

|                                                                                   |                                                                      |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>SOKONGAN<br/>PENGURUSAN PELANGGAN</b>                             | Halaman: 1/6                                |
|                                                                                   |                                                                      | No. Semakan: <del>07</del> 08               |
|                                                                                   | <b>PEJABAT NAIB CANCELOR</b><br><b>Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001</b> | No. Isu: 02                                 |
|                                                                                   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS<br/>PELANGGAN</b>              | Tarikh: <del>13/08/2021</del><br>30/06/2022 |

## 1.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi semua jenis maklum balas termasuk aduan (kecuali kes tatatertib, penyelenggaraan / kerosakan peralatan seperti alatan ICT serta keselamatan dan kesihatan pekerjaan), penghargaan, pertanyaan dan cadangan yang diterima.

## 2.0 TANGGUNGJAWAB

Dekan, Pengarah, Ketua Pentadbiran dan Ketua Bahagian bertanggungjawab menentukan prosedur ini dilaksanakan semasa mengendalikan maklum balas pelanggan. PKPU, TPKP dan sesiapa yang mengendalikan maklum balas pelanggan bertanggungjawab mematuhi prosedur ini.

## 3.0 DOKUMEN RUJUKAN

| Nombor Dokumen | Tajuk Dokumen                                                                            |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| MS 1432: 1998  | <i>Guidelines On Complaints Handling</i>                                                 |
| UPM/PGR/P003   | Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, dan Peluang Penambahbaikan            |
| Terkini        | Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1 Tahun 2009 (Penambahbaikan Proses Aduan Awam) |
| -              | Manual Pengguna U-Respons                                                                |

## 4.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN

|       |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aduan | : | Pernyataan ketidakpuasan terhadap produk yang disediakan atau perkhidmatan yang ditawarkan (sama ada disampaikan secara lisan atau bertulis).<br><br><i>“Any expression of dissatisfaction with a product or service offered or provided” – Guidelines On Complaints Handling.</i> |
| JKK   | : | Jawatankuasa Kualiti                                                                                                                                                                                                                                                               |
| JKSKP | : | Jawatankuasa Semakan Keberkesanan Proses SPK                                                                                                                                                                                                                                       |
| MKSP  | : | Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                   |                                                                      |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>SOKONGAN<br/>PENGURUSAN PELANGGAN</b>                             | Halaman: 2/6                                       |
|                                                                                   |                                                                      | No. Semakan: <del>07</del> <u>08</u>               |
|                                                                                   | <b>PEJABAT NAIB CANCELOR</b><br><b>Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001</b> | No. Isu: 02                                        |
|                                                                                   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS<br/>PELANGGAN</b>              | Tarikh: <del>13/08/2021</del><br><u>30/06/2022</u> |

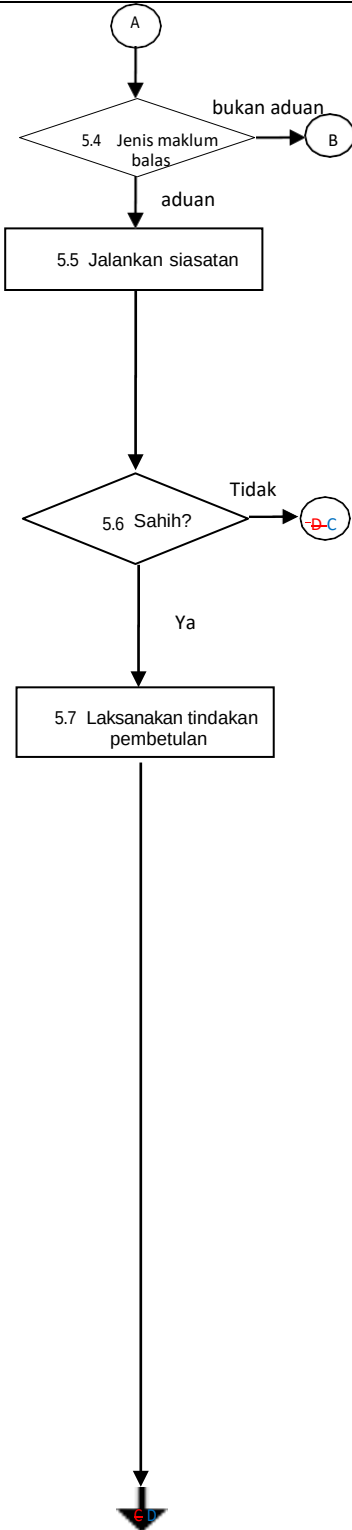
|             |   |                                                                                                                                                                                  |
|-------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penghargaan | : | Pernyataan kepuasan selain daripada ucapan “terima kasih”                                                                                                                        |
| PTJ         | : | Pusat Tanggungjawab                                                                                                                                                              |
| PT (P/O)    | : | Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)                                                                                                                                            |
| PKPU        | : | Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti                                                                                                                                         |
| PYB         | : | Pegawai yang Bertanggungjawab (Dekan/ Pengarah/ Ketua Pentadbiran/Ketua Bahagian/Ketua Seksyen atau penyelia atau pegawai yang mempunyai hubungan dengan maklum balas berkenaan) |
| PTJ         | : | Pusat Tanggungjawab                                                                                                                                                              |
| TPKP        | : | Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan PTJ                                                                                                                                       |
| TWP PP      | : | Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses                                                                                                                                        |
| UPM         | : | Universiti Putra Malaysia                                                                                                                                                        |
| WP          | : | Wakil Pengurusan                                                                                                                                                                 |

|                                                                                   |                                                                      |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>SOKONGAN<br/>PENGURUSAN PELANGGAN</b>                             | Halaman: 3/6                                |
|                                                                                   |                                                                      | No. Semakan: <del>07</del> 08               |
|                                                                                   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b><br><b>Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001</b> | No. Isu: 02                                 |
|                                                                                   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS<br/>PELANGGAN</b>              | Tarikh: <del>13/08/2021</del><br>30/06/2022 |

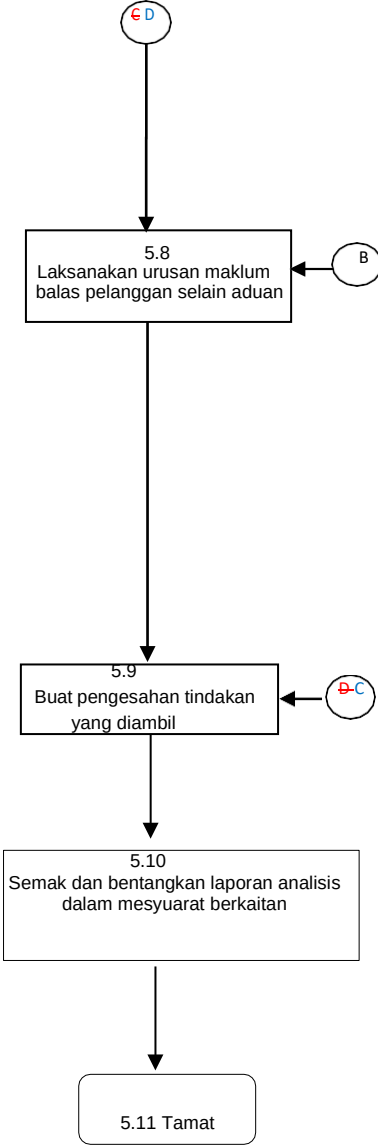
## 5.0 PROSES TERPERINCI

| Tanggungjawab     | Carta alir                                                                 | Perincian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Rekod/<br>Dokumen<br>Rujukan                                                                                                                   |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PKPU/TPKP         | <p>5.1 Mula</p> <p>5.2 Terima dan kenalpasti maklum balas</p>              | <p>5.2 (a) Terima maklum balas pelanggan melalui saluran berikut iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Sistem Maklum Balas Pelanggan secara <i>online</i> iaitu sistem u-respons;</li> <li>(ii) Borang maklum balas</li> <li>(iii) Surat/faks/Emel</li> <li>(iv) Aduan dalam media (sekiranya perlu)</li> <li>(v) Aduan daripada Biro Pengaduan Awam (sekiranya perlu)</li> <li>(vi) Aduan daripada agensi kerajaan/PBT dan lain-lain (sekiranya perlu)</li> <li>(vii) Telefon; atau</li> <li>(viii) Lisan.</li> </ul> <p><del>(b) Rekodkan maklum balas yang diterima melalui saluran sebagaimana yang di atas dalam system u-respons (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).</del></p> <p>(b) Maklum balas yang diterima daripada Sistem U-Respons sahaja direkodkan. Rekodkan maklum balas yang diterima selain saluran U-respons akan ke dalam dalam log berasingan Pemantauan Maklum Balas Pelanggan PTJ untuk pemantauan dan tindakan susulan di peringkat PTJ.</p> <p>(c) Buat akaun penerimaan maklum balas pelanggan kepada pelanggan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas maklum balas diterima sekiranya diterima melalui saluran selain U- respons.</p> | <p>Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons</p> <p>Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1 Tahun 2009 (Penambahbaikan Proses Aduan Awam)</p> |
| PKPU/TPKP         |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                |
| PKPU/TPKP         |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                |
| PKPU/TPKP         | <p>5.3 Kenal pasti maklum balas dan salurkan kepada TPKP/PYB berkaitan</p> | <p>5.3 (a) Kenal pasti maklum balas pelanggan yang diterima sama ada aduan, cadangan, pertanyaan dan penghargaan dan pastikan kod maklum balas mengikut format seperti di bawah dalam mana-mana log yang berkaitan:</p> <p><u>PTJ: Kategori/no. siri/tahun</u><br/> <u>Contoh: PKU: A/1/2011</u></p> <pre> graph LR     PKU[PKU: A/1/2011] --&gt; Tahun     PKU --&gt; NoSiri[No. Siri]     PKU --&gt; Kategori[Kategori Maklum Balas]     PKU --&gt; NamaPTJ[Nama PTJ] </pre> <p><b>Kod Kategori Maklum Balas</b><br/> P - Penghargaan<br/> C - Cadangan<br/> A - Aduan<br/> T - Pertanyaan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons</p>                                                                                                 |
| PKPU/TPKP/<br>PYB | <p>A</p>                                                                   | <p>(b) Salurkan maklum balas pelanggan kepada TPKP/PYB dalam tempoh 24 jam selepas menerima maklum balas (Rujuk Manual Pengguna U-Respons).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                |

|                                                                                   |                                                                      |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>SOKONGAN<br/>PENGURUSAN PELANGGAN</b>                             | Halaman: 4/6                                |
|                                                                                   |                                                                      | No. Semakan: <del>07</del> 08               |
|                                                                                   | <b>PEJABAT NAIB CANSELOR</b><br><b>Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001</b> | No. Isu: 02                                 |
|                                                                                   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS<br/>PELANGGAN</b>              | Tarikh: <del>13/08/2021</del><br>30/06/2022 |

| Tanggungjawab | Carta alir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Perincian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Rekod/<br>Dokumen<br>Rujukan            |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| PKPU/TPKP     |  <pre> graph TD     A((A)) --&gt; D54{5.4 Jenis maklum balas}     D54 -- bukan aduan --&gt; B((B))     D54 -- aduan --&gt; R55[5.5 Jalankan siasatan]     R55 --&gt; D56{5.6 Sahih?}     D56 -- Tidak --&gt; C((C))     D56 -- Ya --&gt; R57[5.7 Laksanakan tindakan pembedulan]     R57 --&gt; D((D))           </pre> | <p>5.4 Kenalpasti jenis maklum balas<br/>(a) Jika aduan, ikut langkah 5.5.<br/>(b) Jika bukan aduan, ikut langkah 5.8.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons |
| PKPU/TPKP/PYB |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>5.5 (a) Jalankan siasatan terhadap aduan yang diterima dengan mendapatkan maklumat daripada sumber yang berkaitan<br/>(b) Rekodkan keputusan siasatan dalam sistem U-Respons (Rujuk Manual Pengguna U-Respons).<br/>(c) Maklumkan kepada pelanggan hasil siasatan aduan yang berkenaan dan rekodkan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sistem Maklum Balas Pelanggan U-Respons |
| PKPU/TPKP     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>5.6 (a) Jika aduan Ya (sahih), ikut langkah 5.7 dengan merujuk Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003) kecuali penggunaan log berkaitan dalam prosedur tersebut.<br/>(b) Jika Tidak (tidak sah), ikut langkah 5.9.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Prosedur UPM/PGR/P003                   |
| TPKP/ PYB     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>5.7 (a) Laksanakan tindakan pembetulan berdasarkan cadangan tindakan pembetulan yang direkodkan.<br/>(b) Pastikan tindakan yang diambil adalah mengikut tempoh yang telah ditetapkan iaitu:<br/>(i) 21 hari bekerja dari tarikh surat makluman kepada TPKP (tempoh jangka pendek yang melibatkan PTJ UPM)<br/>(ii) 6 bulan hingga setahun (tempoh jangka panjang yang melibatkan pihak ketiga seperti agensi luar).<br/>(iii) Sekiranya masa yang ditetapkan tidak dapat dicapai kerana mungkin maklum balas pelanggan memerlukan masa yang panjang untuk siasatan rapi dijalankan, TPKP yang mengendalikan maklum balas tersebut perlu memberitahu PKPU dan pelanggan berkenaan tarikh baru untuk pelanggan menerima penjelasan. Sasaran university ialah agar pelanggan menerima penjelasan dalam tempoh baru yang ditetapkan.<br/>(c) Catat tarikh tindakan dilaksanakan dalam sistem u-respons beserta bukti pelaksanaan tindakan (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).</p> | Prosedur UPM/PGR/P003                   |

|                                                                                   |                                                                      |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>SOKONGAN<br/>PENGURUSAN PELANGGAN</b>                             | Halaman: 5/6                                |
|                                                                                   |                                                                      | No. Semakan: <del>07</del> 08               |
|                                                                                   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b><br><b>Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001</b> | No. Isu: 02                                 |
|                                                                                   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS<br/>PELANGGAN</b>              | Tarikh: <del>13/08/2021</del><br>30/06/2022 |

| Tanggungjawab                                                                                                       | Carta alir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Perincian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Rekod/<br>Dokumen<br>Rujukan                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ketua PTJ/TWP<br><br>TPKP/PYB<br><br>TPKP/PYB<br><br>Ketua PTJ/TWP<br><br>Ketua PTJ/TWP<br><br>TWP/PKU/<br>TPKP/PYB |  <pre> graph TD     Start((D)) --&gt; 5.8[5.8 Laksanakan urusan maklum balas pelanggan selain aduan]     5.8 -- B --&gt; 5.9[5.9 Buat pengesahan tindakan yang diambil]     5.9 -- D-C --&gt; 5.10[5.10 Semak dan bantangkan laporan analisis dalam mesyuarat berkaitan]     5.10 --&gt; 5.11([5.11 Tamat]) </pre> | <p>(d) Sahkan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan oleh PYB berdasarkan pemerhatian atau bukti pelaksanaan yang dilampirkan.</p> <p>(e) Maklumkan kepada pelanggan dan rekodkan pengesahan dan tarikh makluman kepada pelanggan dan ikut langkah 5.9.</p> <p>5.8 (a) Jika cadangan, buat tindakan bagi cadangan yang diterima dengan merujuk Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, Tindakan Pencegahan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003) dan ikut langkah 5.9 kecuali penggunaan log berkaitan dalam prosedur tersebut.</p> <p>(b) Jika pertanyaan, buat penjelasan bagi pertanyaan yang diterima dan ikut langkah 5.9.</p> <p>(c) Jika penghargaan, keluarkan surat atau kad penghargaan kepada <del>staf</del> <u>pekerja</u> yang berkenaan dan maklumkan kepada warga PTJ yang lain dan ikut langkah 5.9.</p> <p>5.9 Buat pengesahan terhadap tindakan yang telah diambil oleh TPKP/PYB dalam sistem u-respons (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).</p> <p>5.10 (a) Semak laporan analisis yang dipaparkan dalam Sistem U-Respons setiap suku tahun dan bantangkan dalam mesyuarat pengurusan PTJ atau mesyuarat lain berkaitan.</p> <p>(b) Simpan dalam fail yang berkaitan.</p> | Prosedur<br>UPM/PGR/P003<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Sistem<br>Maklum Balas<br>Pelanggan<br>U-Respons<br><br><br>Sistem<br>Maklum Balas<br>Pelanggan<br>U-Respons<br><br>Fail<br>UPM.(kod<br>PTJ).100-<br>9/3/1 |

|                                                                                   |                                                                      |  |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|
|  | <b>SOKONGAN<br/>PENGURUSAN PELANGGAN</b>                             |  | Halaman: 6/6                                |
|                                                                                   |                                                                      |  | No. Semakan: <del>07</del> -08              |
|                                                                                   | <b>PEJABAT NAIB CANSOLOR</b><br><b>Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001</b> |  | No. Isu: 02                                 |
|                                                                                   | <b>PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUM BALAS<br/>PELANGGAN</b>              |  | Tarikh: <del>13/08/2021</del><br>30/06/2022 |

## 6.0 REKOD

| Bil | Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail | Tanggungjawab Menyelenggara | Tempat dan Tempoh Simpanan                 | Kuasa Melupus                        |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1.  | <b>Rekod Maklum Balas pelanggan dalam Sistem U-Respons</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | PT (P/O)/PYB                        | PKPU/PYB                    | Server                                     | Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia |
| 2.  | UPM.PSPK.100-9/3/1<br><br><b>Maklum Balas Pelanggan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan</li> <li>Surat-surat berkaitan</li> <li>Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan</li> </ul>                                                                                                                            | PT (P/O)/PYB                        | PKPU                        | Pusat Dokumen dan Rekod<br><br>3 Tahun     | Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia |
| 3.  | UPM.(KOD PTJ).100-9/3/1<br><br><b>Maklum Balas Pelanggan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Salinan Borang Maklum Balas (yang diterima di PTJ sahaja)</li> <li>Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan</li> <li>Surat-surat berkaitan</li> <li>Laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan</li> <li>Log Pemantauan Maklum Balas Pelanggan PTJ</li> </ul> | PT (P/O)/PYB                        | TPKP                        | Pusat Dokumen dan Rekod PTJ<br><br>3 Tahun | Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia |