




INSTITUT TEKNOLOGI MAJU
Institute of Advanced Technology

PROSEDUR
KAWALAN KE ATAS
PERKHIDMATAN YANG TIDAK
MEMATUHI KEPERLUAN YANG
DITETAPKAN
UPM/ITMA/P004

Disemak Oleh		Diluluskan Oleh	
Tandatangan		Tandatangan	
Nama	Prof . Madya Dr. Abd. Rahman Ramli	Nama	Prof. Ir. Dr. Barkawi Sahari
Jawatan	Wakil Pengurusan	Jawatan	Pengarah

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P004	Halaman : 1 drp 6
	KAWALAN KE ATAS PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMATUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN		No. Semakan : 00
			Tarikh : 16/05/2008

1.0 TUJUAN

Prosedur ini menerangkan proses kawalan ke atas perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan yang ditetapkan.

2.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi proses pelaksanaan pengawalan perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan yang ditetapkan dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

3.0 DOKUMEN RUJUKAN


Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen
UPM/ITMA/P005	Prosedur Tindakan Pembetulan
UPM/ITMA/P006	Prosedur Tindakan Pencegahan

4.0 TERMINOLOGI DAN GLOSARI

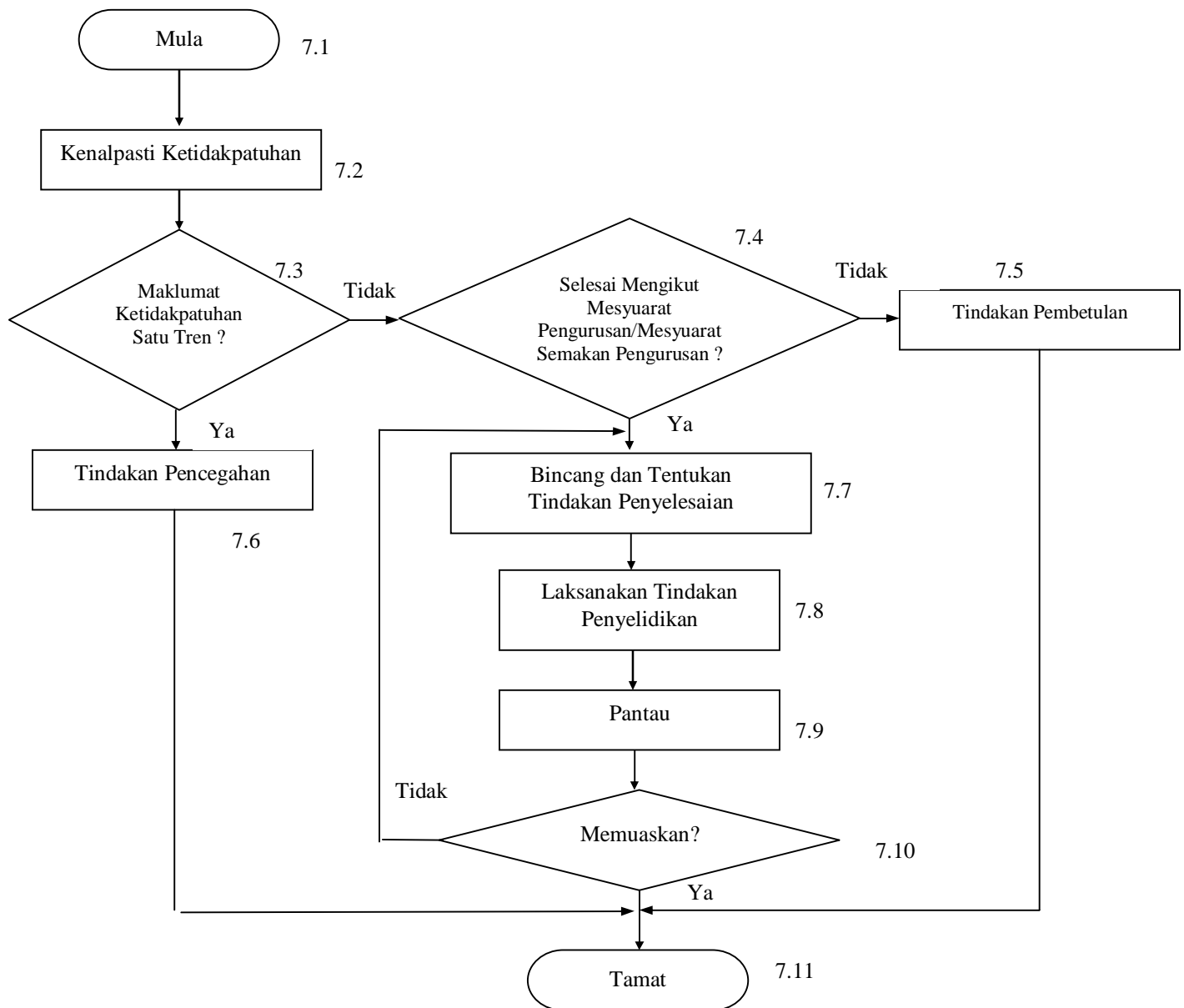
UPM	:	Universiti Putra Malaysia
ITMA	:	Institut Teknologi Maju
TP	:	Timbalan Pengarah
KL	:	Ketua Laboratori
PT	:	Pegawai Tadbir
JKP	:	Jawatankuasa Penyelidikan
Staf	:	Semua staf ITMA
Rincih	:	Pemusnahan Dokumen
R&D	:	Penyelidikan dan Pembangunan


5.0 TANGGUNGJAWAB

Pengarah, TP, KL dan PT bertanggungjawab menentukan prosedur ini dilaksanakan.

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P004	Halaman : 2 drp 6
	KAWALAN KE ATAS PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMATUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN		No. Semakan : 00 Tarikh : 16/05/2008

6.0 CARTA ALIR



	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P004	Halaman : 3 drp 6
	KAWALAN KE ATAS PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMATUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN		No. Semakan : 00
			Tarikh : 16/05/2008

7.0 PROSES TERPERINCI


No. Proses Terperinci **Tanggungjawab**

7.1 Mula

7.2 Kenalpasti Ketidakpatuhan

Kesan ketidakpatuhan dari aspek pelaksanaan dan maklumat pencapaiannya berdasarkan sumber berikut :

- | | |
|---|----|
| a) Penyelidikan <ul style="list-style-type: none"> i) Penghantaran Laporan 'Milestone' ii) Penghantaran Laporan Kewangan iii) Penghantaran Laporan Akhir iv) Pemantauan RA | TP |
| b) Pengurusan Sumber <ul style="list-style-type: none"> i) Laporan Lantikan Sumber Manusia ii) Laporan Perjawatan | PT |
| c) Perolehan <ul style="list-style-type: none"> i) Penerimaan peralatan yang tidak mematuhi spesifikasi | PT |
| d) Soal Selidik <ul style="list-style-type: none"> i) Perkhidmatan Laboratori ii) Perkhidmatan Teknologi Maklumat iii) Perkhidmatan Kemudahan/Infrastruktur iv) Perkhidmatan Kewangan | PT |
| e) Aduan <ul style="list-style-type: none"> i) Analisis Aduan Umum ii) Analisis Aduan Kerosakan iii) Baik pulih Peralatan, Mesin dan Jentera | PT |
| f) Audit Dalaman <ul style="list-style-type: none"> i) Laporan audit dalaman yang diterima | WP |

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P004	Halaman : 4 drp 6
	KAWALAN KE ATAS PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMATUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN		No. Semakan : 00
			Tarikh : 16/05/2008

7.3 Maklumat Ketidakpatuhan Satu Tren (Arah Alir)

7.3.1 Jika maklumat ketidakpatuhan adalah satu tren, ikut langkah 7.6 JKP

7.3.2 Jika tidak, ikut 7.4

7.4 Selesai Mengikut Mesyuarat Pengurusan/Mesyuarat Semakan Pengurusan?

7.4.1 Jika ia boleh diselesaikan melalui Mesyuarat Pengurusan/Mesyuarat Semakan Pengurusan ikut langkah 7.7 Pengarah/ TP/ KL

7.4.2 Jika tidak, ikut langkah 7.5

7.4.3 Bagi masalah penyelidikan, Pengarah/TP membuat syor terhadap ketidakpatuhan :

- i) Tambah peruntukan
- ii) Lanjut tempoh masa penyelidikan
- iii) Tarik balik peruntukkan
- iv) Tukar penyelidikan
- v) Tambah personel
- vi) Ubah metodologi
- vii) Tamatkan penyelidikan
- viii) Mengikuti kursus atau latihan berkaitan

7.5 Tindakan Pembetulan


Ambil tindakan yang sesuai dengan merujuk Prosedur Tindakan Pembetulan (UPM/ITMA/P005) Pegawai yang bertanggungjawab

7.6 Tindakan Pencegahan

Ambil tindakan pencegahan dengan merujuk Prosedur Tindakan Pencegahan (UPM/ITMA/P006) Pengarah/TP/KL

7.7 Bincang dan Tentukan Tindakan Penyelesaian

Bincang dan tentukan tindakan penyelesaian semasa Mesyuarat Pengurusan/ Mesyuarat Semakan Pengurusan Pengarah/TP/KL

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P004	Halaman : 5 drp 6
	KAWALAN KE ATAS PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMATUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN		No. Semakan : 00
			Tarikh : 16/05/2008

7.8 Laksanakan Tindakan Penyelesaian

Laksanakan tindakan penyelesaian seperti yang diputuskan semasa Mesyuarat Pengurusan/ Mesyuarat Semakan Pengurusan Pegawai yang bertanggungjawab

7.9 Pantau

Pantau tindakan penyelesaian yang diambil Pengarah/TP/KL


7.10 Memuaskan?

7.10.1 Jika tindakan memuaskan, ikut langkah 7.11 Pengarah/TP/KL
7.10.2 Jika tidak, ikut langkah 7.7

7.11 Tamat

8.0 REKOD KUALITI

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tempat dan Tempoh Simpanan	Tanggungjawab	Kuasa dan Cara melupus
1	UPM/ITMA/100-11/6 Kawalan Produk NC <ul style="list-style-type: none"> Borang Kawalan Produk/ Perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan yang ditetapkan (UPM/ITMA/B/P004/01) yang telah dilengkapkan. 	Pejabat Pengarah 1 tahun selepas penyelidikan tamat bagi staf kekal	TP/PT	TP Rincih

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P004	Halaman : 6 drp 6
	KAWALAN KE ATAS PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMATUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN		No. Semakan : 00
			Tarikh : 16/05/2008

9.0 SEJARAH SEMAKAN

No.	No. Bahagian	No. Semakan	Tarikh Kuatkuasa	Huraian Pindaan