
 UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	PROSEDUR KUALITI OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 1 dari 15

PROSEDUR


PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN

PK.UiTM.CNS.(P).12


	Disediakan oleh	Disemak oleh	Diluluskan oleh
T/Tangan			
Nama	Pn Surayya Hany Samat	Prof Madya Dr. Abdul Halim b.Ramli	Prof Dr Nasrudin Mohammed
Jawatan	Jurutera Kanan	Wakil Pengurusan	Rektor
Tarikh	16/02/16	16/02/16	16/02/16

 UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	PROSEDUR KUALITI OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
MUKA SURAT : 2 dari 15		


REKOD PINDAAN DOKUMEN TERKAWAL					
<p>Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.</p>					
HALAMAN DIPINDA					
Tarikh	No. Pindaan	No. Para	Muka Surat	Bentuk Pindaan	Tarikh Diluluskan
29/07/13	01/01		Muka hadapan	Perubahan Wakil Pengurusan dan Rektor Kampus	29/07/13
28/08/13	01/02		Semua	Perubahan tarikh kuatkuasa	28/08/13
11/11/14	01/03		Muka hadapan Semua	Perubahan Pegawai Yang Bertanggungjawab Perubahan Wakil Pengurusan dan Rektor Kampus Perubahan tarikh kuatkuasa	11/11/14

 <p>UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</p>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 3 dari 15

16/02/16	02/00		Semua	Perubahan proses kerja PYB disesuaikan dengan sistem e-aduan	16/02/16

 <p>UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</p>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 4 dari 15

BIL.	ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
1.0	Objektif	5
2.0	Skop	5
3.0	Definisi	5
4.0	Singkatan	6
5.0	Dokumen Rujukan	7
6.0	Tanggungjawab dan Tindakan	7
7.0	Pemetaan Proses	9
8.0	Carta Alir	14
9.0	Rekod Alir	15
10.0	Lampiran	15

 <p>UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</p>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 5 dari 15

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini menjelaskan proses pengendalian aduan kerosakan yang dibuat pelanggan serta menjelaskan tanggungjawab pihak yang terlibat dengan aduan kerosakan untuk memastikan setiap aduan kerosakan yang diterima dikendalikan secara efektif dan efisien.

2.0 SKOP

Proses ini diterimapakai oleh Bahagian Pengurusan Fasiliti UiTM Cawangan Negeri Sembilan bagi mengambil tindakan apabila aduan kerosakan telah dibuat oleh pengguna yang berkaitan dengan penyelenggaraan awam, elektrik, telekomunikasi dan mekanikal.


3.0 DEFINISI

3.1 Penyelenggaraan Awam

Melibatkan kerja-kerja pembaikan bumbung, lantai, dinding, tingkap, pintu, kelengkapan tandas serta bilik air, sistem paip domestik dan sebagainya.

3.2 Penyelenggaraan Elektrik

Melibatkan kerja-kerja dari peti agihan (DB) ke peralatan (contoh: kipas, lampu dan soket) serta bekalan elektrik.

 <p>UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</p>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 6 dari 15

3.3 Penyelenggaraan Telekomunikasi


Melibatkan kerja-kerja talian telefon dan PABX

3.4 Penyelenggaraan Mekanikal

Melibatkan Skop kerja Penyaman Udara, Alat Pencegah Kebakaran, Lif, Bekalan Air dan Sistem Kumbahan.

4.0 SINGKATAN

BPF	Bahagian Pengurusan Fasiliti
e-Aduan	Sistem Aduan Kerosakan Berkomputer
JK / J	Jurutera Kanan / Jurutera
PJ	Penolong Jurutera
PK / PJE	Pembantu Kemahiran / Penolong Jentera Elektrik
OBS	Orang Bawah Seliaan
Kp	Kontraktor Penyelenggaraan
PYB	Pegawai Yang Bertanggungjawab

 UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN	PROSEDUR KUALITI OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 7 dari 15


5.0 DOKUMEN RUJUKAN

Bil.	Jenis Dokumen	Lokasi	No. Rujukan
5.1	Dokumen Prosedur Pejabat Pengurusan Fasiliti Shah Alam	PPF SHAH ALAM / BPF NS	
5.2	Dokumen Kontrak	BPF NS	


6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

6.1 PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN

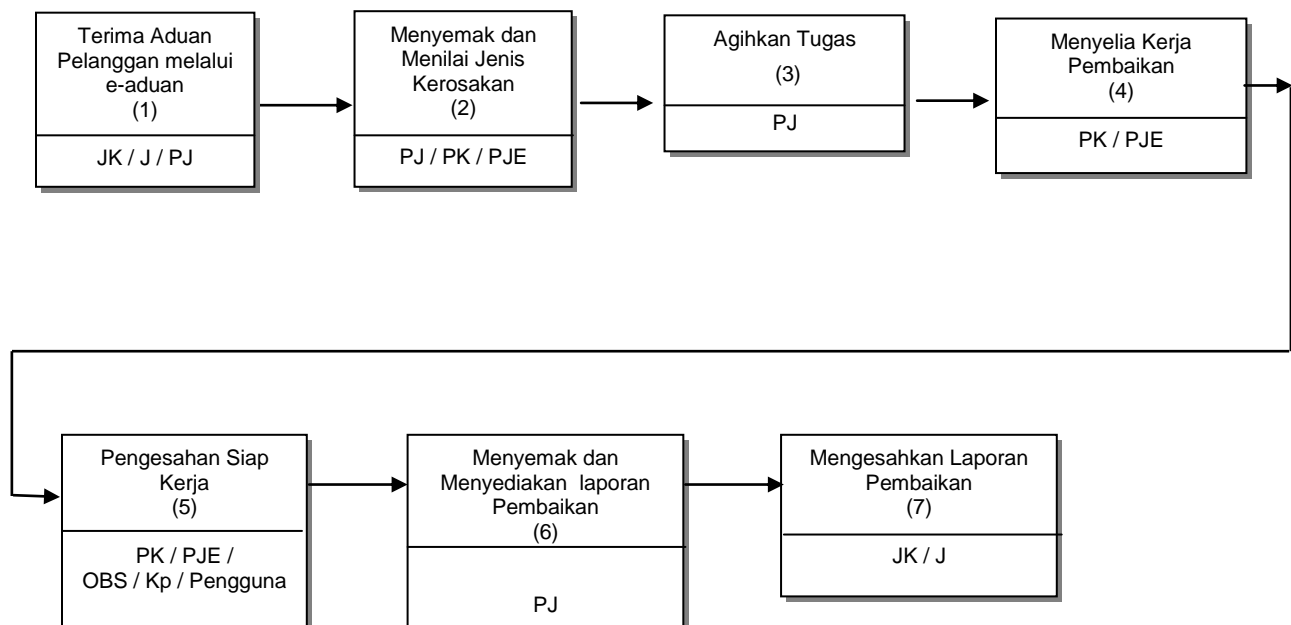
TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
JK / J	Memantau dan mengesahkan semua aduan kerosakan selesai & mencapai KPI UiTM
PJ	Memberi arahan kepada PK / PJE untuk memeriksa aduan kerosakan yang diterima Menilai jenis kerosakan Memberi maklumbalas kepada pelanggan

 <p>UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</p>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 8 dari 15

	<p>mengenai status e-aduan (<i>Response</i>)</p> <p>Mengeluarkan arahan kerja kepada OBS / Kp (<i>Work order</i>)</p> <p>Memantau semua aduan kerosakan selesai dan diambil tindakan sewajarnya.</p> <p>Menyediakan laporan pembaikan dan melaporkannya kepada JK / J</p>
PK / PJE	<p>Memeriksa aduan kerosakan di lokasi kejadian dan memaklumkan kepada PJ bagi tujuan maklumbalas kepada pelanggan (<i>response</i>) dan arahan kerja (<i>work order</i>)</p> <p>Memastikan pelaksanaan kerja pembaikan dilakukan oleh OBS / Kp dengan betul, selamat dan dalam tempoh yang ditetapkan</p> <p>Memaklumkan kepada JK / J / PJ sekiranya terdapat masalah dalam melaksanakan kerja-kerja pembaikan</p> <p>Mengesahkan kerja siap</p>
OBS / Kp	<p>Melaksanakan kerja pembaikan mengikut spesifikasi & amalan kerja yang betul</p> <p>Memaklumkan kepada PK / PJE sekiranya terdapat masalah sewaktu melaksanakan kerja-kerja pembaikan</p> <p>Memaklumkan kepada PJ / PK / PJE untuk pengesahan siap kerja</p>


 <p>UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</p>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 9 dari 15

6.2 PEMETAAN PROSES



6.2.1 TERIMA ADUAN PELANGGAN

- 6.2.1.1 JK / J / PJ menerima aduan kerosakan dari pelanggan melalui E-Aduan
- 6.2.1.2 JK / J / PJ perlu mengingatkan pelanggan untuk melaporkan kerosakan melalui e-aduan sekiranya aduan diterima melalui medium selain e-aduan (Contoh: telefon / e-mel / surat / lisan / minit mesyuarat / dll),

 <p>UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</p>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 10 dari 15

6.2.1.3 Sekiranya aduan kerosakan bukan di bawah skop BPF - E-aduan akan dibatalkan dan pengadu akan dimaklumkan melalui memo untuk mengajukan aduan kepada PYB

6.2.1.4 Sekiranya aduan yang perlu diambil tindakan oleh BPF tetapi tidak termasuk dalam kategori yang dinyatakan dalam kategori 3.0 (pembaikan kerja awam, mekanikal, elektrik dan telekomunikasi) – sila rujuk prosedur PK.UiTM.CNS.(P).05 (Prosedur Tindakan Pembetulan) & prosedur PK.UiTM.CNS.(P).06 (Prosedur Tindakan Pencegahan)


6.2.2 MENILAI JENIS DAN TAHAP KEROSAKAN

6.2.2.1 Berdasarkan arahan daripada PJ, PK / PJE akan memeriksa aduan kerosakan di lokasi kejadian dan melaporkan semula kepada PJ untuk maklumbalas kepada pelanggan (*response*)

6.2.2.2 PJ akan menilai aduan kerosakan dari pelanggan berdasarkan kepada:

- Keselamatan iaitu keselamatan nyawa dan hartabenda
- Lokasi iaitu samada ruang VIP, majlis keramaian atau ruang umum/tumpuan umum
- Keutamaan kerja pembaikan adalah berdasarkan kepada Jadual Keutamaan Kerja yang dinyatakan di bawah:

TAHAP KEUTAMAAN	RESPONSE TIME	TEMPOH PEMBAIKAN (Action time)
1. Tahap 1 – Kritikal (Cemas / Bahaya / Bencana)	1 jam	1 jam dalam waktu pejabat / 2 jam luar waktu pejabat
2. Tahap 2 – Kritikal (Segera / Gangguan pada proses)	1 jam	1 hari bekerja


 <p>UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</p>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 11 dari 15

3. Tahap 3 – Normal (Biasa / Kesan minima pada P&P)	1 jam	3 hari bekerja
4. Tahap 4 – Tidak Kritikal (Temujanji / Berjadual)	1 jam	7 hari bekerja
5. Tahap 5 – Tiada Ketentuan Tempoh (melibatkan tempahan pada alat ganti)	1 jam	Tempoh 1 – 7-30 hari Tempoh 2 – 30 – 60 hari Tempoh 3 – 60 – 90 hari

6.2.3 MENGAGIHKAN TUGAS

6.2.3.1 PJ akan melaksanakan perkara – perkara berikut:

- a. Membahagikan tugas kepada OBS / Kp berdasarkan aduan dalam e-Aduan dan semakan PK / PJE (*Give work order*)
- b. Memberi maklumbalas kepada pelanggan dalam tempoh 1 jam selepas aduan (*response*)
- c. Memastikan peralatan dan bahan yang diperlukan untuk kerja pembaikan sentiasa mencukupi dan berada dalam keadaan baik.

 <p>UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</p>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 12 dari 15

6.2.4 MENYELIA DAN MELAKSANAKAN KERJA PEMBAIKAN


- 6.2.4.1 PK / PJE perlu menyelia, memantau dan mengesahkan kerja yang dilaksanakan oleh OBS / Kp menepati spesifikasi dan berkualiti serta diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.
- 6.2.4.2 PK / PJE perlu melaporkan kepada JK / J / PJ jika terdapat sebarang halangan semasa melaksanakan kerja pembaikan.
- 6.2.4.3 OBS/ Kp perlu mencatatkan maklumat kerja dan bahan digunakan dalam *work order*

6.2.5 MENDAPATKAN PENGESAHAN SIAP KERJA

- 6.2.5.1 PK / PJE perlu memeriksa untuk memastikan pembaikan yang siap menepati spesifikasi yang ditetapkan.
- 6.2.5.2 OBS / Kp perlu mendapatkan pengesahan dari pelanggan / PK / PJE setelah siap kerja dengan menandatangani borang *work order*.

6.2.6 MENYEMAK & MENYEDIAKAN LAPORAN PEMBAIKAN


- 6.2.6.1 PJ perlu menyemak, menyedia dan melaporkan kepada JK / J laporan pembaikan yang mengandungi maklumat berikut:

 <p>UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</p>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 13 dari 15

- a. Jumlah aduan diterima dan masalah yang dihadapi.
- b. Kos kerja pembaikan.

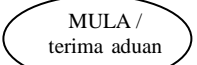
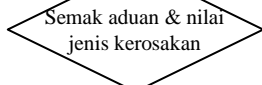
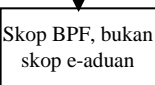
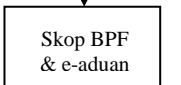
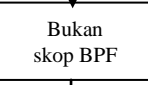

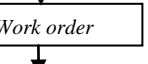
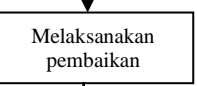
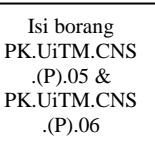
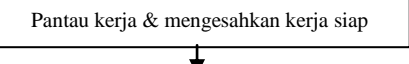
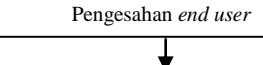
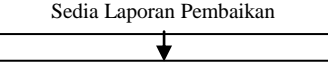

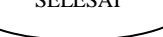
6.2.7 MENGESAHKAN LAPORAN PEMBAIKAN


- 6.2.7.1 JK / J perlu mengesahkan laporan pembaikan, maklumbalas pelanggan dan memantau pencapaian kerja-kerja pembaikan agar mencapai KPI UiTM

 <p>UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</p>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 14 dari 15

7.0 CARTA ALIR

7.1 CARTA ALIR PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN

TANGGUNG JAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA	REKOD
JK / J / PJ		Mula / E-Aduan Diterima	
PJ / PK / PJE		Semak aduan & nilai jenis kerosakan.	
PJ		Skop BPF & e-aduan – Response kepada pelanggan & keluar arahan kerja (work order) kepada PYB	
		Skop BPF tetapi bukan skop e-aduan – Guna prosedur PK.UiTM.CNS.(P).(05) & PK.UiTM.CNS.(P).(06)	Bukan skop BPF – Batalkan e-aduan & keluar memo kepada pelanggan (pengadu)
			
			
OBS / Kp		Melaksanakan kerja pembaikan	
PK / PJE		Memantau kerja pembaikan & mengesahkan kerja siap	
			
Kp/OBS			
		Pengesahan pengguna	
PJ		Memantau & Menyediakan laporan pembaikan	
			
JK / J		Pengesahan pembaikan laporan	
		TAMAT	

 <p>UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.CNS.(P).12
		NO. KELUARAN : 02
	<p>PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</p>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 16/02/16
		MUKA SURAT : 15 dari 15

8.0 REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
8.1	E-aduan	BPF NS	3-5 tahun
8.2	Laporan Pembaikan	BPF NS	3-5 tahun

9.0 LAMPIRAN

BIL	NAMA LAMPIRAN	NO. LAMPIRAN
9.1	Borang Aduan Kerosakan (E-aduan)	1
9.2	Borang Arahan Kerja (E-works)	2