



MANUAL KUALITI
FAKULTI SAINS KESIHATAN

MQ/UiTM/FSK



MANUAL KUALITI

ISO 9001:2015



FAKULTI SAINS KESIHATAN

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
CAWANGAN SELANGOR
KAMPUS PUNCAK ALAM
42300 BANDAR PUNCAK ALAM
SELANGOR DARUL EHSAN

Tel : 03-3258 4300

Fax :03-3258 4599

<http://www.fsk.uitm.edu.my>

Disemak oleh: 	Diluluskan oleh : 
Nama : Dr Siti Nazrina Camalxaman Jawatan : Wakil Pengurusan Tarikh : 1 Disember 2021	Nama : Prof. Dr. Zulkhairi Bin Hj Anom Jawatan: Dekan Tarikh : 1 Disember 2021

KAWALAN DOKUMEN

Dokumen Kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pelaksanaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran Program Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Sarjana dan Doktor Falsafah serta aktiviti penyelidikan di Fakulti Sains Kesihatan (FSK), Universiti Teknologi MARA (UiTM), memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015.

Dokumen ini adalah TERKAWAL dan tertakluk kepada peraturan-peraturan berikut:-

- a) Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemaskini apabila terdapat pindaan.
- b) Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan dengan kelulusan Dekan Fakulti atau seperti yang diputuskan di dalam mana-mana mesyuarat pengurusan (Mesyuarat Pengurusan Fakulti, Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Fakulti atau Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan).
- c) Terdapat dalam dua (2) bentuk iaitu Dokumen Asal yang diitanda dengan perkataan **DOKUMEN INDUK** dan Dokumen Elektronik yang dipaparkan melalui Laman Sesawang rasmi FSK atau di dalam Sistem Pengurusan Maklumat FSK dikenali sebagai **SALINAN DOKUMEN TERKAWAL**.
- d) Dokumen yang dimuat turun dan dicetak atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap sebagai **SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**.
- e) Manual Kualiti ini adalah hak terpelihara FSK. Mana-mana bahagian dokumen ini tidak boleh dicetak atau disimpan dalam cara yang boleh digunakan ataupun dipindahkan dalam sebarang bentuk tanpa izin daripada:

Dekan
Fakulti Sains Kesihatan
UiTM Selangor

Tel : 03-3258 4300
Faks : 03-3258 4599
Laman sesawang : <http://www.fsk.uitm.edu.my>.



REKOD PINDAAN

BIL	MUKASURAT/ PERENGGAN	RINGKASAN	KELULUSAN	
			TARIKH	TANDATANGAN



KANDUNGAN

PENDAHULUAN

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami organisasi dan konteksnya

4.2 Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan

4.3 Skop Sistem Pengurusan Kualiti

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan proses-prosesnya

5.0 KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan dan komitmen

5.2 Tumpuan kepada Pelanggan

5.3 Dasar Kualiti

5.4 Fungsi, tanggungjawab dan bidang kuasa

6.0 PERANCANGAN

6.1 Tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang

6.2 Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya

6.3 Perancangan perubahan

7.0 SOKONGAN

7.1 Penyediaan sumber

7.2 Kompetensi

7.3 Kesedaran

7.4 Komunikasi

7.5 Maklumat yang berdokumen



8.0 OPERASI

- 8.1 Perancangan operasi dan kawalan
- 8.2 Keperluan untuk produk dan perkhidmatan
- 8.3 Rekabentuk dan pembangunan produk
- 8.4 Keperluan untuk produk dan perkhidmatan
- 8.5 Pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan
- 8.6 Pemantauan dan pengukuran produk
- 8.7 Kawalan produk yang tidak memenuhi spesifikasi

9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DALAM PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN

- 9.1 Pemantauan dan pengukuran
- 9.2 Audit Dalam
- 9.3 Kaji Semula Pengurusan

10.0 PENAMBAHBAIKAN

- 10.1 Umum
- 10.2 Ketidapatuhan dan Tindakan Pembetulan
- 10.3 Penambahbaikan Berterusan



1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 Pendahuluan

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Perkara 4.3, 4.4 dan 7.5.1 ISO 9001:2015, Code of Practice for Institutional Audit (COPIA) dan Code of Practice for Program Accreditation (COPPA), Malaysian Qualifications Agency (MQA). Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan maklumat berkaitan dengan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan untuk memandu FSK ke arah memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015, COPIA dan COPPA, MQA.

Manual Kualiti ini disokong oleh Prosedur Kualiti, yang terdiri daripada Prosedur Pengurusan dan berserta Arahan Kerja, Carta Aliran Proses dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya.

Dokumen Sokongan meliputi:

- Akta Institut Teknologi MARA 173 dan pindaannya
- Akta Institusi Pengajian Tinggi (Tatatertib) 1976, Akta 174
- Peraturan Akademik (Pindaan 2013)
- Arahan dan Surat Pekeliling Perbendaharaan
- Arahan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan
- Pelan Perancangan Strategik Fakulti
- Buku Panduan Staf
- Code of Practice for Programme Accreditation (2009)
- Code of Practice for Institutional Audit (2008)
- Garis Panduan Akreditasi Lembaga Jururawat Malaysia
- Garis Panduan Akreditasi oleh Lembaga Optik Malaysia
- Quality Assurance & Enhancement Policy (2014)
- Polisi Penilaian Akademik Pelajar UiTM (2015)
- Dasar Plagiarisma UiTM (2012)
- Kod Etika Pensyarah
- Lain-lain dokumen sokongan yang digunakan dalam UiTM



1.2 Tujuan

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Fakulti Sains Kesihatan; yang mana selepas ini dirujuk sebagai FSK.
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang berlandaskan piawaian ISO 9001:2015 dalam pengajaran dan pembelajaran semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh FSK (yang selepas ini dirujuk sebagai Program).
- c) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengajaran & pembelajaran, penyelidikan, perundingan, inovasi, pengkomersialan dan jaringan industri & kemasyarakatan yang dilaksanakan mengikut keperluan ISO 9001: 2015; dan
- d) Menjelaskan proses yang dijalankan serta batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015.

1.3 Kandungan Manual

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

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



1.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Capaian

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Dekan FSK. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal dan akan dipaparkan di laman web rasmi FSK.

1.5 Penyelarasan Pindaan

Wakil Pengurusan FSK bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 7.5.2. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang menyediakan dokumen ini.

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Sejarah dan Latar Belakang FSK

Sejarah fakulti ini bermula pada tahun 1996, dengan penawaran tujuh (7) kursus Sains Kesihatan di kampus UiTM Jalan Othman, Petaling Jaya, Selangor. Pada peringkat awalnya, kesemua tujuh kursus tersebut adalah di bawah kelolaan Fakulti Sains Gunaan (FSG). Kursus yang terlibat adalah Diploma Kejururawatan, Diploma Teknologi Makmal Perubatan, Diploma Pengimejan Perubatan, Diploma Kesihatan dan Keselamatan Persekitaran, Diploma Pemulihan Anggota, Diploma Pemulihan Carakerja dan Diploma Farmasi. Mulai 1 Disember 2002, kesemua kursus-kursus Teknologi Kesihatan tersebut, kecuali Kursus Diploma Farmasi, telah diserap ke dalam Fakulti Perubatan Dan Sains Kesihatan (FPSK). Pada 26 Januari 2004, Kementerian Pendidikan Malaysia telah bersetuju untuk meluluskan pemisahan Fakulti Sains Kesihatan dan Fakulti Perubatan kepada dua fakulti yang berbeza. Maka berkuatkuasa pada 15 Mac 2004 FPSK telah dipisahkan dengan rasminya menjadi Fakulti Sains Kesihatan (FSK) dengan kesemua enam (6) program diploma tersebut telah diletakkan di bawah FSK. Seterusnya, pada tahun 2008, FSK telah dipindahkan dari kampus UiTM Jalan Othman ke kampus UiTM Puncak Alam, Bandar Puncak Alam, Selangor.

FSK terus berkembang dimana pada tahun 2005, FSK telah menawarkan (6) program Sarjana Muda iaitu program Sarjana Muda Kejururawatan (Kepujian), Sarjana Muda Teknologi Makmal Perubatan (Kepujian), Sarjana Muda Pengimejan Perubatan (Kepujian), Sarjana Muda



Fisioterapi (Kepujian), Sarjana Muda Pemulihan Carakerja (Kepujian) dan Sarjana Muda Kesihatan dan Keselamatan Persekitaran (Kepujian). Setahun kemudian, FSK telah menambah satu (1) lagi program iaitu Sarjana Muda Optometri (Kepujian) dan pada tahun 2008 program Sarjana Muda Pemakanan dan Dietetik (Kepujian) telah mula ditawarkan.

Pada tahun 2007, FSK telah turut menawarkan empat (4) program Sarjana Muda secara e-PJJ iaitu Sarjana Muda Kejururawatan (Kepujian), Sarjana Muda Pengimejan Perubatan (Kepujian), Sarjana Muda Kesihatan dan Keselamatan Persekitaran (Kepujian) dan Sarjana Muda Pemulihan Carakerja (Kepujian). Pada tahun yang sama juga, FSK telah mengorak satu lagi langkah ke hadapan dengan menawarkan program sarjana secara kerja kursus. Program yang terlibat adalah Sarjana Kejururawatan (Kesihatan Wanita) dan Sarjana Kejururawatan (Perawatan Rapi). Ini kemudiannya diikuti dengan penawaran beberapa lagi program Sarjana dan Doktor Falsafah secara penyelidikan. Buat masa ini, terdapat sebanyak empat puluh dua (42) program yang ditawarkan oleh FSK yang meliputi enam (6) program diploma, lapan program ijazah (8), tujuh belas (17) program sarjana dan sebelas (11) program Doktor Falsafah. Terdapat juga lima (5) program ijazah sarjana muda yang ditawarkan secara epjj.

Sebagai langkah untuk memberikan lebih tumpuan kepada program ijazah sarjana muda dan ke atas, FSK telah memindahkan lima (5) daripada enam program diplomasnya ke UiTM Bertam mulai tahun 2010. Buat masa ini, cuma Diploma Pengimejan Perubatan yang masih ditawarkan di kampus Puncak Alam dan dijangka akan dipindahkan ke UiTM Bertam dalam masa terdekat. Selain dari itu, program Diploma Kejururawatan dan Diploma Kesihatan Persekitaran turut ditawarkan di kampus Kota Samarahan di Sarawak.

2.2 Visi UiTM

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

2.3 Misi UiTM

Misi UiTM adalah untuk 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 MISI PENDIDIKAN FSK

Melaksanakan sistem pendidikan dalam bidang kesihatan yang disokong kurikulum dinamik, tenaga kerja kompeten, beretika, komited dan berpengetahuan serta prasarana kondusif sejajar perkembangan teknologi terkini.

Melaksanakan penyelidikan dan perundingan kesihatan yang memacu pembangunan aktiviti pengajaran dan pembelajaran yang menjurus ke arah peningkatan kesihatan dan sosio ekonomi masyarakat

2.5 Dasar Kualiti FSK

Dasar kualiti FSK adalah seperti berikut:

- a) FSK komited untuk memberi pendidikan dalam bidang sains kesihatan yang bertaraf global, berorientasikan pelanggan serta berteraskan penyelidikan dan perundingan.
- b) FSK juga komited menghasilkan profesional yang kompeten dan penyayang untuk meningkatkan status kesihatan masyarakat serta sentiasa melaksanakan penambahbaikan berterusan bagi memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan.

2.6 Objektif Kualiti FSK

Menjelang 2025:

- a) Sekurang-kurangnya 20% pelajar tamat pengajian dengan CGPA melebihi 3.5.
- b) Sekurang-kurangnya 20% pelajar tamat pengajian dalam tempoh pengajian (GOT) bagi pengajian pascasiswazah (secara kerja kursus dan penyelidikan).
- c) Sekurang-kurangnya 80% pelajar mendapat pekerjaan dalam tempoh dua belas bulan selepas tamat pengajian.
- d) Nisbah pensyarah kepada pelajar adalah 1:15 dan penyelia klinikal kepada pelajar adalah 1:10.
- e) 30% pensyarah mempunyai ijazah PhD.
- f) 100% program pengajian mendapat pengiktirafan badan profesional tempatan dan 20% program ijazah Sarjana Muda mendapat pengiktirafan antarabangsa.
- g) 80% pensyarah menghasilkan penulisan ilmiah/karya kreatif/ pembentangan kertas kerja/ perundingan.
- h) Jumlah geran penyelidikan terkumpul mencapai sekurang-kurangnya RM 0.5 juta setahun.
- i) Penjana pendapatan setiap tahun mencapai sekurang-kurangnya RM 0.5 juta setahun.



2.7 CARTA ORGANISASI FSK

FSK diterajui oleh pentadbir akademik yang diketuai oleh Dekan, tiga (3) orang Timbalan Dekan, sepuluh (10) orang Ketua Pusat Pengajian (seorang Ketua Pusat Pengajian Pascasiswazah, seorang Ketua Pusat Pengajian iCEPS, lapan orang Ketua Pusat Pengajian), seorang (1) Ketua Jabatan dan seorang (1) Ketua Unit Kualiti. Timbalan Dekan (Akademik) dibantu oleh Koordinator NOBEL dan Koordinator LATIH bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran. Disamping itu bagi tujuan khidmat komuniti dan entiti keusahawanan, FSK dibantu oleh Koordinator ICAN dan Koordinator MASMED sementara LO OIA pula membantu FSK bagi urusan jaringan antarabangsa. FSK juga telah mewujudkan Koordinator Teeside bagi menyelaraskan segala urusan penyediaan infrastruktur bagi program yang dianjurkan oleh Universiti Teeside. Organisasi ini juga dibantu oleh staf sokongan dalam Gred Perjawatan N, C, U, F dan J. Pengurusan makmal diletakkan di bawah tanggungjawab Timbalan Pegawai Sains dan Pengurus Klinikal diwujudkan bagi membantu menyelaraskan aktiviti di pusat latihan klinikal dan Ketua Skim U diwujudkan bagi menyelia kakitangan skim U di FSK. Carta Organisasi FSK adalah seperti di Lampiran 1: Carta Organisasi Fakulti Sains Kesihatan.

3.0 TERMA DAN DEFINISI

a) Pelanggan

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:

i) Pelanggan misi

Ibubapa/ Penjaga, Penaja Pelajar, Kementerian Pelajaran Malaysia, Lembaga Pengarah Universiti dan UiTM.

ii) Pelanggan proses

Pelajar yang mengikuti Program di FSK, pensyarah, penyelidik dan pembantu penyelidik yang melakukan aktiviti penyelidikan.

iii) Pelanggan dalaman

Staf yang berkhidmat di FSK.

iv) Pelanggan luar

Universiti, Industri, Agensi Kerajaan, pemegang taruh dan lain-lain.



b) Produk

Produk akhir dari proses perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran adalah graduan, iaitu pelajar yang tamat program. Produk sampingan yang lain termasuklah kurikulum, fail kursus, bahan pengajaran, kertas soalan peperiksaan yang disediakan, serta hasil dari setiap proses pengajaran dan pembelajaran.

Manakala produk akhir dari proses penyelidikan adalah pensyarah dan penyelidik yang berkepakaran di dalam sesuatu bidang penyelidikan. Produk sampingan yang lahir dari proses ini adalah modal insan (penolong penyelidik pascasiswazah atau bukan pascasiswazah), inovasi, paten dan penerbitan.

c) Program

FSK menawarkan sebanyak empat puluh dua (43) program di peringkat Diploma, Sarjana Muda, Sarjana dan Kedoktoran.

d) Staf FSK

Staf FSK terdiri daripada staf akademik dan staf sokongan. Staf akademik terdiri daripada penjawat dalam Gred DM seperti Profesor, Profesor Madya, Pensyarah Kanan dan Pensyarah. Staf sokongan pula terdiri daripada kumpulan perjawatan dalam Gred N, C, U, F dan J.

e) Pengurusan Atasan

Pengurusan atasan terdiri daripada Dekan dan Timbalan-timbalan Dekan yang dilantik terus oleh Naib Canselor UiTM.

f) Wakil Pengurusan

Wakil Pengurusan adalah pentadbir akademik yang dilantik oleh Dekan untuk memastikan proses pembangunan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan Sistem Pengurusan Kualiti FSK selaras dengan keperluan ISO 9001: 2015 dan COPIA. Wakil Pengurusan FSK adalah Timbalan Dekan (Akademik).

g) Ketua Unit Kualiti

Staf yang dilantik oleh Dekan bagi merancang dan memantau pelaksanaan aktiviti dan inisiatif penambahbaikan kualiti yang menyokong dan memantapkan Sistem Pengurusan Kualiti di FSK sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti



h) Pengawal Dokumen

Pengawal Dokumen adalah Penolong Pendaftar (Akademik), sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti, yang bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelenggara dokumen kualiti SPK PTJ.

g) Risiko

Kemungkinan dan kesan peristiwa yang tidak menentu atau tidak diingini.

SINGKATAN

BTU	-	Badan Transformasi Universiti
COPIA	-	<i>Code of Practice for Institutional Audit</i>
COPPA	-	<i>Code of Practice for Programme Accreditation</i>
FSK	-	Fakulti Sains Kesihatan
ICRESS	-	<i>Integrated Course Registration & Scheduling System</i>
IRMI	-	Intitut Pengurusan Penyelidikan Dan Inovasi
JAF	-	Jawatankuasa Akademik Fakulti
KPM	-	Kementerian Pengajian Tinggi
KUK	-	Ketua Unit Kualiti
LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
MPE	-	Mesyuarat Pengurusan Eksekutif
MPF	-	Mesyuarat Pengurusan Fakulti
MQA	-	<i>Malaysian Qualifications Agency</i>
MQF	-	<i>Malaysian Qualifications Framework</i>
OBE	-	<i>Outcome-based Education</i>
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
WP	-	Wakil Pengurusan
UiTM	-	Universiti Teknologi MARA



4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

FSK telah mengenalpasti dan menentukan isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan:

- a) matlamat dan halatuju strategik
- b) kesan yang mempengaruhi kemampuan pencapaian hasil dan keputusan cemerlang serta objektif yang dikehendaki dalam pelaksanaan SPK.

Ianya dilakukan dengan menilai semula maklumat berkaitan isu luaran dan dalaman sekurang-kurangnya sekali setahun bagi memastikan ianya kekal relevan dengan keperluan pihak yang berkaitan serta mencapai objektif yang dikehendaki dalam pelaksanaan SPK.

4.2 Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan

FSK mengenalpasti dan menentukan jangkaan dan keperluan pihak berkepentingan yang relevan (seperti yang disebutkan di Seksyen 3.0) melalui berbagai cara termasuklah kajiselidik, aduan, maklumbalas, pekeliling, dan garis panduan. Maklumat yang diperolehi akan dinilai dan dikaji dalam usaha menambahbaik SPK.

4.3 Penentuan Skop Sistem Pengurusan Kualiti

FSK bertanggungjawab menentukan skop Sistem Pengurusan Kualiti FSK dengan mengenalpasti kesesuaian dan batasan SPK yang diwujudkan. Skop SPK FSK dikenalpasti dan ditentukan dengan mengambilkira perkara berikut:

- a) Isu luaran dan dalaman (rujuk 4.1)
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan (rujuk 4.2)
- c) Proses dan perkhidmatan yang disediakan oleh FSK.

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti FSK adalah meliputi penyediaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran bagi program Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Sarjana dan Doktor Falsafah serta pelaksanaan aktiviti penyelidikan di FSK, Universiti Teknologi MARA (UiTM).



Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi

FSK telah mengambil kira dasar yang telah digariskan oleh kerajaan dalam perkara berkaitan teras dasar, matlamat dan strategi penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi, selain perkara-perkara yang terdapat dalam misi pendidikan, dasar dan objektif kualiti FSK. Terdapat empat aktiviti teras atau keutamaan operasi FSK iaitu:

- a) Pembangunan Akademik
- b) Pembangunan Pelajar
- c) Pemantapan Pengurusan
- d) Pembangunan Sumber Manusia

4.3.1 Batasan Aplikasi Pelaksanaan MS ISO 9001:2015

FSK akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2015 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti FSK. Walau bagaimanapun FSK tidak menuntut pematuhan kepada keperluan-keperluan ISO 9001: 2015 yang berikut:-

8.5.1 (f): Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan; validasi dan validasi semula secara berkala, keupayaan untuk mencapai keputusan yang dirancang daripada proses untuk pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan, di mana output yang dihasilkan tidak boleh disahkan atau pengukuran berikutnya.

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya

4.4.1 Keperluan Am

FSK telah mewujudkan, mendokumen, melaksana, menyelenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti dan proses yang diperlukan beserta interaksi di antara proses sepertimana keperluan piawaian ISO 9001:2015 seperti berikut:

- a) Membentuk Pelan Kualiti dan skop SPK untuk mencapai Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti berasaskan perundangan, dasar dan peraturan UiTM;
- b) Menentukan keperluan perkhidmatan dan aliran proses yang perlu ada dalam SPK berpandukan interaksi antara bahagian/ jabatan yang terlibat bagi memastikan proses yang ditentukan berjalan dengan efektif dan terkawal;
- c) Menentukan ciri dan kaedah kawalan dalam Prosedur Kualiti untuk memastikan proses dan kawalannya adalah berkesan;
- d) Mengenalpasti sumber dan maklumat yang diperlukan dan memastikan sumber yang diperlukan disediakan dan dikawal;



- e) Memantau dan membuat pengukuran yang sewajarnya dan jika perlu, melakukan perubahan kepada proses untuk memastikan pencapaian keputusan yang dikehendaki;
- f) Menangani risiko dan peluang mengikut keperluan sub-klausa 6.1;
- g) Menilai proses dan melaksanakan sebarang perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses mencapai matlamat;
- h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti.

Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, FSK akan memastikan semua kehendak dan keperluan piawaian yang ditetapkan oleh ISO 9001:2015 dipatuhi dan terkawal. Jenis dan tahap kawalan yang diaplikasikan ke atas proses sumber dan perkhidmatan luar akan dinyatakan dalam sistem pengurusan kualiti.

FSK telah mengenalpasti bahagian yang terlibat bagi proses yang berkaitan dengan sumber dan perkhidmatan luar seperti berikut:

- a) Bahagian Pembangunan,
- b) Bahagian Pengurusan Fasiliti,
- c) Bahagian Hal Ehwal Akademik,
- d) Bahagian Hal Ehwal Pelajar,
- e) Bahagian Penyelidikan dan Inovasi (IRMI)
- f) Bahagian sumber manusia (Pejabat Pendaftar) dan
- g) Bahagian latihan kepimpinan dan pembangunan staf (ILD)

4.4.2 Keperluan Dokumentasi

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi Pengurusan Korporat FSK. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 di FSK. Struktur Dokumentasi SPK FSK adalah seperti Rajah 1.

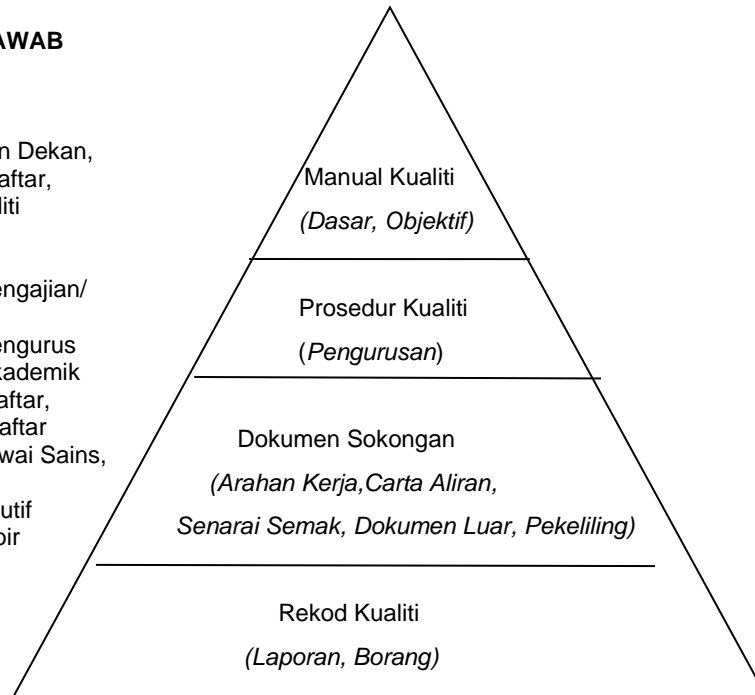
Dokumen Elektronik Manual Kualiti (MK), Prosedur Kualiti Pengurusan (PK.P) dan Prosedur Kualiti Operasi (PK.O) diterbitkan di dalam laman sesawang FSK atau sistem FSKDoc yang boleh diakses oleh staf FSK. Buat masa ini bagi keperluan operasi, FSK menggunakan Prosedur Operasi Pemilik Proses (Bahagian Hal Ehwal Akademik, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Bahagian Penyelidikan dan Inovasi UiTM) ataupun dokumen sokongan yang disediakan oleh Pemegang Proses.



TANGGUNGJAWAB

Dekan, Timbalan Dekan,
Timbalan Pendaftar,
Ketua Unit Kualiti

Ketua Pusat Pengajian/
Ketua Jabatan,
Koordinator, Pengurus
Klinikal, Staf Akademik
Timbalan Pendaftar,
Penolong Pendaftar
Timbalan Pegawai Sains,
Pegawai Sains,
Pegawai Eksekutif
Pembantu Tadbir
Staf Makmal



PENERANGAN

Dasar, Objektif dan
Manifesto Perancangan
Sistem Kualiti

Dokumen berkaitan Aktiviti
Operasi dan Pengurusan

Dokumen Terperinci
mengenai Tugasan

Rekod/Dokumen yang
menjadi sokongan kepada
Sistem Kualiti

Rajah 1: Struktur Dokumentasi ISO 9001:2015 FSK

Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:

a) Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi skop penyampaian FSK. Prosedur Kualiti disediakan dan diselenggara oleh Pemegang Prosedur dan diluluskan oleh Dekan.

b) Prosedur Kualiti (Pengurusan)

Prosedur Kualiti (Pengurusan) atau PK.P diwujudkan bagi memastikan sistem pengurusan dilaksanakan mematuhi perancangan dan memenuhi keperluan ISO 9001:2015.



ia melibatkan prosedur berikut:

No. Prosedur	Tajuk Prosedur
PKP.01	Kawalan Dokumen Kualiti
PKP.02	Kawalan Rekod Kualiti
PKP.03	Audit Dalaman
PKP.04	Tindakan Pembetulan
PKP.05	Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
PKP.06	Kajian Semula Pengurusan

c) Dokumen Sokongan

Dokumen Sokongan (DS) adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia dijadikan rujukan dan sokongan kepada Sistem Pengurusan. DS disimpan dan diselenggara oleh Pemegang Prosedur mengikut fungsi masing-masing untuk rujukan staf yang bertanggungjawab. Senarai DS diwujudkan untuk menyelenggara status dokumen berkaitan.

5.0 KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan dan Komitmen

Pengurusan Atasan FSK sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesananannya dengan:

- Memastikan semua staf FSK memahami dan menghayati betapa pentingnya kehendak pelanggan dipenuhi serta, keperluan perundangan dan peraturan dipatuhi
- Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti (Rujuk para 2.5 & 2.6)
- Mengadakan dan mengkaji semula Perancangan Strategik FSK
- Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan bagi menyemak dan memantau prestasi sistem pengurusan kualiti
- Membangun dan mewujudkan Daftar Risiko FSK
- Memastikan sumber yang perlu untuk pelaksanaan sistem pengurusan kualiti adalah mencukupi mengikut COPIA, COPPA dan Standard Program
- Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses.



5.1.1 Kepimpinan dan Komitmen Terhadap SPK

Pengurusan Atasan FSK hendaklah menunjukkan daya kepimpinan dan komitmen yang tinggi dalam pelaksanaan SPK melalui:

- a) Mengambil tanggungjawab terhadap keberkesanan SPK dengan melakukan semakan secara berkala terhadap Objektif Kualiti
- b) Mewujudkan polisi dan objektif kualiti serta memastikan kesesuaiannya dengan matlamat strategik dan konteks organisasi
- c) Mengintegrasikan SPK dalam proses penyampaian perkhidmatan di FSK
- d) Menjalankan usaha menggalak dan memberi kesedaran dan kefahaman kepada warga FSK berkaitan pendekatan proses dan penilaian risiko
- e) Menyediakan sumber yang mencukupi dan tadbir urus yang sistematik bagi setiap aktiviti yang berkaitan dengan perkhidmatan utama
- f) Menggalakkan penambahbaikan secara berterusan
- g) Melantik, mengarah dan menyokong tenaga kerja untuk menyumbang terhadap keberkesanan SPK.

5.1.2 Tumpuan Kepada Pelanggan

Pengurusan Atasan FSK hendaklah memastikan kehendak pelanggan dikenalpasti, dan dipenuhi dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan:

- a) mengenalpasti kehendak pelanggan dengan mewujudkan kaedah bagi menerima aduan atau maklumbalas serta cadangan daripada pelanggan berhubung dengan program yang dikendalikan.
- b) mengenalpasti risiko dan peluang yang memberi kesan kepada pematuhan perkhidmatan.
- c) memberi tumpuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara berterusan.

5.2 Dasar Kualiti

Pengurusan FSK akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:-

- a) bersesuaian dengan matlamat penubuhan FSK dengan mengambilkira kehendak pelanggan dan keperluan semasa
- b) menjadi asas untuk mewujudkan, menilai semula dan menyelenggara objektif Kualiti FSK



- c) merangkumi komitmen pengurusan untuk memenuhi keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti dan meningkatkan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan
- d) merangkumi komitmen dalam penambahbaikan berterusan SPK.

Sila rujuk para 2.5 & 2.6 untuk Dasar dan Objektif Kualiti FSK

Penyampaian Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini perlu didokumenkan, disebar, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga FSK dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan.

5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA

Pengurusan Atasan FSK perlu mengenalpasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf FSK. Pemberian tanggungjawab dan bidang kuasa termasuk:

- a) Memastikan SPK memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015
- b) Memastikan keperluan proses SPK diwujudkan, dilaksana dan diselenggara untuk mencapai output yang dikehendaki
- c) Melaporkan kepada Pengurusan Atasan FSK mengenai prestasi SPK dan juga peluang untuk penambahbaikan
- d) Memastikan staf FSK fokus kepada pelanggan dengan diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan SPK
- e) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Wakil Pengurusan FSK dibantu secara operasinya oleh Unit Pengurusan Kualiti Fakulti yang diketuai oleh KUK (Ketua Unit Kualiti).



6.0 Perancangan

6.1 Tindakan bagi Menentukan Risiko dan Peluang

Bagi memastikan dan menjamin SPK akan mencapai matlamat yang telah ditetapkan dan menghalang atau mengurangkan hasil yang tidak diingini serta mencapai penambahbaikan; kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap fakulti telah dikenalpasti melalui analisa ke atas semua perkara tersebut semasa perancangan dan semakan ke atas pelan strategik fakulti dilakukan.

6.1.1 Penentuan Risiko dan Peluang

Dalam merancang dan mengurus risiko dan peluang, FSK mengambil kira isu dalaman dan luaran yang ditetapkan dalam klausa 4.1 dan keperluan untuk memahami kehendak pelanggan sepertimana klausa 4.2.

FSK hendaklah mengenalpasti dan menentukan risiko dan peluang yang berpotensi (*opportunity*) bagi memastikan:

- a) SPK mencapai matlamat yang dirancang
- b) Meningkatkan kesan yang dijangka
- c) Mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini
- d) Mencapai penambahbaikan berterusan.

6.1.2 Perancangan Organisasi

Perancangan pengurusan risiko di FSK hendaklah mengambilkira aspek berikut:

- a) Menyediakan Pelan Tindakan Pengurusan Risiko untuk memastikan keberkesanan kawalan risiko dan peluang bagi memenuhi prinsip pengurusan risiko melalui penyediaan sumber yang mencukupi, menetapkan tanggungjawab dan bidang kuasa dan menilai laporan audit berkaitan aspek pengurusan risiko dan peluang.
- b) Menentukan dan menangani risiko dan peluang melalui:
 - i. Kenalpasti aktiviti jabatan
 - ii. Mengenalpasti risiko
 - iii. Mengenalpasti kesan risiko
 - iv. Mengenalpasti kawalan sedia ada



- v. Menilai risiko
- vi. Menetapkan langkah kawalan
- vii. Melaksanakan pemantauan terhadap tindakan kawalan
- viii. Menilai keberkesanan tindakan kawalan

6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan Mencapainya

Objektif kualiti FSK adalah berlandaskan objektif Kualiti UiTM yang diwujudkan untuk fungsi, tahap dan proses yang berkaitan. Objektif ditetapkan perlu memenuhi ciri berikut:

- a) Boleh diukur, spesifik dan boleh dicapai
- b) Selaras dengan dasar kualiti
- c) Mengambil kira semua ciri dan keperluan
- d) Relevan dan memberi impak kepada perkhidmatan dan pelanggan
- e) Boleh dipantau dan dinilai keberkesanannya
- f) Boleh diselenggara/ dipinda/ dikemaskini.

Kepimpinan FSK hendaklah memberikan komitmen untuk pelaksanaan SPK secara berterusan dan meningkatkan keberkesanannya melalui pengukuran objektif kualiti yang ditetapkan.

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

FSK memastikan perubahan kepada SPK dilakukan dengan terancang dengan mengambilkira:

- a) Tujuan perubahan tersebut dan kemungkinan yang timbul
- b) Integriti SPK kekal kukuh walaupun berlaku perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti
- c) Kewujudan sumber untuk menangani perubahan
- d) Pembahagian dan pembahagian semula tanggungjawab dan bidang kuasa.



7.0 SOKONGAN

7.1 PENYEDIAAN SUMBER

FSK memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyelenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti FSK secara berterusan dengan mengambilkira:

- a) Kebolehan dan kekangan sumber dalaman sedia ada.
- b) Sumber yang perlu diperolehi dari pembekal luar.

7.1.1 Tenaga Kerja

FSK perlu mengenalpasti dan menyediakan tenaga kerja yang diperlukan untuk mewujudkan, melaksanakan, menyelenggara dan meningkatkan prestasi SPK melalui proses kerja yang diperlukan. Penentuan tenaga kerja yang berkecukupan dinyatakan dalam klausa 7.2:Kompetensi.

7.1.2 Infrastruktur

FSK komited untuk menyediakan kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk melaksanakan proses bagi menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi. Kemudahan infrastruktur termasuk:

- a) Bangunan, ruang kerja dan kemudahan-kemudahan yang berkaitan
- b) Peralatan yang meliputi perkakasan dan perisian yang diperlukan untuk menjalankan kerja
- c) Kemudahan sokongan seperti pengangkutan, komunikasi atau sistem maklumat
- d) Penyelenggaraan berkala ke atas perkara (a), (b) dan (c) di atas bagi memastikan ia sentiasa sedia untuk diguna pakai bagi tujuan pengurusan korporat UiTM untuk kepuasan hati pelanggan.

7.1.3 Persekitaran Kerja

FSK hendaklah menentukan, menyediakan dan menyelenggara persekitaran kerja yang diperlukan bagi mencapai persekitaran kerja yang bersesuaian termasuk keperluan fizikal, sosial, psikologi, alam sekitar dan faktor lain seperti suhu, cahaya, ergonomi dan kebersihan.



7.1.4 Sumber Pemantauan dan Pengukuran

FSK mengawal pemantauan dan penilaian ke atas perkakasan bagi memastikan semua aplikasi yang telah dibangunkan memenuhi keperluan pelanggan, mudah digunakan dan berfungsi sepenuhnya di sepanjang masa.

Bagi memastikan penilaian ke atas perkakasan yang dibuat adalah tepat, kaedah penilaian hendaklah:

- a) Dikaliberasi atau diverifikasi atau kedua-duanya dengan standard penilaian kebangsaan/ antarabangsa secara berjadual atau sebelum digunakan
- b) Boleh diubahsuai atau diubahsuai semula apabila perlu
- c) Dijamin selamat daripada perubahan yang boleh mengakibatkan penilaian tidak sah untuk diterima
- d) Terkawal daripada kerosakan dan kemerosotan semasa penyelenggaraan dan penyimpanan

7.1.5 Pengetahuan Organisasi

FSK perlu mewujudkan pengetahuan berkaitan dengan operasi proses bagi memastikan pematuhan produk dan perkhidmatan. Setelah mengenalpasti pengetahuan yang diperlukan melalui perancangan strategik, beberapa sistem dan mekanisma telah diadakan untuk membolehkan pengetahuan ini disimpan, dikongsi dan digunakan bila perlu.

7.2 Kompetensi

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, FSK akan:

- a) Menenalpasti kompetensi yang diperlukan oleh staf untuk melakukan kerja yang memberi kesan kepada prestasi SPK melalui huraian tugas (JD) staf berkenaan
- b) Menentukan tahap kompetensi yang diperlukan
- c) Memberi latihan dan mengambil tindakan yang sesuai untuk meningkatkan tahap kompetensi



- d) Menilai keberkesanan latihan yang diberikan untuk memenuhi keperluan kompetensi
- e) Mengemaskini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.

7.3 Kesedaran

FSK memastikan staf mempunyai kesedaran yang tinggi dan menghayati Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UiTM dengan mengadakan latihan sekiranya perlu.

7.4 Komunikasi

FSK memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- a) Mesyuarat Pengurusan
- b) Mesyuarat Pusat Pengajian/ Jabatan
- c) Lain-lain kaedah yang bersesuaian menggunakan platform komunikasi seperti telefon (SMS/ Whatsapp), email, laman Web Rasmi dan Media Sosial Rasmi Fakulti (Facebook, Instagram, Twitter, dan lain-lain)

Saluran komunikasi dalaman dan luaran akan disokong, disebar dan dikawal oleh Pejabat Canseleri melalui Bahagian Canseleri Dan Komunikasi Korporat serta Web Media FSK.

7.5 Maklumat Berdokumen

7.5.1 Am

FSK hendaklah memastikan SPK merangkumi:

- a) Maklumat berdokumen yang diperlukan oleh Standard MS ISO 9001:2015
- b) Maklumat berdokumen yang ditentukan oleh FSK bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan SPK



7.5.2 Pembangunan dan Pindaan

FSK hendaklah menyediakan, menyelenggara dan menambahbaik maklumat berdokumen dengan memastikan:

- a) Mengenalpasti dan menerangkan dengan jelas maklumat dokumen berkenaan
- b) Menetapkan format dokumen seperti bahasa, versi perisian, grafik dan media
- c) Disemak dan disahkan oleh pegawai yang diberi tanggungjawab sebelum ia boleh digunakan oleh FSK.

7.5.3 Kawalan Terhadap Maklumat yang Didokumenkan

Maklumat berdokumen adalah bukti objektif penyampaian perkhidmatan di FSK. Prosedur Kawalan Dokumen dan Prosedur Kawalan Rekod diwujudkan berpandukan Panduan Pengurusan Rekod UiTM untuk menerima, menyimpan, melindungi, menentukan tempoh simpanan dan melupus.

Dokumen Rujukan:

PKP.FSK 01 Prosedur Kawalan Dokumen Kualiti

PKP.FSK 02 Prosedur Kawalan Rekod Kualiti

8.0 OPERASI

8.1 Perancangan Operasi Dan Kawalan

FSK hendaklah merancang, melaksanakan dan mengawal proses kerja seperti mana keperluan dalam klausa 4.4 bagi mematuhi keperluan perkhidmatan dengan melaksanakan tindakan yang ditentukan dalam klausa 6.1.

Perancangan dan pelaksanaan proses kerja boleh dicapai melalui kaedah berikut:

- a) Menentukan keperluan perkhidmatan
- b) Menentukan sumber bagi memastikan keupayaan untuk melaksanakan perkhidmatan
- c) Melaksanakan kawalan terhadap proses kerja
- d) Mengekalkan maklumat berdokumen sebagai bukti pematuhan.



8.2 Penentuan Keperluan Untuk Perkhidmatan

Perkhidmatan FSK adalah perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan (pelajar, pemegang taruh dll). Rangka Operasi bagi penyampaian perkhidmatan ditunjukkan dalam Rajah 2.



Rajah 2: Hubungkait dan Turutan Proses-proses SPK FSK



FSK akan menentu dan melaksanakan cara komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan mengenai:

- a) Maklumat berkaitan dengan produk
- b) Pertanyaan pengendalian kontrak dan tempahan termasuk pindaan kepada kehendak asal
- c) Maklum balas dan aduan pelanggan
- d) Pengendalian atau pengawalan harta pelanggan
- e) Mewujudkan keperluan tertentu untuk tindakan luar jangka bila perlu.

Antara kaedah yang digunakan ialah:

- a) Buku Panduan, helaian program, risalah dan poster
- b) Taklimat
- c) Hari Bertemu Pelanggan
- d) Surat menyurat, e-mel atau memo jabatan
- e) Borang maklum balas, borang aduan atau cadangan pelanggan
- f) Laman web
- g) Kaunter perkhidmatan
- h) Papan Kenyataan

8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

FSK akan menentukan:

- a) Keperluan yang dikehendaki oleh pelanggan termasuk keperluan aktiviti semasa dan selepas penzahiran produk bagi memenuhi kehendak mereka
- b) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi diketahui perlu
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang bersesuaian dengan produk
- d) Keperluan-keperluan tambahan yang ditentukan dan dianggap penting oleh FSK.

Keperluan-keperluan pelanggan yang berkaitan dengan pengurusan korporat FSK merangkumi perkara berikut:

- a) Pembangunan Akademik
- b) Pembangunan Pelajar
- c) Pemantapan Pengurusan
- d) Pembangunan Sumber Manusia.



8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

FSK akan menyemak semula keperluan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan untuk memastikan ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan pelanggan. Semakan ini akan dilakukan sebelum FSK membuat komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan. Ianya bagi memastikan bahawa:-

- a) Keperluan produk dikenal pasti
- b) Sebarang perubahan kepada keperluan yang telah dinyatakan, diambil tindakan pembetulan dan diatasi
- c) Pengurusan FSK berupaya untuk memenuhi keperluan yang dinyatakan.

Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan pelanggan, FSK akan memastikan semua dokumen yang berkaitan dipinda sewajarnya dan semua staf yang terlibat dimaklumkan tentang perubahan-perubahan yang telah dibuat.

8.3 Rekabentuk dan Pembangunan Perkhidmatan

8.3.1 Umum

Klausa ini hanya diguna pakai untuk mereka bentuk dan membangunkan program akademik pengajian tinggi.

8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti

FSK akan merancang dan mengawal aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program yang ditawarkan. FSK hendaklah menentukan semasa merancang rekabentuk dan pembangunan program, perkara berikut dilaksanakan:

- a) Keterlibatan secara langsung dalam mereka bentuk dan pembangunan Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program berdasarkan garis panduan BHEA
- b) Senat akan menyemak dan membuat pengesahan yang diperlukan dalam aktiviti mereka bentuk dan membangunkan program
- c) LPU bertanggungjawab dan berkuasa meluluskan program yang dibangunkan di peringkat PTJ.



Manakala bagi BHEA/ICAEN/IRMI, fasa-fasa reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti dilaksanakan seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berkaitan. Hasil perancangan setiap peringkat aktiviti hendaklah sentiasa dikemas kini bagi mengenal pasti kemajuan perancangan reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang dijalankan.

8.3.3 Input Bagi Aktiviti Mereka bentuk Dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti

Input bagi keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti akan ditentukan dan rekod-rekod mengenainya disenggarakan. Input ditentukan berdasarkan garis panduan yang meliputi:

- a) Tujuan
- b) Maklumat mengenai reka bentuk seumpamanya yang telah ada, jika berkaitan
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkuat kuasa
- d) Keperluan-keperluan penting yang lain untuk aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti.

Input akan disemak untuk memastikan ianya mencukupi. Keperluan-keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti hendaklah lengkap, jelas dan tidak bercanggah antara satu dengan yang lain.

Dokumen Rujukan:

- 1) Garis Panduan Akademik (naskah terkini)
- 2) Panduan Standard Program Peringkat Sarjana Muda (MQA naskah terkini)
- 3) Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA) <http://www.mqa.gov.my>
- 4) Kod Amalan Audit Institusi (COPIA) <http://www.mqa.gov.my>
- 5) Pembangunan Program (ICAEN) <http://icn.uitm.edu.my/>
- 6) Cadangan Penyelidikan/ Aktiviti (IRMI) <http://irmi.uitm.edu.my/>



8.3.4 Kawalan Rekabentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti

Pada peringkat yang telah ditetapkan dalam perancangan, semakan secara teratur akan dijalankan oleh fakulti ke atas aktiviti mereka bentuk dan pembangunan selaras dengan perancangan yang telah ditentukan (lihat 8.3.2) bertujuan untuk:

- a) Menilai keupayaan output reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi keperluan yang telah ditetapkan
- b) Mengenal pasti masalah dan mencadangkan tindakan yang sesuai bagi mengatasi masalah berkenaan.

BHEA/IRMI/ICAEN akan menyemak rekabentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti seperti yang dinyatakan dalam garis panduan. Rekod hasil semakan dan tindakan pembedahan yang diambil akan disimpan dan disenggarakan (lihat 7.5).

Verifikasi akan dilaksanakan mengikut perancangan yang ditentukan (lihat 8.3.4) untuk memastikan output reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi keperluan dan syarat-syarat yang ditentukan. Rekod hasil verifikasi dan tindakan pembedahan hendaklah disimpan dan disenggarakan.

Validasi akan dijalankan mengikut peringkat yang ditentukan dalam perancangan (lihat 8.3.4) untuk memastikan output yang dihasilkan oleh aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi tujuan dan kegunaan proses berkaitan. Mengikut kesesuaian, validasi akan dibuat sebelum program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti disampaikan kepada pelanggan. Rekod hasil validasi dan tindakan pembedahan yang berkaitan hendaklah disenggarakan (lihat 7.5). Validasi tidak dilakukan terhadap cadangan penyelidikan dan cadangan aktiviti.



8.3.5 Output Bagi Aktiviti Mereka bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

Output yang dihasilkan akan disahkan bagi memastikan ia menepati kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti serta akan diluluskan sebelum diguna pakai/dijalankan.

Output tersebut hendaklah:

- a) Memenuhi kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti
- b) Menyediakan maklumat untuk aktiviti perolehan, penghasilan dan penyampaian program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti
- c) Mengandungi atau merujuk kepada kriteria yang membolehkan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti memenuhi keperluan yang ditetapkan
- d) Menyatakan dengan jelas ciri-ciri keselamatan dengan cara penggunaan yang betul bagi program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti.

Dokumen output reka bentuk dan/atau kemajuan haruslah disimpan dalam bentuk yang sesuai untuk pengesahan terhadap input reka bentuk dan pembangunan dan harus dipersetujui oleh Pengurusan FSK sebelum diluluskan.

8.3.6 Perubahan Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

Pindaan yang berlaku ke atas reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan dikenal pasti dan rekod mengenainya disenggarakan. Pindaan tersebut akan disemak dan disahkan mengikut garis panduan yang ditetapkan. Semakan yang dibuat akan meliputi penilaian kesan pindaan pada bahagian dan keseluruhan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampaikan kepada pelanggan. Rekod keputusan semak semula dan tindakan yang diperlukan akan disenggara (lihat 7.5).



8.4 Keperluan Untuk Produk Dan Perkhidmatan

8.4.1 Umum

FSK akan memastikan bahan yang diperolehi memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperolehi akan bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas produk atau produk akhir yang disampaikan kepada pelanggan.

FSK akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan. Kriteria untuk pemilihan serta penilaian prestasi pembekal akan ditentukan. Rekod hasil penilaian dan tindakan pembetulan yang berkaitan akan disenggarakan (lihat 7.5).

8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

FSK akan menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperolehi untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Sekiranya FSK atau pelanggannya bercadang hendak menjalankan verifikasi di premis pembekal, cara verifikasi yang hendak dijalankan dan kaedah pengesahan penerimaan bekalan akan dinyatakan dalam dokumen perolehan.

Dokumen Rujukan:

Garis Panduan Akademik (naskah terkini)

Panduan Standard Program Peringkat Sarjana Muda (MQA naskah terkini)

Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA) <http://www.mqa.gov.my>

Kod Amalan Audit Institusi (COPIA) <http://www.mqa.gov.my>

Pembangunan Program (ICAEN) <http://icn.uitm.edu.my/>

Cadangan Penyelidikan/ Aktiviti (IRMI) <http://irmi.uitm.edu.my/>

Pekeliling Bendahari (naskah/ edaran terkini)

8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar

Maklumat mengenai perolehan akan menjelaskan bahan yang hendak diperolehi dari pembekal luar termasuk perkara berikut di mana sesuai:



- a) Keperluan untuk proses-proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan
- b) Keperluan untuk meluluskan produk dan perkhidmatan; kaedah, proses dan peralatan serta pelepasan produk dan perkhidmatan
- c) Keperluan kelayakan staf yang terlibat
- d) Interaksi pembekal luar dengan UiTM
- e) Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar yang akan digunakan oleh UiTM
- f) Pengesahan atau aktiviti validasi UiTM atau pelanggan, bercadang untuk melaksanakannya di premis pembekal luar.

FSK akan memastikan maklumat yang lengkap mengenai keperluan perolehan disediakan terlebih dahulu sebelum perolehan dibuat.

8.5 Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

FSK akan merancang dan melaksanakan proses penyediaan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan secara terkawal dengan memastikan, di mana berkaitan, perkara-perkara berikut:

- a) Terdapatnya maklumat yang menerangkan dengan jelas ciri-ciri produk yang akan dihasilkan, perkhidmatan yang akan disediakan, atau aktiviti yang hendak dilaksanakan serta keputusan/hasil yang perlu dicapai
- b) Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang bersesuaian
- c) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada peringkat yang sesuai bagi mengesahkan kriteria untuk mengawal proses atau output, dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi
- d) Penggunaan infrastruktur yang sesuai dan persekitaran bagi operasi proses
- e) Pelantikan orang yang cekap, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan
- f) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia.

Dokumen Rujukan:

Garis Panduan Akademik (naskah terkini)
Buku Peraturan Akademik (naskah terkini)
Pekeliling Naib Canselor



Pekeliling Bendahari

Pekeliling Pendaftar Pendaftar

SPK/MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan

Pekeliling Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat, Alumni & Keusahawanan

Pekeliling Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

FSK mengenal pasti dengan memberi identifikasi kepada produk yang akan disampaikan kepada pelanggan seperti status pelajar, status penyelidikan dan aktiviti/ fail dan rekod.

FSK akan mengenal pasti status produk yang berkaitan dan keperluan-keperluan pemantauan dan penilaian. FSK juga akan mengawal dan merekodkan identifikasi produk (lihat 7.5) untuk kemudahkesanan produk.

8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

FSK bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan FSK. Ia hendaklah berupaya untuk mengenal pasti, memperaku, melindungi dan menjaga dengan baik bagi menjamin keselamatan harta hak milik pelanggan atau pembekal luar. Mana-mana hak milik kepunyaan pelanggan atau pembekal luar yang hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk kegunaan yang dimaksudkan hendaklah diberi maklum kepada pelanggan atau pembekal luar dan rekod berkaitan disenggarakan.

8.5.4 Pemeliharaan - Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen

FSK bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan penyimpanan dokumen bagi menjamin kualiti produk terkawal. Dokumen seperti peraturan akademik, garis panduan berkaitan, pekeling dan dokumen-dokumen sokongan akan disimpan di tempat yang selamat. FSK juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dokumen untuk mengelakkan berlakunya kerosakan, kecurian atau penyalahgunaan.



8.5.5 Kawalan Perubahan

FSK menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran produk setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. FSK menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi menggambarkan keputusan terhadap perubahan pegawai yang meluluskan perubahan dan sebarang tindakan yang perlu hasil daripada kajian.

8.6 Pemantauan dan Pengukuran Produk

FSK akan menyediakan prosedur untuk memantau dan mengukur ciri-ciri produk untuk memastikan keperluan produk telah dipenuhi.

Kriteria bagi produk yang dimaksudkan merujuk kepada parameter berikut:

- a) Mencapai objektif kualiti berdasarkan kriteria yang ditetapkan
- b) Memenuhi spesifikasi yang dapat memberikan kepuasan pelanggan
- c) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Badan Profesional bagi produk yang berkaitan
- d) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) (COPPA dan COPIA).

8.7 Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi

FSK akan menyediakan prosedur untuk mengawal semua produk yang tidak memenuhi spesifikasi di setiap peringkat proses melalui pengasingan dan pembetulan. Apabila tindakan pembetulan telah dilaksanakan ke atas produk tidak memenuhi keperluan, pengesahan kepatuhan akan dilakukan di setiap peringkat proses.

Kawalan dan tanggungjawab pihak berkuasa yang berkaitan terhadap produk yang tidak memenuhi keperluan ini hendaklah ditetapkan di dalam prosedur yang didokumenkan. Rekod-rekod mengenai keadaan ketidakpatuhan dan sebarang tindakan yang diambil selanjutnya termasuk juga kebenaran yang diperoleh bagi penggunaannya hendaklah disenggarakan (lihat 7.5.3).



Bila sesuatu produk yang tidak memenuhi keperluan ditemui selepas diedarkan atau semasa ianya digunakan, FSK akan mengambil tindakan yang bersesuaian ke atas kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang akan berlaku.

Dokumen Rujukan:

PKP.FSK 04 Prosedur Tindakan Pembeduan

PKP.FSK 05 Prosedur Kawalan Produk Tidak Penuhi Spesifikasi

9.0 PENGUKURAN DAN ANALISIS DALAM PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN

9.1 Pemantauan dan Pengukuran

9.1.1 Umum

FSK menggunakan kaedah-kaedah yang sesuai untuk memantau dan di mana bersesuaian mengukur proses-proses sistem pengurusan kualiti. Kaedah yang digunakan itu hendaklah menunjukkan proses-proses berupaya untuk mencapai hasil yang dirancang. Apabila hasil yang dirancang tidak tercapai, tindakan pembeduan dan pencegahan yang bersesuaian akan diambil bagi memastikan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pemantauan semula akan dijalankan setelah tindakan pembeduan dan penambahbaikan telah dilaksanakan.

FSK merancang, mewujudkan dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan SPK yang perlu untuk:

- a) Menunjukkan proses menepati keperluan yang ditetapkan
- b) Memastikan kepatuhan sistem pengurusan kualiti
- c) Membuat penambahbaikan berterusan secara berkesan ke atas sistem pengurusan kualiti.

Ini termasuk mengenal pasti kaedah-kaedah dan penggunaan teknik-teknik statistik yang sesuai bagi mengesan kekurangan yang terdapat dalam sistem kualiti dengan tujuan untuk membantu pengurusan FSK melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.



9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan

FSK akan menyediakan kaedah bagi mengukur dan memantau persepsi pelanggan terhadap prestasi pengurusan korporat FSK. Pemantauan dan pengukuran kepuasan hati pelanggan akan dibuat berasaskan kajiselidik, aduan, maklum balas pelanggan, audit dalam dan kaji semula pengurusan.

Dokumen Rujukan:

PKP.FSK 03 Prosedur Audit Dalam

PKP.FSK 06 Prosedur Kaji Semula Pengurusan

9.1.3 Analisis Data dan Penilaian

FSK mengenalpasti, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan untuk menilai di mana penambahbaikan berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti boleh dibuat.

Hasil analisis data hendaklah memberi maklumat mengenai:

- a) Pematuhan produk dan perkhidmatan (lihat 8.6)
- b) Tahap kepuasan hati pelanggan (lihat 9.1.2)
- c) Pelaksanaan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti
- d) Samada perancangan telah dilakukan dengan berkesan
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang
- f) Prestasi pembekal luar (lihat 8.4)
- g) Keperluan bagi penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti.

9.2 AUDIT DALAM

9.2.1 Sistem Audit Dalam

FSK melatih dan melantik Auditor Dalam untuk menjalankan audit sekurang-kurangnya setahun sekali bagi memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi perkara-perkara berikut:



- a) Mematuhi apa yang telah dirancang (lihat 8.1) sepertimana dalam keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti UiTM dan keperluan piawaian ISO 9001:2015
- b) Sedang dilaksana dan disenggarakan secara berkesan.

9.2.2 Audit Dalaman

Program audit dirancang dengan mengambil kira status dan kepentingan proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada mengambil kira hasil audit yang lepas. Kriteria-kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah auditan akan ditentukan oleh Sistem Audit Dalam. Pemilihan Auditor Dalam dan pelaksanaan auditan yang dijalankan adalah bersifat tidak dipengaruhi dan objektif.

Tanggungjawab dan keperluan-keperluan perancangan dan pengendalian audit, pelaporan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod (lihat 7.5) telah ditentukan dan didokumen dalam prosedur audit dalam. FSK menggunakan sistem maklumat yang dinamakan SePADU (Sistem e-Pelaporan Audit Dalam Fakulti) untuk merekodkan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod berkaitan Audit Dalam.

Pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang yang diaudit akan mengambil tindakan dengan segera bagi ketidakpatuhan yang ditemui dan punca ketidakpatuhan. Tindakan susulan termasuk membuat verifikasi ke atas tindakan yang telah diambil dan dilaporkan hasilnya kepada pihak pengurusan FSK (lihat 10.2).

Dokumen Rujukan:

PKP.FSK 03 Prosedur Audit Dalam

9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Umum

Pengurusan Atasan atau Pengurusan Eksekutif FSK mengkaji semula SPK FSK menerusi Mesyuarat Pengurusan atau lain-lain mesyuarat yang setara dan melibatkan pengurusan atasan untuk memastikan ianya sesuai, berkesan dan sejajar dengan hala tuju strategik organisasi.

Mesyuarat Pengurusan boleh mengarahkan supaya satu Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan (JKSP) ditubuhkan untuk membantu Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dengan meneliti semua laporan berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan



membuat rumusan kepada Wakil Pengurusan (WP) yang akan membentangkannya dalam MKSP yang diadakan sekurang-kurangnya setahun sekali. Pengerusi dan ahli-ahli JKSP akan dilantik oleh Dekan.

JKSP dipengerusikan oleh Dekan dan ahlinya terdiri dari mereka yang mempunyai proses-proses utama Pengurusan Korporat. Jika ahli yang dilantik tidak dapat menghadiri mesyuarat, wakil yang berkecuali mestilah hadir bagi menggantikan ahli yang tidak hadir. JKSP akan mengadakan mesyuarat sekurang-kurangnya 1 kali setahun sebelum MKSP dijalankan.

9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan

Kajian semula pengurusan ini akan meliputi:

- a) Status tindakan dari kajian pengurusan yang terdahulu
- b) Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan SPK
- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti
- d) Kepuasan pelanggan dan maklumbalas dari pihak yang berminat dan berkaitan
- e) Pencapaian Objektif Kualiti
- f) Prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan
- g) Ketidapatuhan dan Tindakan Pembetulan
- h) Keputusan pemantauan dan pengukuran
- i) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- j) Prestasi Pembekal Luar
- k) Kecukupan sumber
- l) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (lihat 6.1)
- m) Peluang untuk penambahbaikan

9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan

Hasil Kaji Semula ini akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara berikut :

- a) Peluang penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti FSK dan keberkesanan proses yang terlibat
- b) Penambahbaikan produk atau perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan
- c) Keperluan sumber meliputi aspek perancangan sumber manusia dan pembangunan fizikal



Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkodkan, disimpan dan disenggarakan oleh pejabat operasi kualiti bagi pihak WP untuk memudahkan rujukan.

Dokumen Rujukan:

PKP.FSK 06 Prosedur Kaji Semula Pengurusan

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 Umum

FSK menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan hati pelanggan yang meliputi:

- a) Memperbaiki produk dan perkhidmatan supaya memenuhi keperluan dan juga bagi menentukan keperluan dan jangkaan masa depan
- b) Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan
- c) Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti

10.2 Ketidapatuhan dan Tindakan Pembetulan

10.2.1 Pengurusan Risiko

Apabila ketidapatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, FSK akan menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidapatuhan yang dijangkakan bagi menghalang ianya daripada berlaku. Tindakan pencegahan akan bersesuaian dan meliputi kesan masalah yang akan dijangkakan.

Panduan Pengurusan Risiko diwujudkan dan meliputi perkara-perkara berikut:

- a) Mengambil tindakan terhadap ketidapatuhan dengan mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya, juga berurusan dengan akibatnya
- b) Menilai keperluan untuk mengambil tindakan terhadap punca-punca ketidapatuhan supaya ianya tidak berulang serta di buat pemantauan
- c) Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan
- d) Mengkaji semula keberkesanan tindakan yang diambil



- e) Mengemaskini risiko dan peluang yang dikenalpasti semasa perancangan
- f) Membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti sekiranya perlu.

10.2.2 Tindakan Pembedulan

Maklumat yang didokumenkan sebagai bukti untuk menunjukkan (lihat 7.5):

- a) Sifat ketidakakuran dan tindakan yang diambil
- b) Hasil dari tindakan pembedulan yang dilaksanakan.

Prosedur tindakan pembedulan akan dilaksanakan untuk menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang lagi. Tindakan pembedulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakpatuhan yang berlaku.

Dokumen Rujukan:

PKP.FSK 04 Prosedur Tindakan Pembedulan

10.3 Penambahbaikan Berterusan

FSK akan terus secara berkesan membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas sistem pengurusan kualiti melalui penggunaan dasar kualiti, objektif kualiti, hasil audit, analisis data, tindakan pembedulan dan pencegahan dan kajian semula pengurusan dan atau mana mana inisiatif yang berkaitan.

DOKUMEN TAMAT

