

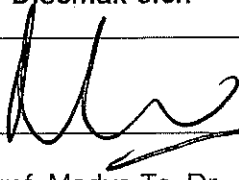
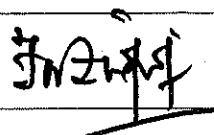



<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P) 05
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMULIHAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 1/12

## PROSEDUR TINDAKAN PEMULIHAN

**PK.UiTM.FSG.(P).05**

	Disediakan oleh	Disemak oleh	Diluluskan oleh
T/Tangan			
Nama	Pn. Suriani Musa	Prof. Madya Ts. Dr. Mohd Rozi Ahmad	Prof. Dr. Hajah Farida Zuraina Mohd Yusof
Jawatan	Penolong Pendaftar Kanan Akademik	Timbalan Dekan Akademik	Dekan
Tarikh	01/03/2019	30/8/2019	02/09/2019



<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P) 05
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMULIHAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 2/12


### REKOD PINDAAN

Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.

### HALAMAN DIPINDA


Tarikh	No. Para	Muka Surat	Bentuk Pindaan	Tarikh Diluluskan



<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P) 05
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMULIHAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 3/12

<b>Bil.</b>	<b>Isi Kandungan</b>	<b>Muka Surat</b>
1.	Tujuan	4
2.	Skop	4
3.	Dokumen Rujukan	4
4.	Definisi	5
5.	Singkatan	6
6.	Tanggungjawab dan Tindakan	7
7.	Rekod Kualiti	9
8.	Carta Alir	10
9.	Lampiran	12



<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.FSG.(P) 05
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMULIHAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 4/12

## 1.0 TUJUAN


Prosedur ini bertujuan untuk memastikan tindakan pemulihan terhadap sebarang ketidakpatuhan atau kecacatan yang dikenalpasti di dalam sistem pengurusan kualiti FSG agar tidak berulang dan punca ketidakpatuhan dihindari sepenuhnya dengan berkesan.

## 2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh FSG sekiranya terdapat ketidakpatuhan/kecacatan yang dikenalpasti dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

## 3.0 DOKUMEN RUJUKAN

Bil.	No. Rujukan	Jenis
1.	MK-UiTM-FSG-01	MANUAL KUALITI
	Seksyen 8.4	Kawalan Terhadap Proses Luaran Yang dibekalkan, Produk dan Perkhidmatan
	Seksyen 9.3	Kajian Semula Pengurusan
3.	PK.UiTM.FSG.(P).09	Prosedur Analisis Data

<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P) 05
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMULIHAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 5/12


#### 4.0 DEFINISI

##### 4.1 Aduan Pelanggan

Makluman atau maklumbalas yang diterima secara bertulis, panggilan telefon, faksimili, e-mail, borang dan e-aduan atau pelanggan yang membuat aduan yang berkaitan dengan proses pengajaran dan pembelajaran FSG.

##### 4.2 Laporan Penemuan Hasil Audit


Dokumen yang mengandungi penemuan oleh Ketua Sistem Audit berdasarkan audit yang dilaksanakan di FSG ke atas Sistem Pengurusan Kualiti dan mencadangkan penambahbaikan kepada sistem tersebut.

<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.FSG.(P) 05
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMULIHAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 6/12

## 5.0 SINGKATAN

FSG	:	Fakulti Sains Gunaan
MKSP	:	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
AD	:	Audit Dalam
D	:	Dekan
TD(A)	:	Timbalan Dekan (Akademik)
TD (HEP)	:	Timbalan Dekan (Hal Ehwal Pelajar)
TP	:	Timbalan Pendaftar
WP	:	Wakil Pengurusan
Koord	:	Koordinator
PP(A)	:	Penolong Pendaftar (Akademik)
PE (HEP)	:	Pegawai Eksekutif (Hal Ehwal Pelajar)
PE (P)	:	Pegawai Eksekutif (Pentadbiran)
KE	:	Kerani
PYB	:	Pegawai Yang Bertanggungjawab
LPHA	:	Laporan Penemuan Hasil Audit
AP	:	Aduan Pelanggan
KPYTMS	:	Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi




<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.FSG.(P) 05
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMULIHAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 7/12

## 6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN


Tanggungjawab	Tindakan
<b>D</b>	<p>1. Terima dan arahkan TD(A)/TD(HEP)/WP mengenalpasti kecacatan atau ketidakpatuhan yang telah berlaku dan perlu diambil tindakan pemulihan dalam Sistem Pengurusan Kualiti berdasarkan kepada laporan yang diterima seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Laporan LPHA.</li> <li>(b) Laporan AP dan maklum balas pelanggan.</li> <li>(c) Keputusan MKSP atau arahan khusus daripada D atau Pemangku</li> <li>(d) Rekod ketidakpatuhan/perkhidmatan yang tidak mematuhi spesifikasi</li> <li>(e) Teguran dan arahan pengurusan atasan UiTM.</li> <li>(f) Cadangkan penambahbaikan yang diterima daripada bahagian personel melalui perbincangan dan Borang Cadangan Dokumen Kualiti Baru (PK.UiTM.FSG(P)05/06/04) atau Borang Cadangan Pindaan Dokumen Kualiti (PK.UiTM.FSG(P) 05/06/04).</li> <li>(g) Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti</li> </ul>



<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P) 05
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMULIHAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 8/12


<b>Tanggungjawab</b>	<b>Tindakan</b>
<b>TD(A)/TD(HEP)/WP</b>	1. Arahkan KP/PP(A)/PE(HEP) membuat siasatan ke atas ketidakpatuhan yang dikenalpasti dengan menggunakan Laporan Penyiasatan dan Tindakan Pemulihan B.PK.UiTM.FSG(P)05-1(02/12)/04.
<b>KP/PP(A)/PE(HEPA)</b>	1. Siasat dan kenalpasti punca ketidakpatuhan atau kecacatan dengan menggunakan "Quality Improvement Tool" yang sesuai. 2. Rekodkan hasil siasatan dan cadangkan tindakan Pemulihan dalam Laporan Penyiasatan dan Tindakan Pemulihan 3. Majukan hasil siasatan dan cadangkan tindakan Pemulihan kepada TD(A)/TD(HEP)/WP untuk mendapatkan kelulusan.
<b>TD(A)/TD(HEPA)/WP</b>	1. Teliti dan beri keputusan ke atas cadangan tindakan Pemulihan. Jika setuju, arahkan Koord/PP(A)/PE(HEP) melaksanakan tindakan Pemulihan. Jika tidak setuju, lakukan penyiasatan semula.
<b>PYB</b>	1. Laksanakan tindakan Pemulihan mengikut tempoh masa yang ditetapkan. 2. Laporkan keberkesanan Tindakan Pemulihan menggunakan Laporan Penyiasatan dan Tindakan Pemulihan untuk pengesahan.



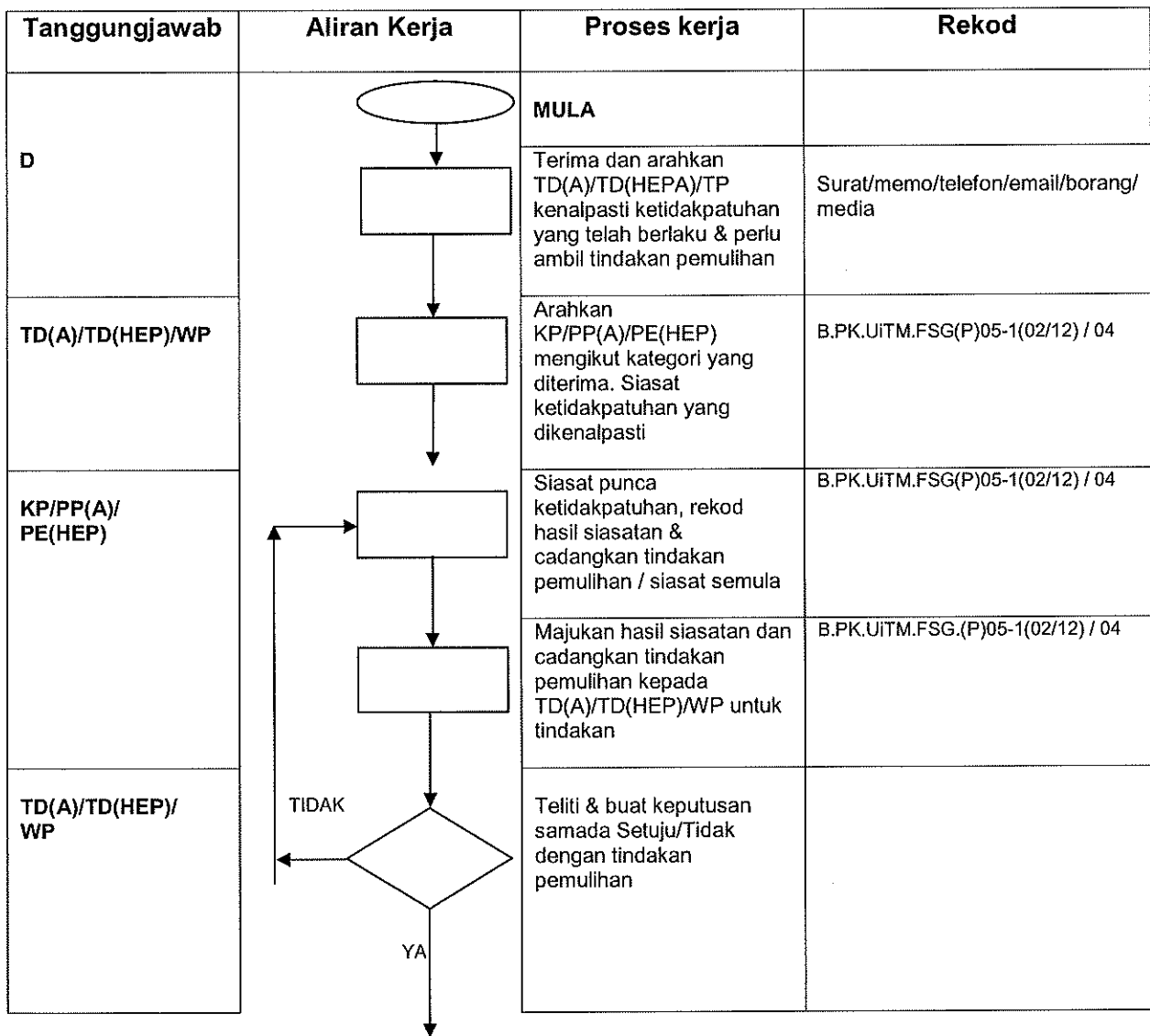
<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P) 05
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMULIHAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 9/12

## 7.0 REKOD KUALITI

Bil.	Jenis rekod	Lokasi	Tempoh Penyimpanan
1.	Laporan AP	Pejabat Am FSG	5-7 Tahun
2.	Minit Mesyuarat MKSP	Pejabat Am FSG	5-7 Tahun
3.	Laporan Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti	Pejabat Am FSG	5-7 Tahun
4.	Borang Laporan Penyiasatan	Pejabat Am FSG	5-7 Tahun
5.	Borang Tindakan Pemulihan	Pejabat Am FSG	5-7 Tahun
6.	Laporan Penyiasatan dan Tindakan Pemulihan	Pejabat Am FSG	5-7 Tahun
7.	Laporan AD	Pejabat Am FSG	5-7 Tahun
8.	Borang Cadangan Baru/Pindaan Dokumen Kualiti	Pejabat Am FSG	5-7 Tahun

<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P) 05
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMULIHAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 10/12

### 8.0 CARTA ALIR





<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P) 05
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMULIHAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 12/12

## 9.0 LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK
1	Borang Laporan Penyiasatan
2	Borang Cadangan Dokumen Kualiti Baru/Pindaan Dokumen Kualiti
3	Borang Tindakan Pembetulan
4	Borang Tindakan Pembetulan dan Pencegahan





No Siri:

**BORANG LAPORAN PENYIASATAN**

Punca  MKSP  AP  KPYTMS  Lain-lain.....

TAJUK.....  
.....

No Ruj: .....Pegawai Bertanggungjawab:.....

**ARAHAN WP**

Kepada Pegawai Penyiasat :.....

**ISU**

.....  
.....  
.....

Tandatangan WP:..... Tarikh:.....

TARIKH SIASATAN DIMULAKAN:.....BERAKHIR.....

**PUNCA MASALAH/ ISU BERLAKU:**

.....  
.....  
.....

**CADANGAN TINDAKAN PEMBETULAN/ PENCEGAHAN:**

.....  
.....  
.....

LAPORAN DISEDIAKAN OLEH:

UNTUK TINDAKAN PEMBETULAN

DISOKONG OLEH

Nama:.....

WP:.....

Jawatan:.....

**DOKUMEN TIDAK TERMAWAJ**

No Siri:

**BORANG TINDAKAN PEMBETULAN**

TAJUK.....

No Ruj: .....Pegawai Bertanggungjawab:.....

Punca Isu:  Manusia  Sistem  Peralatan  Lain-lain.....

CADANGAN TINDAKAN PEMBETULAN:

.....  
.....  
.....

DIKEMUKAKAN OLEH:

KP / PP(SP):..... TARIKH:.....

DISOKONG OLEH:

Wakil Pengurusan..... TARIKH:.....

UNTUK TINDAKAN:

Nama Pegawai:..... TARIKH SIAP:.....

ARAHAN TINDAKAN:

.....  
.....  
.....  
.....

Tandatangan Terima

Tugas: .....

TINDAKAN SUSULAN:

TARIKH SUSULAN.....

Disiapkan: Ya Tidak

Untuk Pindaan Dokumen:

ULASAN KAJI SEMULA:.....

.....  
..... TARIKH SEMAK SEMULA.....

DISAHKAN OLEH:

Wakil Pengurusan.....

TARIKH SIASATAN DIMULAKAN:.....BERAKHIR.....

PUNCA MASALAH/ ISU BERLAKU:

.....  
.....  
.....  
.....

CADANGAN TINDAKAN PEMBETULAN/ PENCEGAHAN:

.....  
.....  
.....  
.....

---

LAPORAN DISEDIAKAN OLEH:

Nama:.....

Jawatan:.....

UTK TINDAKAN PEMBETULAN

DISOKONG OLEH

WP:.....

Tarikh:.....



