

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