





 FAKULTI PERLADANGAN DAN AGROTEKNOLOGI	PROSEDUR KUALITI OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.FPA.(P).09
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 25/03/2019
		MUKA SURAT : 1/9

**PROSEDUR
PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS
PELANGGAN
PK.UiTM.FPA.(P).09**

	Disediakan oleh	Disemak oleh	Diluluskan oleh
T/Tangan			
Nama	Che Hasniyah Che Hassan	Dr. Alawi Hj Sulaiman	Prof Madya Dr Asmah Awal
Jawatan	Penolong Pendaftar	Wakil Pengurusan/ Timbalan Dekan HEA	Dekan
Tarikh	25/03/2019	25/03/2019	25/03/2019


 FAKULTI PERLADANGAN DAN AGROTEKNOLOGI	PROSEDUR KUALITI OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FPA.(P).09
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 25/03/2019
		MUKA SURAT : 2/9

REKOD PINDAAN DOKUMEN TERKAWAL


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

HALAMAN DIPINDA

Tarikh	No. Para	Muka Surat	Bentuk Pindaan	Tarikh Diluluskan
19/03/2019		Muka hadapan	Perubahan Wakil Pengurusan	25/03/2019
19/03/2019		Semua	Perubahan tarikh kuatkuasa	25/03/2019
19/03/2019		6/9, 7/9 dan 8/9	Penambahan dan perubahan singkatan	25/03/2019

 <p>FAKULTI PERLADANGAN DAN AGROTEKNOLOGI</p>	<p>PROSEDUR KUALITI OPERASI</p>	NO. RUJUKAN : PK.UITM.FPA.(P).09
		NO. KELUARAN : 01
	<p>PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN</p>	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 25/03/2019
		MUKA SURAT : 3/9

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

 FAKULTI PERLADANGAN DAN AGROTEKNOLOGI	PROSEDUR KUALITI OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.FPA.(P).09
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 25/03/2019
		MUKA SURAT : 4/9

1.0 OBJEKTIF


Prosedur ini bertujuan untuk menyediakan garis panduan bagi memastikan semua aduan dan maklum balas pelanggan dikendalikan dengan cekap mengikut kaedah-kaedah yang ditetapkan.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan bagi semua jenis aduan dan maklum balas daripada pelanggan misi dan pelanggan proses yang diterima oleh personel FPA dan dikendalikan dengan cekap dan berkesan.

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

BIL.	NO. RUJUKAN	JENIS
1.	MK-UiTM-FPA-01	MANUAL KUALITI
	a. Seksyen 4.2.4	Kawalan Rekod
	b. Seksyen 5.2	Keutamaan Pelanggan
	c. Seksyen 7.2.1	Penentuan Keperluan Pelanggan
	d. Seksyen 7.5	Kepuasan Pelanggan
2.	PK.UiTM.FPA.(P).02	Prosedur Kawalan Rekod

 FAKULTI PERLADANGAN DAN AGROTEKNOLOGI	PROSEDUR KUALITI OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.FPA.(P).09
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 25/03/2019
		MUKA SURAT : 5/9

6.0 DEFINISI

4.1 Aduan dan Maklum Balas


Aduan dan maklum balas adalah apa jua maklumat balas yang disampaikan oleh pelanggan atau diperolehi mengenai Sistem Pengurusan Kualiti FPA.

4.2 Pelanggan Misi

Pelanggan Misi ialah mana-mana pihak yang menentukan dasar-dasar berkaitan program fakulti dan mendapat manfaat secara langsung atau tidak langsung daripada pelaksanaan program berkenaan. Ia termasuk UiTM.

4.3 Borang Aduan Pelanggan

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


 FAKULTI PERLADANGAN DAN AGROTEKNOLOGI	PROSEDUR KUALITI OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.FPA.(P).09
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 25/03/2019
		MUKA SURAT : 6/9

4.4 Aduan Pelanggan

Makluman yang diterima secara bertulis, panggilan telefon, faksimili, e-mail, SMS atau pelanggan yang membuat aduan yang berkaitan dengan proses pembelajaran dan pengajaran FPA. Maklum balas adalah apa jua maklumat yang diperolehi melalui laporan, tinjauan, mesyuarat, dialog dan Audit Dalam mengenai Sistem Pengurusan Kualiti FPA.

7.0 SINGKATAN

MKSP	:	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
FPA	:	Fakulti Perladangan dan Agroteknologi
D	:	Dekan
TD	:	Timbalan Dekan
WP	:	Wakil Pengurusan
AMP	:	Aduan Maklumbalas Pelanggan
AD	:	Audit Dalam
KPYTMS	:	Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
PP	:	Penolong Pendaftar
PE	:	Pegawai Eksekutif
PYB	:	Pegawai Yang Berkenaan


 FAKULTI PERLADANGAN DAN AGROTEKNOLOGI	PROSEDUR KUALITI OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.FPA.(P).09
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 25/03/2019
		MUKA SURAT : 7/9

KP : Ketua Program


JTK : Juruteknik Komputer

8.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	A. PENYEDIAAN DOKUMEN KUALITI
PYB	1. Terima AMP daripada pelanggan. 2. Catat AMP dalam Borang AMP (Lampiran 1). 3. Failkan Borang AMP yang diterima ke dalam fail AMP.
TD	4. Terima AMP. 5. Teliti AMP dan minitkan kepada yang berkenaan untuk siasatan.
KP	6. Terima arahan untuk menyiasat AMP. 7. Siasat AMP. 8. Kenalpasti punca sebenar sesuatu AMP. 9. Sediakan laporan dan cadangkan tindakan (Lampiran 3). 10. Dapatkan persetujuan D mengenai cadangan tindakan ke atas AMP.

 FAKULTI PERLADANGAN DAN AGROTEKNOLOGI	PROSEDUR KUALITI OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.FPA.(P).09
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 25/03/2019
		MUKA SURAT : 8/9

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	11. Jika bersetuju, maklumkan tindakan kepada Pengadu. 12. Laksanakan tindakan pembetulan dan pencegahan [Rujuk PK.UiTM.(P).05 dan PK.UiTM.FPA.(P).06]. 13. Rekodkan tindakan dalam fail berkaitan.
PP/PE	14. Sediakan laporan AMP serta tindakan pembetulan dan pencegahan. 15. Bentangkan laporan AMP dalam mesyuarat MKSP. 16. Sediakan surat maklumbalas pelanggan dan poskan.

 FAKULTI PERLADANGAN DAN AGROTEKNOLOGI	PROSEDUR KUALITI OPERASI	NO. RUJUKAN : PK.UiTM.FPA.(P).09
		NO. KELUARAN : 01
	PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	NO. PINDAAN : 01
		TARIKH KUATKUASA : 25/03/2019
		MUKA SURAT : 9/9

9.0 REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Borang AMP	FPA	2-3 Tahun
2.	Laporan Penyiasatan (Borang AMP)	FPA	5-7 Tahun

10.0 LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK
A	Carta Alir Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
1	Borang AMP

PK (P) 10 – ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

TANGGUNGJAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES	REKOD
		MULA	
Pelanggan		Mengemukakan Aduan Pelanggan	- borang - faksimili - email - sms - lisan
TD (SP)/ PP (SP) / PE (SP)		Menerima aduan daripada pelanggan.	Borang B.PK.UiTM.FPA.(P).09-(04/07)/Pind.2
WP		Rekod Aduan berasas dalam buku Daftar Aduan.	Buku Daftar Aduan
TD (SP)/ PP (SP) / PE (SP)		Teliti AMP dan arah pihak yang berkenaan untuk siasatan.	Borang Siasat
PP (SP)/PE(SP)/JTK		1. Terima arahan untuk menyiasat AMP, Siasat AMP, Kenalpasti punca sebenar sesuatu AMP. 2. Sediakan laporan dan cadangkan tindakan (Lampiran 3).	
TD (SP)/ PP (SP) / PE (SP)		Terima laporan siasatan dan dapatkan persetujuan D mengenai cadangan tindakan penambahbaikan ke atas AMP. Jika Ya - Laksanakan tindakan pembetulan dan pantau keberkesanan serta rekod tindakan dalam fail berkaitan.	PK.UiTM.(P).05 PK.UiTM.FPA.(P).06.

<p>PP(SP)</p>		<p>Bentangkan laporan tindakan pembedulan AMP dalam MKSP/Mesyuarat Pengurusan</p>	<p>Minit Mesyuarat Pengurusan MKSP</p>
<p>PE(SP)</p>		<p>Maklumkan kepada pelanggan bahawa tindakan telah diambil. Merekod maklumbalas dalam fail dan buku rekod.</p>	<p>Telefon/email/borang AMP Fail: 200-FPA (9/3)</p>
		<p>TAMAT</p>	