ASAL

BTPNKL / PKPS-08

PROSEDUR KUALITI
PENGURUSAN DAN SOKONGAN

ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

BAHAGIAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN NEGERI
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR

DOKUMEN TERKAWAL

ASAL

BTP	ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	BTPNKL/PKPS-08 NO. KELUARAN : 01 TARIKH: 01 MEI 2007

REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI

BIL	MUKA SURAT	PINDAAN	TARIKH
1.	1	Menambah item pindaan pada rekod pindaan prosedur kualiti.	5.8.07
2.	7	Menambah langkah dalam Carta Aliran - Serah aduan kepada KPP / Wakil Pengurusan	5.8.07
3.	-	Memohon keluaran kedua untuk borang Maklum Balas Pelanggan BTPNWPKL /U3PKQ/AP/01 Keluaran 2	5.8.07
4.	4	Meminda Lampiran BTPN / U3PKQ-AP/01 kepada BTPN /U3PKQ-AP/01 Keluaran 2 pada prosedur 7.1 (a)	5.8.07
5.	5	Meminda Prosedur 7.2 (a) daripada Borang Maklum Balas Pelanggan BTPN/U3PKQ-AP/01 kepada BTPN /U3PKQ-AP/01 Keluaran 2.	5.8.07
6.	5	Borang Maklum Balas Pelanggan BTPN/U3PKQ-AP/01 pada bilangan 8 Jenis Rekod pada Prosedur 8.0 Rekod Kualiti kepada Borang Maklum Balas Pelanggan BTPN /U3PKQ-AP/01 Keluaran 2.	5.8.07
7.	5	Meminda item lokasi pada bilangan 1 hingga 6 prosedur 8.0 Rekod Kualiti iaitu Unit Kualiti dan Dokumentasi kepada Unit Jaminan Kualiti.	5.8.07
8.	2	Meminda nama Ketua Penolong Pengarah daripada Mohd Sanusi Saseetharan Bin Abdullah yang menjalankan tugas Ketua Penolong Pengarah kepada Nor Rofizah binti Jamaluddin.	27.2.08
9.	2	Meminda nama Ketua Penolong Pengarah daripada Nor Rofizah binti Jamaluddin kepada Mohd Sanusi Saseetharan Bin Abdullah yang menjalankan tugas Ketua Penolong Pengarah.	5.8.08
10.	7	Menambah ayat Mesyuarat Pengurusan dalam carta alir iaitu kaji dan bentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan / Mesyuarat Pengurusan	5.8.08
11.	1	Menambah item rekod pindaan bagi ms 1-8 berkaitan dengan pertukaran singkatan nama BTPNKL	14.1.10
12.	1-8	Menukara singkatan nama BTPNWPKL kpd BTPNKL pada ms. 1-8	14.1.10
13.	2	Menukar jawatan pelulus kpd. Ketua Penolong Pengarah.	14.1.10
14.	3	Meminda rujukan berkaitan pada 3.3 Standard MS ISO 9001:2000 kpd. 9001:2008	14.1.10
15.	4,5	Meminda kod rujukan borang yang menggunakan rujukan **UJK spt.** BTPN/UJK-AP/01, BTPN/UJK-AP/02, BTPN/UJK-AP/03, BTPN/UJK-AP/04, **kepada UPPPK**. spt. BTPN/ **UPPPK** -AP/01, BTPN/ **UPPPK** -AP/02,BTPN/ **UPPPK** -AP/03,BTPN/ **UPPPK** -AP/04,	14.1.10
16.	4,5	Meminda item 8.0 Lokasi Rekod Kualiti kepada Bilik Kualiti.	14.1.10
17.	-	Membuat Keluaran ke- 3 Borang Maklumbalas Pelanggan	1.7.11
18.	-	Keluaran ke-4 Borang Aduan dan Maklumbalas Pelanggan	1.7.13
19	4	Meminda Prosedur 7.1 a dan c	1.7.13
20	5	Menggugurkan item 8.0 . dan meminda item 8.0.4	1.7.13

ASAL

SEMAKAN DAN KELULUSAN

Dokumen ini disediakan oleh:

PASUKAN PETUGAS KUALITI
Bahagian Teknologi Pendidikan Negeri
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

DISEMAK OLEH	DILULUSKAN OLEH
WAKIL PENGURUSAN	KETUA PENOLONG PENGARAH
.....	.....
(ROSSAIDI BIN NGAH)	(MOHD SANUSI SASEETHARAN BIN ABDULLAH)
Penolong Pengarah	Ketua Penolong Pengarah
Bahagian Teknologi Pendidikan Negeri	Bahagian Teknologi Pendidikan Negeri
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur	Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur
Tarikh : 14.1.10	Tarikh : 14.1.10

ASAL

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan memastikan proses pengendalian aduan dan maklum balas pelanggan dilaksanakan serta diselesaikan dengan cekap dan teratur supaya tindakan penambahbaikan terhadap sistem pengurusan kualiti dapat dilaksanakan secara berkesan dan berterusan.

2.0 SKOP

Prosedur ini diguna pakai dalam mengendalikan setiap aduan dan maklum balas yang diterima daripada pelanggan sama ada secara lisan atau bertulis berkaitan dengan perkhidmatan yang diberi.

3.0 RUJUKAN BERKAITAN

3.1	BTPN / MK	:	Manual Kualiti BTPN Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur
3.2	BTPN/PKPS-03	:	Laporan Audit Dalaman
3.3	Standard MS ISO 9001:2008	:	Klausa 7.2.3 Klausa 8.2.1

4.0 DEFINISI

Aduan dan maklum balas pelanggan adalah aduan atau maklum balas terhadap perkhidmatan yang diberi yang tidak menepati kehendak pelanggan sama ada dibuat secara lisan atau bertulis.

5.0 SINGKATAN

(Rujuk Manual Kualiti)

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

6.1 KU / Pegawai Yang Diberi Kuasa/Pegawai Aduan dan Maklum Balas Pelanggan BTPN Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur.

(a) Menerima aduan dan meminitkan kepada pegawai yang berkenaan untuk diambil tindakan.

(b) Memastikan tindakan diambil terhadap aduan dan dibuat penyiasatan.

(c) Menerima dan mengesahkan laporan siasatan dan mencadangkan tindakan susulan.

(d) Memastikan tindakan pembetulan dan penambahbaikan dilaksana berdasarkan aduan dan maklum balas pelanggan.

6.2 Pegawai Aduan dan Maklum Balas Pelanggan

(a) Melaporkan analisis aduan dan maklum balas pelanggan, status tindakan pembetulan dan pencegahan yang telah diambil oleh unit kepada pihak pengurusan atasan.

(b) Menyediakan laporan penyiasatan dan dikemukakan kepada KPP untuk pengesahan.

7.0 PROSEDUR

7.1 Aduan Pelanggan

(a) Menerima dan merekodkan aduan pelanggan (Lampiran **BTPNKL/ UPPK -AP/01 Keluaran 4**

(b) Menyerahkan aduan kepada KPP/Wakil Pengurusan untuk diambil tindakan penyiasatan oleh unit / pegawai yang berkenaan.

(c) Menerima dan merekodkan laporan penyiasatan yang telah mendapat pengesahan daripada KPP /Wakil Pengurusan yang diberi kuasa (Lampiran **BTPNKL/ UPPPK -AP/03**).

(d) Memaklumkan kepada pelanggan hasil laporan siasatan aduan.

(e) Menyediakan laporan/analisis aduan dan maklum balas pelanggan kepada KPP.

(f) Unit menyerahkan analisis aduan pelanggan kepada Pegawai Aduan dan Maklum Balas Pelanggan BTPN.

7.2 Maklum Balas Pelanggan

(a) Borang Maklum Balas Pelanggan (**BTPNKL/ UPPK -AP/01-Keluaran 4**) ditempatkan di Peti Cadangan di kaunter pelanggan.

(b) Pegawai Aduan dan Maklum Balas Pelanggan BTPN Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur membuat analisis dan penyelarasan terhadap analisis maklum balas pelanggan daripada unit.

(c) Pegawai Aduan dan Maklum Balas Pelanggan BTPN Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur menyerahkan rumusan analisis maklum balas pelanggan BTPN Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur kepada KPP untuk dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan ataupun Kajian Semula Pengurusan.

(d) Pihak Pengurusan (Mesyuarat Pengurusan ataupun Kajian Semula Pengurusan) akan mengkaji dan mengambil tindakan yang sesuai untuk melaksanakan proses penambahbaikan.

8.0 REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	TEMPOH SIMPAN	LOKASI	KAEDAH PELUPUSAN
1.	Borang Aduan dan Maklumbalas Pelanggan Pelanggan **BTPNKL/ UPPK -AP/01**	5 Tahun	Bilik Kualiti	Merincih
2.	Buku Rekod Aduan Pelanggan	5 Tahun	Bilik Kualiti	Merincih
3.	Borang Laporan Penyiasatan Aduan Pelanggan **BTPNKL/ UPPPK -AP/03**	5 Tahun	Bilik Kualiti	Merincih
5.	Surat Aduan Pelanggan	5 Tahun	Bilik Kualiti	Merincih
6.	Borang Analisis Maklum Balas Pelanggan **BTPNKL / UPPK - AP/04**	5 Tahun	Unit Jaminan Kualiti	Merincih

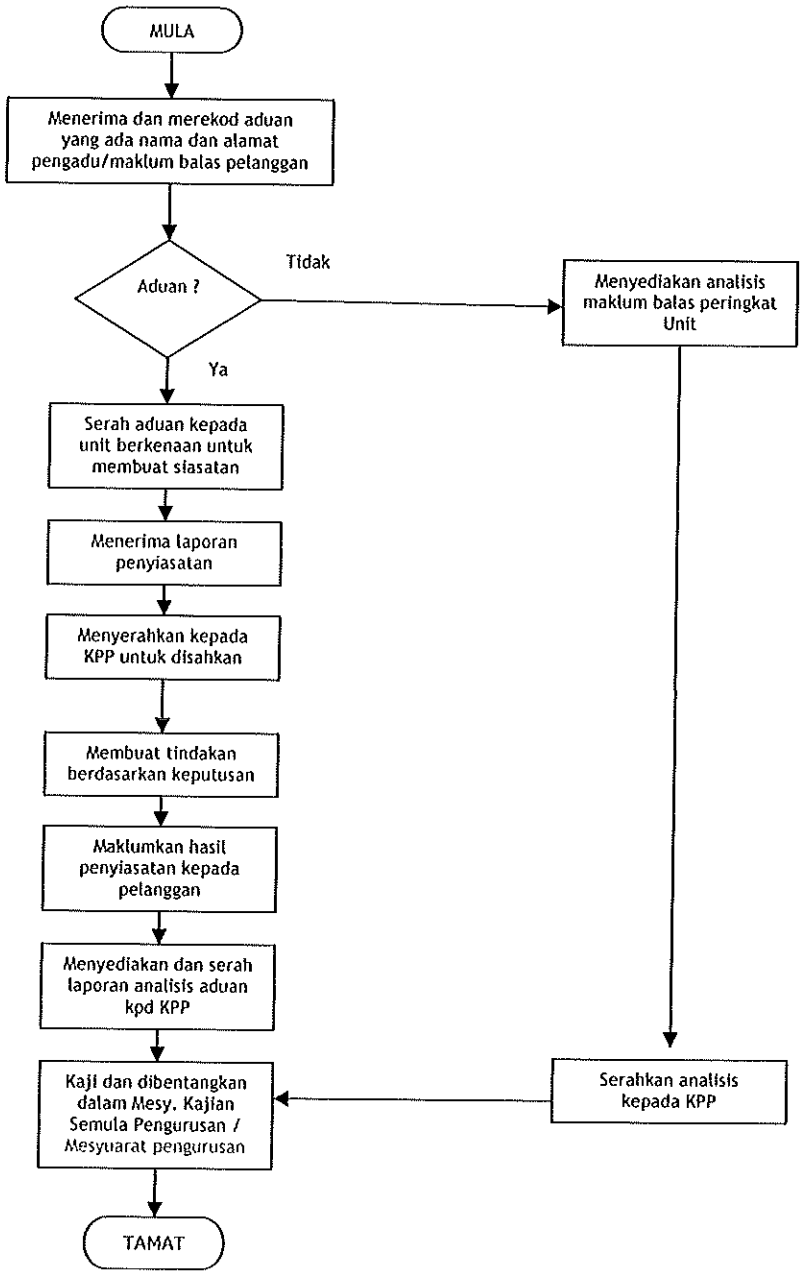
ASAL

PROSEDUR KUALITI
PENGURUSAN DAN SOKONGAN

CARTA ALIRAN

ASAL

BTP	ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN	BTPNKL/PKPS-08 NO. KELUARAN : 01 TARIKH: 01 MEI 2007



ASAL

PROSEDUR KUALITI
PENGURUSAN DAN SOKONGAN

BORANG & LAMPIRAN

BORANG ADUAN dan MAKLUMBALAS PELANGGAN
BAHAGIAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN NEGERI
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR

Pihak Pengurusan BTPN WPKL mengucapkan ribuan terima kasih di atas aduan, cadangan, dan pujian yang dikemukakan oleh tuan/ puan bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan yang kami sediakan. Terima Kasih.

Butir-butir Pelanggan

TARIKH: _____ MASA: _____

NAMA: _____

ALAMAT: _____

_____

No.TELEFON: _____

Tempat dikunjungi: Tandakan ☐ di ruang berkaitan

Pondok Pengawal	☐	Kaunter	☐
Bilik Kuliah	☐	Kafetaria	☐
Perpustakaan/ ProfPen		Studio/ Studio Rakam Salin	☐
Makmal Siber	☐		
Tandas	☐		

☐ Aduan ☐ Cadangan ☐ Pujian

Keterangan:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Keseluruhan perkhidmatan yang diberikan adalah:

* ☐ ** ☐ *** ☐ **** ☐ ***** ☐

Untuk Tindakan Pengurusan

Arahan/ Tindakan Kepada : _____

Tandatangan Ketua Penolong Pengarah : _____

LAPORAN PENYIASATAN ADUAN

A	**BUTIRAN ADUAN DITERIMA DARIPADA PELANGGAN**		
	Tarikh Aduan Diterima :		
	Jenis Aduan (Bertulis / Lisan) :		
	Nama Pengadu dan Alamat :		
B	**SEBAB-SEBAB MASALAH ADUAN BERLAKU** (Nyatakan juga dapatan siasatan)		
C	**CADANGAN TINDAKAN PEMBETULAN / PENCEGAHAN**		
	Disediakan oleh : Nama & Jawatan	Tarikh :	Tandatangan :
	Diluluskan oleh :	Tarikh :	Tandatangan :
D	**TINDAKAN SUSULAN**		
	..... (Nama & Tandatangan)		Tarikh :

BTP

BAHAGIAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN NEGERI
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR
Jalan Seri Permaisuri, Bandar Seri Permaisuri
Cheras, 56000 Kuala Lumpur

BTPNKL/UPPK-AP/04
No. Keluaran:03

ANALISIS MAKLUMBALAS PELANGGAN

Bulan	
Disediakan oleh :	
Jumlah borang diterima	

Bil	Tempat Dikunjungi	Bilangan Pengunjung	
		Bil	%
1	Pondok Pengawal		
2	Bilik Kuliah		
3	Kaunter		
4	Kafetaria		

BIL	Tempat Dikunjungi	Bilangan Pengunjung	
		Bil	%
5	Makmal Siber		
6	Tandas		
7	Studio/Studio rakam salin		
8	Perpustakaan/ Profpen		

ADUAN		CADANGAN		PUJIAN	
Bil	%	Bil	%	Bil	%

KOMEN PELANGGAN

1	
2	
3	
4	
5	
6	

KESELURUHAN PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN

1 BINTANG		2 BINTANG		3 BINTANG		4 BINTANG		5 BINTANG	
Bil	%	Bil	%	Bil	%	Bil	%	Bil	%

RUMUSAN

_____

_____

_____

_____

Disediakan oleh :

Tarikh

ANALISIS ADUAN

Bulan :							
Disediakan oleh							
Jumlah	Jenis Aduan		Kategori Pengadu			Status Aduan	
	Bertulis	Lisan	Sekolah/ Ins. Pendidikan	Agensi Kerajaan	Agensi Swasta	Sudah Disiasat	Belum Disiasat

RUMUSAN ANALISIS