

**KELULUSAN CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN (CPD)
PEJABAT NAIB CANSOLOR**

Mencadangkan Borang Permohonan Cadangan/Tambahan Dokumen (CPD) untuk mendapatkan kelulusan pada Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor (29 Mac 2013) berkuat kuasa pada **30 April 2013**.

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Tambahan (T)/ Pemotongan (P)
		Asal	Baru	
PEL: 1/2013	Pejabat Naib Canselor	<p>Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) No Isu: 02, No. Semakan 03, tarikh kuat kuasa: 23/12/2011, iaitu:</p> <p>Kategori Category:</p> <p><input type="checkbox"/> Penghargaan / <i>Acknowledgment</i> (A)</p> <p><input type="checkbox"/> Cadangan / <i>Suggestion</i> (S)</p> <p><input type="checkbox"/> Pertanyaan / <i>Inquiry</i> (H)</p> <p><input type="checkbox"/> Aduan / <i>Complaint</i> (C)</p>	<p>Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) No Isu: 02, No. Semakan 04, tarikh kuat kuasa: 31/07/2012, iaitu:</p> <p>Kategori Category:</p> <p><input type="checkbox"/> Penghargaan / <i>Acknowledgment</i> <u>(P)</u></p> <p><input type="checkbox"/> Cadangan / <i>Suggestion</i> <u>(C)</u></p> <p><input type="checkbox"/> Pertanyaan / <i>Inquiry</i> <u>(T)</u></p> <p><input type="checkbox"/> Aduan / <i>Complaint</i> <u>(A)</u></p>	P

		<p>Bahagian B iii. Punca <u>Penyebab</u> (jika sah) <i>Root Cause (if valid)</i></p>	<p>Bahagian B iii. Punca <u>Penyebab</u> (jika sah) <i>Root Cause (if valid)</i></p> <p><u>Senaraikan punca penyebab yang berpotensi dengan menggunakan Analisis Punca Penyebab seperti 5Why dan tandakan <input checked="" type="checkbox"/> punca penyebab yang sebenar</u></p> <table border="1" data-bbox="1161 561 1619 935"> <thead> <tr> <th colspan="2">Punca penyebab</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Punca penyebab												<p>T</p>
Punca penyebab																
		<p>Bahagian C <u>Pengesahan Tindakan Pembedulan</u> <u>Verification of Corrective Action</u></p>	<p>Bahagian C <u>Pengesahan Tindakan/Tindakan Pembedulan</u> <u>Verification of Action/Corrective Action</u></p>	<p>T</p>												

**KELULUSAN CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN (CPD)
PEJABAT NAIB CANSOLOR**

Mencadangkan Borang Permohonan Cadangan/Tambahan Dokumen (CPD) untuk mendapatkan kelulusan pada Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor (29 Mac 2013) berkuat kuasa pada **30 April 2013**.

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Tambahan (T)/ Pemotongan (P)
		Asal	Baru	
PEL: 1/2013	Pejabat Naib Canselor	<p>Pindaan pada Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/p001) No Isu: 02, No Semakan: 03, Tarikh Kuatkuasa: 23/12/2011</p> <p>Perkara 7.2.2: Rekodkan maklum balas yang diterima melalui saluran sebagaimana yang di atas dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB)</p> <p>Perkara 7.2.3: Buat akuan penerimaan maklum balas pelanggan kepada pelanggan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas maklum balas diterima.</p> <p>Perkara 7.2.5: Jika maklum balas ditujukan kepada PTJ, berikan kod maklum balas berdasarkan nombor siri di PTJ berkenaan.</p>	<p>Pindaan pada Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/p001) No Isu: 02, No Semakan: 04, Tarikh Kuatkuasa: 30/4/2013</p> <p>Perkara 7.2.2: Rekodkan maklum balas yang diterima melalui saluran sebagaimana yang di atas <u>dalam sistem u-respons (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).</u></p> <p>Perkara 7.2.3: Buat akuan penerimaan maklum balas pelanggan kepada pelanggan dalam tempoh 2 hari bekerja selepas maklum balas diterima <u>sekiranya diterima melalui borang maklum balas.</u></p> <p>Perkara 7.2.5: <u>Salurkan Maklum Balas Pelanggan kepada TPKP/PYB dalam tempoh 24 jam selepas menerima maklum balas (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).</u></p>	<p>T</p> <p>T</p> <p>T</p>

		<p>Perkara 7.2.6 Serahkan Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) kepada TPKP/PYB dalam tempoh 24 jam selepas menerima maklum balas.</p> <p>Perkara 7.5.2: Jika aduan sah, hantar salinan Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) kepada PKPU dan ikut langkah 7.6 dengan merujuk Prosedur Tindakan Pembetulan (UPM/PGR/P005) dan catatkan pada Bahagian B (iii dan iv) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB).</p> <p>Perkara 7.6.1: Laksanakan tindakan pembetulan berdasarkan cadangan tindakan pembetulan yang direkodkan pada Bahagian B (iv) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB).</p> <p>Perkara 7.6.3: Catatkan tarikh tindakan dilaksanakan pada Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) dan serahkan semula borang kepada PKPU beserta bukti pelaksanaan tindakan.</p>	<p>Perkara 7.2.6 Serahkan Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) kepada TPKP/PYB dalam tempoh 24 jam selepas menerima maklum balas.</p> <p>Perkara 7.5.2: Jika aduan sah, <u>ikut langkah 7.6 dengan merujuk Prosedur Tindakan Pembetulan (UPM/PGR/P005) dan catatkan pada Bahagian B (iii dan iv) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) yang terpapar dalam sistem u-respons (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).</u></p> <p>Perkara 7.6.1: Laksanakan tindakan pembetulan berdasarkan cadangan tindakan pembetulan yang direkodkan pada Bahagian B (iv) dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) <u>(Rujuk Manual Pengguna u-Respons).</u></p> <p>Perkara 7.6.3: Catatkan tarikh tindakan dilaksanakan pada Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) <u>dalam sistem u-respons beserta bukti pelaksanaan tindakan (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).</u></p>	<p>P</p> <p>T</p> <p>T</p> <p>T</p>
--	--	---	---	-------------------------------------

		<p>Perkara 7.6.5: Maklumkan kepada pelanggan dan rekodkan pengesahan dan tarikh makluman kepada pelanggan pada Bahagian C dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB).</p> <p>Perkara 7.8: Jika cadangan, buat tindakan bagi cadangan yang diterima dengan merujuk Prosedur Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P007) dan ikut langkah 7.7.</p> <p>Perkara 7.11.1: Kembalikan Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) salinan asal yang lengkap berserta dokumen sokongan sebagai rekod/bukti pelaksanaan tindakan kepada PKPU.</p>	<p>Perkara 7.6.5: Maklumkan kepada pelanggan dan rekodkan pengesahan dan tarikh makluman kepada pelanggan pada Bahagian C dalam Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) <u>dalam sistem u-respons (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).</u></p> <p>Perkara 7.8: Jika cadangan, buat tindakan bagi cadangan yang diterima dengan merujuk Prosedur Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P007) <u>dan rekodkan dalam sistem u-respons. Ikt langkah 7.7.</u></p> <p>Perkara 7.11.1: <u>Buat pengesahan terhadap tindakan yang telah diambil oleh TPKP/PYB dalam sistem u-respons (Rujuk Manual Pengguna u-Respons).</u></p> <p><u>Perkara 7.11.2: Cetak Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) yang dipapar dalam sistem berserta dokumen sokongan sebagai rekod/bukti pelaksanaan tindakan dan simpan dalam fail yang berkaitan.</u></p>	<p>T</p> <p>T</p> <p>T</p> <p>T</p>
--	--	---	--	-------------------------------------

		<p>Perkara 7.12.1: Kembalikan Borang Maklum Balas Pelanggan (SOK/PEL/BR01/MB) salinan asal yang lengkap berserta dokumen sokongan sebagai rekod/bukti pelaksanaan tindakan kepada PKPU.</p> <p>Perkara 7.12.2: Sediakan laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan UPM keseluruhan setiap setengah tahun untuk dibentangkan pada mesyuarat MSP/JKJK Induk/JKSKP.</p>	<p>Perkara 7.12.1: <u>Semak laporan analisis yang dipaparkan dalam sistem u-respons setiap suku tahun dan simpan dalam fail yang berkaitan.</u></p> <p>Perkara 7.12.2: Sediakan laporan Analisis Maklum Balas Pelanggan UPM keseluruhan setiap setengah tahun untuk dibentangkan pada mesyuarat MSP/JKJK Induk/JKSKP.</p>	<p>T</p> <p>P</p>
--	--	---	--	---------------------------------

**KELULUSAN CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN (CPD)
PEJABAT NAIB CANSOLOR**

Mencadangkan Borang Permohonan Cadangan/Tambahan Dokumen (CPD) untuk mendapatkan kelulusan pada Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor (29 Mac 2013) berkuat kuasa pada **30 April 2013**.

No. CPD	Pemilik Proses	Pernyataan Pindaan/Baharu		Tambahan (T)/ Pemotongan-(P)
		Asal	Baru	
PEL: 1/2013	Pejabat Naib Canselor	<p>Pindaan pada Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan (UPM/SOK/PEL/AK02) No Ssu: 02, No Semakan: 01, Tarikh Kuatkuasa: 22/08/2011</p> <p>6.0 PANDUAN TINDAKAN PKPU/TPKP/PYB 6.3 Lengkapkan jadual perancangan kaji selidik maklum balas pelanggan setahun dengan menggunakan Borang Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan (SOK/PEL/BR02/Jad. KKP).</p> <p>7.0 REKOD KUALITI 1. UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PS) Kajian Kepuasan Pelanggan Prasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • Borang Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan (SOK/PEL/BR02/Jad. KKP) </p> <p>2. UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (S) Kajian Kepuasan Pelanggan Pascasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • Borang Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan (SOK/PEL/BR02/Jad. KKP) </p> <p>3. UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PY) Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi <ul style="list-style-type: none"> • Borang Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan (SOK/PEL/BR02/Jad. KKP) </p>	<p>Pindaan pada Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan (UPM/SOK/PEL/AK02) No Ssu: 02, No Semakan: 02, Tarikh Kuatkuasa: 30/04/2013</p> <p>6.0 PANDUAN TINDAKAN PKPU/TPKP/PYB 6.3 Lengkapkan jadual perancangan kaji selidik maklum balas pelanggan setahun dengan menggunakan Borang Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan.</p> <p>7.0 REKOD KUALITI 1. UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (PS) Kajian Kepuasan Pelanggan Prasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan </p> <p>2. UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (S) Kajian Kepuasan Pelanggan Pascasiswazah <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan. </p> <p>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 </p>	<p style="text-align: center;">P</p> <p style="text-align: center;">P</p> <p style="text-align: center;">P</p> <p style="text-align: center;">P</p>

		<p>4. UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (OPR) Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borang Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan (SOK/PEL/BRO2/Jad. KKP) 	<p>4. UPM/(kod PTJ)/100-8/3/4 (OPR) Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan. 	P
--	--	---	---	----------

**BAHAGIAN II: PENILAIAN PENGURUSAN
PENYELIDIKAN DI PEJABAT TNCPI/RMC**

Bil (No.)	Pengurusan Penyelidikan <i>Research Management</i>	Indeks Kepuasan <i>(Satisfaction Index)</i>
1	Maklum balas diberikan dengan jelas, cepat dan tepat <i>Feedback is given clearly, accurately</i>	① ② ③ ④ ⑤
2	Proses pengurusan dan pemantauan penyelidikan adalah cekap dan memepati masa yang ditetapkan <i>The management process and monitoring of research is efficient and timely.</i>	① ② ③ ④ ⑤
3	Proses permohonan bagi perlindungan harta intelek <i>The application process for the protection of intellectual property.</i>	① ② ③ ④ ⑤
4	Program latihan penyelidikan dan inovasi kepada penyelidik <i>Training program on research and innovation provided for researchers</i>	① ② ③ ④ ⑤
5	Pengurusan pengumpulan data dan dokumen sokongan RU dilaksanakan mengikut jadual <i>The compilation of Research University (RU) data and supporting documents are done according to schedule</i>	① ② ③ ④ ⑤
6	Staf memberikan layanan mesra, adil dan saksama kepada pelanggan <i>Staff are friendly and fair towards customers</i>	① ② ③ ④ ⑤
7	Staf berkebolehan dan sebaik mungkin membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan <i>Staff are competent and are able to solve problems faced by customers to the best of their ability</i>	① ② ③ ④ ⑤
8	Pegawai mudah dihubungi/berurusan dan bersikap profesional <i>Officers are professional and accessible</i>	① ② ③ ④ ⑤

**BAHAGIAN III: PENILAIAN PELAKSANAAN
DAN PEMANTAUAN PENYELIDIKAN DI
PUSAT TANGGUNGJAWAB (PTJ)**

Bil (No.)	Pengurusan Penyelidikan <i>Research Management</i>	Indeks Kepuasan <i>(Satisfaction Index)</i>
1	Keberkesanan Penyaluran maklumat berkaitan penyelidikan kepada penyelidik/warga fakulti <i>The effectiveness of dissemination of research-related information to researchers / faculty members</i>	① ② ③ ④ ⑤
2	Kemudahan penyelidikan yang disediakan memenuhi keperluan optimum penyelidik <i>Research facilities provided meet the optimum needs of researchers.</i>	① ② ③ ④ ⑤
3	Kebersihan, kesesuaian dan keselamatan persekitaran makmal <i>Cleanliness, appropriateness and safety of the laboratory environment</i>	① ② ③ ④ ⑤
4	Kemudahan dan penyelenggaraan peralatan penyelidikan <i>Facilities and maintenance of research equipment</i>	① ② ③ ④ ⑤
5	Staf memberikan layanan mesra, adil dan saksama kepada pelanggan <i>Staff are friendly and fair towards customers</i>	① ② ③ ④ ⑤
6	Staf berkebolehan dan sebaik mungkin membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan <i>Staff are competent and are able to solve problems faced by customers to the best of their ability</i>	① ② ③ ④ ⑤
7	Pegawai mudah dihubungi/berurusan dan bersikap profesional <i>Officers are professional and accessible</i>	① ② ③ ④ ⑤
8	Rekod penentuan peralatan makmal dipamerkan dengan jelas <i>Calibration records of laboratory equipment are displayed clearly</i>	① ② ③ ④ ⑤

**BAHAGIAN II: PENILAIAN PENGURUSAN
PENYELIDIKAN DI PEJABAT TNCPI/RMC**

Bil (No.)	Pengurusan dan Pemantauan Penyelidikan <i>Research Management and Monitoring</i>	Indeks Kepuasan <i>(Satisfaction Index)</i>
1	Permohonan geran penyelidikan <i>Application of research grant</i>	① ② ③ ④ ⑤
2	Pemantauan pelaksanaan projek penyelidikan <i>Monitoring of research project implementation</i>	① ② ③ ④ ⑤
3	Pelaksanaan perlindungan harta intelek <i>Protection of intellectual property implementation</i>	① ② ③ ④ ⑤
4	Pelaksanaan Promosi hasil penyelidikan <i>Promotion of research output implementation</i>	① ② ③ ④ ⑤

**BAHAGIAN III: PENILAIAN PELAKSANAAN
DAN PEMANTAUAN PENYELIDIKAN DI PUSAT
TANGGUNGJAWAB (PTJ)**

Bil (No.)	Kemudahan Penyelidikan <i>Research facility</i>	Indeks Kepuasan <i>(Satisfaction Index)</i>
1	Kemudahan peralatan penyelidikan <i>Research equipment facilities</i>	① ② ③ ④ ⑤
2	Pelaksanaan penyelenggaraan peralatan penyelidikan <i>Implementation of maintenance for research equipment</i>	① ② ③ ④ ⑤
3	Pelaksanaan penentuan peralatan penyelidikan <i>Implementation of calibration for research equipment</i>	① ② ③ ④ ⑤
4	Kemudahan sumber manusia <i>Human resource facilities</i>	① ② ③ ④ ⑤

P

P

**BAHAGIAN IV: PENILAIAN PERKHIDMATAN
PENYELIDIKAN**

Bil (No.)	Kemudahan Penyelidikan <i>Research service</i>	Indeks Kepuasan <i>(Satisfaction Index)</i>				
1	Hebahan maklumat <i>Dissemination of information</i>	①	②	③	④	⑤
2	Staf memberikan layanan mesra dan bersikap profesional <i>Staff are professional and give good hospitality</i>	①	②	③	④	⑤
3	Program latihan penyelidikan dan inovasi kepada penyelidik <i>Research and innovation programme to the reseachers</i>	①	②	③	④	⑤
4	Penggunaan KM Portal <i>KM Portal usage</i>	①	②	③	④	⑤

BAHAGIAN V: CADANGAN

Sila beri cadangan bagaimana kami boleh meningkatkan perkhidmatan dan kemudahan dalam urusan penyelidikan, inovasi dan pembangunan komersil di UPM.
Kindly give your suggestions on how we can improve our services and facilities in conducting and managing research, innovation and commercial development in UPM.

**BAHAGIAN IV: PENILAIAN PERKHIDMATAN
PENYELIDIKAN**

Sila beri cadangan bagaimana kami boleh meningkatkan perkhidmatan dan kemudahan dalam urusan penyelidikan, inovasi dan pembangunan komersil di UPM.
Kindly give your suggestions on how we can improve our services and facilities in conducting and managing research, innovation and commercial development in UPM.

Digugurkan

P

P