



UNIVERSITI  
PENDIDIKAN  
SULTAN IDRIS  
اونيورسيتي قنديديتن سلطان ادريس

SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY

# GARIS PANDUAN AUDIT DALAMAN

## SISTEM PENGURUSAN KUALITI

### MS ISO 9001:2015

Disediakan oleh:

NURUL FADZILLAH BINTI SAPENGIN  
PENOLONG PENDAFTAR KANAN BPQ  
Tarikh: 1 OGOS 2023

Diluluskan oleh:

PROF. MADYA TS DR. MUHAMMAD MODI  
BIN LAKULU  
PENGARAH BPQ  
Tarikh: 1 OGOS 2023

Disediakan oleh:

**Bahagian Pengurusan Kualiti**

PINDAAN : 01

KELUARAN : A

## 1. KRITERIA KECEMERLANGAN PROSES

### 1.1 Maklumat Umum Proses

MAKLUMAT	PENERANGAN		
Objektif proses	Memastikan pemantauan dan pengukuran kecemerlangan dan penambahbaikan sistem pengurusan kualiti dijalankan secara sistematik dan terancang melalui aktiviti Audit Dalaman.		
Skop proses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perancangan audit.</li> <li>2. Pelaksanaan audit.</li> <li>3. Tindakan pembetulan.</li> <li>4. Audit susulan.</li> <li>5. Analisis dan laporan audit.</li> </ol>		
Pemilik proses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketua Juruaudit.</li> <li>2. Pasukan Juruaudit.</li> </ol>		
Kriteria kecemerlangan proses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audit dijalankan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh setahun.</li> <li>2. Semua auditor adalah kompeten.</li> <li>3. Auditor tidak mengaudit kerja mereka sendiri.</li> <li>4. Tidak ada laporan ketidakakuran berkaitan audit dalaman daripada Badan Persijilan.</li> </ol>		
Pelanggan proses	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Warga UPSI</li> </ul>		
<i>Interested parties</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Badan Pensijilan: audit perlu dijalankan secara menyeluruh dan terancang berdasarkan keperluan standard ISO 9001:2015.</li> <li>◦ Lembaga Pengarah Universiti/Naib Canselor: laporan audit perlu disediakan secara terus dan rekod-rekod diselenggara dengan baik.</li> </ul>		
Keperluan sumber	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Manusia <sup>7.1.2</sup></li> <li>◦ Prasarana <sup>7.1.3 (a-d)</sup></li> <li>◦ Sistem berasas ICT <sup>7.1.3</sup></li> <li>◦ Persekitaran <sup>7.1.4</sup></li> <li>◦ Peralatan pengukuran yang perlu dikaliberasi <sup>7.1.5</sup></li> <li>◦ Pengetahuan spesifik <sup>7.1.6</sup></li> <li>◦ Bahan-bahan dll</li> </ul> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pasukan Juruaudit</li> <li>◦ Infrastruktur &amp; infostruktur</li> <li>◦ SMBU, emel, RIMS dll berkaitan</li> <li>◦ KSAS, KSAS</li> <li>◦ Tiada</li> <li>◦ Kursus Juruaudit Dalaman</li> <li>◦ Standard ISO 9001:2015</li> <li>◦ Pekeliling, peraturan &amp; perundangan yang berkuatkuasa</li> <li>◦ Alat tulis</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Manusia <sup>7.1.2</sup></li> <li>◦ Prasarana <sup>7.1.3 (a-d)</sup></li> <li>◦ Sistem berasas ICT <sup>7.1.3</sup></li> <li>◦ Persekitaran <sup>7.1.4</sup></li> <li>◦ Peralatan pengukuran yang perlu dikaliberasi <sup>7.1.5</sup></li> <li>◦ Pengetahuan spesifik <sup>7.1.6</sup></li> <li>◦ Bahan-bahan dll</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pasukan Juruaudit</li> <li>◦ Infrastruktur &amp; infostruktur</li> <li>◦ SMBU, emel, RIMS dll berkaitan</li> <li>◦ KSAS, KSAS</li> <li>◦ Tiada</li> <li>◦ Kursus Juruaudit Dalaman</li> <li>◦ Standard ISO 9001:2015</li> <li>◦ Pekeliling, peraturan &amp; perundangan yang berkuatkuasa</li> <li>◦ Alat tulis</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Manusia <sup>7.1.2</sup></li> <li>◦ Prasarana <sup>7.1.3 (a-d)</sup></li> <li>◦ Sistem berasas ICT <sup>7.1.3</sup></li> <li>◦ Persekitaran <sup>7.1.4</sup></li> <li>◦ Peralatan pengukuran yang perlu dikaliberasi <sup>7.1.5</sup></li> <li>◦ Pengetahuan spesifik <sup>7.1.6</sup></li> <li>◦ Bahan-bahan dll</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pasukan Juruaudit</li> <li>◦ Infrastruktur &amp; infostruktur</li> <li>◦ SMBU, emel, RIMS dll berkaitan</li> <li>◦ KSAS, KSAS</li> <li>◦ Tiada</li> <li>◦ Kursus Juruaudit Dalaman</li> <li>◦ Standard ISO 9001:2015</li> <li>◦ Pekeliling, peraturan &amp; perundangan yang berkuatkuasa</li> <li>◦ Alat tulis</li> </ul>		
Rujukan sumber dari luar organisasi ( <i>external origin</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ISO 9001:2015</li> <li>2. Pekeliling, peraturan &amp; perundangan</li> </ol>		
Rujukan sumber dari dalam organisasi ( <i>internal origin</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua Proses Kerja</li> <li>2. Semua Pekeliling, garis panduan dan prosedur (terbitan dalaman)</li> </ol>		

## 1.2 Maklumat Yang Perlu Dikomunikasi

Maklumat	Tanggungjawab	Masa	Kaedah	Penerima
1. Jadual Perancangan Audit	Ketua Juruaudit Dalam	Sekurang-kurangnya 2 minggu sebelum audit	Emel	Semua kakitangan
2. Laporan Penemuan Audit (verbal)	Ketua Juruaudit Dalam	Semasa Mesyuarat Penutup Audit	Laporan Verbal	Ahli Mesyuarat
3. Laporan bertulis serta analisis	Ketua Juruaudit Dalam	Sekurang-kurangnya 1 minggu sebelum MKSPK	Laporan bertulis & slaid	Ahli MKSPK

## 1.3 Definisi

PERKATAAN	PENERANGAN
Audit Dalam	Proses pemeriksaan yang sistematik, bebas dan didokumenkan bagi mendapatkan bukti audit serta menilai bukti tersebut secara objektif bagi menentukan sejauh mana kriteria audit dipenuhi.
Ketua Juruaudit Dalam	Dilantik dari kalangan juruaudit untuk mengetuai pasukan juruaudit. Bertanggungjawab untuk memastikan keseluruhan program audit berjalan dengan lancar, memastikan juruaudit diberikan latihan, membuat perancangan audit, menyelesaikan konflik (jika ada) dan melaporkan penemuan audit kepada Wakil Pengurusan dan pihak pengurusan atasan melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti (MKSPK) dan lain-lain.
Ketua Pasukan Juruaudit Dalam	Ketua kumpulan yang dilantik untuk mengetuai pasukan audit semasa audit dilaksanakan. Ketua Pasukan bertanggungjawab memastikan aktiviti audit kumpulan berjalan dengan lancar berdasarkan jadual yang telah ditetapkan. Ketua Pasukan juga bertanggungjawab terhadap penyelarasan dan laporan pasukan audit. Ketua Pasukan Juruaudit Dalam dilantik setiap kali program audit dan boleh berubah.
Juruaudit Kualiti Dalam	Juruaudit yang dilantik dan diberikan latihan untuk mengendalikan audit dalam. Juruaudit tidak boleh mengaudit kerja mereka sendiri.
Pihak yang diaudit ( <i>auditee</i> ):	Pemilik proses yang diaudit semasa program audit berlangsung. Pihak yang diaudit bertanggungjawab untuk mengambil tindakan pembetulan terhadap ketakakuran audit.
Senarai semak	Instrumen yang disediakan oleh Juruaudit sebelum melaksanakan audit. Senarai semak disediakan berdasarkan proses kerja yang disesuaikan dengan keperluan standard MS ISO 9001:2015.
Nota Audit	Catatan yang disediakan oleh Juruaudit sepanjang menjalankan audit yang mengandungi maklumat berkaitan penemuan audit sama ada positif atau negatif.
Ketakakuran ( <i>Nonconforming</i> )	Percanggahan atau pelanggaran terhadap keperluan MS ISO 9001: 2015, peraturan, pekeliling dan perundangan serta proses kerja yang didokumenkan.
Pemerhatian / OFI ( <i>Opportunity for Improvement</i> )	Ketidakpatuhan yang berlaku disebabkan pelaksanaan proses kerja yang tidak sempurna dan belum menjejaskan sistem sama ada secara langsung atau tidak langsung.

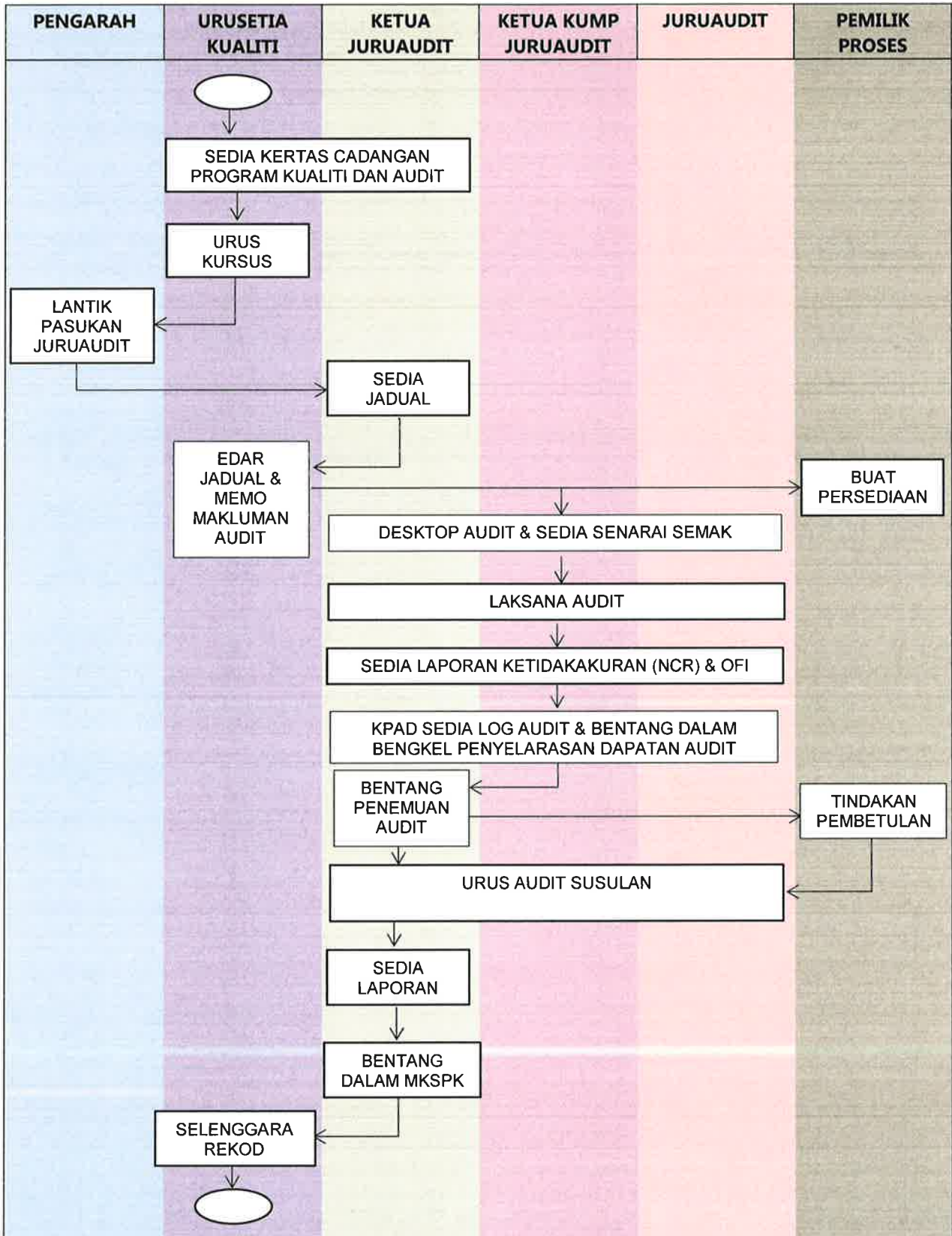
Laporan Ketidakkakuran ( <i>Nonconforming Report (NCR)</i> )	Laporan yang disediakan oleh Juruaudit untuk melaporkan penemuan audit yang tidak akur.
Ketakakuran (NCR) Major	Ketakakuran total / ketiadaan bukti kewujudan dokumen dan pelaksanaan yang boleh memberi impak serta kesan buruk yang besar terhadap pelanggan dan organisasi secara keseluruhan. Ketakakuran major juga boleh berlaku sekiranya ketidakpatuhan minor yang berulang-ulang.
Ketakakuran (NCR) Minor	Ketidakpatuhan yang telah berlaku kerana tidak mematuhi sepenuhnya prosedur/keperluan standard/pekeliling atau perundangan. Ketakakuran ini tidak menjejaskan produk akhir secara langsung atau Sistem pengurusan Kualiti secara keseluruhan.
Laporan Pasukan Juruaudit Dalaman SPK (Log Audit)	Laporan yang disediakan oleh Ketua Pasukan Juruaudit Dalaman untuk diserahkan kepada Ketua Juruaudit setelah audit dalaman selesai dijalankan oleh kumpulan. Log Audit perlu disediakan sebelum Mesyuarat Penutup Audit dijalankan.
Tindakan Pembetulan	Tindakan yang diambil untuk menangani ketakakuran dengan mengenalpasti punca ketakakuran dan mengelakkan ketakakuran daripada berulang.
Audit Susulan ( <i>Follow up</i> )	Audit yang dijalankan selepas menerima jawapan ketakakuran daripada pihak yang diaudit. Tujuannya adalah untuk memeriksa dan mengesahkan kesahihan serta keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil. Audit boleh ditutup atau tidak ditutup semasa audit susulan dijalankan. Penemuan audit yang tidak ditutup perlu disusul semula semasa audit yang berikutnya.
Laporan Audit	Laporan keseluruhan yang disediakan oleh Ketua Juruaudit Dalaman yang mengandungi analisis audit dan laporan keseluruhan.
<i>Desktop</i> Audit	Persiapan yang dijalankan oleh pasukan juruaudit untuk membuat perancangan sebelum melaksanakan audit. Perancangan ini bertujuan untuk melancarkan perjalanan audit dan mengatur strategi dan menentukan sampel-sampel yang perlu diberi perhatian. <i>Output</i> kepada <i>Desktop</i> Audit adalah Plan Audit dan Senarai Semak Audit.
Pemilik Proses	Pihak yang diaudit serta bertanggungjawab untuk mengambil tindakan pembetulan terhadap ketakakuran audit.
Pengiring	Kakitangan akademik atau bukan akademik yang dilantik oleh pihak yang diaudit untuk membantu melancarkan proses audit. Pengiring bukan sebahagian dari juruaudit.

#### 1.4 Singkatan

<b>SINGKATAN</b>	<b>PENERANGAN</b>
WP	Wakil Pengurusan
KAD	Ketua Juruaudit Dalam
KPAD	Ketua Pasukan Audit Dalaman
PAD	Pasukan Audit Dalam
Juruaudit	Juruaudit Kualiti Dalaman
MKSPK	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti

## 2. SWIMLANE

### 2.1 Proses Audit Dalam



### 3. SIPOC

<i>Supplier of Inputs</i>	<i>Input</i>	<i>Processes</i>	<i>Outputs</i>	<i>Receivers of Outputs</i>
– Pengarah BPQ/WP	– Takwim Organisasi	<b>PERANCANGAN AUDIT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kertas Cadangan</li> <li>– Rekod latihan Juruaudit</li> <li>– Surat Lantikan Juruaudit</li> <li>– Jadual Audit</li> <li>– Hasil Desktop Audit</li> <li>– Senarai Semak Audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ketua Juruaudit</li> <li>– Pasukan Audit</li> <li>– Ketua PTj</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ketua Juruaudit</li> <li>– Ketua Pasukan Juruaudit</li> <li>– Pasukan Audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Takwim audit</li> <li>– Jadual Audit</li> <li>– Senarai Semak Audit</li> </ul>	<b>PELAKSANAAN AUDIT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Catatan audit</li> <li>– Laporan Ketidakakuran</li> <li>– Log Audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ketua Juruaudit</li> <li>– Ketua PTj</li> </ul>
– Ketua PTj & kakitangan PTj	– Laporan Ketidakakuran	<b>TINDAKAN PEMBETULAN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Proses Tindakan Pembetulan</li> <li>– Rekod Tindakan Pembetulan</li> </ul>	– Ketua Juruaudit
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ketua Juruaudit</li> <li>– Pasukan Audit</li> </ul>	– Borang dan Rekod Tindakan Pembetulan	<b>AUDIT SUSULAN</b>	– Catatan Verifikasi dan Status Tindakan Pembetulan	– Ketua Juruaudit
– Ketua Juruaudit	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Laporan Tindakan Pembetulan</li> <li>– Catatan Verifikasi dan Status Tindakan Pembetulan</li> </ul>	<b>ANALISIS DAN LAPORAN</b>	– Analisis dan Laporan Audit Dalam	– Pengarah BPQ/WP

### 4. PROSES KERJA

#### 4.1 Perancangan Audit

Bil	Tanggung jawab	Tindakan
1.	Pengarah BPQ	Urus penyediaan dan luluskan Takwim BPQ.
2.	Urusetia/ Ketua Juruaudit Dalam (KAD)	Rujuk takwim dan buat perancangan program audit dalam. Sedia kertas cadangan (jika perlu).
3.	Urusetia	Urus latihan untuk juruaudit. Selenggara rekod latihan.

Bil	Tanggung jawab	Tindakan
4.	Pengarah BPQ/ urusetia	Urus perlantikan juruaudit. Rujuk senarai tugas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO-GPAD-L1: Senarai Tugas Juruaudit Kualiti.</li> </ul>
5.	KAD/urusetia	Rancang dan sedia jadual audit. <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO-GPAD-L2: Pelan Audit Peringkat PTj.</li> </ul>
6.	Urusetia	Sedia memo dan edar jadual audit kepada: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Semua juruaudit; dan</li> <li>b. Pihak yang akan diaudit.</li> </ol>
7.	Ketua Pasukan Audit Dalam (KPAD) & Pasukan Audit Dalam (PAD)	Kendali <i>Desktop</i> Audit, baca dan fahami: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Profil Sistem Pengurusan Kualiti (PSPK);</li> <li>b. Standard MS ISO 9001:2015;</li> <li>c. Proses Kerja Audit Dalam; dan</li> <li>d. Proses kerja operasi dan sokongan yang berkaitan.</li> </ol>
8.	PAD	Sedia: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senarai semak;</li> <li>b. Kertas Nota Audit;</li> <li>c. Borang Laporan Ketakakuran (NCR);</li> <li>d. Borang Peluang Penambahbaikan (OFI);</li> <li>e. Borang Laporan Pasukan Juruaudit (Log Audit);</li> <li>f. Alat tulis; dan</li> <li>g. Agihan tugas pasukan.</li> </ol>

#### 4.2 Pelaksanaan Audit

Bil	Tanggung jawab	Tindakan
9.	Naib Canselor/wakil	Pengerusikan Mesyuarat Pembukaan.
10.	Pengarah/KAD	Beri penerangan dalam mesyuarat pembukaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nyatakan objektif dan skop audit;</li> <li>b. Perkenalkan ahli kumpulan audit;</li> <li>c. Kenalpasti unit/ bahagian/ jabatan serta <i>auditee</i> yang akan diaudit ;</li> <li>d. Terangkan perjalanan dan prosedur audit;</li> <li>e. Pastikan pemakluman hal berkaitan keperluan seperti pengiring audit, ruang berbincang, pengangkutan dan sebagainya;</li> <li>f. Maklumkan tarikh Mesyuarat Penutup; dan</li> <li>g. Dapatkan persetujuan berkaitan jadual audit dan sebagainya.</li> </ol>
11.	Urusetia	Ambil kehadiran Mesyuarat Pembukaan Audit. <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO-GPAD-L3: Rekod Kehadiran Mesyuarat Peringkat PTj atau lampirkan bukti kehadiran beserta borang.</li> </ul>
12.	PAD	Laksana dan buat catatan audit: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Temubual (<i>interview</i>);</li> <li>b. Pemerhatian (<i>observe</i>); dan</li> </ol>

Bil	Tanggung jawab	Tindakan
		<p>c. Pemeriksaan rekod/ dokumen/bahan/peralatan (<i>examine</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO-GPAD-L4: Senarai Semak &amp; Nota Audit.</li> </ul>
13.	PAD	<p>Kenalpasti ketakakuran atau peluang penambahbaikan dan sediakan Laporan. Serah kepada Ketua Pasukan Audit Dalam (KPAD).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO-GPAD-L5: Borang Laporan Ketakakuran (NCR).</li> <li>• ISO-GPAD-L6: Borang Peluang Penambahbaikan (OFI).</li> </ul>
14.	KPAD	<p>Semak dan selaras penemuan audit. Sedia Laporan Pasukan Juruaudit/Log Audit.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO-GPAD-L7: Laporan Pasukan Juruaudit (Log Audit).</li> </ul>
15.	KAD/ urusetia	Buat persediaan untuk pembentangan dalam Mesyuarat Penutup Audit.
16.	Naib Canselor/wakil	Pengerusikan Mesyuarat Penutup Audit.
17.	Pengarah/KAD	<p>Bentang penemuan audit:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penghargaan dan ucapan terima kasih kerana bekerjasama menjayakan program audit;</li> <li>b. Sahkan semula objektif dan skop audit yang telah dijalankan;</li> <li>c. <i>Disclaimer</i> iaitu pernyataan bahawa audit yang dijalankan adalah berdasarkan sampel dan semua penemuan adalah pada masa audit dijalankan;</li> <li>d. Bentang penemuan audit;</li> <li>e. Dapatkan maklumbalas/ pengesahan daripada <i>auditee</i>;</li> <li>f. Nyatakan tindakan yang perlu diambil; dan</li> <li>g. Beri makluman tarikh jawapan laporan ketakakuran dan tarikh audit susulan.</li> </ol>
18.	Ahli Mesyuarat	Beri maklumbalas verbal (jika perlu).
19.	KAD	<p>Serah kepada urusetia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO-GPAD-L5: Borang Laporan Ketakakuran (NCR).</li> <li>• ISO-GPAD-L6: Borang Peluang Penambahbaikan (OFI).</li> <li>• ISO-GPAD-L7: Laporan Pasukan Juruaudit (Log Audit).</li> </ul>
20.	Urusetia/ Pengarah	<p>Sedia salinan pendua dan serah laporan kepada pemilik proses yang bertanggungjawab.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO-GPAD-L5: Laporan Ketakakuran Audit Dalam.</li> <li>• ISO-GPAD-L6: Borang Peluang Penambahbaikan (OFI).</li> </ul>



#### 4.3 Tindakan Pembedulan

Bil	Tanggung jawab	Tindakan
21.	Pemilik Proses	Ambil tindakan pembedulan. Rujuk Klausa 10.2 pada standard.
22.	Pemilik Proses	Lengkapkan ruang Tindakan Pembedulan. <ul style="list-style-type: none"> <li>ISO-GPAD-L5: Borang Laporan Ketidakakuran.</li> </ul>
23.	Pemilik Proses	Kembalikan borang kepada KAD melalui BPQ seperti tarikh yang telah ditetapkan.
24.	Pemilik Proses	Selenggara semua rekod dan maklumat berkaitan Tindakan Pembedulan.

#### 4.4 Audit Susulan

Bil	Tanggung jawab	Tindakan
25.	KAD	Mengenalpasti PAD yang perlu melaksanakan audit susulan.
26.	PAD	Laksanakan audit susulan dan verifikasi audit. Tentukan status tindakan pembedulan samaada audit: <ol style="list-style-type: none"> <li>Ditutup; atau</li> <li>Tidak ditutup</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>ISO-GPAD-L5: Borang Laporan Ketakakuran (NCR). Serah borang kepada KAD (melalui BPQ).</li> </ul>

#### 4.5 Analisis dan Laporan

Bil	Tanggung jawab	Tindakan
27.	KPAD	Rujuk semua maklumat berkaitan penemuan audit. Sedia analisis penemuan audit dan laporan audit. <ul style="list-style-type: none"> <li>ISO-GPAD-L8: Laporan Audit Dalam &amp; Analisis Ketakakuran.</li> </ul>
28.	Pengarah BPQ/WP	Semak dan sahkan Laporan Audit Dalam.
29.	KAD	Bentang dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti (MKSPK).
30.	Urusetia	Selenggara rekod.

## 5. KAWALAN OUTPUT TIDAK AKUR

BIL	OUTPUT	POTENSI OUTPUT TIDAK AKUR	TINDAKAN PENCEGAHAN (sebelum berlaku)	TINDAKAN PEMBETULAN (jika berlaku)
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Perancangan Program Kualiti &amp; Audit Dalam ISO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pelan Perancangan tidak selari dengan tarikh dan peruntukan yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Semakan oleh Pengarah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pinda dan buat pembetulan hingga selari dengan takwim dan peruntukan BPQ</li> </ul>
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Rekod latihan</li> <li>◦ Surat lantikan juruaudit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Juruaudit tidak hadir kursus dan tidak kompeten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kawalan kehadiran semasa kursus</li> <li>◦ Sijil tidak dikeluarkan kepada peserta yang tidak hadir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Latihan semula</li> <li>◦ Tambah bilangan hari/jam audit</li> </ul>
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Surat/emel hebahan makluman audit</li> <li>◦ Jadual audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Susunan jadual yang bertindih dan juruaudit mengaudit kerja mereka sendiri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Semakan oleh rakan dan ketua</li> <li>◦ Pastikan juruaudit tidak audit kerja mereka sendiri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Tidak mengambil kira hasil audit</li> </ul>
4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Senarai semak</li> <li>◦ Agihan tugas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Senarai semak yang tidak lengkap dan tidak menyeluruh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Sentiasa membuat kajian semula senarai semak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pembetulan</li> </ul>
5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nota audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Catatan audit pada Nota Audit tidak menyeluruh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Sediakan templat contoh: turtle diagram</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pinda maklumat</li> <li>◦ Pembetulan</li> </ul>
6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Laporan ketakakuran (NCR)</li> <li>◦ Log Audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kesilapan klausa, tiada bukti objektif</li> <li>◦ Laporan kumpulan tidak menyeluruh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Latihan lanjutan untuk juruaudit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pinda maklumat</li> <li>◦ <i>Reject</i> dan mohon KPAD selaraskan semula</li> </ul>
7.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Laporan ketidakakuran</li> <li>◦ Rekod kehadiran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ sda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ sda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ sda</li> </ul>
8.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Laporan tindakan pembetulan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Tatacara tindakan pembetulan tidak mematuhi proses kerja tindakan pembetulan dan keperluan standard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Memberi taklimat kepada pemilik proses berkaitan tatacara tindakan pembetulan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pembetulan</li> </ul>
9.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Verifikasi audit susulan</li> <li>◦ Status audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Auditor tidak membuat verifikasi audit dan hanya lihat sampel yang ditemui sahaja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Latihan juruaudit</li> <li>◦ Semakan Ketua juruaudit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Semakan dan pembetulan</li> </ul>

10.	° Laporan Audit Dalam dan Analisis Ketakakuran	° Laporan dan analisis yang tidak lengkap dan tidak menyeluruh	° Sediakan templat	° Tindakan pembetulan
-----	--	--	--------------------	-----------------------

## 6. REKOD

REKOD	TEMPOH SIMPANAN	TEMPAT SIMPANAN	KATEGORI
1. Rekod latihan juruaudit	kekal	BPQ	Terhad
2. Surat lantikan juruaudit	5 tahun	BPQ	Terhad
3. Surat/memo/emel makluman audit	5 tahun	BPQ	Terhad
4. Jadual audit	5 tahun	BPQ	Terhad
5. Senarai semak dan nota audit	5 tahun	BPQ	Terhad
6. Laporan ketakakuran (NCR)	5 tahun	BPQ	Terhad
7. Laporan akhir dan analisis audit	5 tahun	BPQ	Terhad

## 7. LAMPIRAN

RUJUKAN	NAMA LAMPIRAN
1) ISO-GPAD-L1	Senarai Tugas Juruaudit Kualiti
2) ISO-GPAD-L2	Pelan Audit Peringkat PTj
3) ISO-GPAD-L3	Rekod Kehadiran Mesyuarat Peringkat PTj
4) ISO-GPAD-L4	Senarai Semak & Nota Audit
5) ISO-GPAD-L5	Borang Laporan Ketakakuran (NCR)
6) ISO-GPAD-L6	Borang Peluang Penambahbaikan (OFI)
7) ISO-GPAD-L7	Laporan Pasukan Juruaudit (Log Audit)
8) ISO-GPAD-L8 (m/s 1/2)	Laporan Audit Dalam
9) ISO-GPAD-L8 (m/s 2/2)	Analisis Ketakakuran

## 8. KAWALAN DAN PINDAAN

KAWALAN MAKLUMAT	
i.	Semua maklumat yang didokumenkan merupakan ' <i>organizational knowledge</i> ' organisasi.
ii.	Maklumat ini adalah terkawal dan tidak dibenarkan disebar luas kepada pihak luar tanpa kebenaran ketua organisasi.

- iii. Dokumen ini hendaklah sentiasa dikaji semula dan ditambah baik dari semasa ke semasa.
- iv. Semua maklumat diedar sama ada melalui:
  - a. *Hardcopy*.
  - b. Laman web.
- v. Dokumen asal akan menggunakan **Pindaan angka 00 Keluaran A** diikuti dengan **01, 02, 03, 04 dan 05** untuk pindaan selanjutnya. Manakala **Keluaran A** selepas dokumen pindaan 05 akan diganti keseluruhan dokumen dengan **Keluaran B** dan seterusnya mulakan Pindaan dari angka 00.
- vi. Sekiranya maklumat dari laman web / intranet dimuat turun dan dicetak; Maklumat dikira sebagai salinan tidak terkawal.

**KRONOLOGI PENAMBAHBAIKAN PROSES:**

KELUARAN	TARIKH KUATKUASA			
A	6 Ogos 2020			
PINDAAN	MAKLUMAT YANG DIPINDA	M. SURAT	TARIKH	KELULUSAN
P01.	Perubahan skop dan pindaan kemaskini maklumat pada dokumen dan borang. Perubahan nombor pindaan pada setiap muka surat	1, 7, 14, 20	1 Ogos 2023	
P02.				
P03.				



**SENARAI TUGAS JURUAUDIT KUALITI  
SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015**

**KETUA JURUAUDIT DALAM (KAD)**

- 1- Membuat perancangan audit tahunan yang merangkumi audit dalam.
- 2- Menyelenggara Prosedur Kerja Audit Dalam termasuk rekod-rekod audit dengan bantuan urusetia.
- 3- Menguruskan pelantikan dan latihan untuk juruaudit bersama urusetia.
- 4- Menguruskan audit dalam bermula dari peringkat perancangan, pelaksanaan, pemantauan, tindakan pembetulan, pembentangan mesyuarat penutup, analisa, pelaporan hingga pembentangan dalam MKSPK.
- 5- Menguruskan komunikasi dengan semua pihak berkaitan dengan pelaksanaan audit kualiti dalaman termasuk pengurusan konflik (jika ada).
- 6- Terlibat secara langsung semasa auditan oleh badan pensijilan.

**TIMBALAN KETUA JURUAUDIT DALAM**

- 1- Membantu KAD membuat perancangan audit tahunan yang merangkumi audit dalam.
- 2- Membantu KAD menyelenggara Garis Panduan Audit Kualiti Dalaman bersama urusetia.
- 3- Membantu menguruskan pelantikan dan latihan untuk juruaudit bersama urusetia.
- 4- Membantu KAD menguruskan audit dalam bermula dari peringkat perancangan, pelaksanaan, pemantauan, tindakan pembetulan, pembentangan mesyuarat penutup, analisa, pelaporan hingga pembentangan dalam MKSPK.
- 5- Membantu KAD menguruskan komunikasi dengan semua pihak berkaitan dengan pelaksanaan audit kualiti dalaman termasuk pengurusan konflik (jika ada).
- 6- Terlibat secara langsung semasa auditan oleh badan pensijilan.

**KETUA PASUKAN AUDIT DALAMAN (KPAD)**

- 1- Menguruskan kumpulan audit membuat persediaan audit berdasarkan jadual audit.
- 2- Memastikan pelaksanaan audit berjalan lancar merangkumi pengagihan tugas juruaudit, penyediaan nota audit, pengurusan dengan pihak yang diaudit termasuk pengurusan konflik (jika ada).
- 3- Mengendalikan audit bersama-sama ahli pasukan audit.
- 4- Menyelaras penemuan audit, Borang Laporan Ketakakuran Audit dan penyediaan Laporan Pasukan Juruaudit/Log Audit.
- 5- Menyelaras pasukan dan mengendalikan audit susulan (jika dapatan NCR).
- 6- Membantu KAD membuat analisa dan laporan.
- 7- Membantu KAD dalam auditan oleh badan pensijilan (sekiranya dipanggil).

**JURUAUDIT**

- 1- Membuat persediaan dan mengendalikan audit berdasarkan jadual audit atau arahan dan ketetapan dari Ketua Juruaudit Dalaman dan Ketua Pasukan Juruaudit Dalaman.
- 2- Membuat catatan melalui Nota Audit sepanjang mengendalikan audit.
- 3- Menyediakan Laporan Ketakakuran Audit dan membantu KPAD menyediakan Log Audit.
- 4- Mengendalikan audit susulan (jika dapatan NCR).
- 5- Membantu KAD dalam auditan oleh badan pensijilan (sekiranya dipanggil).

 <p>UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY</p>	<p><b>PELAN AUDIT</b> <span style="float: right;">UPSI-GPAD- L2</span> <b>AUDIT KUALITI DALAMAN MS ISO 9001:2015 UPSI</b> <b>PERINGKAT PTJ</b></p>	
JABATAN/PTJ	:	
TARIKH AUDIT	:	
OBJEKTIF AUDIT	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menilai pelaksanaan sistem pengurusan kualiti universiti berasaskan keperluan standard MS ISO 9001:2015 UPSI.</li> <li>2. Menilai kemampuan dalam memenuhi keperluan pelanggan berdasarkan pematuhan terhadap prosedur kualiti.</li> <li>3. Menilai keberkesanan sistem pengurusan kualiti dalam memenuhi objektif jabatan berkaitan pelanggan.</li> <li>4. Mengenalpasti ruang-ruang untuk penambahbaikan dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti.</li> <li>5. Memastikan sistem pengurusan kualiti dilaksanakan dan dipelihara secara berkesan.</li> </ol>
SKOP AUDIT	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perkhidmatan Pendidikan di Peringkat Ijazah Sarjana Muda, Sarjana dan Kedoktoran.</li> <li>2. Penyelidikan Geran-geran Kerajaan Malaysia sehingga Proses Penerbitan</li> <li>3. Penyediaan Perkhidmatan Sokongan Pendidikan</li> </ol>
TEMPOH AUDIT	:	
DOKUMEN RUJUKAN	:	Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti UPSI.
KUMPULAN AUDIT (sertakan lampiran jika perlu)	:	Ketua Pasukan : ..... Ahli : .....
KAEDAH AUDIT	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semakan dokumen.</li> <li>2. Pemerhatian.</li> <li>3. Temu bual.</li> <li>4. Semakan rekod.</li> <li>5. Penilaian terhadap rekod, dokumen dan penulisan laporan.</li> </ol>
KEPERLUAN KERAHSIAAN	:	Pasukan Audit Dalam berjanji untuk tidak mendedahkan apa - apa maklumat sulit yang diperolehi semasa audit termasuk maklumat yang terkandung dalam laporan akhir kepada mana - mana pihak ketiga, tanpa kelulusan nyata daripada pelanggan melainkan jika dikehendaki oleh undang-undang.
LAPORAN AUDIT	:	Bahasa : Bahasa Melayu Format : Lisan dan bertulis Jangkaan tarikh dikeluarkan : Selepas Mesyuarat Penutup
KRITERIA AUDIT	:	Standard MS ISO 9001:2015. Profil SPK UPSI. Prosedur /Garis Panduan SPK UPSI. Arahan Kerja/ Garis Panduan. Lain-lain dokumen rujukan yang digunakan atau perlu dipatuhi dalam SPK UPSI.
KEMUDAHAN YANG DIPERLUKAN	:	Bilik perbincangan bagi Pusat Tanggungjawab (PTJ) yang diaudit. Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti jabatan. Pengiring. <i>Refreshment.</i>
PERANCANGAN AUDIT (sertakan lampiran jika perlu)	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ....</li> <li>2. ....</li> </ol>

Disediakan oleh:

Disahkan oleh:

.....  
Ketua Pasukan Audit Dalam

.....  
Wakil Pengurusan PTJ Audit

**Nota:** Sila hantar 1 salinan kepada Unit Pengurusan Kualiti, BPQ sebelum program audit PTJ dijalankan.



**REKOD KEHADIRAN MESYUARAT PEMBUKAAN DAN PENUTUPAN AUDIT PERINGKAT PTJ**  
**SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015**

TARIKH AUDIT	LOKASI MESYUARAT	TARIKH MESY. PEMBUKAAN	TARIKH MESY. PENUTUP	
PENGERUSI MESYUARAT				
BIL	NAMA	BHG/UNIT	TANDATANGAN	
			PEMBUKAAN	PENUTUP



**SENARAI SEMAK & NOTA AUDIT**  
SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015

PROSES		
LOKASI		
TARIKH		
JURUAUDIT		
Bil	Jejak Audit	Catatan / Klausu





**BORANG LAPORAN KETAKAKURAN**  
SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015

<b>A-MAKLUMAT AUDIT</b>		<i>Diisi Oleh Juruaudit</i>	
Nama Juruaudit		Tarikh	
Nama Auditee		Klausa	
Lokasi Audit/PTj		No. NCR	
Proses Kerja			
<b>B-KATEGORI KETAKAKURAN (J):</b>		<i>Diisi Oleh Juruaudit</i>	
MAJOR	<input type="checkbox"/>	MINOR	<input type="checkbox"/>
		OFI	<input type="checkbox"/>
Sila guna borang OFI			
<b>C-MAKLUMAT KETAKAKURAN:</b>		<i>Diisi Oleh Juruaudit</i>	
<i>Butir ketakakuran bukti penemuan dan klausa:</i>			
T/T Juruaudit: _____		T/T Pemilik proses: _____	
Nama: _____		Nama: _____	
Tarikh: _____		Tarikh: _____	
<b>D-TINDAKAN PEMBETULAN</b>		<i>Diisi Oleh Pemilik Proses</i>	
Nota	<i>Rujuk proses kerja Tindakan Pembetulan Guna kaedah 5 Why atau Ishikawa dll untuk mengenalpasti punca Juruaudit perlu membuat verifikasi semasa audit susulan</i>		
Punca Ketidakakuran			
Tindakan Pembetulan			
Risiko Baharu (Jika ada)			
Pengesahan Pemilik Proses	Tandatangan: ..... Nama: Tarikh:		
<b>E-AUDIT SUSULAN (FOLLOW UP)</b>		<i>Diisi Oleh Juruaudit</i>	
Catatan verifikasi		DITUTUP	TIDAK DITUTUP
Pengesahan Juruaudit	Tandatangan: ..... Nama: Tarikh:	Pengesahan Pemilik Proses	Tandatangan: ..... Nama: Tarikh:
<i>Nota: Audit yang tidak ditutup akan disusul semula dalam audit yang berikutnya. Pemilik proses perlu berusaha sedaya upaya untuk mengambil tindakan menyelesaikan punca ketakakuran.</i>			



**BORANG PELUANG PENAMBAHBAIKAN (OFI)**  
SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015

**A-MAKLUMAT AUDIT**

Nama Juruaudit		Tarikh	
Nama <i>Auditee</i>		No. OFI	

<b>B- SENARAI PELUANG PENAMBAHBAIKAN*</b> <i>Diisi Oleh Juruaudit</i>	<b>MAKLUMBALAS/NO. LAMPIRAN**</b> <i>Diisi Oleh Pemilik Proses</i>
--	---

--	--

*\*Peluang penambahbaikan sama ada:*

- *Ketidakakuran yang berlaku tetapi tidak menjejaskan proses kerja (tahap sangat kecil);*
- *Memerlukan penambahbaikan;*
- *Memerlukan peningkatan keberkesanan;*
- *Perlu membuat pembetulan mengikut keperluan; dan/atau*
- *Inovasi dan amalan terbaik dalam peningkatan mutu kerja.*

*\*\*Sediakan lampiran jika ruang maklumbalas tidak mencukupi.*

Pengesahan juruaudit:

-----

Nama:

Tarikh:



**LAPORAN PASUKAN JURUAUDIT (LOG AUDIT)**  
SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015

**A-MAKLUMAT AUDIT**

Ketua Pasukan Audit Dalam		Tarikh	
		No. Rujukan	
Ahli Pasukan Juruaudit			

**B: LAPORAN RINGKAS:**

1. Proses yang diaudit			
2. Penemuan audit	Major:	Minor:	OFI:
3. Proses yang tidak sempat diaudit (jika ada)			
4. Kekangan/permasalahan yang dihadapi			
5. Penemuan serius yang perlu diambil tindakan segera (jika ada)			
6. Peluang-peluang penambahbaikan	Rujuk lampiran		
7. Laporan Ketakakuran	Rujuk lampiran		
Disediakan oleh: Ketua Pasukan Audit Dalam	Disemak oleh: Ketua Audit Dalam		
Nama: Tarikh:	Nama: Tarikh:		



<b>LAPORAN AUDIT DALAMAN</b> SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015		
Rujukan Audit: Dokumentasi SPK UPSI		Tarikh Audit:
1. Tujuan Laporan	a. Memaklumkan kepada pihak pengurusan dan warga organisasi berkaitan audit dalam yang telah dijalankan. b. Maklumat yang akan dibentangkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti	
2. Latar belakang audit	Rujukan audit	Dokumentasi SPK UPSI
	Tarikh audit	
	Bilangan juruaudit	
3. Skop Audit	Standard dirujuk	MS ISO 9001:2015
	Skop pensijilan	1. Perkhidmatan Pendidikan di Peringkat Ijazah Sarjana Muda, Sarjana dan Kedoktoran. 2. Penyelidikan Geran-geran Kerajaan Malaysia sehingga Proses Penerbitan. 3. Penyediaan Perkhidmatan Sokongan Pendidikan.
	Skop lokasi	
	Pengecualian	
4. Objektif audit	a. Menyemak status pematuhan kepada standard b. Menyemak status pematuhan kepada SPK, peraturan, perundangan dan keperluan pelanggan	
5. Pendekatan audit	a. Audit dijalankan berdasarkan sampel dan pendekatan yang digunakan adalah: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Temubual</li> <li>◦ Pemeriksaan dokumen dan peralatan</li> <li>◦ Pemerhatian.</li> </ul> b. Penemuan audit adalah berdasarkan bukti objektif yang ditemui semasa audit dikendalikan	
6. Proses yang diaudit	Rujuk lampiran	
7. Penemuan		
8. Proses yang tidak sempat diaudit		
9. Kekangan & masalah		
10. Penemuan kritikal		
11. Peluang penambahbaikan	Rujuk lampiran	
12. Butir Ketidakakuran	Rujuk lampiran	
13. Analisis data	Rujuk lampiran	
14. Kesimpulan		
15. Pengesahan	Tandatangan: Nama Ketua Juruaudit: Tarikh:	



**ANALISIS KETAKAKURAN**  
**SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015**

Rujukan Audit: Dokumentasi SPK UPSI		Tarikh Audit:			
Bil	Butir Ketidakakuran	Klausa	Pemilik Proses	Ditutup	Tidak ditutup