

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 1/53



اُنِيُوْ رَسِيْتِي تِيَكْنُوْلُوْجِي مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA CAWANGAN NEGERI SEMBILAN

Kampus Kuala Pilah

Tel: 06-4832111/2151 Fax: 06-4842521

Kampus Seremban

Tel: 06-6342247/2226 Fax: 06-6335811

Kampus Rembau

Tel: 06-6982000 Fax: 06-6982391

	Disediakan oleh	Disemak oleh	Diluluskan oleh
T/tangan			
Nama	Dr. Nur Nadia Dzulkifli	Dr. Noorlis Ahmad	Prof. Dr. Yamin Yasin
Jawatan	Ketua Unit Kualiti	Wakil Pengurusan	Rektor
Tarikh	3 Disember 2021	3 Disember 2021	3 Disember 2021

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 2/53

KAWALAN DOKUMEN

Dokumen Kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan proses pelaksanaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran Program Pra-Diploma, Diploma, Ijazah Sarjana Muda dan pasca siswazah di UiTM Cawangan Negeri Sembilan (UiTMCNS) bagi memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015.

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

- Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemaskini apabila terdapat pindaan.
- Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan dengan kelulusan Rektor UiTMCNS atau seperti yang diputuskan di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) UiTMCNS.
- Naskhah asal Manual Kualiti akan ditandakan dengan perkataan **DOKUMEN INDUK**.
- SALINAN DOKUMEN TERKAWAL** Manual Kualiti akan dipaparkan di laman web rasmi UiTMCNS di <https://nsembilan.uitm.edu.my/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=56>
- Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk, dokumen terkawal yang dipaparkan di laman web UiTMCNS, dokumen yang dimuat turun dari web atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap **SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**.
- Pengurusan UiTMCNS bertanggungjawab untuk merujuk kepada dokumen terkawal di laman web rasmi UiTMCNS di <https://nsembilan.uitm.edu.my/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=56>

REKOD PINDAAN SENARAI PEMEGANG DOKUMEN TERKAWAL

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 3/53

BIL	JAWATAN	TANDATANGAN	TARIKH
1.	Rektor		
2.	Timbalan Rektor Akademik (TR HEA)		
3.	Timbalan Rektor Hal Ehwal Pelajar (TR HEP)		
4.	Timbalan Rektor Penyelidikan dan Jaringan Industri (TR PJI)		
5.	Penolong Rektor Seremban		
6.	Penolong Rektor Rembau		
7.	Timbalan Pendaftar		

REKOD PINDAAN

BIL.	MUKASURAT/ PERENGKAN	RINGKASAN	KELULUSAN	
			TARIKH	T/TANGAN
1	1/70	Penukaran nama Rektor	10/2/2012	
2.	2/70	Penukaran nama Rektor		
3.	3/70	Senarai pemegang dokumen terkawal dikurangkan kepada 5 sahaja	10/2/2012	
4	14/70	Senarai program yang ditawarkan		
5	16/70	Carta Organisasi		
6	28/70	Senarai Prosedur telah berubah dari 19 operasi kepada 13		
7	39/70	Objektif Kualiti UiTMCNS telah ditambah.		

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 4/53

8	51/70	Carta Organisasi Sistem Pengurusan Kualiti		
9	52/70	Carta Organisasi Pengurusan ISO		
10	60/70	Dokumen Rujukan		
11	Semua mukasurat	Semakan semula Manual Kualiti secara keseluruhan	24/10/2014	
12	Semua mukasurat	Semakan semula Manual Kualiti secara keseluruhan mengikut templat baru yang diberi oleh InQKA	15/12/2015	
13	Semua mukasurat	Semakan semula Manual Kualiti secara keseluruhan dengan mengambilkira pertambahan 2 <i>area of concentration</i> yang baru.	16/02/2016	
14	Semua mukasurat	Semakan semula Manual Kualiti secara keseluruhan mengambilkira ISO9001:2015	21/10/2019	
15	Muka surat	Perubahan Objektif Kualiti 2020-2025 Penambahan senarai program yang ditawarkan di Kampus Rembau Perubahan nama Ketua Unit Kualiti, Wakil Pengurusan dan Rektor	30.11.2020	

BAHAGIAN

ISI KANDUNGAN

MUKASURAT

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 5/53

1.0	Pengenalan kepada Manual Kualiti	8
1.1	Pendahuluan	8
1.2	Tujuan	9
1.3	Kandungan Manual	9
1.4	Penyediaan, Penguatkuasaan dan Capaian	10
1.5	Penyelarasan Pindaan	10
2.0	Maklumat Organisasi	10
2.1	Sejarah dan Latar Belakang UiTM CNS	10
2.2	Visi UiTM CNS	12
2.3	Misi UiTM CNS	12
2.4	Dasar Kualiti UiTM CNS	13
2.5	Objektif Kualiti UiTM CNS	13
2.6	Struktur Organisasi	15
2.7	Fungsi UiTM CNS	15
3.0	Definisi dan Singkatan	15
3.1	Singkatan	19
4.0	Skop Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)	20
4.1	Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-Prosesnya	21
4.1.1	Keperluan Am	21
4.1.2	Manual Kualiti	22
5.0	Kepimpinan	244
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	244
5.1.1	Umum	24
5.1.2	Tumpuan kepada Pelanggan	24
5.2	Dasar Kualiti	255
5.2.1	Pengurusan Dasar Kualiti	25
5.2.2	Penyampaian Dasar Kualiti	25
6.0	Perancangan	25
6.1	Tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang	25
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan untuk mencapainya	26
6.3	Perancangan perubahan	299
7.0	Sokongan	29
7.1	Penyediaan sumber-sumber	29
7.1.1	Sumber Manusia	29

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 6/53

	7.1.2	Infrastruktur.....	30
	7.1.3	Persekitaran Kerja	30
	7.1.4	Pemantauan dan Pengukuran Sumber.....	311
	7.1.5	Pengetahuan Organisasi	322
	7.2	KOMPETENSI/KECEKAPAN.....	32
	7.3	KESEDARAN	333
	7.4	KOMUNIKASI DALAMAN	33
	7.5	MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN.....	34
	7.5.1	Umum – Kawalan Dokumen	34
	7.5.2	Membuat dan Mengemaskini.....	34
	7.5.3	Kawalan Rekod.....	355
8.0		OPERASI.....	36
	8.1	PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENZAHIRAN PRODUK.....	36
	8.2	KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN	37
	8.2.1	Komunikasi Dengan Pelanggan.....	37
	8.2.2	Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan....	38
	8.2.3	Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan.....	39
	8.3	REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK	39
	8.3.1	Umum	39
	8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	39
	8.3.3	Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti	40
	8.3.4	Kawalan Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti	41
	8.3.5	Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	42
	8.3.6	Perubahan Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	43
	8.4	KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN, PRODUK DAN PERKHIDMATAN	43
	8.4.1	Umum	43
	8.4.2	Jenis dan Tahap Kawalan.....	43
	8.4.3	Maklumat untuk Pembekal Luar	44
	8.5	PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN	44

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 7/53

	8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan.....	44
	8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan	45
	8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar.....	46
	8.5.4 Pemeliharaan - Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen	46
	8.5.5 Kawalan Perubahan.....	46
	8.6 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PRODUK	46
	8.7 KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	47
9.0	PENGUKURAN, ANALISIS DALAM PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN	47
	9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN	47
	9.1.1 Umum	47
	9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan	48
	9.1.3 Analisis Data dan Penilaian	48
	9.2 AUDIT DALAM	49
	9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN.....	50
	9.3.1 Umum	50
	9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan	51
	9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan.....	51
10.0	PENAMBAHBAIKAN.....	52
	10.1 UMUM.....	52
	10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN.....	52
	10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN	53

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 8/53

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 dan Code of Practice for Institutional Audit (COPIA). Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan Prinsip Asas Jaminan Kualiti bagi memberi perkhidmatan kepada pelanggan untuk membantu UiTMCNS ke arah memenuhi keperluan Standard ISO 9001: 2015.

Manual Kualiti ini disokong oleh tujuh (7) Prosedur Kualiti iaitu Prosedur Pengurusan. Manual Kualiti ini juga disokong Carta Aliran Proses dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya. Dokumen Sokongan antara lain meliputi:

- Akta Institut Teknologi MARA 173 dan pindaannya
- Akta Institusi Pengajian Tinggi (Tatatertib) 1976, Akta 174
- Peraturan Akademik (Pindaan 2017)
- Arahan dan Surat Pekeliling Perbendaharaan
- Arahan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan
- Pelan Perancangan Strategik Fakulti
- Buku Panduan Staf
- Code of Practice for Programme Accreditation (2009)(COPPA)
- Code of Practice for Institutional Audit (2008)(COPIA)
- Quality Assurance & Enhancement Policy (2014)
- Polisi Penilaian Akademik Pelajar UiTM (2015)
- Dasar Plagiarisma UiTM (2012)
- Kod Etika Pensyarah
- Lain-lain dokumen sokongan yang digunapakai dalam UiTM

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 9/53

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:-

- a) Menerangkan maklumat am mengenai UiTM Cawangan Negeri Sembilan; yang dirujuk sebagai UiTMCNS.
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UiTMCNS yang berlandaskan piawaian ISO 9001:2015 dan COPIA dalam pengajaran dan pembelajaran semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh UiTMCNS yang mana selepas ini dirujuk sebagai Program.
- c) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan dan perundingan yang dilaksanakan mengikut keperluan ISO 9001: 2015 dan
- e) Menjelaskan mengenai batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015 dan COPIA

1.3 KANDUNGAN MANUAL

Manual ini mengandungi lapan (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 |

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 10/53

1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN CAPAIAN

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

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Wakil Pengurusan UiTMCNS 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 meluluskan dokumen ini.

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 SEJARAH DAN LATAR BELAKANG UiTMCNS

UiTMCNS mula beroperasi pada 1 Jun 1999 di Bangunan Pertanian Negeri Sembilan Timur yang terletak di jalan Melang di daerah Kuala Pilah. Pada tahun 2000, seluas 161.88 hektar (400 ekar) tanah hutan rizab Pelangai telah diberikan oleh Kerajaan Negeri Sembilan kepada UiTM untuk dijadikan tapak kampus tetap yang meliputi empat bahagian Hutan Simpanan Pelangai. Daripada kawasan seluas 400 ekar tersebut, hanya 165 ekar sahaja boleh digunakan untuk tujuan pembangunan, manakala selebihnya merupakan kawasan yang berbukit. Untuk kontrak ini, tanah seluas 80 ekar telah digunakan. Pada 2 Jun 2009 UiTMCNS secara rasminya telah mula beroperasi di kampus tetap di Parit Tinggi, Beting dengan pelajar seramai 1013 orang pelajar. Sehingga tahun 2013, universiti ini boleh menampung sehingga 4 ribu orang pelajar. UiTMCNS menggunakan konsep kampus di dalam hutan (*campus in the forest*) bersesuaian dengan kedudukan lokasi dan suasana persekitaran di sekeliling kampus.

UiTMCNS (Kampus Seremban) mula dibina pada 19 Januari 2011, di atas tanah seluas 38 ekar di kawasan pembangunan Seremban 3, Seremban Negeri Sembilan. Kampus ini menempatkan seramai 5000 orang pelajar merangkumi pelajar Diploma dan Ijazah Sarjana Muda daripada 3 buah fakulti iaitu Fakulti Sains Pentadbiran dan Pengajian Polisi, Fakulti Sains Matematik dan Komputer dan Fakulti Sains Sukan dan Rekreasi.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 11/53

UiTMCNS (Kampus Rembau) telah mula beroperasi pada tahun 2016 dengan Fakulti Pengurusan Perniagaan, Fakulti Komunikasi Massa dan Fakulti Pengurusan Maklumat.

UiTMCNS menawarkan sebanyak 15 program yang meliputi program pra diploma, diploma dan ijazah sarjana muda. Daripada jumlah ini, sebanyak 9 program ditawarkan di Kampus Kuala Pilah, 17 program di Kampus Seremban dan 6 program di Kampus Rembau seperti yang ditunjukkan dalam rajah di bawah:

KAMPUS	BIL	NAMA PROGRAM	KOD PROGRAM
SEREMBAN	1	DIPLOMA PENTADBIRAN AWAM	AM110
	2	DIPLOMA PENTADBIRAN KORPORAT	AM120
	3	SARJANA MUDA PENTADBIRAN KORPORAT (KEPUJIAN)	AM225
	4	SARJANA MUDA PENTADBIRAN ALAM SEKITAR (KEPUJIAN)	AM226
	5	SARJANA MUDA SAINS PENTADBIRAN (KEPUJIAN)	AM228
	6	DIPLOMA PENGAJIAN PERNIAGAAN	BA/BM111
	7	SARJANA MUDA PENTADBIRAN PERNIAGAAN (KEPUJIAN) EKONOMI PERNIAGAAN	BA250
	8	DIPLOMA SAINS AKTUARI	CS112
	9	SARJANA MUDA SAINS (KEPUJIAN) STATISTIK	CS241
	10	SARJANA MUDA SAINS (KEPUJIAN) MATEMATIK PENGKOMPUTERAN	CS247
	11	SARJANA MUDA SAINS (KEPUJIAN) MATEMATIK PENGURUSAN	CS248
	12	SARJANA MUDA SAINS (KEPUJIAN) MATEMATIK	CS249
	13	SARJANA MUDA SAINS (KEPUJIAN) MATEMATIK PENGURUSAN DAN SARJANA MUDA PENTADBIRAN PERNIAGAAN (KEPUJIAN) EKONOMI PERNIAGAAN	CS290
	14	DIPLOMA PENGURUSAN SUKAN DAN REKREASI	SR111
	15	DIPLOMA PENGAJIAN SUKAN	SR113
	16	SARJANA MUDA PENGURUSAN SUKAN (KEPUJIAN)	SR241

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 12/53

KUALA PILAH	17	SARJANA MUDA SAINS SUKAN (KEPUJIAN)	SR243
	18	PRA DIPLOMA SAINS	PD007/008
	19	DIPLOMA MIKROBIOLOGI	AS114
	20	DIPLOMA TEKNOLOGI MAKANAN	AS116
	21	DIPLOMA TEKNOLOGI TEKSTIL	AS118
	22	DIPLOMA PENGURUSAN HALAL	IC120
	23	SARJANA MUDA SAINS (KEPUJIAN) BIOLOGI	AS201
	24	SARJANA MUDA SAINS (KEPUJIAN) KIMIA	AS202
	25	SARJANA MUDA SAINS (KEPUJIAN) KIMIA & PENGURUSAN	AS222
	26	SARJANA MUDA SAINS (KEPUJIAN) SAINS & TEKNOLOGI MAKANAN	AS246
REMBAU	27	DIPLOMA PENGAJIAN PERNIAGAAN	BA/BM111
	28	DIPLOMA PENGAJIAN PERBANKAN	BA/BM119
	28	DIPLOMA PENGURUSAN MAKLUMAT	IM110
	29	DIPLOMA KOMUNIKASI DAN MEDIA	MC110
	30	SARJANA MUDA SAINS MAKLUMAT (KEPUJIAN) PENGURUSAN PERPUSTAKAAN	IM244
	31	SARJANA MUDA KOMUNIKASI MASSA (KEPUJIAN) PENYIARAN	MC243

Kampus Kuala Pilah merupakan kampus tunjang (*anchor*) bagi program Pra Diploma Sains dan juga menjadi kampus bagi program tunggal iaitu Diploma Teknologi Makanan dan Diploma Teknologi Tekstil.

2.2 VISI

Menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia dalam bidang Sains, Teknologi, Kemanusiaan dan Keusahawanan.

2.3 MISI

Menjuarai pembangunan bumiputera profesional yang tangkas menerusi kurikulum terkehadapan dan penyelidikan berimpak.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 13/53

2.4 DASAR KUALITI UITMCNS

UiTM Negeri Sembilan komited untuk mengendalikan program pra-diploma, diploma dan ijazah sarjana muda yang berkualiti dan melaksanakan penambahbaikan secara berterusan dalam pengajaran dan pembelajaran serta sistem pengurusan bagi melahirkan pelajar yang cemerlang untuk memenuhi kehendak pasaran kerja selaras dengan visi Universiti Teknologi MARA.

2.5 OBJEKTIF KUALITI UITMCNS

Objektif Kualiti UiTMCNS adalah seperti berikut:-

BAHAGIAN HAL EHWAL AKADEMIK

1. Mencapai Enrolmen 10 000 Pelajar (Sepenuh Masa) Bagi Tahun 2020-2025
2. Memastikan kecemerlangan dalam pengajaran dan pembelajaran melalui:
 - a) Sebagai pengurus utama (PU) program, memastikan semua kurikulum bersifat kerja kursus disemak setiap 4 tahun bagi program-program yang tempoh pengajiannya adalah 3 tahun atau kurang dan setiap 5 tahun bagi program yang tempoh pengajiannya adalah 4 tahun;
 - b) Memastikan 90 peratus pelajar diploma dan ijazah sepenuh masa bergraduasi dalam tempoh masa pengajian yang ditetapkan
 - c) Mensasarkan 60 peratus daripada bilangan pelajar diploma dan ijazah sarjana muda sepenuh masa mendapat HPNG 3.00 dan ke atas setiap semester
 - d) Mensasarkan 60 peratus daripada bilangan pelajar pra diploma layak ke peringkat diploma selepas 1 semester.
3. Memastikan UiTMCNS Mencapai Pendidikan Yang Berkualiti Berteraskan *Education 5.0*
 - a) Mensasarkan 60 pelajar (*outbound*) dan 30 (*inbound*) yang menyertai program mobiliti.
 - b) Mensasarkan 2300 pelajar yang akan berdaftar *Massive Open Online Courses* (MOOC).

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 14/53

BAHAGIAN PENYELIDIKAN, PENYELIDIKAN, JARINGAN INDUSTRI, MASYARAKAT DAN ALUMNI

1. Memastikan Kebolehpasaran Graduan Melalui:
 - a) Mensasarkan kadar kebolehpasaran pelajar melebihi 80% (Sarjana Muda), 95% (diploma) menjelang 2025
 - b) Mensasarkan melebihi 2.5% alumni yang mempunyai perniagaan/bekerja sendiri.
2. Memastikan Kecemerlangan Penulisan Dan Penerbitan Melalui:

Mensasarkan bilangan penerbitan mengikut kategori seperti berikut:

 - a) Penerbitan berindeks daripada WoS/SCOPUS/ERA iaitu 80 artikel di jurnal dan 20 seminar prosiding
 - b) Penerbitan artikel di jurnal berindeks di WoS/SCOPUS/ERA bersama industri (10), universiti antarabangsa tergolong dalam 500 teratas (10) dan dalam negara (30)
 - c) Penerbitan artikel di jurnal diklasifikasi Q1/Q2 berdasarkan WoS-JCR (10)
 - d) Buku penyelidikan (3) dan bab dalam buku penyelidikan (3)
3. Memastikan Kecemerlangan Penyelidikan Melalui:

Mensasarkan bilangan ketua penyelidik yang diperolehi mengikut kategori seperti berikut :

 - a) Geran dalaman = 8
 - b) Geran Nasional = 35
 - c) Geran Industri = 4
 - d) Geran Antarabangsa = 2
4. Memastikan Kecemerlangan Dalam Pemindahan Ilmu Melalui Program Berbentuk Sangkutan Dan Mewujudkan Memorandum Persefahaman melalui :

Mensasarkan Memorandum Persefahaman (MoU) dan Memorandum Perjanjian (MoA) bersama industri/NGO yang terkemuka di peringkat Antarabangsa (2) dan Nasional (6).
5. Memastikan Kecemerlangan Dalam Pemindahan Ilmu Dan Pengkomersilan/Inovasi/ Harta Intelek/Paten Melalui Pertandingan Inovasi Yang Diadakan Oleh Institusi Pengajian Tinggi Dan Badan Kerajaan Di Dalam Atau Di Luar Negara.

Mensasarkan bilangan anugerah melalui pertandingan berbentuk inovasi dan pengkomersilan mengikut pecahan berikut:

 - a) Anugerah inovasi di peringkat antarabangsa/nasional/premier sekurang-kurangnya 30 anugerah.
 - b) Harta intelek/copyright sekurang-kurangnya 5.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 15/53

BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR

Memastikan Penglibatan Pelajar Dalam Program Kepimpinan Dan Khidmat Masyarakat Di Peringkat Nasional Dan Antarabangsa:

- Bilangan pelajar yang terlibat dengan program berbentuk khidmat masyarakat (190)
- Bilangan pelajar yang terlibat dengan program berbentuk kepimpinan (500).

2.6 STRUKTUR ORGANISASI

UiTMCNS diterajui oleh Rektor dan dibantu oleh Timbalan Rektor (Akademik), Timbalan Rektor (Pelajar) dan Timbalan Rektor (Penyelidikan, Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni), Timbalan Pendaftar, Ketua Pusat Pengajian, Koordinator, Penolong Pendaftar dan Pegawai Eksekutif. Struktur organisasi dan fungsi utama pentadbiran atasan boleh dirujuk di laman web <https://nsembilan.uitm.edu.my/>

2.7 FUNGSI UITMCNS

Fungsi utama UiTMCNS adalah mengendalikan perkhidmatan pendidikan tinggi seperti berikut:-

- Pengajaran dan Pembelajaran;
- Menjalankan penyelidikan, perundingan dan aktiviti inovasi
- Menjalankan penulisan dan penerbitan ilmiah; dan
- Menganjurkan program khidmat masyarakat.

3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

a) Pelanggan

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:-

i) Pelanggan misi

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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 16/53

ii) Pelanggan proses

- Pengajaran & pembelajaran: Pelajar yang mengikuti Program di UiTMCNS, pensyarah, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- Penyelidikan, perundingan & pengkomersilan: Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- Jaringan industri & masyarakat: staf (akademik dan bukan akademik) dan pelajar yang terlibat dalam aktiviti jaringan industri, masyarakat dan alumni, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan.

Pensyarah ialah staf yang memberi perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran, penyelidik, pentadbir akademik, dan pensyarah profesional.

Pentadbir akademik ialah staf akademik yang memegang jawatan pentadbiran di universiti di samping melaksanakan tugas hakiki sebagai pensyarah.

iii) Pelanggan dalaman

Staf yang berkhidmat di UiTMCNS.

iv) Pelanggan luar

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

c) Produk

i) Pengajaran dan Pembelajaran

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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 17/53

pembelajaran (termasuk laporan CDL/CQI, SuFO, PROPENS, laporan audit, penilaian sendiri, laporan pemeriksa luar dan keputusan peperiksaan).

ii) **Penyelidikan, pengkomersilan dan perundingan**

Produk akhir dari proses penyelidikan ialah hasil penyelidikan dan pensyarah yang berkepakaran di dalam bidang tujuhan (*niche*) masing-masing. **Produk sampingan** penyelidikan ialah bakat (graduan pasca siswazah, pembantu penyelidik pasca siswazah dan bukan siswazah), penulisan dan penerbitan serta pengkomersilan produk/teknologi, hasil royalti, pelesenan harta intelek seperti hakcipta, paten, rekabentuk industri serta syarikat '*spin-off*' juga turut terhasil.

Produk akhir dari proses perundingan ialah perkhidmatan yang diberi, masalah yang diselesaikan serta penajaan pendapatan dari industri.

Produk sampingan perundingan ialah peningkatan kepakaran pensyarah, pengiktirafan kepakaran pensyarah oleh industri dan peningkatan reputasi dan kredibiliti universiti.

iii) **Jaringan industri dan masyarakat (komuniti)**

Produk akhir dari proses jaringan industri, masyarakat (komuniti) dan alumni ialah pelajar/pensyarah yang tamat menjalani latihan industri, sukarelawan, aktiviti kesukarelawanan, laporan latihan praktik/industri, laporan aktiviti bersama industri, laporan aktiviti kemasyarakatan, MoU/MoA, tajaan, '*endowment*', dan masalah yang diselesaikan. **Produk sampingan** ialah jalinan dan hubungan baik dan kerjasama antara UiTMCNS dengan pihak industri, masyarakat dan alumni.

d) **Program**

Program Pra Diploma, Diploma dan Ijazah Sarjana Muda yang dijalankan di UiTMCNS secara sepenuh masa.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 18/53

e) Staf UITMCNS

Staf UiTMCNS terdiri daripada Staf Akademik dan Staf Pentadbiran yang dilantik secara tetap atau kontrak. Staf akademik terdiri daripada Profesor, Profesor Madya, Dr dan Pensyarah. Staf pentadbiran pula terdiri daripada Timbalan Pendaftar, Penolong Pendaftar Kanan, Penolong Pendaftar, Pegawai Eksekutif Kanan, Pegawai Eksekutif, Jurutera, Penolong Jurutera, Pembantu Tadbir dan Pembantu Tadbir Rendah.

f) Pengurusan Atasan UITMCNS

Pengurusan Atasan UiTMCNS terdiri daripada Rektor, Timbalan-timbalan Rektor, Timbalan Pendaftar dan Timbalan Bendahari.

g) Wakil Pengurusan UITMCNS

Wakil Pengurusan adalah salah seorang dari staf Pengurusan Atasan UiTMCNS yang dilantik oleh Rektor untuk memastikan proses pembangunan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCNS selaras dengan keperluan ISO 9001: 2015 dan COPIA. Wakil Pengurusan UiTMCNS adalah Timbalan Rektor (Akademik).

h) Ketua Unit Kualiti

Staf yang dilantik oleh Ketua UiTMCNS bagi merancang dan memantau pelaksanaan aktiviti dan inisiatif penambahbaikan kualiti yang menyokong dan memantapkan SPK di UiTMCNS sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti.

i) Ketua Sistem Audit

Staf yang dilantik oleh Rektor bagi membantu Wakil Pengurusan untuk memantau dan memastikan SPK dilaksanakan selaras dengan keperluan ISO 9001:2015.

j) Pengawal Dokumen

Pengawal Dokumen adalah terdiri dari Timbalan Pendaftar/Penolong Pendaftar Pentadbiran sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti (QAEP) yang bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelenggara dokumen SPK UiTMCNS.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 19/53

3.1 SINGKATAN

UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
UiTMCNS	-	UiTM Cawangan Negeri Sembilan
MQA	-	Malaysian Qualifications Agency
COPIA	-	Code of Practice for Institutional Audit
COPPA	-	Code of Practice for Programme Accreditation
CSPI	-	Centre for Strategic Planning
ICRESS	-	Integrated Course Registration & Scheduling System
OBE	-	Outcome-based Education
KPM	-	Kementerian Pengajian Tinggi
MQF	-	Malaysian Qualifications Framework
WP	-	Wakil Pengurusan
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
JAF	-	Jawatankuasa Akademik Fakulti
JAN	-	Jawatankuasa Akademik Negeri
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
KUK	-	Ketua Unit Kualiti
KSA	-	Ketua Sistem Audit

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 20/53

4.0 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)

Skop Pelaksanaan

UiTMCNS telah mengenalpasti sempadan dan kesesuaian SPK yang diwujudkan untuk skop yang dilaksanakan melalui arah tuju dan perancangan strategik yang disasarkan.

UiTMCNS juga telah mengenalpasti skop sebagaimana Seksyen 3.0 dengan mengambil kira perkara-perkara seperti berikut:

- Isu luaran dan dalaman
- Keperluan pihak yang berkepentingan
- Proses dan perkhidmatan PTJ.

Skop hendaklah boleh digunakan dan diselenggara sebagai dokumen-dokumen informasi yang menyatakan:

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

Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001 : 2015

UiTMCNS akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti UiTMCNS. Walau bagaimanapun, UiTMCNS 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 oleh pemantauan atau pengukuran berikutnya.

8.5.1(h) : Pelaksanaan pelepasan, penghantaran dan aktiviti selepas penghantaran.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 21/53

Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi

PTJ telah mengambil kira dasar dan perkara-perkara berkaitan yang telah digariskan oleh kerajaan dalam menggariskan teras dasar, matlamat dan strategi penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi, selain perkara-perkara yang terdapat dalam falsafah, visi, misi dan objektif PTJ. Terdapat sepuluh aktiviti teras penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi dalam PTJ atau keutamaan operasi UiTMCNS adalah seperti berikut :-

- a) Pembangunan Akademik
- b) Pembangunan Pelajar
- c) Pemantapan Pengurusan
- d) Pembangunan Sumber Manusia
- e) Pengurusan Kewangan
- f) Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelekt dan Pengkomersilan
- g) Pemindahan Pengetahuan
- h) Pembangunan ICT
- i) Pembangunan Fizikal
- j) Pengurusan Fasiliti

4.1 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

4.1.1 KEPERLUAN AM

UiTMCNS mewujudkan, mendokumen, melaksana, menyenggara dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti dan proses yang diperlukan beserta interaksi di antara proses sepertimana keperluan piawaian ISO 9001:2015. UiTMCNS akan:-

- a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam SPK serta pelaksanaannya secara menyeluruh di UiTMCNS.
- b) Menentukan turutan (*sequence*) proses yang betul dan hubung kait dengan proses-proses yang terlibat.
- c) Menentukan dan mengapakai kriteria, kaedah operasi dan kawalan proses yang berkesan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 22/53

- d) Mengenalpasti sumber yang diperlukan dan memastikan sumber yang diperlukan ada untuk digunakan.
- e) Membahagikan tanggungjawab dan kuasa untuk tujuan tersebut di atas.
- f) Menangani risiko dan peluang mengikut keperluan sub-klausu 6.1.
- g) Menilai proses dan melaksanakan sebarang perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses mencapai matlamat.
- h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti.

(Sila rujuk gambarajah Pelan Kualiti di Seksyen 8.1.)

Semua proses ini akan diuruskan oleh UiTMCNS dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2015.

Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, UiTMCNS 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.

UiTMCNS telah mengenalpasti bahagian yang terlibat bagi proses yang berkaitan dengan sumber dan perkhidmatan luar adalah:

Bahagian Pembangunan, Bahagian Pengurusan Fasiliti, Bahagian Hal Ehwal Akademik, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Pejabat Pendaftar dan ILD.

4.1.2 Manual Kualiti

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi Pengurusan Korporat UiTMCNS. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTMCNS.

Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 23/53

Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi UiTMCNS. UiTMCNS hendaklah bertanggungjawab menyedia dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2015. Sehubungan itu, UiTMCNS mewujudkan enam (6) Prosedur Kualiti seperti berikut:

Enam (6) Prosedur Kualiti iaitu:

1. Audit Dalam (PK.UiTM.CNS.(P).03)
2. Kawalan Produk Tidak Memenuhi Spesifikasi (PK.UiTM.CNS.(P).04)
3. Tindakan Pembetulan (PK.UiTM.CNS.(P).05)
4. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (PK.UiTM.CNS.(P).07)
5. Pengendalian Aduan Dan Maklumbalas Pelanggan (PK.UiTM.CNS.(P).09)
6. Pengendalian Makmal Sains (PK.UiTM.CNS.(O).10)

- **Panduan Pengurusan Risiko**

Prosedur Kualiti disokong oleh satu (1) Panduan Pengurusan Risiko

- **SPK/MPK UiTMCNS**

SPK/MPK UiTMCNS adalah sistem pengurusan kualiti yang diwujudkan untuk menyokong pengurusan UiTMCNS.

- **Dokumen Sokongan**

Dokumen Sokongan adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia mestilah disimpan dan disenggarakan oleh Pengurusan Atasan UiTMCNS sebagai rujukan dan sokongan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 24/53

5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 Umum

Pengurusan Atasan UiTMCNS sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2015 UiTMCNS, dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesannya dengan: -

- Memastikan semua staf UiTMCNS memahami dan menghayati betapa pentingnya kehendak pelanggan dipenuhi serta, keperluan perundangan dan peraturan dipatuhi.
- Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti. (Rujuk Seksyen 5.2 dan 6.2).
- Mengadakan dan mengkaji semula perancangan strategik.
- Membangun dan mewujudkan Daftar Risiko UiTMCNS
- Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) bagi menyemak dan memantau prestasi sistem pengurusan kualiti UiTMCNS.
- Memastikan sumber dan maklumat yang perlu untuk pelaksanaan sistem pengurusan kualiti adalah mencukupi. (mengikut COPIA, COPPA dan *Programme Standard*).
- Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses.

5.1.2 Tumpuan kepada Pelanggan

Pengurusan Atasan UiTMCNS menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap pelanggan dengan:

- Mengenalpasti dan memahami dan menepati keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan;
- Memastikan dan menangani risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuran produk dan perkhidmatan serta kebolehan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan; dan
- Fokus terhadap mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan dikekalkan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 25/53

5.2 Dasar Kualiti

UiTM Negeri Sembilan komited untuk mengendalikan program pra-diploma, diploma dan ijazah sarjana muda yang berkualiti dan melaksanakan penambahbaikan secara berterusan dalam pengajaran dan pembelajaran serta sistem pengurusan bagi melahirkan pelajar yang cemerlang untuk memenuhi kehendak pasaran kerja selaras dengan visi Universiti Teknologi MARA. menyediakan Program yang berkualiti dan melaksanakan penambahbaikan secara berterusan ke

5.2.1 Pengurusan Dasar Kualiti

Pengurusan UiTMCNS akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:-

- a) Bersesuaian dengan tujuan penubuhan UiTMCNS;
- b) Menjadi asas dalam mewujudkan dan menyemak semula objektif kualiti;
- c) Mengandungi komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan
- d) Mengandungi komitmen Pengurusan UiTMCNS untuk penambahbaikan sistem pengurusan kualiti secara berterusan

5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini perlu didokumenkan, disebarikan, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga UiTMCNS dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan. Ianya juga dipamerkan di tempat strategik di fakulti. Selain itu, ianya juga dimuatnaik di laman web UiTMCNS supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkepentingan yang berkaitan.

6.0 PERANCANGAN

6.1 TINDAKAN YANG DIAMBIL UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG

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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 26/53

- 6.1.2 Keperluan dan jangkaan pelanggan dan pihak berkepentingan juga telah dikenalpasti semasa perancangan strategik dilakukan. Dua (2) buah dokumen yang berkaitan ialah Perancangan/Pelan Strategik dan Daftar Risiko.

DOKUMEN RUJUKAN
1. Panduan Pengurusan Risiko
2. Daftar Risiko UiTMCNS (Lampiran)

- 6.1.3 Daftar Risiko menangani bagaimana risiko dikenalpasti, dinilai dan dikawal untuk memastikan tindakan yang diambil untuk mengawal risiko itu berkesan dan setimpal dengan risiko tersebut.

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

- 6.2.1 Objektif Kualiti UiTMCNS adalah berlandaskan Objektif Kualiti UiTM dan Pelan Strategik UiTMCNS. UiTM mewujudkan Objektif Kualiti UiTM untuk fungsi, tahap dan proses yang berkaitan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti berdasarkan perancangan strategik, dasar kualiti, misi, visi dan objektif universiti.

OBJEKTIF KUALITI UiTMCNS

BAHAGIAN HAL EHWAL AKADEMIK

- Mencapai Enrolmen 10 000 Pelajar (Sepenuh Masa) Bagi Tahun 2020-2025**
- Memastikan kecemerlangan dalam pengajaran dan pembelajaran melalui:**
 - Sebagai pengurus utama (PU) program, memastikan semua kurikulum bersifat kerja kursus disemak setiap 4 tahun bagi program-program yang tempoh pengajiannya adalah 3 tahun atau kurang dan setiap 5 tahun bagi program yang tempoh pengajiannya adalah 4 tahun;
 - Memastikan 90 peratus pelajar diploma dan ijazah sepenuh masa bergraduasi dalam tempoh masa pengajian yang ditetapkan
 - Mensasarkan 60 peratus daripada bilangan pelajar diploma dan ijazah sarjana muda sepenuh masa mendapat HPNG 3.00 dan ke atas setiap semester
 - Mensasarkan 60 peratus daripada bilangan pelajar pra diploma layak ke peringkat diploma selepas 1 semester.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 27/53

3. Memastikan UiTMCNS Mencapai Pendidikan Yang Berkualiti Berteraskan *Education*

5.0

- Mensasarkan 60 pelajar (*outbound*) dan 30 (*inbound*) yang menyertai program mobiliti.
- Mensasarkan 2300 pelajar yang akan berdaftar *Massive Open Online Courses* (MOOC).

BAHAGIAN PENYELIDIKAN, JARINGAN INDUSTRI, MASYARAKAT DAN ALUMNI

1. Memastikan Kebolehpasaran Graduan Melalui:

- Mensasarkan kadar kebolehpasaran pelajar melebihi 80% (Sarjana Muda), 95% (diploma) menjelang 2025
- Mensasarkan melebihi 2.5% alumni yang mempunyai perniagaan/bekerja sendiri.

2. Memastikan Kecemerlangan Penulisan Dan Penerbitan Melalui:

- Mensasarkan bilangan penerbitan mengikut kategori seperti berikut:
 - Penerbitan berindeks WoS/Scopus/ERA di jurnal - 80 dan di prosiding - 20;
 - Penerbitan artikel di jurnal berindeks WoS/Scopus/ERA bersama industri - 5, universiti antarabangsa tergolong dalam 500 teratas - 5 dan institusi dalam negara - 50;
 - Penerbitan artikel di jurnal diklasifikasi Q1/Q2 berdasarkan WoS-JCR - 10;
 - Buku penyelidikan - 3 dan bab dalam buku penyelidikan - 5.

3. Memastikan Kecemerlangan Penyelidikan Melalui:

Mensasarkan bilangan ketua penyelidik yang diperolehi mengikut kategori seperti berikut :

- Geran dalaman = 8
- Geran Nasional = 35
- Geran Industri = 4
- Geran Antarabangsa = 2

4. Memastikan Kecemerlangan Dalam Pemindahan Ilmu Melalui Program Berbentuk Sangkutan Dan Mewujudkan Memorandum Persefahaman melalui :

Mensasarkan Memorandum Persefahaman (MoU) dan Memorandum Perjanjian (MoA) bersama industri/NGO yang terkemuka di peringkat Antarabangsa (2) dan Nasional (6).

5. Kecemerlangan Dalam Pemindahan Ilmu Dan Pengkomersilan/Inovasi/ Harta Intelek/Paten Melalui Pertandingan Inovasi Yang Diadakan Oleh Institusi Pengajian Tinggi Dan Badan Kerajaan Di Dalam Atau Di Luar Negara.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 28/53

Mensasarkan bilangan anugerah melalui pertandingan berbentuk inovasi dan pengkomersilan mengikut pecahan berikut:

- c) Anugerah inovasi di peringkat antarabangsa/nasional/premier sekurang-kurangnya 30 anugerah.
- d) Harta intelek/copyright sekurang-kurangnya 5.

BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR

Memastikan Penglibatan Pelajar Dalam Program Kepimpinan Dan Khidmat Masyarakat Di Peringkat Nasional Dan Antarabangsa:

- a) Bilangan pelajar yang terlibat dengan program berbentuk khidmat masyarakat (190)
- b) Bilangan pelajar yang terlibat dengan program berbentuk kepimpinan (500).

6.2.2 Objektif Kualiti UiTMCNS diperinci dan disebarkan kepada semua bahagian serta disemak dan dikemaskini setiap tahun. Perancangan untuk mencapai objektif kualiti dilakukan dengan menentukan apa yang perlu dilakukan, keperluan sumber, siapa yang bertanggungjawab, bila ianya mesti disiapkan dan bagaimana keputusan akan dinilai.

Setiap tahun, kesemua objektif kualiti disemak pencapaiannya dan sekiranya tidak dicapai justifikasi diberikan. Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berpanduan sasaran-sasaran strategi yang ditetapkan dalam Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke 11 (2016 – 2020), Universiti Teknologi MARA.

DOKUMEN SOKONGAN

1. Buku Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke 11 (2016 – 2020), Universiti Teknologi MARA

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 29/53

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

UiTMCNS memastikan perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dilakukan dengan terancang dengan mengambilkira:

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

7.0 SOKONGAN

7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER

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

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

7.1.1 Sumber Manusia

UiTMCNS mengenalpasti dan menyediakan staf yang diperlukan untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti, operasi dan kawalan ke atas proses-proses universiti. Semua staf adalah terlatih supaya cekap, mahir, dan berpengalaman bagi menjamin mutu kerja. Semua keperluan sumber manusia dirancang mengikut kaedah yang ditetapkan oleh universiti.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 30/53

7.1.2 Infrastruktur

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

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

DOKUMEN RUJUKAN

- PK.UiTM.CNS.(O).10. Prosedur Pengendalian Makmal Sains

7.1.3 Persekitaran Kerja

UiTMCNS memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan UiTMCNS memastikan pengurusan dan penyenggaraan ruang dilaksanakan seperti mana keperluan yang ditetapkan mengikut peraturan am keselamatan dan kesihatan di tempat kerja. Kemudahan persekitaran kerja termasuk:

- Sistem pencahayaan.
- Sistem ventilasi dan penghawa dingin.
- Tempat kerja yang ergonomik.
- Sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran.
- Kebersihan ruang.
- Interaksi sosial.
- Kemudahan pekerja.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 31/53

DOKUMEN RUJUKAN

1. PK.UiTM.CNS.(O).10. Prosedur Pengendalian Makmal Sains
2. PK.UiTM.CNS.(P).09. Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
3. COPPA Standards

7.1.4 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.4.1 & 7.1.4.2 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran

UiTMCNS 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; di mana tidak terdapat standard sedia ada, asas kaliberasi atau verifikasi yang dijalankan hendaklah direkodkan;
- b. Boleh diubahsuai atau diubahsuai semula apabila perlu;
- c. Telah dikenalpasti boleh dalam menentukan status kaliberasi atau verifikasi;
- d. Dijamin selamat daripada perubahan yang boleh mengakibatkan penilaian tidak sah untuk diterima; dan
- e. Terkawal daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan

DOKUMEN RUJUKAN

1. PK.UiTM.CNS.(O).10. Prosedur Pengendalian Makmal Sains
2. PK.UiTM.CNS.(P).09. Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
3. Laporan e-Aduan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 32/53

7.1.5 Pengetahuan Organisasi

UiTMCNS menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai keakuran 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. Bagi tujuan ini di antara sistem yang digunakan termasuklah:

- Academic Information Management Systems (AIMS)*
- University Electronic Programme Management Office (UePMO)/Sistem Pengurusan dan Pemantauan Projek*
- Sistem Maklumat Sumber Manusia
- Online Process Improvement Register (OPIR)*

7.2 KOMPETENSI/KECEKAPAN

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, UiTMCNS akan:

- Mengenalpasti kompetensi yang diperlukan oleh staf untuk melakukan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan sistem pengurusan kualiti melalui laporan penilaian tahunan, perancangan strategik dan permohonan dari staf sendiri;
- Memastikan semua staf memperoleh kelayakan dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti melalui pendidikan, latihan, atau pengalaman. Semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan. Staf yang terlibat dalam pengkhususan akan diberi latihan dan pendedahan yang sesuai dalam usaha meningkatkan kompetensi mereka dengan menghadiri sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun;
- Menilai keberkesanan latihan yang diberikan untuk memenuhi keperluan kompetensi melalui PROPENS, SUFO, CDL-CQI; dan
- Mengemas kini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 33/53

DOKUMEN RUJUKAN

1. Sasaran Kerja Tahunan
2. Laporan Prestasi
3. PROPENS
4. SUFO
5. CDL-CQI

7.3 KESEDARAN

UiTMCNS memastikan staf mempunyai kesedaran yang tinggi dan menghayati Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UiTMCNS dengan mengadakan kursus dan bengkel berkaitan kualiti, kecemerlangan operasi dan sistem pengurusan kualiti yang juga menyumbang kepada peningkatan prestasi.

DOKUMEN RUJUKAN

1. Manual Kualiti UiTMCNS

7.4 KOMUNIKASI DALAMAN

UiTMCNS memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Amanat Rektor
- Bengkel Perancangan Strategik
- Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri
- Mesyuarat Pengurusan Dalaman
- Laman Web Rasmi dan Sosial Media Rasmi UiTMCNS (Facebook, Instagram, Twitter, dan lain-lain)
- Taklimat Kepimpinan Kanan
- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
- Pekeliling

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 34/53

Saluran komunikasi dalaman dan luaran akan disokong, disebar dan dikawal oleh Komunikasi Korporat serta Web Media UiTMCNS.

DOKUMEN RUJUKAN

1. Fail Perancangan Strategik
2. Fail Mesyuarat Pengurusan Eksekutif
3. Fail Mesyuarat Pengurusan Dalaman
4. Taklimat Kepimpinan Kanan
5. Fail Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
6. Fail Pengurusan Pekeliling
7. Laman Web Rasmi dan Sosial Media Rasmi UiTMCNS

7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN

7.5.1 Umum – Kawalan Dokumen

Dokumen yang diwujudkan dalam sistem pengurusan kualiti akan dikawal. Rekod juga merupakan jenis dokumen yang perlu dikawal selaras dengan keperluan 7.5.3.

Prosedur bagi kawalan dokumen disediakan meliputi perkara-perkara berikut:

- a) Kelulusan dokumen sebelum diedarkan;
- b) Mengkaji semula dan mengemas kini di mana perlu serta meluluskannya
- c) Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti;
- d) Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan;
- e) Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenal pasti pada bila-bila masa;
- f) Memastikan dokumen luaran yang ditentukan keperluannya oleh Pengurusan UiTMCNS bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal; dan
- g) Menghalang daripada dokumen usang digunakan dan dokumen ini ditandakan “BATAL” sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan.

7.5.2 Membuat dan Mengemaskini

Semua dokumen terkawal mempunyai:

- a. Pengenalan seperti tajuk, tarikh dan nombor rujukan serta
- b. Disemak dan diluluskan sebelum dikeluarkan/digunapakai.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 35/53

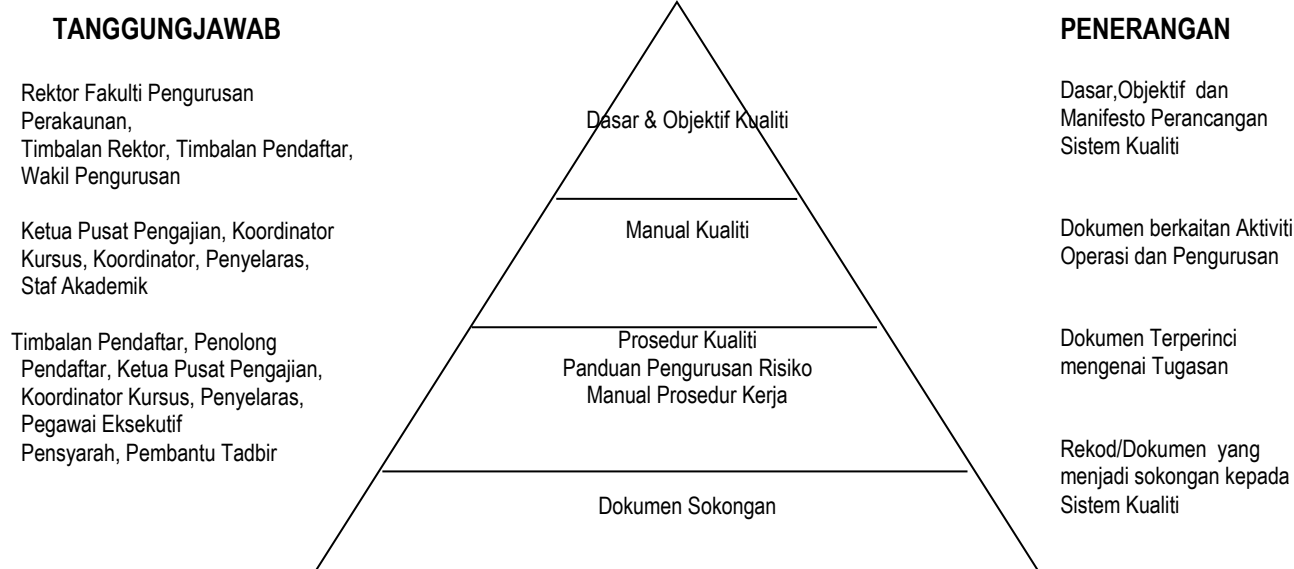
7.5.3 Kawalan Rekod

UiTMCNS akan menyediakan dan menyenggara Prosedur Kawalan Rekod. Satu senarai Induk Rekod disediakan untuk mempermudah pengesanan, dan penyenggaraan rekod kualiti. Satu sistem kod rujukan akan ditentukan menurut kategori Rekod.

Semua Rekod disimpan dengan selamat supaya mudah dikenal pasti dan dirujuk. Jika disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan (*back-up*) bagi storan rekod berkenaan akan diadakan. Pengurusan UiTMCNS akan mengambil tindakan mencegah kehilangan data dengan merencanakan Pelan Pengurusan Risiko yang bersesuaian.

Rekod hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sekurang-kurangnya 5 tahun sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan UiTMCNS.

UiTMCNS akan mendokumenkan Sistem Pengurusan Kualiti untuk Pengurusan Korporat UiTMCNS bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti tersebut adalah berasaskan kepada Rajah 7.5



Rajah 7.5: Struktur Dokumentasi ISO 9001:2015 UiTMCNS

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 36/53

8.0 OPERASI

8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENZAHIRAN PRODUK

UiTMCNS merancang dan mewujudkan proses-proses yang didokumenkan bagi memastikan keperluan-keperluan pelanggan sentiasa dipenuhi secara konsisten.

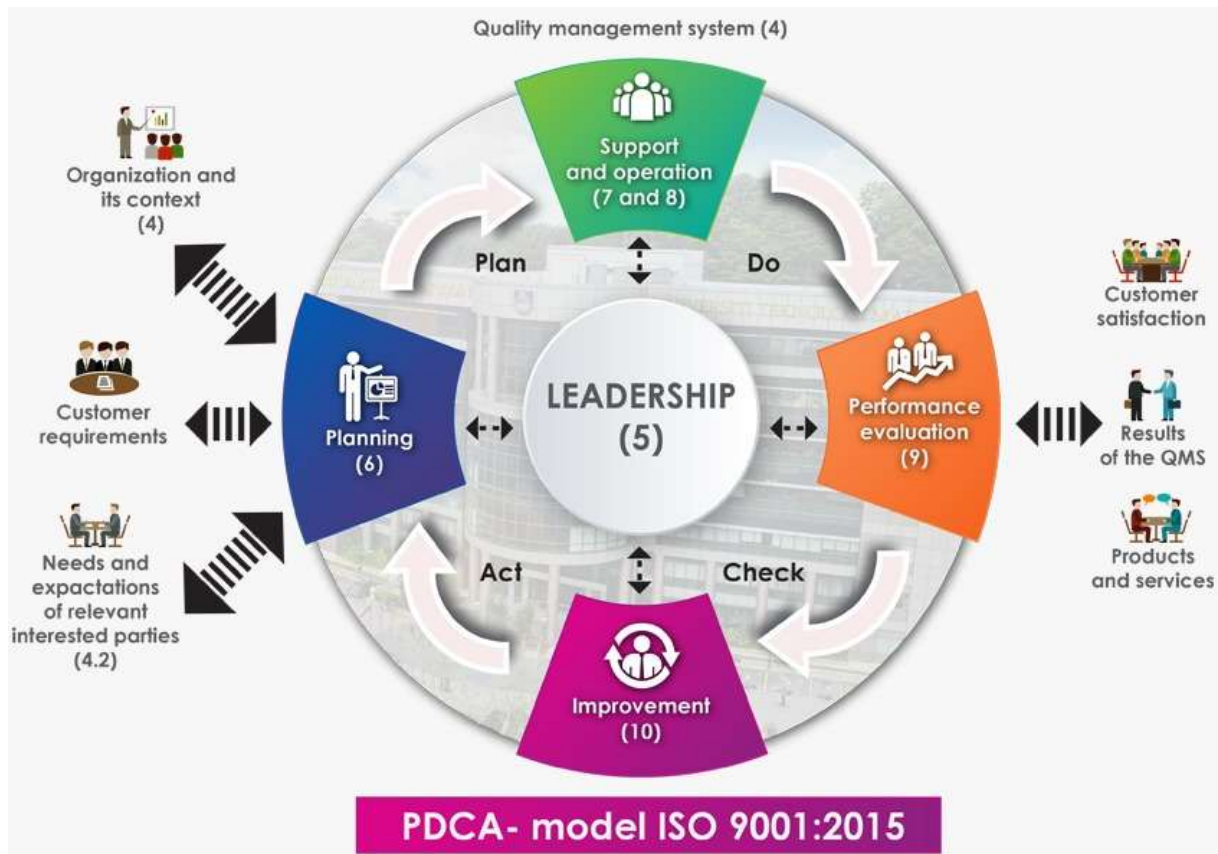
Bagi menzahirkan produk yang diperlukan oleh pelanggan, Pengurusan UiTMCNS akan menentukan pendekatan proses bagi pengurusan korporat UiTMCNS seperti berikut:

- a) Objektif dan keperluan kualiti bagi membangunkan produk yang mencerminkan kualiti produk UiTMCNS;
- b) Keperluan untuk menentukan proses yang terlibat, dokumen kualiti serta penyediaan maklumat dan sumber-sumber pengurusan UiTMCNS;
- c) Keperluan aktiviti verifikasi, pemantauan, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian serta kriteria bagi menentukan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- d) Rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTMCNS dalam memenuhi keperluan pelanggan.

Proses yang terlibat di dalam penzahiran produk ditunjukkan secara ringkas melalui Pelan Kualiti UiTMCNS seperti berikut:

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN	: MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN	: 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN	: 00
		TARIKH KUATKUASA	: 03/12/2021
		MUKA SURAT	: 37/53

PELAN KUALITI UiTMCNS



8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

UiTMCNS akan menentukan dan melaksanakan cara komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan mengenai:

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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 38/53

Antara kaedah yang digunakan ialah:

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

8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

UiTMCNS 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; dan
- d) Keperluan-keperluan tambahan yang ditentukan dan dianggap penting oleh UiTMCNS.

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

1. Pembangunan Akademik
2. Pembangunan Pelajar
3. Pemantapan Pengurusan
4. Pembangunan Sumber Manusia
5. Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelekt dan Pengkomersilan
6. Pembangunan ICT
7. Pembangunan Fizikal
8. Pengurusan Fasiliti
9. Pengurusan Kewangan
10. Pemindahan Pengetahuan

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 39/53

8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

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

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

8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK

8.3.1 Umum

UiTMCNS perlu mereka bentuk dan membangunkan proses yang sesuai bagi penyediaan produk dan perkhidmatan.

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

UiTMCNS akan merancang dan mengawal aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program yang ditawarkan. Proses merancang reka bentuk dan pembangunan program adalah seperti berikut :

- a) UiTMCNS terlibat secara langsung :
 - i) Dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program berdasarkan garis panduan BHEA;
 - ii) Dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan aktiviti berdasarkan garis panduan ICAEN dan IRMI;
 - iii) Dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan penyelidikan berdasarkan garis panduan IRMI;
- b) Senat akan:

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 40/53

- i) menyemak dan membuat pengesahan yang diperlukan dalam aktiviti mereka bentuk dan membangunkan program; dan
- ii) mengambil maklum terhadap cadangan penyelidikan.
- c) LPU bertanggungjawab dan berkuasa meluluskan program yang dibangunkan di peringkat UiTMCNS.

BHEA/BHEP/CAEN akan mengurus fasa-fasa reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti bagi memastikan keberkesanan komunikasi dan pengagihan tanggungjawab yang jelas seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berkaitan.

Hasil perancangan setiap peringkat aktiviti ini 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 diselenggarakan. Input ditentukan berdasarkan garis panduan yang meliputi:

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

DOKUMEN RUJUKAN

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 41/53

- | | |
|----|--|
| 1) | Garis Panduan Akademik (naskah terkini) |
| 2) | Panduan Standard Program Peringkat Sarjana Muda (Bil. 1 Vol. 1) |
| 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/ |

Keperluan-keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti hendaklah lengkap, jelas dan tidak bercanggah antara satu dengan yang lain.

8.3.4 Kawalan Reka Bentuk 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:

- Menilai keupayaan output reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti memenuhi keperluan yang telah ditetapkan;
- Mengenal pasti masalah dan mencadangkan tindakan yang sesuai bagi mengatasi masalah berkenaan;
BHEA/BHEP/ICAEN akan menyemak reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berdasarkan IRMI. Rekod hasil semakan dan tindakan pembetulan 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 pembetulan hendaklah disimpan dan disenggarakan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 42/53

- d) 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.
- e) Mengikut kesesuaian, validasi akan dibuat sebelum program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti disampaikan kepada pelanggan.
- f) Rekod hasil verifikasi, validasi dan tindakan pembetulan 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 yang disampaikan memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- d) Menyatakan dengan jelas ciri-ciri keselamatan dengan cara penggunaan dengan betul bagi program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti yang disampaikan.

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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 43/53

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 ke atas reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan disemak dan disahkan mengikut garis panduan yang ditetapkan. Semakan yang dibuat akan meliputi penilaian kesan pindaan pada bahagian-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 KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN, PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.4.1 Umum

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

UiTMCNS akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh UiTMCNS. 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

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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 44/53

DOKUMEN RUJUKAN

Prosedur Pengurusan Perolehan

8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar

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

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

UiTMCNS 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

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

- 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;
- Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang bersesuaian;

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 45/53

- 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-proses;
- e) Pelantikan orang yang cekap, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan;
- f) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia;

DOKUMEN RUJUKAN

	Pemegang
1) Garis Panduan Akademik (naskah terkini)	BHEA, Fakulti dan Kampus Cawangan
2) Buku Peraturan Akademik (naskah terkini)	BHEA, Fakulti dan Kampus Cawangan
3) Pekeliling Naib Canselor	Canseleri
4) Pekeliling Bendahari	Bendahari
5) Pekeliling Pendaftar	Pendaftar
6) SPK/ MPK UiTMCNS	Unit Kualiti
7) Pekeliling Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat, Alumni & Keusahawanan	ICAEN
8) Pekeliling Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	IRMI

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

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

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

DOKUMEN RUJUKAN		
1	SIMS	Sistem Pengurusan Maklumat Pelajar
2	HRMIS 2.0	Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 46/53

8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

UiTMCNS bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan UiTMCNS. UiTMCNS 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

UiTMCNS bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan penyimpanan dokumen bagi menjamin kualiti produk terkawal. Dokumen seperti peraturan akademik, garis panduan berkaitan, pekililing dan dokumen-dokumen sokongan. Dokumen ini akan disimpan di tempat yang selamat.

UiTMCNS juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dokumen untuk mengelakkan berlakunya kerosakan, kecurian atau penyalahgunaan.

8.5.5 Kawalan Perubahan

UiTMCNS menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran produk setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. UiTMCNS 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

UiTMCNS 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:

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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 47/53

8.7 KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

UiTMCNS 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, UiTMCNS akan mengambil tindakan yang bersesuaian ke atas kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang akan berlaku.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.CNS.(P).04 Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.

9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DALAM PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN

9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN

9.1.1 Umum

UiTMCNS 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 pembetulan dan pencegahan yang bersesuaian akan diambil bagi memastikan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pemantauan semula akan dijalankan setelah tindakan pembetulan dan penambahbaikan telah dilaksanakan.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 48/53

UiTMCNS merancang, mewujudkan dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu untuk:

- a) Menunjukkan proses menepati keperluan yang ditetapkan;
- b) Memastikan kepatuhan sistem pengurusan kualiti; dan
- 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 UiTMCNS melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.

9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan

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

DOKUMEN RUJUKAN

- | | | |
|----|--------------------|--|
| 1) | PK.UiTM.CNS.(P).07 | Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan |
| 2) | PK.UiTM.CNS.(P).09 | Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan |

9.1.3 Analisis Data dan Penilaian

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

Hasil analisis data hendaklah memberi maklumat mengenai:

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 49/53

- 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); dan
- g) Keperluan bagi penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti.

9.2 AUDIT DALAM

9.2.1 UiTMCNS melatih dan melantik Auditor Dalaman untuk menjalankan audit dalam 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 UiTMCNS dan keperluan-keperluan piawaian ISO 9001:2015 dan;
- b) Sedang dilaksana dan disenggarakan secara berkesan.

9.2.2 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.

Pemilihan Auditor Dalaman dan auditan yang dijalankan tidak dipengaruhi dan objektif. Auditor Dalaman tidak akan mengaudit kerja sendiri.

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. UiTMCNS kini menggunakan sistem maklumat yang dinamakan SePADU (Sistem e-Pelaporan Audit Dalam UiTM) 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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 50/53

membuat verifikasi ke atas tindakan yang telah diambil dan dilaporkan hasilnya kepada pihak pengurusan UiTMCNS (lihat 10.2).

DOKUMEN RUJUKAN

1) PK.UiTM.CNS.(P).03

Prosedur Audit Dalam

9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Umum

Pengurusan Atasan atau Pengurusan Eksekutif UiTMCNS mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti UiTMCNS secara berkala menerusi Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN), atau lain-lain mesyuarat yang setara dan melibatkan pengurusan atasan UiTMCNS untuk memastikan ianya sesuai, berkesan dan sejajar dengan hala tuju strategik organisasi.

Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) diadakan sekurang-kurangnya 1 kali setahun. MKSP dipengerusikan oleh Rektor dan ahli-ahli MKSP adalah dilantik oleh Rektor. Keanggotaan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan UiTMCNS adalah seperti berikut:

- Pengerusi (Rektor/ Wakil Rektor)
- Wakil Pengurusan (Timbalan Rektor Akademik)
- Setiausaha (Timbalan/Penolong Pendaftar)

Ahli

- Timbalan-timbalan Rektor, Penolong-penolong Rektor, Timbalan/Penolong Pendaftar, Ketua Unit Kualiti, Ketua Sistem Audit, Ketua-ketua Pusat Pengajian, Koordinator Kursus/Program

Ahli (Turut Hadir)

- Penolong Bendahari, Timbalan Ketua Pustakawan, Wakil Pejabat Pengurusan Fasilitas, Wakil Pejabat Pembangunan, Wakil Unit Keselamatan, Wakil Infotech, Penyelaras Risiko, Penyelaras/Wakil CSPI (mengikut keperluan)

Jika ahli yang dilantik tidak dapat menghadiri mesyuarat, wakil yang berkecuali mestilah hadir bagi ahli yang tidak hadir.

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 51/53

9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan

Kajian semula pengurusan ini akan meliputi:

- Status tindakan dari kajian pengurusan yang terdahulu;
- Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- Kepuasan Pelanggan dan maklumbalas dari pihak yang berminat dan berkaitan;
- Pencapaian Objektif Kualiti
- Prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan
- Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan
- Keputusan pemantauan dan pengukuran
- Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- Prestasi Pembekal Luar
- Kecukupan sumber
- Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (lihat 6.1)
- Peluang untuk penambahbaikan

9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan

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

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

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkodkan, disimpan dan disenggarakan oleh Unit Kualiti bagi pihak WP untuk memudahkan rujukan.

DOKUMEN RUJUKAN

- | | | |
|----|--------------------|---|
| 1) | PK.UiTM.CNS.(P).07 | Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan |
| 2) | PK.UiTM.CNS.(P).04 | Prosedur Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi |

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 52/53

- | | | |
|----|---------------------------|------------------------------|
| 3) | PK.UiTM.CNS.(P).05 | Prosedur Tindakan Pembetulan |
| 4) | Panduan Pengurusan Risiko | |

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 UMUM

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

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

10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

10.2.1 Apabila ketidakpatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, UiTMCNS akan menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangkakan bagi menghalang ianya daripada berlaku. Tindakan pencegahan akan bersesuaian dan meliputi kesan masalah-masalah yang akan dijangkakan. Panduan Pengurusan Risiko diwujudkan dan meliputi perkara-perkara berikut:

- Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan dengan mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya, juga berurusan dengan akibatnya;
- Menilai keperluan untuk mengambil tindakan terhadap punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang serta di buat pemantauan;
- Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- Mengkaji semula keberkesanan tindakan yang diambil;
- Mengemaskini risiko dan peluang yang dikenalpasti semasa perancangan
- Membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti sekiranya perlu.

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

	MANUAL KUALITI	NO. RUJUKAN : MK. UiTM. CNS.01
		NO. KELUARAN : 02
	UiTM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 03/12/2021
		MUKA SURAT : 53/53

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

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

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.CNS.(P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) PK.UiTM.CNS.(P).05 Prosedur Tindakan Pembetulan
- 3) PK.UiTM.CNS.(P).07 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 4) Panduan Pengurusan Risiko

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

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

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM.CNS.(P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) PK.UiTM.CNS.(P).07 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 3) Panduan Pengurusan Risiko

- Dokumen Tamat -