

 	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN		Halaman: 1/2
	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)		No. Semakan: 04 05
	Kod Dokumen: OPR/HEPA/GP009/KOLEJ		No. Isu: 03
	GARIS PANDUAN PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN PENGINAPAN PELAJAR		Tarikh: 29/02/2024 12/09/2025

1.0 TUJUAN

Garis panduan ini merangkumi semua kaedah yang perlu dilakukan oleh Kolej Kediaman dalam mengendalikan aduan kerosakan penginapan oleh pelajar.

2.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN

PJ	: Penolong Jurutera
PK	: Pembantu Kemahiran
PPJSD	: Pengurus PJS Development Sdn. Bhd.
PT	: Pegawai Tadbir
PYB	: Pegawai Yang Bertanggungjawab

3.0 PANDUAN

Bil	Tindakan	Tanggungjawab
1.	Pengendalian Aduan Kerosakan Penginapan Pelajar	
1.1	Pelajar hendaklah mengisi Borang Aduan Kerosakan Penginapan Pelajar (OPR/HEPA/BR46/KOLEJ) yang boleh diisi melalui Sistem e-Pengurusan Kolej (e-PK) pada bahagian e-Aduan Kerosakan di pautan (https://ekolej.upm.edu.my/upmid/login.php) walau bagaimanapun pelajar yang tidak dapat akses capaian tersebut boleh mengisi Borang Aduan Kerosakan Penginapan Pelajar (OPR/HEPA/BR46/KOLEJ) atau Borang Aduan Kolej 12, Kolej Tan Sri Aishah Ghani (P1 & P2) dan Kolej 14 (OPR/HEPA/BR47/KOLEJ (BOT) yang boleh didapati di Pejabat Am Kolej berkenaan sekiranya terdapat sebarang kerosakan.	Pelajar
1.2	Jika masih terdapat penggunaan borang, borang tersebut hendaklah dicatat tarikh, masa terima serta nama pekerja yang bertugas di kaunter kolej. Bagi Kolej Serah Urus pekerja hendaklah menghantar Borang Aduan Kolej 12, Kolej Tan Sri Aishah Ghani (P1 & P2) dan Kolej 14, (OPR/HEPA/BR47/KOLEJ (BOT) yang telah diisi oleh pelajar dan mengisi Log Serahan Borang Aduan Kerosakan Penginapan Pelajar (Kolej Serah Urus) (UPM/KK/TAD/L02) kepada PJSD untuk tindakan selanjutnya.	PJ/PK
1.3	Tindakan terhadap aduan yang boleh dilakukan oleh pihak kolej tanpa kelulusan Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA) atau PJSD akan dilaksanakan selewat-lewatnya dalam tempoh 18 jam hari bekerja dan kerja-kerja pembaikan yang besar akan diambil tindakan selewat-lewatnya 5 hari bekerja bergantung kepada kelulusan PPPA,UPM kecuali kerja-kerja darurat.	PJ/PK
1.4	Tindakan pembaikan yang telah dilaksanakan hendaklah mendapat pengesahan Pegawai Tadbir Kolej atau Pengurus PJSD yang berkenaan.	PT/PPJSD

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN		Halaman: 2/2
	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)		No. Semakan: 04 -05
	Kod Dokumen: OPR/HEPA/GP009/KOLEJ		No. Isu: 03
	GARIS PANDUAN PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN PENGINAPAN PELAJAR		Tarikh: 29/02/2024 12/09/2025

Bil	Tindakan	Tanggungjawab
1.5	Tindakan pembaikan yang telah dilaksanakan hendaklah dicatatkan di dalam Log Penerimaan Aduan Kerosakan Penginapan Pelajar bagi Kolej 12 , Kolej Tan Sri Aishah Ghani (P1 & P2) dan Kolej 14 (OPR/HEPA/LG01/KOLEJ) dan Kad Petak Stok (KEWPS 4) perlu dikemaskini bagi Kolej Tradisional kolej selain Kolej 12, Kolej Tan Sri Aishah Ghani (P1 & P2) dan Kolej 14 .	PJ/PK/PYB
1.6	Laporan Aduan Kerosakan Penginapan Pelajar secara bulanan hendaklah dibuat berdasarkan laporan di dalam Sistem e-Pengurusan Kolej (e-PK) atau Borang Aduan Kerosakan Penginapan Pelajar (OPR/HEPA/BR46/KOLEJ) atau Borang Aduan Kolej 12, Kolej Tan Sri Aishah Ghani (P1 & P2) dan Kolej 14 (OPR/HEPA/BR47/KOLEJ (BOT) serta Log Penerimaan Aduan Kerosakan Penginapan bagi Kolej 12 , Kolej Tan Sri Aishah Ghani (P1 & P2) dan Kolej 14 (OPR/HEPA/LG01/KOLEJ) dan dihantar laporan tersebut kepada Penyelaras Kemudahan dan Infrastruktur Kolej Kediaman untuk tindakan selanjutnya.	PJ/PK
1.7	Analisis Punca Kerosakan Penginapan Pelajar secara tahunan hendaklah dibuat berdasarkan laporan di dalam Sistem e-Pengurusan Kolej (e-PK) atau Borang Aduan Kerosakan Penginapan Pelajar (OPR/HEPA/BR46/KOLEJ) atau Borang Aduan Kolej 12, Kolej Tan Sri Aishah Ghani (P1 & P2) dan Kolej 14 (OPR/HEPA/BR47/KOLEJ (BOT) serta Log Penerimaan Aduan Kerosakan Penginapan bagi Kolej 12 , Kolej Tan Sri Aishah Ghani (P1 & P2) dan Kolej 14 (OPR/HEPA/LG01/KOLEJ) dan dihantar laporan tersebut kepada Penyelaras Kemudahan dan Infrastruktur Kolej Kediaman untuk tindakan selanjutnya.	PJ/PK



OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN

PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR
(HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)

Kod Dokumen: OPR/HEPA/BR45/KOLEJ

BORANG SEMAKAN INVENTORI BILIK PENGINAPAN PELAJAR

KOLEJ: _____

ARAS & BLOK: _____

Tandakan √ = keadaan baik X = rosak

BIL	NO BILIK	SENARAI INVENTORI														CATATAN KEROSAKAN	PENGESAHAN SEMULA/ PENGgantian/ PEMBAIKAN KEROSAKAN OLEH PJ/PK/ PO/PA PKA DAN TARIKH
		TOMBOL PINTU	PINTU	CERMIN TINGKAP	LAMPU BELAJAR	LAMPU SILING	KIPAS SILING	KATIL	TILAM	ALMARI PAKAIAN	LANGSIR	KERUSI BELAJAR	MEJA BELAJAR	PAPAN LEMBUT	LAIN-LAIN		
1.																	
2.																	
3.																	
4.																	
5.																	
6.																	
7.																	
8.																	
9.																	
10.																	
Jumlah Kerosakan																	

PEMERIKSAAN		PENGESAHAN	
TARIKH	TANDATANGAN & CAP PYB	TARIKH	TANDATANGAN & CAP PT

Nota : PT : Pegawai Tadbir
 PYB : Pegawai Yang Bertanggungjawab
 PJ/PK/PO/PA : Penolong Jurutera/Pembantu Kemahiran/~~Pembantu Operasi/Pembantu Awam~~ ~~Pembantu~~ Khidmat Am



OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN

PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR
(HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)

Kod Dokumen: OPR/HEPA/LG01/KOLEJ

LOG PENERIMAAN ADUAN KEROSAKAN PENGINAPAN PELAJAR BAGI KOLEJ 12, KOLEJ TAN SRI AISHAH GHANI (P1 & P2) DAN KOLEJ 14

BIL	NO. ADUAN	TARIKH KOLEJ TERIMA ADUAN	MASA ADUAN DITERIMA	KOD KEROSAKAN	TARIKH TINDAKAN DILAKSANAKAN	TARIKH SELESAI	MASA SELESAI	DALAM TEMPOH 18 JAM HARI BEKERJA	LEBIH TEMPOH 18 JAM HARI BEKERJA	NYATAKAN ULASAN KEROSAKAN (JIKA MELEBIHI TEMPOH 18 JAM HARI BEKERJA)