
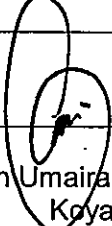

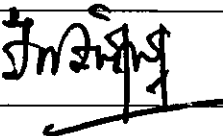



<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P).08
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 1/10

## PROSEDUR PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

**PK.UiTM.FSG.(P).08**

	Disediakan oleh	Disemak oleh	Diluluskan oleh
T/Tangan			
Nama	Puan Umaira Othman Koya	Prof Madya Ts Dr Mohd Rozi Ahmad	Prof Dr Hajah Farida Zuraina Mohd Yusof
Jawatan	Timbalan Pendaftar	Wakil Pengurusan/ Timbalan Dekan (Akademik)	Dekan
Tarikh	01/03/2019	30/08/2019	02/09/2019

**DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**


<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.FSG.(P).08
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 2/10

### REKOD PINDAAN


Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan yang dinyatakan di dalamnya.

### HALAMAN DIPINDA

Tarikh	No. Para	Muka Surat	Bentuk Pindaan	Tarikh Diluluskan

<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P).08
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 3/10

BIL.	ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
1.	Tujuan	4
2.	Skop	4
3.	Dokumen Rujukan	4
4.	Definisi	5
5.	Singkatan	6
6.	Tanggungjawab dan Tindakan	6
7.	Rekod Kualiti	8
8.	Carta Alir	9
9.	Lampiran	10

<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P).08
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 4/10

### 1.0 TUJUAN


Prosedur kualiti ini adalah untuk menjelaskan proses pengendalian aduan dan maklum balas pelanggan di Fakulti Sains Gunaan (FSG). Ini untuk memastikan pengurusan maklum balas pelanggan dapat diambil tindakan dengan cekap, mesra dan berkesan berpandukan kepada peraturan-peraturan yang berkuatkuasa.

### 2.0 SKOP

Prosedur Kualiti ini adalah meliputi aktiviti menerima dan mengambil tindakan terhadap aduan dan maklum balas pelanggan, menguruskan aduan, cadangan dan penghargaan serta membuat analisis prestasi.

### 3.0 DOKUMEN RUJUKAN

Bil.	No. Rujukan	Jenis
1.	MK-UITM-FSG-01	Manual Kualiti
	a. Seksyen 4.2	Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan
	b. Seksyen 5.1.2	Fokus kepada Pelanggan
	c. Seksyen 8.2	Keperluan untuk produk dan perkhidmatan
	d. Seksyen 9.1.2	Keperluan hati Pelanggan
2.	PK.UITM.FSG.(P).02	Prosedur Kawalan Rekod

<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P).08
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 5/10

## 4.0 DEFINISI

### 4.1 Aduan dan Maklum Balas Pelanggan

Aduan dan maklumbalas pelanggan (AMP) adalah maklum balas yang diberi oleh pelanggan terhadap perkhidmatan yang disampaikan. Maklum balas boleh disampaikan oleh pelanggan menggunakan Borang Aduan dan Maklum Balas Pelanggan atau kaedah lain yang disediakan oleh FSG. AMP yang negatif hendaklah disiasat dan diambil tindakan pemulihan oleh FSG dan hendaklah dipastikan tidak berulang.

AMP yang diterima secara bertulis atau lisan berkaitan dengan jabatan lain/ pihak ketiga seperti pengurusan kewangan, penyelenggaraan dan kerosakan tidak termasuk dalam kategori AMP yang perlu diambil tindakan oleh FSG. Ianya perlu disalurkan kepada pihak yang berkaitan.


### 4.2 Kepuasan Hati Pelanggan

Kepuasan Hati Pelanggan adalah maklumbalas yang diberi oleh pelanggan terhadap perkhidmatan yang disampaikan oleh staf FSG menggunakan konsep kotak SMILEY.

Tahap Kepuasan Hati Pelanggan adalah Cemerlang, Memuaskan dan Tidak Memuaskan. KHP Tidak memuaskan perlu disiasat dan diambil tindakan pemulihan.

### 4.3 Borang Aduan Pelanggan

Borang yang disediakan oleh FSG untuk mendapatkan maklumat, cadangan atau komen daripada pelanggan berkaitan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran.

<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P).08
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 6/10


## 5.0 SINGKATAN

MKSP	:	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
FSG	:	Fakulti Sains Gunaan
D	:	Dekan
KJ	:	Ketua Jabatan
WP	:	Wakil Pengurusan
AMP	:	Aduan Maklumbalas Pelanggan
AD	:	Audit Dalam
TD	:	Timbalan Pendaftar
PKP	:	Pegawai Khidmat Pelanggan
PYB	:	Pegawai yang bertanggungjawab

## 6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

### BAHAGIAN A : PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN


Tanggungjawab	Proses Pengurusan	Rekod Kualiti
Staf/ Petugas	Terima aduan daripada pelanggan melalui saluran yang disediakan.	Borang AMP, eAduan, surat, emel, kaunter, telefon, akhbar dan lain-lain.
Staf / Petugas	Serah aduan kepada KKP	
KKP	Rekod aduan dalam Borang Daftar dan isi Borang Tindakan dan serahkan kepada PYB untuk siasatan	Borang 09/02 Borang 09/03
PYB	Ambil tindakan penambahbaikan dan mengeluarkan maklum balas kepada pelanggan sekiranya ada keperluan	Borang AMP 09/01
KKP	Menyediakan analisa AMP jabatan dalam Borang Analisa AMP dan Kepuasan Hati Pelanggan	Borang 09/04a

<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P).08
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 7/10

KJ	Mengesahkan analisa AMP dan serah kepada KKP	Borang 09/ 04a
PD/ PPP	Bentang prestasi AMP dalam MKSP	Fail MKSP

### BAHAGIAN B : PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN


Tanggungjawab	Proses Pengurusan	Rekod Kualiti
Staf	Terima Kepuasan Hati Pelanggan dalam Kotak Smiley	Smiley
PDKHP	Daftar Kepuasan Hati Pelanggan mengikut tahap dalam Borang Daftar Kepuasan Hati Pelanggan / Borang Smiley.	Borang 09/02b
KKP/PYB	Menyiasat punca Kepuasan Hati Pelanggan tidak memuaskan	
PYB	Menyediakan analisa AMP jabatan dalam Borang Analisa AMP dan Kepuasan Hati Pelanggan	Borang 09/04a
KKP	Mengesahkan analisa AMP dan serah kepada PD/ PPP	Borang 09/ 04a
PD/ PYB	Bentang prestasi AMP dama MKSP	Fail MKSP

<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P).08
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 8/10

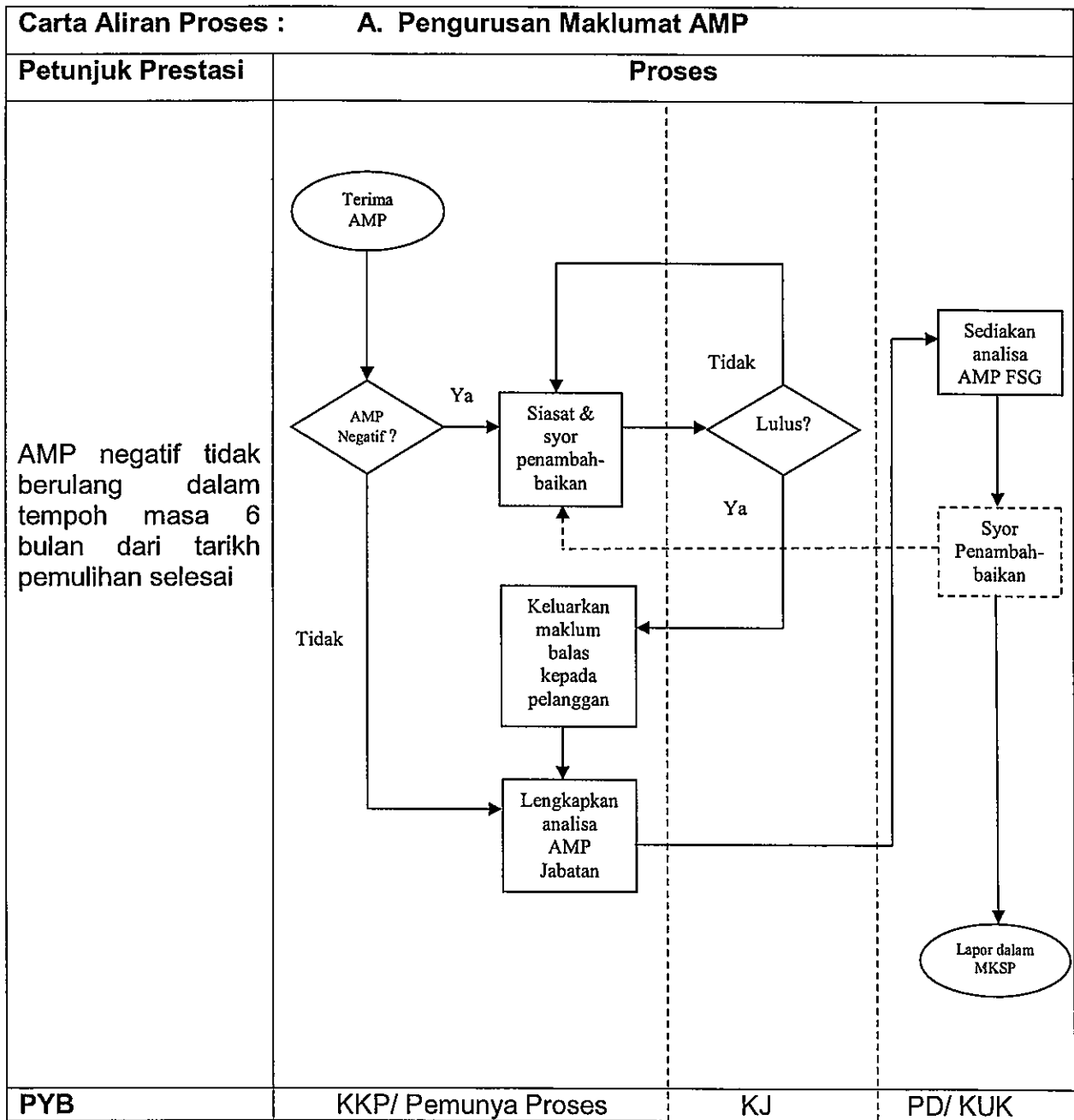
## 7.0 REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Borang AMP	FSG	5 Tahun
2.	Laporan Penyiasatan (Borang AMP)	FSG	5 Tahun
3.	Daftar Kepuasan Pelanggan (SMILEY)	FSG	5 Tahun
4.	Borang Tindakan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan	FSG	5 Tahun
5.	Borang Analisis Aduan Maklumbalas Pelanggan Jabatan	FSG	5 Tahun
6.	Borang Analisis Aduan Maklumbalas Pelanggan FSG	FSG	5 Tahun
7.	Fail Aduan dan Maklumbalas Pelanggan	FSG	5 Tahun

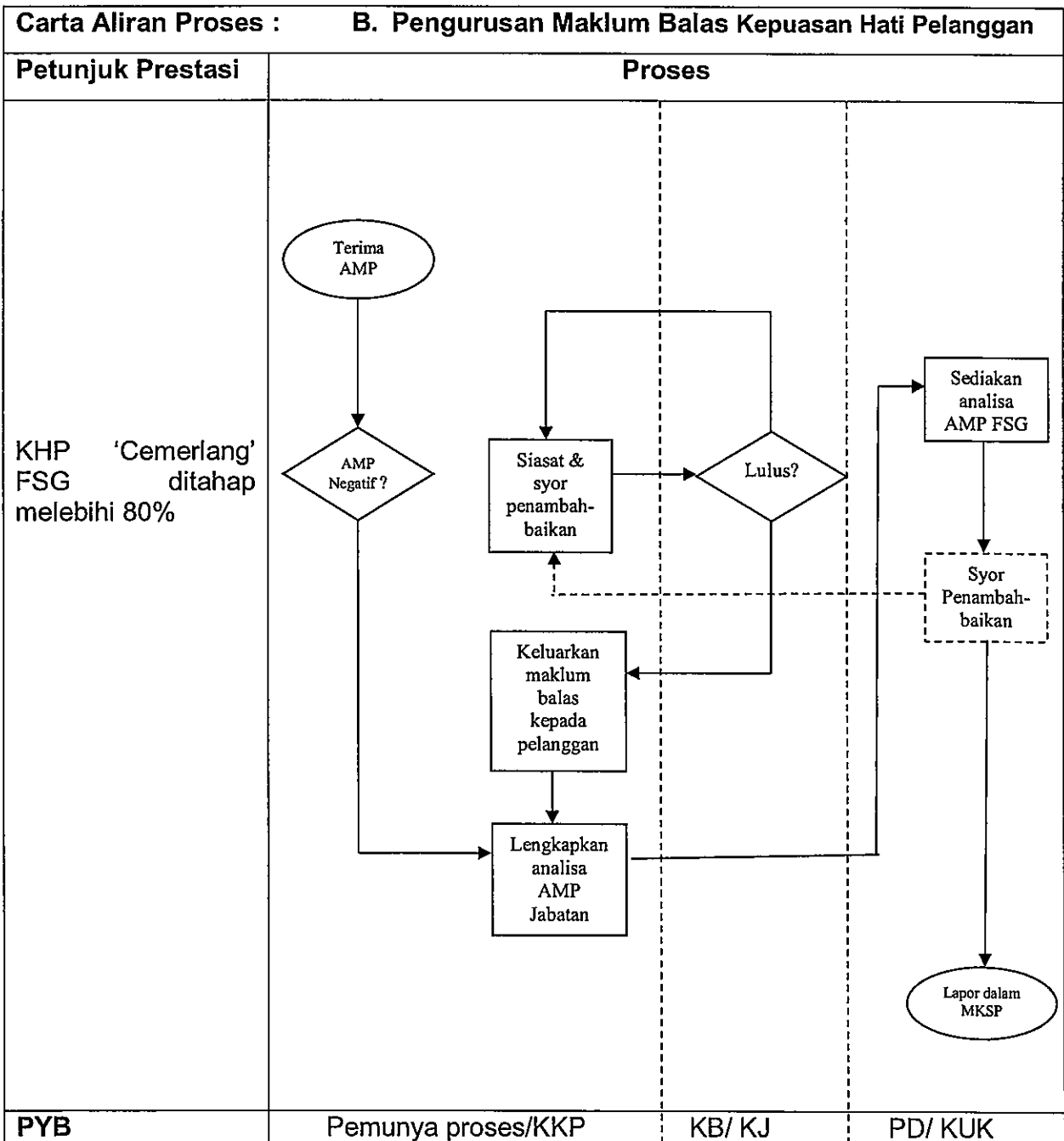



<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>  <b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P).08
		NO. KELUARAN : 01
		NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 9/10

8.0 CARTA ALIR



<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P).08
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 10/10



<b>FAKULTI SAINS GUNAAN</b> 	<b>PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN</b>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FSG.(P).08
		NO. KELUARAN : 01
	<b>PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN</b>	NO. PINDAAN : 00
		TARIKH KUATKUASA : 02/09/2019
		MUKA SURAT : 11/10

## 9.0 LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK
Lampiran 1	Borang Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
Lampiran 2	Daftar Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
Lampiran 3	Daftar Kepuasan Hati Pelanggan (SMILEY)
Lampiran 4	Borang Tindakan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
Lampiran 5	Borang Analisa Aduan dan Maklumbalas Pelanggan dan Kepuasan Hati Pelanggan Jabatan
Lampiran 6	Borang Analisa Aduan dan Maklumbalas Pelanggan dan Kepuasan Hati Pelanggan Fakulti Sains Gunaan