



BAHAGIAN HAL
EHWAL PELAJAR
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015
(PENGURUSAN)

Tajuk : Pengurusan Pelanggan

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).08



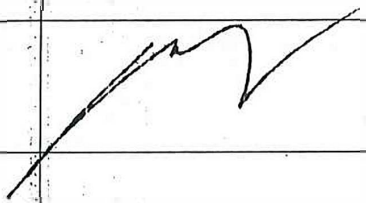


UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

PROSEDUR PENGURUSAN PELANGGAN

BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR

PK.UiTM.HEP(P).08

	Disediakan oleh	Disemak Oleh	Diluluskan oleh
Nama	Mus Rohaizi Ayu Binti Mustapar Kamal	Haji Amizar Hj Mohd Amin	Prof. Dr. Haji Mohd Sazili Shahibi
Jawatan	Timbalan Pegawai Kebudayaan	Wakil Pengurusan	Timbalan Naib Canselor Hal Ehwai Pelajar
Tandatangan			
Tarikh	2 Jan 2024	2 Jan 2024	2 Jan 2024



BAHAGIAN HAL
EHWAL PELAJAR
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015
(PENGURUSAN)

Tajuk : Pengurusan Pelanggan

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).08

BIL.	ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
1.	Objektif	4
2.	Skop	4
3.	Singkatan	4
4.	Definisi	5
5.	Dokumen Rujukan	7
6.	Tanggungjawab dan Tindakan	8
7.	Rekod Kualiti	9
8.	Lampiran	12



Tajuk : Pengurusan Pelanggan

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).08

1. OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan untuk memastikan urusan pengendalian aduan dan maklumbalas pelanggan dapat dilaksanakan dengan teratur dan lancar mengikut tugas yang dipertanggungjawabkan untuk memenuhi Dasar Kualiti Pengurusan Bahagian Hal Ehwal Pelajar .

2. SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Pengurusan Bahagian Hal Ehwal Pelajar untuk menguruskan aduan dan maklumbalas pelanggan yang diterima melalui peti cadangan, surat rasmi, e-mail, *whatsapp*, media sosial, faks atau telefon yang mana nama pengadu disertakan.

3. SINGKATAN

UiTM	:	Universiti Teknologi MARA Malaysia
AMP	:	Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
KHP	:	Kepuasan Hati Pelanggan
LAP	:	Log Aduan Pelanggan
HEP	:	Bahagian Hal Ehwal Pelajar
TNC	:	Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar
WP	:	Wakil Pengurusan
MKSP	:	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
PYB	:	Pegawai yang bertanggungjawab mengambil dan mengumpul Borang AMP dan Borang KHP dari Bahagian/Pusat/Unit/Kolej.
PYB1	:	Pegawai yang dipilih oleh KP/KJ/KU yang dipertanggungjawabkan untuk membuat siasatan. Pegawai boleh terdiri daripada staf atau pihak yang berkaitan.
PMP	:	Pegawai khas yang dilantik oleh TNC untuk menyelaraskan AMP
KP/KU/KJ	:	Ketua Pusat atau Ketua Unit atau Ketua Jabatan, Pengetua Kolej
PA	:	Pengurus Asrama



Tajuk : Pengurusan Pelanggan

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).08

4. DEFINISI

4.1 Aduan

Aduan merangkumi apa juga maklumat yang disampaikan oleh pelanggan yang diterima melalui peti cadangan, surat rasmi, email, fax, telefon, media sosial, *whatsapp* yang mana nama pengadu disertakan.

Setiap aduan perlu diambil tindakan pembetulan atau penambahbaikan oleh bahagian yang berkaitan. Aduan bertulis yang diterima yang tidak mempunyai nama atau alamat juga perlu disiasat kesahihannya.

4.2 Kepuasan Hati Pelanggan

Maklumat mengenai Tahap Kepuasan Hati Pelanggan terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh HEP yang diterima melalui kaji selidik, peti cadangan dan di kaunter-kaunter perkhidmatan HEP.

Maklumbalas Pelanggan ini diperolehi daripada pelanggan melalui pagedaran Borang Maklumbalas Pelanggan / Borang Kepuasan Hati Pelanggan selepas selesai sahaja setiap perkhidmatan samada di kaunter atau program yang dianjurkan.

4.3 Maklum Balas

Tindakan dan penyelesaian yang diambil oleh pihak yang berkaitan setelah menerima aduan dari pelanggan.

Maklumbalas yang berada di tahap tidak memuaskan perlu diambil tindakan pembetulan atau penambahbaikan oleh HEP.

4.4 Pelanggan Misi

Pelanggan misi ialah mana-mana pihak yang menentukan dasar berkaitan penyediaan & pengendalian perkhidmatan pendidikan tinggi dan mendapat manfaat secara langsung atau tidak langsung daripada pelaksanaan perkhidmatan berkenaan. Ia termasuklah Kementerian Pengajian Tinggi dan pihak industri.



Tajuk : Pengurusan Pelanggan

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).08

4.5 Pelanggan Proses

Pelanggan proses ialah mana-mana pihak atau individu yang mendapat manfaat secara langsung ke atas produk akhir yang disediakan oleh HEP. Ia termasuklah pelajar, pihak industri, jabatan / agensi kerajaan dan institusi penyelidikan awam dan institusi pengajian tinggi awam / swasta, syarikat swasta yang menjalankan R&D dalam bidang yang ditetapkan oleh kerajaan yang diperakukan oleh Kerajaan.

4.6 Borang Aduan Pelanggan

Borang yang disediakan oleh HEP untuk mendapatkan maklumat, cadangan atau komen daripada pelanggan berkaitan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh HEP.

4.7 Borang Maklum Balas Pelanggan/ Borang Kepuasan Hati Pelanggan

Borang yang disediakan oleh HEP untuk mendapatkan maklumbalas mengenai tahap kepuasan hati pelanggan berkaitan perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh HEP.

4.8 Log Aduan Pelanggan

Rekod Aduan Pelanggan yang diterima menerusi Borang Aduan Pelanggan dan kaedah-kaedah aduan yang lain seperti mesej media sosial, *whatsapp*, *google form*, SMS, laporan mesyuarat, surat rasmi, e-mail atau faks.

4.9 Aduan dan Maklum Balas Pelanggan

Aduan adalah maklumat yang diterima dalam apa jua rupa bentuk sama ada secara bertulis, elektronik atau lisan. Maklum balas adalah maklumat yang diperolehi melalui laporan, tinjauan, mesyuarat, dialog dan Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam mengenai Sistem Pengurusan Kualiti Bahagian Hal Ehwal Pelajar.



BAHAGIAN HAL
EHWAL PELAJAR
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015
(PENGURUSAN)

Tajuk : Pengurusan Pelanggan

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).08

5. RUJUKAN

- (i) Manual Kualiti MK.HEP.UITM.01
- (ii) Klausula 8.2.1 ISO 9001:2000 Kepuasan Hati Pelanggan
- (iii) Dokumen Sokongan
 - Buku Panduan Staf
 - Buku Panduan Pelajar
 - Buku Nilai dan Etika Staf
 - Pentadbiran UiTM
 - Manual Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan HEP



Tajuk : Pengurusan Pelanggan

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).08

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

6.1 Pengurusan Aduan Maklumbalas Pelanggan(AMP)

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PMP	1. Perancangan Pengurusan Aduan Maklumbalas Pelanggan i. Pelantikan PYB di Kolej/Pusat/Unit ii. Sediakan Bidang Tugas & Manual Pengurusan Pelanggan
PMP	2. Dapatkan Persetujuan WP
PYB	3. Terima aduan daripada Pelanggan
PYB	4. Rekodkan aduan dalam Daftar Pelanggan
PYB	5. Sediakan Surat Aduan Penerimaan
PYB	6. Isikan maklumat aduan dalam Borang Tindakan
KP/KU/KJ	7. Terima Borang Tindakan dari PYB
KP/KU/KJ	8. Arahkan PYB1 jalankan siasatan
KP/KU/KJ	9. Terima Borang Tindakan daripada PYB1
KP/KU/KJ	10. Serahkan Borang Tindakan kepada PYB
PYB	11. (Jika Perlu) maklumkan hasil siasatan kepada pengadu
PYB	12. Rekodkan tindakan dalam fail berkaitan
KP/KU/KJ	13. Laksanakan tindakan pembetulan atau pencegahan.
PYB	14. Sediakan dan hantar laporan analisa kepada PMP
PMP	15. Sediakan laporan analisa AMP secara menyeluruh untuk dibentangkan dalam MKSP.
WP	16. Semak Laporan Analisa AMP dan maklumkan Tindakan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam mesyuarat MKSP.



BAHAGIAN HAL
EHWAL PELAJAR
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015
(PENGURUSAN)

Tajuk : Pengurusan Pelanggan

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).08

6.2 Pengurusan Kepuasan Hati Pelanggan (KHP)

TANGGUNGJAWA	TINDAKAN
B	
PMP	1. Perancangan Pengurusan Aduan Maklumbalas Pelanggan <ol style="list-style-type: none">Pelantikan PYB di Kolej/Pusat/UnitSediakan Bidang Tugas & Manual Pengurusan Pelanggan
PMP	2. Dapatkan Persetujuan WP
KJ/KP/KU	3. Arahkan PA mengedarkan borang kajiselidik
PA	4. Arahkan PYB edarkan Borang Soalselidik di Pejabat
PYB	5. Edar dan kumpul Borang Kajiselidik
PYB	6. Proses borang kajiselidik yang telah dikembalikan
PYB	7. Laporan Analisa
PYB	8. Kemukakan Laporan Analisa kepada PYB2
PMP	9. Menyediakan Laporan Analisa KHP Secara Menyeluruh dan bentang dalam Mesyuarat MKSP
WP	10. Semak Laporan Analisa KHP dan maklumkan Tindakan Pembetulan dan Pencegahan serta Tindakan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam mesyuarat MKSP.

7. REKOD KUALITI

Bil.	No. Fail/Rujukan	Kandungan Fail	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Fail Penyelaras Aduan dan Maklumbalas Pelanggan 600-HEP(12/12)	Aduan Maklumbalas Pelanggan(AMP), Kepuasan Hati Pelanggan(KHP), Bahagian Hal Ehwat Pelajar	PKeb	5 Tahun



Tajuk : Pengurusan Pelanggan

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).08

2.	Fail Analisa Aduan Pelanggan (AMP) HEP 600-HEP (12/12/3)	Laporan Analisa Aduan dan Maklum Balas Pelanggan (AMP), Bahagian Hal Ehwal Pelajar dan Alumni	PKeb	5 Tahun
3.	Fail Analisa Kepuasan Hati Pelanggan 600-HEP(12/12/5)	Laporan Analisa Kepuasan Hati Pelanggan (KHP) Bahagian Hal Ehwal Pelajar dan Alumni	PKeb	5 Tahun
4.	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan- Pengurusan Pelanggan 600-HEP(*____.12/12/1)	- Surat Akuan Terima - Surat Makluman Tindakan Kepada Pelanggan - Semua surat menyurat mengenai aduan dan maklum balas pelanggan -Minit Mesyuarat Bulan Bahagian (Laporan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan AMP/KHP) - Surat menyurat Penyelaras AMP/KHP HEP	Setiap Bahagian	5 Tahun
5.	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*____.12/12/2)	- Rekod Aduan Pelanggan - Borang AduanPelanggan - Borang TindakanPembetulan /Pencegahan	Setiap Bahagian	5 Tahun
6.	Fail Analisa Aduan Pelanggan 600 - HEP(*____.12/12/3)	-Laporan Analisa Aduan Pelanggan Bahagian -Laporan Aduan Pelanggan bahagian ke Mesyuarat Bulanan Bahagian -Laporan Analisa Tiga Bulan Aduan Pelanggan bahagian untuk hantar ke Penyelaras AMP/ KHP HEP	Setiap Bahagian	5 Tahun
7	Fail Maklum Balas Pelanggan- Kepuasan Hati Pelanggan 600 - HEP(*____.12/12/4)	-Borang Kepuasan Hati Pelanggan / Soal Selidik Kepuasan Hati Pelanggan	Setiap Bahagian	5 Tahun
8.	Fail Analisa Kepuasan Hati Pelanggan 600-HEP(*____.12/12/5)	<ul style="list-style-type: none">● Analisa Bulanan KHP Pelanggan Bahagian● Laporan Kepuasan Hati Pelanggan(KHP) Bahagian	Setiap Bahagian	5 Tahun



BAHAGIAN HAL
EHWAL PELAJAR
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015
(PENGURUSAN)

Tajuk : Pengurusan Pelanggan

No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).08

		<p>Ke Mesyuarat Bulanan Bahagian</p> <ul style="list-style-type: none">● Analisa Tiga Bulan KHP Bahagian untuk hantar ke Penyelaras AMP/KHP HEP● Analisa Soal Selidik KHP Bahagian● Laporan Soal Selidik KHP bahagian ke Mesyuarat Bulanan Bahagian● Analisa Soal Selidik KHP untuk hantar ke● Penyelaras AMP/KHP HEP● Laporan Soal Selidik KHP kolej-kolej ke Unit Kemudahan Kolej		
--	--	--	--	--



BAHAGIAN HAL
EHWAL PELAJAR
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015
(PENGURUSAN)


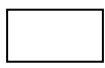
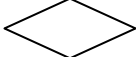
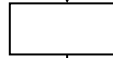
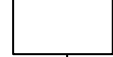
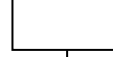
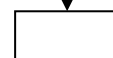



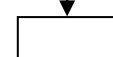
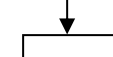
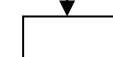
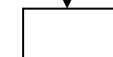
Tajuk : Pengurusan Pelanggan

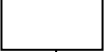

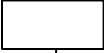

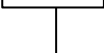

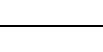
No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).08

8. LAMPIRAN

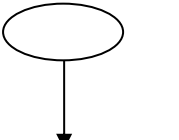
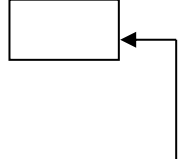
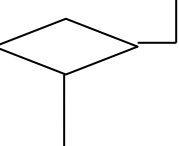
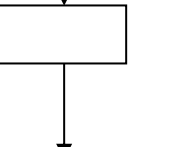
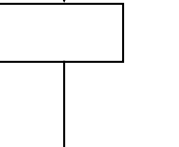
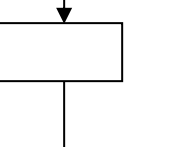
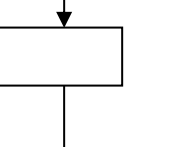
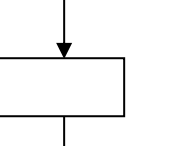
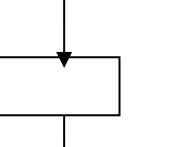
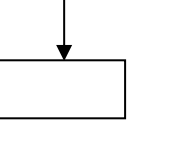
Bil	Perkara	Lampiran
1.	Carta Alir Pengendalian Aduan Pelanggan	Lampiran 1
2.	Rekod/Log Aduan Pelanggan HEP	Lampiran 2
3.	Borang Tindakan Aduan Pelanggan	Lampiran 3
4.	Surat Akuan Terima Aduan Pelanggan	Lampiran 4
5.	Borang Aduan Pelanggan HEP (<i>Customer's Complaints Form</i>)	Lampiran 5
6.	Borang Maklumbalas Pelanggan HEP (<i>Customer's Feedback Form</i>)	Lampiran 6
7.	Senarai Risiko	Lampiran 7
8.	Senarai Semak	Lampiran 8

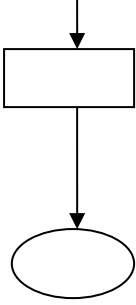
8.1 Carta Alir Pengendalian Aduan Pelanggan

TANGGUNG JAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA	REKOD KUALITI
		Mula	
PMP		Perancangan Pengurusan Aduan Maklumbalas Pelanggan 1. Pelantikan PYB di Kolej/Pusat/Unit 2. Sediakan Bidang Tugas & Manual Pengurusan Pelanggan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan- Pengurusan Pelanggan 600-HEP(*___.12/12/1)
PMP		Dapatkan Persetujuan WP	
PYB		Terima Aduan Pelanggan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*___.12/12/2)
PYB		Rekodkan aduan dalam Daftar Pelanggan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*___.12/12/2)
PYB		Sediakan Surat Akuan Penerimaan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan- Pengurusan Pelanggan 600-HEP(*___.12/12/1)
KP/KU/KJ		Isikan maklumat aduan dalam Borang Tindakan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*___.12/12/2)
KP/KU/KJ		Terima Borang Tindakan dari PYB	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*___.12/12/2)
KP/KU/KJ		Arahkan PYB1 jalankan siasatan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*___.12/12/2)
KP/KU/KJ		Serahkan Borang Tindakan (Lampiran 3) kepada PYB	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*___.12/12/2)
PYB		Terima Borang Tindakan (Lampiran 3) daripada PYB1	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*___.12/12/2)
PYB		(Jika Perlu) maklumkan hasil siasatan kepada pengadu	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan- Pengurusan Pelanggan 600-HEP(*___.12/12/1)
KP/KU/KJ		Rekodkan tindakan dalam fail berkaitan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Aduan Pelanggan 600-HEP(*___.12/12/2)
PYB		Laksanakan tindakan pembetulan atau pencegahan.	

PYB		Kemukakan Laporan Analisa kepada PMP	Fail Analisa Aduan Pelanggan 600-HEP(*...12/12/3)
PMP	 	Sediakan laporan analisa AMP secara menyeluruh untuk dibentangkan dalam MKSP.	Fail Analisa Aduan Pelanggan (AMP) HEP 600-HEP (12/12/3)
WP	 	Semak Laporan Analisa AMP dan maklumkan Tindakan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam mesyuarat MKSP	
	 	Tamat	

2. Carta Alir Pengurusan Kepuasan Hati Pelanggan(KHP)

TANGGUN GJAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA	REKOD KUALITI
		Mula	
PMP		Perancangan Pengurusan Aduan Maklumbalas Pelanggan 1. Pelantikan PYB di Kolej/Pusat/Unit 2. Sediakan Bidang Tugas & Manual Pengurusan Pelanggan	Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan-Pengurusan Pelanggan 600-HEP(*____.12/12/1)
PMP		Dapatkan Persetujuan WP	
KPU / KU		Arahkan PA mengedarkan borang kajiselidik	Fail Maklum Balas Pelanggan-Kepuasan Hati Pelanggan 600 - HEP(*____.12/12/4)
PA		Arahkan PYB edarkan Borang Soalselidik di Pejabat	Fail Maklum Balas Pelanggan-Kepuasan Hati Pelanggan 600 - HEP(*____.12/12/4)
PYB		Edar dan kumpul Borang Kajiselidik	Fail Maklum Balas Pelanggan-Kepuasan Hati Pelanggan 600 - HEP(*____.12/12/4)
PYB		Proses borang kajiselidik yang telah dikembalikan	Fail Maklum Balas Pelanggan-Kepuasan Hati Pelanggan 600 - HEP(*____.12/12/4)
PYB		Laporan Analisa	Fail Analisa Kepuasan Hati Pelanggan 600-HEP(*____.12/12/5)
PYB		Kemukakan Laporan Analisa kepada PMP	Fail Analisa Kepuasan Hati Pelanggan 600-HEP(*____.12/12/5)
PMP		Menyediakan Laporan Analisa KHP Secara Menyeluruh dan bentang dalam Mesyuarat MKSP	Fail Analisa Kepuasan Hati Pelanggan 600-HEP(12/12/5)

WP		Semak Laporan Analisa KHP dan maklumkan Tindakan Pembetulan dan Pencegahan serta Tindakan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam mesyuarat MKSP.	Fail Analisa Keuasan Hati Pelanggan 600-HEP(12/12/5)
		Tamat	

**BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR
REKOD ADUAN PELANGGAN**

No Rujukan	Pengadu	Saluran Aduan	Butiran Aduan	Tarikh Terima	Tindakan oleh
0001/2010	Nur Hayati Ab Rahman	E-mail	Aduan berkenaan kad kehadiran Modul LPPKP hilang.	23/2/2010	Diserahkan kepada Pegawai Eksekutif di bawah pengurusan Modul LPPKP peringkat Diploma

**BORANG TINDAKAN ADUAN PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR**

Bahagian I Untuk Diisi oleh PYB		Bahagian II Untuk Diisi oleh PYB I	
<p>PUNCA</p> <p><input type="checkbox"/> Surat / Fax <input type="checkbox"/> Email/ MediaSosial <input type="checkbox"/> Telefon/SMS/ Whatsapp</p> <p><input type="checkbox"/> Datang Sendiri <input type="checkbox"/> Mesyuarat <input type="checkbox"/> Lain-lain/Google Form</p>		<p style="text-align: center;">SIASATAN/JAWAPAN OLEH PYB 1</p> <p>Tandatangan Tarikh</p>	
<p>Nama.: Pusat / Unit : No. Rujukan: Butiran :</p> <p>Tandatangan Tarikh</p>			
Bahagian III Untuk Diisi oleh KP/KJ/KU			
<p>Tandatangan Tarikh</p>		<p>Tandatangan Tarikh</p>	
Bahagian IV Untuk Kegunaan Penyelaras (PYB II) Aduan & Maklumbalas Pelanggan			
TINDAKAN SUSULAN		MAKLUMKAN KEPADA PENGADU	
<input type="checkbox"/> Kursus / Latihan	<input type="checkbox"/> Pembelian Baru	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	
<input type="checkbox"/> Kaunseling	<input type="checkbox"/> Semakan Cadangan		
<p>Tarikh Terima : <u>Ulusan terhadap siasatan / jawapan</u></p> <p style="text-align: right;">Tandatangan Tarikh</p>			



BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR AKUAN TERIMA ADUAN PELANGGAN

Rujukan Rekod : seperti didalam Rekod Aduan Pelanggan
Tarikh :

Nama dan Alamat Pengadu
.....
.....
.....
.....
.....

Tuan/Puan,

ADUAN MENGENAI.....

Kami merujuk kepada aduan tuan/puan bertarikh mengenai perkara di atas.

Sukacita dimaklumkan Bahagian Hal Ehwat Pelajar telah mengambil maklum aduan tuan/puan dan tindakan sewajarnya sedang dilaksanakan terhadap aduan berkenaan.


Kami merakamkan ucapan terima kasih atas aduan/cadangan membina daripada pihak puan dalam usaha mempertingkatkan mutu dan kualiti perkhidmatan kami.

Sekian, terima kasih.

Yang benar,

(.....)

NAMA PYB
NAMA BAHAGIAN

	<p>BORANG ADUAN PELANGGAN Bahagian Hal Ehwal Pelajar JABATAN:.....</p>
---	--

Pelanggan yang dihormati, dalam usaha mempertingkatkan mutu perkhidmatan, kami amat menghargai sebarang aduan, cadangan dan komen dari para pelanggan. Sila isikan borang aduan pelanggan.

A. MAKLUMAT PELANGGAN

NAMA :

ALAMAT :

NO KP / NO PEL. / PEKERJA :

NO. TELEFON :

E-MAIL :

TARIKH :

MASA :

B. KENYATAAN ADUAN / CADANGAN & KOMEN

.....

.....

.....

Terima kasih di atas aduan dan cadangan anda. Sila masukkan borang ini ke dalam peti cadangan yang disediakan.

C. KEGUNAAN PEJABAT

PYB					
NAMA					
TANDATANGAN					
TARIKH TERIMA					
KAEDAH ADUAN (✓)					
DATANG SENDIRI		MESYUARAT		MEDIA SOSIAL	
SURAT / FAKS/ EMAIL		GOOGLE FORM		WHATSAPP/TELEGRAM	
TELEFON/SMS		E-ADUAN UITM			
TARIKH & PENGESAHAN AKUAN TERIMA KEPADA PELANGGAN					
TARIKH : _____					
KAEDAH PENGESAHAN AKUAN TERIMA (✓)					
DATANG SENDIRI		MESYUARAT		MEDIA SOSIAL	
SURAT / FAKS/ EMAIL		GOOGLE FORM		WHATSAPP/TELEGRAM	
TELEFON/SMS		E-ADUAN UITM			

	BORANG KEPUASAN HATI PELANGGAN / CUSTOMER SATISFACTION FORM (SATISFACTION) Bahagian Hal Ehwal Pelajar Pusat / Unit
---	--

Serial No: _____

Tarikh / Date: _____

A. MAKLUMAT PELANGGAN / CUSTOMER'S PARTICULARS

Nama / Name : **

Alamat / Address : **

Telefon / Telephone : ** Email: **

** Keperluan/Required (Sila isi ruangan bertanda / Please fill in the blanks)

i. Jantina/ Gender

Lelaki/ Male Perempuan/ Female

ii. Umur / Age

18 – 21 Tahun/Years 22– 25 Tahun/Years 26 – 30 Tahun/Years > 31 Tahun/Years

iii. Kategori pelanggan / Customer's Type

Pelajar / Student Staf UiTM / UiTM Staff Lain-Lain / Others: _____

B. JENIS URUSAN / TYPE OF SERVICE

Mendapatkan perkhidmatan yang disediakan
Service Offered

Mendapatkan Maklumat
Acquiring Information

Lain-lain/ Others : _____

C. PENILAIAN PERKHIDMATAN / LEVEL OF SERVICES

KATEGORI	SANGAT MEMUASKA N	MEMUASKA N	SEDERHAN A	KURANG MEMUASKA N	TIDAK MEMUASKA N	TIDAK BERKAITAN
Layanan Staf <i>Staff's Hospitality</i>						
Tempoh Masa Berurusan <i>Precision of Service</i>						
Ketepatan Maklumat <i>Precision of information</i>						
Kemudahan / Persekitaran <i>Facilities / Environment</i>						
Perkhidmatan yang diberikan <i>Service provided</i>						

D. CADANGAN / KOMEN

Suggestion / Comment

Terima kasih atas maklumbalas dan cadangan anda /
Thank you for your response and suggestion

**BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR
SENARAI RISIKO PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN
MAKLUMBALAS PELANGGAN**

BIL.	POTENSI RISIKO	KAWALAN SEMASA	TINDAKAN PENCEGAHAN/PEMBETULAN
1.	Laporan analisa AMP & KHP tidak dihantar oleh PYB.	<ul style="list-style-type: none">i. Menghantar email peringatanii. Menelefon PYB	<ul style="list-style-type: none">i. Mengadakan senarai semak kepada PYBii. Memastikan proses kerja dimasukkan dalam senarai tugas PYB
2.	PYB bertukar tempat	Menghantar surat peringatan kepada KU/KB setiap 6 bulan	<ul style="list-style-type: none">i. Mengadakan senarai semak kepada PMP



SENARAI SEMAK
PENGENDALIAN ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN
Bahagian Hal Ehwal Pelajar

SENARAI SEMAK : ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

Bil	Senarai Semak	Tindakan PYB	Catatan
1. Terima aduan daripada Pelanggan :			
	Borang Merah Jambu/ telefon / fax /sistem pesanan ringkas/ <i>whatsapp</i>	PYB	
	eAduan korporat	PYB	
	Facebook/twitter atau laman sosial	PYB	
	Laporan mesyuarat /surat rasmi	PYB	
2. Rekodkan aduan dalam Daftar Pelanggan			
(Lampiran 2):			
a.	Masukkan/memindahkan semua aduan ke dalam rekod aduan pelanggan	PYB	
3. Sediakan Surat Aduan Penerimaan yang akan ditandatangani oleh KP/KU			
(Lampiran 4).			
	Menyediakan Surat Aduan Terima	PYB	
4. Isikan maklumat aduan dalam Borang Tindakan			
		PYB	
5. Terima Borang Tindakan dari PYB		KP/KU/KJ	
6. Arahkan PYB1 jalankan siasatan		KP/KU/KJ	
7. Terima Borang Tindakan daripada PYB1		KP/KU/KJ	
8. Serahkan Borang Tindakan kepada PYB		KP/KU/KJ	
9. (Jika Perlu) maklumkan hasil siasatan kepada pengadu		PYB	
10. Rekodkan tindakan dalam fail berkaitan		PYB	
11. Laksanakan tindakan pembetulan atau pencegahan		KP/KU/KJ	
12. Sediakan dan hantar laporan analisa kepada PMP		PYB	
13. Sediakan laporan analisa AMP secara menyeluruh untuk dibentangkan dalam MKSP		PMP	
14. Semak Laporan Analisa AMP dan maklumkan Tindakan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam mesyuarat MKSP.		WP	

Nota :

- PYB - Pegawai Yang Bertanggungjawab
- PMP - Pegawai Yang ditugaskan menjalankan siasatan
- KP - Ketua Program
- KJ - Ketua Jabatan
- KU - Ketua Unit



SENARAI SEMAK
PENGENDALIAN ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN
Bahagian Hal Ehwal Pelajar

SENARAI SEMAK : KEPUASAN HATI PELANGGAN

Bil	Senarai Semak	Tindakan PYB	Catatan
1.	Arahan PA edarkan soalselidik :	KJ/KP/KU	
2	Arahan PYB edarkan soalselidik di peringkat Kolej/Pusat/Unit untuk pelanggan		
	<i>Borang biru KEPUASAN HATI PELANGGAN</i>	PYB	
3.	Edarkan dan kumpul borang soal selidik yang telah diisi	PYB	
4.	Proses borang soal selidik yang telah dikembalikan	PYB	
5.	Laporan Analisa :	PYB	
6.	Kemukakan Laporan Analisa kepada PMP	PYB	
7.	Menyediakan Laporan Analisa KHP Secara Menyeluruh dan bentang dalam Mesyuarat MKSP	PMP	
8.	Semak Laporan Analisa KHP dan maklumkan Tindakan Pembetulan dan Pencegahan serta Tindakan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam mesyuarat MKSP.	WP	

Nota :

- PYB - Pegawai Yang Bertanggungjawab
PMP - Pegawai Yang dilantik untuk menyelaraskan semua aduan dan maklumbalas untuk menyediakan laporan kepada Mesyuarat Kajian semula Pengurusan MKSP
MKSP - Mesyuarat Kajian semula Pengurusan
WP - Wakil Pengurusan