




INSTITUT TEKNOLOGI MAJU
Institute of Advanced Technology

**PROSEDUR
TINDAKAN PEMBETULAN
UPM/ITMA/P005**

Disemak Oleh		Diluluskan Oleh	
Tandatangan		Tandatangan	
Nama	Prof . Madya Dr. Abd. Rahman Ramli	Nama	Prof. Ir. Dr. Barkawi Sahari
Jawatan	Wakil Pengurusan	Jawatan	Pengarah

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P005	Halaman : 1 drp 6
	TINDAKAN PEMBETULAN		No. Semakan : 00
			Tarikh : 03/12/2007

1.0 TUJUAN

Prosedur ini menerangkan kaedah pengendalian aduan dan tindakan pembedulan.

2.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi semua jenis aduan bertulis yang merangkumi pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan serta tindakan pembedulan yang perlu diambil.

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen
UPM/ITMA/P004	Prosedur Kawalan ke atas Perkhidmatan yang tidak Mematuhi Keperluan yang Ditetapkan
UPM/ITMA/P006	Prosedur Tindakan Pencegahan


4.0 TERMINOLOGI DAN GLOSARI

UPM	:	Universiti Putra Malaysia
ITMA	:	Institut Teknologi Maju
TP	:	Timbalan Pengarah
KL	:	Ketua Laboratori
PT	:	Pegawai Tadbir
PS	:	Pegawai Sains
JT	:	Juruteknik
BDR	:	Bilik Dokumen dan Rekod

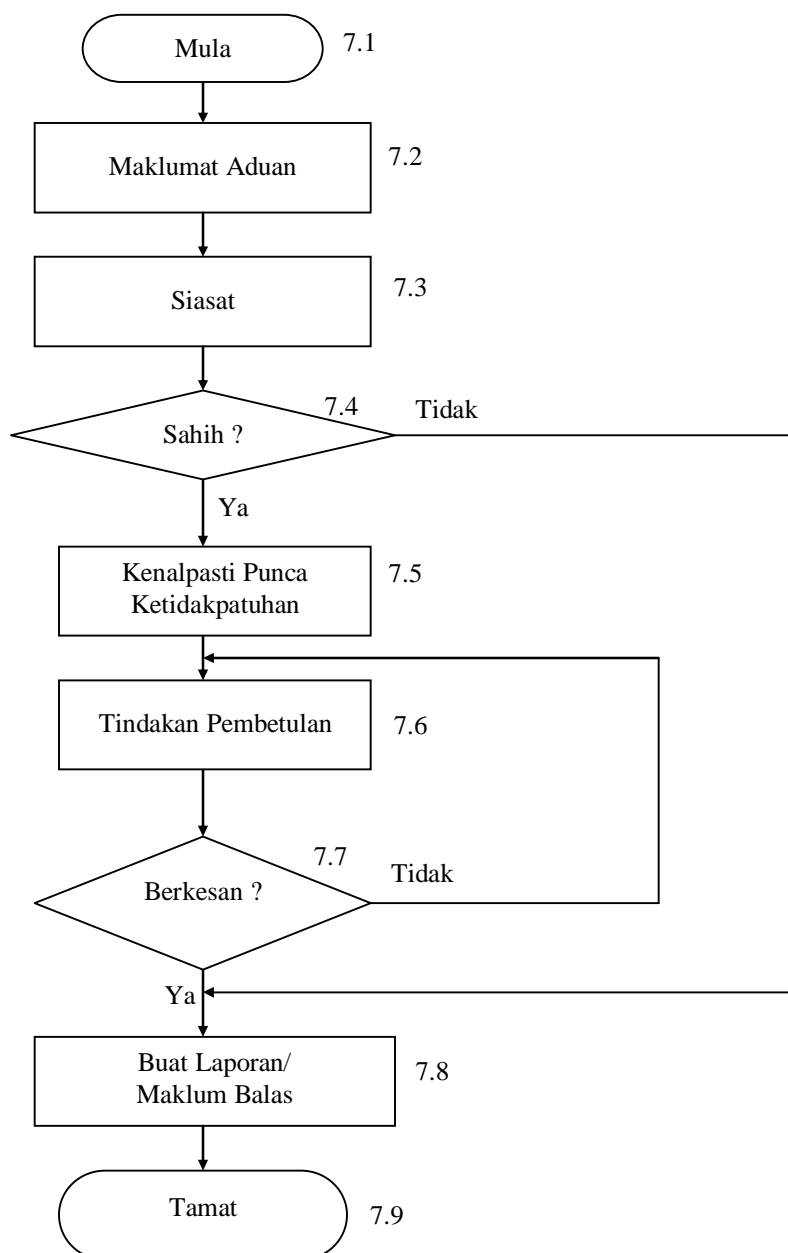
5.0 TANGGUNGJAWAB


PT bertanggungjawab menentukan prosedur ini dilaksanakan semasa mengendalikan aduan dan tindakan pembedulan.

Sesiapa yang mengendalikan aduan dan tindakan pembedulan bertanggungjawab mematuhi prosedur ini.

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P005	Halaman : 2 drp 6
	TINDAKAN PEMBETULAN		No. Semakan : 00
			Tarikh : 03/12/2007


6.0 CARTA ALIR



	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P005	Halaman : 3 drp 6
	TINDAKAN PEMBETULAN		
		Tarikh : 20/05/2008	

7.0 PROSES TERPERINCI

No.	Proses Terperinci	Tanggungjawab
7.1	Mula	
7.2	Maklumat Aduan	
7.2.1	Terima maklumat melalui: <ul style="list-style-type: none"> a) Borang Aduan/ Cadangan Pelanggan (UPM/ITMA/B/P005/01) b) Borang Aduan Kerosakan (UPM/ITMA/B/P015/01) c) Borang Maklum Balas Pelanggan (UPM/ITMA/B/MK/02) d) Lain-lain sumber yang relevan seperti ketidakpatuhan produk. Rujuk Prosedur Kawalan Ke Atas Perkhidmatan Yang Tidak Mematuhi Keperluan Yang Ditetapkan (UPM/ITMA/P004). 	PT
7.2.2	Maklumkan kepada pelanggan penerimaan aduan (dalam masa 5 hari bekerja)	PT
7.3	Siasat	
	Siasat kesahihan maklumat aduan	PT
7.4	Sahih ?	
7.4.1	Jika ya, ikut langkah 7.5.	PT
7.4.2	Jika tidak, ikut langkah 7.8.	PT
7.5	Kenalpasti Punca Ketidakpatuhan	
	Jalankan siasatan dan rekodkan hasil siasatan di Bahagian 8 (Cadangan dan Tindakan Pembetulan) di dalam Borang Aduan/ Cadangan Pelanggan (UPM/ITMA/B/P005/01)	PT

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen :	Halaman : 4 drp 6
		UPM/ITMA/P005	No. Semakan : 00
	TINDAKAN PEMBETULAN		

7.6 Tindakan Pembetulan

Tentukan dan ambil tindakan pembetulan selewat-lewatnya dalam masa 21 hari bekerja atau mengikut masa yang diperlukan bagi masalah yang berulang dan membuat tindakan pencegahan dengan merujuk kepada Prosedur Tindakan Pencegahan (UPM/ITMA/P006)

Pengurusan /
Penyelidik / PS/ JT

7.7 Berkesan ?

Nilai keberkesanan tindakan pembetulan yang dilaksanakan.

PT

7.7.1 Jika ya, ikut langkah 7.8

7.7.2 Jika tidak, ikut langkah 7.6

7.8 Buat Laporan/ Maklum Balas

7.8.1 Isikan di Bahagian 9 (Laporan dan Maklumbalas) Borang Aduan/ Cadangan Pelanggan.(UPM/ITMA/B/P005/01).

PT


7.8.2 Laporkan dalam Mesyuarat Pengurusan (jika perlu) dan Mesyuarat Semakan Pengurusan.

PT

7.8.3 Maklum balas kepada pelanggan hendaklah dibuat secara bertulis dalam masa 7 hari bekerja setelah tindakan pembetulan dibuat.

PT

7.9 Tamat

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen :	Halaman : 5 drp 6
		UPM/ITMA/P005	No. Semakan : 00
	TINDAKAN PEMBETULAN		

8.0 REKOD KUALITI

No. Fail	Kod, Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tempat dan tempoh simpanan	Tanggungjawab	Kuasa dan cara melupus
1	UPM/ITMA/100-11/7 Tindakan Pembetulan <ul style="list-style-type: none"> Borang Aduan/ Cadangan Pelanggan (UPM/ITMA/B/P005/01) Dokumen berkaitan dengan aduan 	BDR 2 tahun selepas kes selesai	PT	PT Rincih
2	UPM/ITMA/200-1/3 Laporan Kerosakan/ Kehilangan/Servis <ul style="list-style-type: none"> Borang Aduan Kerosakan (UPM/ITMA/B/P013/01) Borang Rekod Penyelenggaraan Alatan, Mesin, Jentera Dan Infrastruktur (UPM/ITMA/B/P012/01) 	Pejabat Am Pengarah 2 tahun selepas kes selesai	PT	PT Rincih

9.0 SEJARAH SEMAKAN


No.	No. Bahagian	No. Semakan	Tarikh Kuatkuasa	Huraian Pindaan



INSTITUT TEKNOLOGI MAJU
Institute of Advanced Technology

**PROSEDUR
TINDAKAN PEMBETULAN
UPM/ITMA/P005**

Disemak Oleh		Diluluskan Oleh	
Tandatangan		Tandatangan	
Nama	Prof . Madya Dr. Abd. Rahman Ramli	Nama	Prof. Ir. Dr. Barkawi Sahari
Jawatan	Wakil Pengurusan	Jawatan	Pengarah

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P005	Halaman : 1 drp 6
	TINDAKAN PEMBETULAN		No. Semakan : 00
			Tarikh : 03/12/2007

1.0 TUJUAN

Prosedur ini menerangkan kaedah pengendalian aduan dan tindakan pembedulan.

2.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi semua jenis aduan bertulis yang merangkumi pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan serta tindakan pembedulan yang perlu diambil.

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen
UPM/ITMA/P004	Prosedur Kawalan ke atas Perkhidmatan yang tidak Mematuhi Keperluan yang Ditetapkan
UPM/ITMA/P006	Prosedur Tindakan Pencegahan


4.0 TERMINOLOGI DAN GLOSARI

UPM	:	Universiti Putra Malaysia
ITMA	:	Institut Teknologi Maju
TP	:	Timbalan Pengarah
KL	:	Ketua Laboratori
PT	:	Pegawai Tadbir
PS	:	Pegawai Sains
JT	:	Juruteknik
BDR	:	Bilik Dokumen dan Rekod

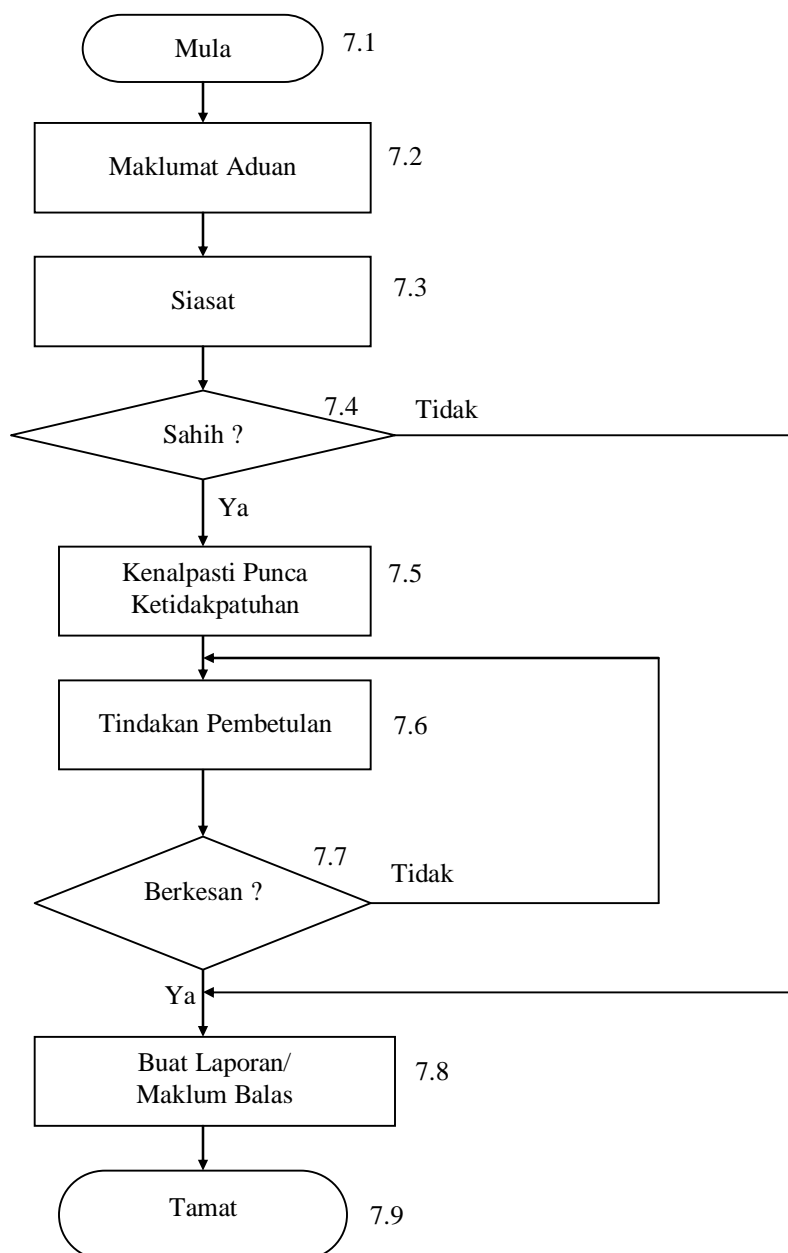
5.0 TANGGUNGJAWAB


PT bertanggungjawab menentukan prosedur ini dilaksanakan semasa mengendalikan aduan dan tindakan pembedulan.

Sesiapa yang mengendalikan aduan dan tindakan pembedulan bertanggungjawab mematuhi prosedur ini.

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P005	Halaman : 2 drp 6
	TINDAKAN PEMBETULAN		No. Semakan : 00
			Tarikh : 03/12/2007


6.0 CARTA ALIR



	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P005	Halaman : 3 drp 6
		TINDAKAN PEMBETULAN	
			Tarikh : 20/05/2008

7.0 PROSES TERPERINCI

No.	Proses Terperinci	Tanggungjawab
7.1	Mula	
7.2	Maklumat Aduan	
7.2.1	Terima maklumat melalui: <ul style="list-style-type: none"> a) Borang Aduan/ Cadangan Pelanggan (UPM/ITMA/B/P005/01) b) Borang Aduan Kerosakan (UPM/ITMA/B/P015/01) c) Borang Maklum Balas Pelanggan (UPM/ITMA/B/MK/02) d) Lain-lain sumber yang relevan seperti ketidakpatuhan produk. Rujuk Prosedur Kawalan Ke Atas Perkhidmatan Yang Tidak Mematuhi Keperluan Yang Ditetapkan (UPM/ITMA/P004). 	PT
7.2.2	Maklumkan kepada pelanggan penerimaan aduan (dalam masa 5 hari bekerja)	PT
7.3	Siasat	
	Siasat kesahihan maklumat aduan	PT
7.4	Sahih ?	
7.4.1	Jika ya, ikut langkah 7.5.	PT
7.4.2	Jika tidak, ikut langkah 7.8.	PT
7.5	Kenalpasti Punca Ketidakpatuhan	
	Jalankan siasatan dan rekodkan hasil siasatan di Bahagian 8 (Cadangan dan Tindakan Pembetulan) di dalam Borang Aduan/ Cadangan Pelanggan (UPM/ITMA/B/P005/01)	PT

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen : UPM/ITMA/P005	Halaman : 4 drp 6	
				No. Semakan : 00
	TINDAKAN PEMBETULAN			

7.6 Tindakan Pembetulan

Tentukan dan ambil tindakan pembetulan selewat-lewatnya dalam masa 21 hari bekerja atau mengikut masa yang diperlukan bagi masalah yang berulang dan membuat tindakan pencegahan dengan merujuk kepada Prosedur Tindakan Pencegahan (UPM/ITMA/P006)

Pengurusan /
Penyelidik / PS/ JT

7.7 Berkesan ?

Nilai keberkesanan tindakan pembetulan yang dilaksanakan.

PT

7.7.1 Jika ya, ikut langkah 7.8

7.7.2 Jika tidak, ikut langkah 7.6

7.8 Buat Laporan/ Maklum Balas

7.8.1 Isikan di Bahagian 9 (Laporan dan Maklumbalas) Borang Aduan/ Cadangan Pelanggan.(UPM/ITMA/B/P005/01).

PT


7.8.2 Laporkan dalam Mesyuarat Pengurusan (jika perlu) dan Mesyuarat Semakan Pengurusan.

PT

7.8.3 Maklum balas kepada pelanggan hendaklah dibuat secara bertulis dalam masa 7 hari bekerja setelah tindakan pembetulan dibuat.

PT

7.9 Tamat

	Institut Teknologi Maju	Nombor Dokumen :	Halaman : 5 drp 6
		UPM/ITMA/P005	No. Semakan : 00
	TINDAKAN PEMBETULAN		

8.0 REKOD KUALITI

No. Fail	Kod, Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tempat dan tempoh simpanan	Tanggungjawab	Kuasa dan cara melupus
1	UPM/ITMA/100-11/7 Tindakan Pembetulan <ul style="list-style-type: none"> • Borang Aduan/ Cadangan Pelanggan (UPM/ITMA/B/P005/01) • Dokumen berkaitan dengan aduan 	BDR 2 tahun selepas kes selesai	PT	PT Rincih
2	UPM/ITMA/200-1/3 Laporan Kerosakan/ Kehilangan/Servis <ul style="list-style-type: none"> • Borang Aduan Kerosakan (UPM/ITMA/B/P013/01) • Borang Rekod Penyelenggaraan Alatan, Mesin, Jentera Dan Infrastruktur (UPM/ITMA/B/P012/01) 	Pejabat Am Pengarah 2 tahun selepas kes selesai	PT	PT Rincih

9.0 SEJARAH SEMAKAN

No.	No. Bahagian	No. Semakan	Tarikh Kuatkuasa	Huraian Pindaan