input type="checkbox"/> Belum diambil tindakan | |
| <u>Ketidakpatuhan ditutup (jika berkaitan dengan audit)</u> | |
| Tandatangan (PTJ/Pegawai yang memantau atau mengawal proses) | Tarikh |
| <input type="checkbox"/> Arahan: Apabila ketidakpatuhan ditutup; cetak, tandatangan, rekodkan tarikh dan hantar satu salinan kepada Wakil Pengurusan dan Ketua Sistem Audit | |
| <input type="checkbox"/> Arahan: Sila lengkapkan Bahagian 1 dan hantar borang ini kepada Wakil Pengurusan/KSA, atau email kepada: amiza376@uitm.edu.my / rozaida706@uitm.edu.my | |
| BAHAGIAN 4: TINDAKAN WAKIL PENGURUSAN /KETUA SISTEM AUDIT HEP | |
| Tarikh diterima: | No Rujukan Log: |
| Adakah ini ketidakpatuhan SPK? (ya atau tidak berserta ulasan. Nyatakan rujukan SPK atau klausa ISO) | |
| Nonconformity assigned to: (Nama pegawai bertanggungjawab (PTJ)) Nama: | Tarikh: |
| <u>KEBERKESANAN TINDAKAN:</u> Adakah tindakan pembetulan menyelesaikan masalah secara berkesan (masalah tidak lagi berulang) dalam mengatasi punca sebenar masalah berlaku? (Jelaskan bagaimana kesimpulan dibuat). <u>(Diisi oleh WP/KSA)</u> | |
| Tutup/Sokong:..... Terbuka/Tidak Disokong:..... | Tarikh:..... Tandatangan:..... |
| Apakah terdapat cadangan untuk meminda Dokumen Kualiti (jika ada)? <u>(Diisi oleh WP/KSA)</u> | |

No. Siri: ADHEP – SV2/20

Borang Tindakan Pembetulan/Pencegahan/Audit Dalam

BAHAGIAN 1: LAPORAN PENEMUAN/MASALAH

Audit Dalam (AD)
 NC SFI

Tindakan Pembetulan (TB)

Risiko

MKSP

Aduan Pelanggan (AP)

Nama pegawai yang melaporkan masalah:

Nombor telefon:

E-mail:

Tarikh Laporan:

Apakah masalah/ ketidakakuran/penemuan/potensi masalah?:

Dimana berlaku?

Bila berlaku?

Ketidakpatuhan adalah berpunca daripada:

Manusia

Sistem

Peralatan

Nyatakan rujukan SPK atau klausa ISO :

Apakah tindakan yang telah diambil (jika ada)?

BAHAGIAN 2: TINDAKAN PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB (PTJ)

Apakah punca sebenar masalah?

Tindakan pembetulan jangka pendek yang diperlukan:

"Nama Pegawai yang mengambil tindakan"
Tindakan jangka pendek diserahkan kepada:

Tarikh perlu diselesai:

Tarikh selesai:

Nama:

Tindakan jangka panjang yang perlu diambil:

"Nama Pegawai di pertanggungjawab" tindakan
pembetulan jangka panjang ditugaskan kepada:

Tarikh perlu diselesai:

Tarikh selesai:

Nama:

| BAHAGIAN 3: TINDAKAN SUSULAN | |
|---|--|
| STATUS TINDAKAN PEMBETULAN: | |
| <input type="checkbox"/> Selesai/ Tutup | <input type="checkbox"/> Belum Selesai/ Terbuka |
| <input type="checkbox"/> Belum diambil tindakan | |
| <u>Ketidakpatuhan ditutup (jika berkaitan dengan audit)</u> | |
| Tandatangan (PTJ/Pegawai yang memantau atau mengawal proses) | Tarikh |
| □ Arahan: Apabila ketidakpatuhan ditutup; cetak, tandatangan, rekodkan tarikh dan hantar satu salinan kepada Wakil Pengurusan dan Ketua Sistem Audit | |
| □ Arahan: Sila lengkapkan Bahagian 1 dan hantar borang ini kepada Wakil Pengurusan/KSA, atau email kepada: amiza376@uitm.edu.my / rozaida706@uitm.edu.my | |
| BAHAGIAN 4: TINDAKAN WAKIL PENGURUSAN /KETUA SISTEM AUDIT HEP | |
| Tarikh diterima: | No Rujukan Log: |
| Adakah ini ketidakpatuhan SPK? (ya atau tidak berserta ulasan. Nyatakan rujukan SPK atau klausa ISO | |
| Nonconformity assigned to: (Nama pegawai bertanggungjawab (PTJ)) | Tarikh: |
| Nama: | |
| <u>KEBERKESANAN TINDAKAN:</u> | |
| Adakah tindakan pembetulan menyelesaikan masalah secara berkesan (masalah tidak lagi berulang) dalam mengatasi punca sebenar masalah berlaku? (Jelaskan bagaimana kesimpulan dibuat). <u>(Diisi oleh WP/KSA)</u> | |
| Tutup/Sokong:..... | Tarikh:..... |
| Terbuka/Tidak Disokong:..... | Tandatangan:..... |
| Apakah terdapat cadangan untuk meminda Dokumen Kualiti (jika ada)? <u>(Diisi oleh WP/KSA)</u> | |