

KELULUSAN CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN (CPD)

Peneraju Proses: Pejabat Naib Canselor

Permohonan Cadangan/Tambahan Dokumen (CPD) telah mendapat kelulusan kelulusan pada Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor Ke-25 pada 3 Julai 2014

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Tambahan (T)/ Pemotongan (P)																																
		Asal	Baru																																	
SOK (PEL): 1:2014	PNC	<p>Nama Dokumen: Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001 No Isu: 02, No. Semakan 04, tarikh kuatkuasa: 30/4/2014, iaitu:</p> <p>8.0 Rekod Kualiti</p>		<p>Nama Dokumen: Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/P001 No Isu: 02, No. Semakan 05, tarikh kuatkuasa: 11/9/2014, iaitu:</p> <p>8.0 Rekod Kualiti</p>		T dan P																														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</th> <th>Tempat dan Tempoh Simpanan</th> <th>Kuasa Melupus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>UPM/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan • Surat-surat berkaitan </td> <td>Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun</td> <td>Ketua PTJ/ TWP Peneraju</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>UPM/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan • -</td> <td>Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun</td> <td>Ketua PTJ/ TWP Peneraju</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>UPM/(kod PTJ)/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan • Surat-surat berkaitan </td> <td>Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun</td> <td>Ketua PTJ/ TWP PTJ</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tempat dan Tempoh Simpanan		Kuasa Melupus	1.	UPM/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan • Surat-surat berkaitan 	Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun	Ketua PTJ/ TWP Peneraju	2.	UPM/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan • -	Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun	Ketua PTJ/ TWP Peneraju	3.	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan • Surat-surat berkaitan 	Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun	Ketua PTJ/ TWP PTJ	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</th> <th>Tempat dan Tempoh Simpanan</th> <th>Kuasa Melupus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td><u>Rujuk Sistem Maklum Balas Pelanggan (U-respons)</u> Maklum Balas Pelanggan -</td> <td><u>3 tahun (dalam pangkalan data)</u></td> <td>Ketua PTJ/ TWP Peneraju</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>UPM/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • <u>Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan</u> • <u>Surat-surat berkaitan</u> </td> <td>Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun</td> <td>Ketua PTJ/ TWP Peneraju</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td><u>Rujuk Sistem Maklum Balas Pelanggan (U-respons)</u> Maklum Balas Pelanggan <u>PTJ</u> • -</td> <td><u>3 tahun (Pangkalan data system u-respons)</u></td> <td>Ketua PTJ/ TWP PTJ</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus	1.	<u>Rujuk Sistem Maklum Balas Pelanggan (U-respons)</u> Maklum Balas Pelanggan -	<u>3 tahun (dalam pangkalan data)</u>	Ketua PTJ/ TWP Peneraju	2.	UPM/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • <u>Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan</u> • <u>Surat-surat berkaitan</u> 	Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun	Ketua PTJ/ TWP Peneraju	3.	<u>Rujuk Sistem Maklum Balas Pelanggan (U-respons)</u> Maklum Balas Pelanggan <u>PTJ</u> • -	<u>3 tahun (Pangkalan data system u-respons)</u>	Ketua PTJ/ TWP PTJ
		Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus																															
		1.	UPM/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan • Surat-surat berkaitan 	Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun	Ketua PTJ/ TWP Peneraju																															
2.	UPM/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan • -	Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun	Ketua PTJ/ TWP Peneraju																																	
3.	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan • Surat-surat berkaitan 	Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun	Ketua PTJ/ TWP PTJ																																	
Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus																																	
1.	<u>Rujuk Sistem Maklum Balas Pelanggan (U-respons)</u> Maklum Balas Pelanggan -	<u>3 tahun (dalam pangkalan data)</u>	Ketua PTJ/ TWP Peneraju																																	
2.	UPM/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • <u>Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan</u> • <u>Surat-surat berkaitan</u> 	Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun	Ketua PTJ/ TWP Peneraju																																	
3.	<u>Rujuk Sistem Maklum Balas Pelanggan (U-respons)</u> Maklum Balas Pelanggan <u>PTJ</u> • -	<u>3 tahun (Pangkalan data system u-respons)</u>	Ketua PTJ/ TWP PTJ																																	

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu						Tambahan (T)/ Pemotongan (P)		
		Asal			Baru					
		4.	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan • -	Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun	Ketua PTJ/ TWP PTJ	4.	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/1 Maklum Balas Pelanggan <u>PTJ</u> • Salinan Minit Mesyuarat yang berkaitan • Surat-surat berkaitan	Pusat Dokumen dan Rekod 3 Tahun	Ketua PTJ/ TWP PTJ	T dan P
	PPKK P	Nama Dokumen: Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/AK02 No Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuatkuasa: 30/04/2013, iaitu:			Nama Dokumen: Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/AK02 No Isu: 02, No. Semakan 03, tarikh kuatkuasa: 12/12/2014, iaitu:					
		Perkara 6.0 6.1.2 Penggunaan Borang(SOK/PEL/BR06/KKP Sok) atau borang kajian kepuasan pelanggan yang lain khusus untuk menilai fungsi PTJ secara spesifik dengan menggunakan skala Likert.			Perkara 6.0 6.1.2 Penggunaan Borang(SOK/PEL/BR06/KKP Sok) atau borang kajian kepuasan pelanggan yang lain khusus untuk menilai fungsi PTJ secara spesifik (seperti di bawah keperluan KPI UPM) dengan menggunakan skala Likert.					
		6.6 Sediakan laporan KKP. dengan lengkap dan komprehensif mengikut keperluan objektif kajian, menggunakan Format Laporan Analisis Kajian Kepuasan Pelanggan (UPM/SOK/PEL/AK03). Laporan yang lengkap hendaklah dikembalikan kepada PKPU dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tamat kajian.			6.6 Sediakan laporan KKP. Laporan yang lengkap hendaklah dikembalikan kepada PKPU dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tamat kajian.					
		6.8 Bentangkan laporan analisis kajian kepuasan pelanggan kepada:- a) Mesyuarat Jawatankuasa Semakan Keberkesanan Proses SPK;			6.8 Bentangkan laporan analisis kajian kepuasan pelanggan kepada:- a) Mesyuarat Jawatankuasa Semakan Keberkesanan Proses SPK atau Mesyuarat Pengurusan PTJ			T dan P		

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Tambah (T)/ Pemotongan (P)																																	
		Asal	Baru																																		
		Perkara 8.0 Rekod Kualiti																																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</th> <th>Kuasa Melupus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PS) Kajian Kepuasan Pelanggan Prasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Perancangan Kajian Kepuasan Pelanggan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pengajian Pra Siswazah (SOK/PEL/BR05/KKP Pra-Sis) </td> <td>KPt PNC/KPt</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (S) Kajian Kepuasan Pelanggan Pascasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pengajian Pasca-Siswazah (SOK/PEL/BR04/KKP Pasca-Sis) </td> <td>KPt PNC/KPt /</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PY) Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pengajian Penyelidikan dan Inovasi (SOK/PEL/BR03/KKP P&I) </td> <td>KPt PNC/KPt /</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (OPR) Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan <ul style="list-style-type: none"> • Jadual • Kajian Kepuasan Pelanggan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan (SOK/PEL/BR06/KKP-SOK) </td> <td>KPt PNC/KPt /</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Kuasa Melupus	1	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PS) Kajian Kepuasan Pelanggan Prasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Perancangan Kajian Kepuasan Pelanggan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pengajian Pra Siswazah (SOK/PEL/BR05/KKP Pra-Sis) 	KPt PNC/KPt	2	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (S) Kajian Kepuasan Pelanggan Pascasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pengajian Pasca-Siswazah (SOK/PEL/BR04/KKP Pasca-Sis) 	KPt PNC/KPt /	3	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PY) Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pengajian Penyelidikan dan Inovasi (SOK/PEL/BR03/KKP P&I) 	KPt PNC/KPt /	4	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (OPR) Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan <ul style="list-style-type: none"> • Jadual • Kajian Kepuasan Pelanggan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan (SOK/PEL/BR06/KKP-SOK) 	KPt PNC/KPt /	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</th> <th>Kuasa Melupus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PS) Kajian Kepuasan Pelanggan Prasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan</u> Kajian Kepuasan Pelanggan </td> <td>KPt PNC/KPt / <u>Ketua Bahagian / TWP PTJ</u></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (S) Kajian Kepuasan Pelanggan Pascasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan</u> Kajian Kepuasan Pelanggan </td> <td>KPt PNC/KPt / <u>Ketua Bahagian / TWP PTJ</u></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PY) Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan</u> Kajian Kepuasan Pelanggan </td> <td>KPt PNC/KPt / <u>Ketua Bahagian / TWP PTJ</u></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (OPR) Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan</u> Kajian Kepuasan Pelanggan </td> <td>KPt PNC/KPt / <u>Ketua Bahagian / TWP PTJ</u></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td><u>UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (KPI UPM-CSI) Kajian Kepuasan Pelanggan (Megikut keperluan CSI di bawah KPI UPM)</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan Kajian Kepuasan Pelanggan</u> • <u>Minit mesyuarat (jika berkaitan)</u> <u>Contoh: JKSK, MSP</u> • <u>Laporan Penambahbaikan (jika berkaitan)</u> • <u>Laporan Analisis Kajian Kepuasan Pelanggan</u> • <u>Surat-menyurat berkaitan. Contoh: surat penghargaan dsb</u> </td> <td><u>TWP PTJ</u></td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Kuasa Melupus	1	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PS) Kajian Kepuasan Pelanggan Prasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan</u> Kajian Kepuasan Pelanggan 	KPt PNC/KPt / <u>Ketua Bahagian / TWP PTJ</u>	2	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (S) Kajian Kepuasan Pelanggan Pascasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan</u> Kajian Kepuasan Pelanggan 	KPt PNC/KPt / <u>Ketua Bahagian / TWP PTJ</u>	3	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PY) Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan</u> Kajian Kepuasan Pelanggan 	KPt PNC/KPt / <u>Ketua Bahagian / TWP PTJ</u>	4	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (OPR) Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan</u> Kajian Kepuasan Pelanggan 	KPt PNC/KPt / <u>Ketua Bahagian / TWP PTJ</u>	5.	<u>UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (KPI UPM-CSI) Kajian Kepuasan Pelanggan (Megikut keperluan CSI di bawah KPI UPM)</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan Kajian Kepuasan Pelanggan</u> • <u>Minit mesyuarat (jika berkaitan)</u> <u>Contoh: JKSK, MSP</u> • <u>Laporan Penambahbaikan (jika berkaitan)</u> • <u>Laporan Analisis Kajian Kepuasan Pelanggan</u> • <u>Surat-menyurat berkaitan. Contoh: surat penghargaan dsb</u> 	<u>TWP PTJ</u>	
Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Kuasa Melupus																																			
1	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PS) Kajian Kepuasan Pelanggan Prasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Perancangan Kajian Kepuasan Pelanggan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pengajian Pra Siswazah (SOK/PEL/BR05/KKP Pra-Sis) 	KPt PNC/KPt																																			
2	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (S) Kajian Kepuasan Pelanggan Pascasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pengajian Pasca-Siswazah (SOK/PEL/BR04/KKP Pasca-Sis) 	KPt PNC/KPt /																																			
3	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PY) Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pengajian Penyelidikan dan Inovasi (SOK/PEL/BR03/KKP P&I) 	KPt PNC/KPt /																																			
4	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (OPR) Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan <ul style="list-style-type: none"> • Jadual • Kajian Kepuasan Pelanggan • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan (SOK/PEL/BR06/KKP-SOK) 	KPt PNC/KPt /																																			
Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Kuasa Melupus																																			
1	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PS) Kajian Kepuasan Pelanggan Prasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan</u> Kajian Kepuasan Pelanggan 	KPt PNC/KPt / <u>Ketua Bahagian / TWP PTJ</u>																																			
2	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (S) Kajian Kepuasan Pelanggan Pascasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan</u> Kajian Kepuasan Pelanggan 	KPt PNC/KPt / <u>Ketua Bahagian / TWP PTJ</u>																																			
3	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PY) Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan</u> Kajian Kepuasan Pelanggan 	KPt PNC/KPt / <u>Ketua Bahagian / TWP PTJ</u>																																			
4	UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (OPR) Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan</u> Kajian Kepuasan Pelanggan 	KPt PNC/KPt / <u>Ketua Bahagian / TWP PTJ</u>																																			
5.	<u>UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (KPI UPM-CSI) Kajian Kepuasan Pelanggan (Megikut keperluan CSI di bawah KPI UPM)</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Perancangan Kajian Kepuasan Pelanggan</u> • <u>Minit mesyuarat (jika berkaitan)</u> <u>Contoh: JKSK, MSP</u> • <u>Laporan Penambahbaikan (jika berkaitan)</u> • <u>Laporan Analisis Kajian Kepuasan Pelanggan</u> • <u>Surat-menyurat berkaitan. Contoh: surat penghargaan dsb</u> 	<u>TWP PTJ</u>																																			