	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN	Halaman: 1/1
	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)	No. Semakan: 01-02
	Kod Dokumen: OPR/HEPA/GP009/KOLEJ	No. Isu: 03
	GARIS PANDUAN PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN PENGINAPAN PELAJAR	Tarikh: 13/08/2021 29/10/2021

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.
PPTK	:	Penolong Pegawai Tadbir Kolej
PTK	:	Pegawai Tadbir Kolej
PYB	:	Pegawai Yang Bertanggungjawab

3.0 PANDUAN

Bil	Tindakan	Tanggungjawab
3.	<p>Pengendalian Aduan Kerosakan Penginapan Pelajar</p> <p>3.1 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, 13 (P1 & P2) dan 14 (OPR/HEPA/BR47/KOLEJ (BOT) yang boleh didapati di Pejabat Am Kolej berkenaan sekiranya terdapat sebarang kerosakan.</p> <p>3.2 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, 13 (P1& P2) dan 14, (OPR/HEPA/BR47/KOLEJ (BOT) yang telah diisi oleh pelajar dan mengisi Log Serahan Borang Aduan Kerosakan Penginapan Pelajar (Kolej Serah Urus) kepada PJSD untuk tindakan selanjutnya.</p> <p>3.3 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 masa-2-hari bekerja (18-jam) dan kerja-kerja pembaikan yang besar akan diambil tindakan selewat-lewatnya 5 hari bekerja bergantung kepada kelulusan PPPA,UPM kecuali kerja-kerja darurat.</p>	<p>Pelajar</p> <p>PJ/PK</p> <p>PJ/PK</p>

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN	Halaman: 2/1
	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)	No. Semakan: 01 -02
	Kod Dokumen: OPR/HEPA/GP009/KOLEJ	No. Isu: 03
	GARIS PANDUAN PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN PENGINAPAN PELAJAR	Tarikh: 13/08/2021 29/10/2021

	<p>3.4 Tindakan pembaikan yang telah dilaksanakan hendaklah mendapat pengesahan Pegawai Tadbir Kolej/Penolong Pegawai Tadbir atau Pengurus PJSD yang berkenaan .</p>	PTK/PPTK/PPJSD
	<p>3.5 Tindakan pembaikan yang telah dilaksanakan hendaklah dicatatkan di dalam Log Penerimaan Aduan Kerosakan Penginapan Pelajar (OPR/HEPA/BR46/KOLEJ) dan Kad Petak Stok (KEWPS 4) perlu dikemaskini bagi Kolej Tradisional.</p>	PJ/PK/PYB
	<p>3.6 Analisis Kerosakan Penginapan Pelajar secara bulanan 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, 13 (P1& P2) dan 14 (OPR/HEPA/BR47/KOLEJ (BOT) serta Log Penerimaan Aduan Kerosakan Penginapan (OPR/HEPA/LG01/KOLEJ).</p>	PJ/PK
	<p>3.7 Analisis Kerosakan Penginapan Pelajar secara sukuan 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, 13 (P1& P2) dan 14 (OPR/HEPA/BR47/KOLEJ (BOT) serta Log Penerimaan Aduan Kerosakan Penginapan (OPR/HEPA/LG01/KOLEJ) dan dihantar laporan tersebut kepada Timbalan Penyelaras Kemudahan dan Infrastruktur Kolej untuk tindakan selanjutnya.</p>	PJ/PK

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN	Halaman: 1/3
	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)	No. Semakan: 001
	Kod Dokumen: OPR/HEPA/BR46/KOLEJ	No. Isu: 03
BORANG ADUAN KEROSAKAN PENGINAPAN PELAJAR Student Accommodation Complaint Form for Damaged		Tarikh: 13/08/2021 29/10/2021

No. Aduan (Kegunaan Pejabat)/ *Complaint number (office use)*

Nama pengadu/ <i>Name of Complainer</i>	:		Tarikh/ <i>Date</i>	:		Masa Aduan/ <i>Time of Complaint</i>	:	
No. Bilik/ Blok <i>Room No./ Block</i>	:		No. Pekerja/Matrik <i>Staff/ Matric No.</i>	:		No. Telefon Bimbit/ <i>Handphone No.</i>	:	

Nota Peringatan (Reminder notes) :

- Tindakan terhadap aduan yang boleh dilakukan oleh pihak kolej tanpa kelulusan Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA) akan dilaksanakan selewat-lewatnya dalam tempoh 18 jam masa 2-hari bekerja dan jika kerja-kerja pembaikan yang besar akan diambil tindakan dalam masa 5 hari bekerja bergantung kepada kelulusan PPPA, UPM kecuali kerja-kerja darurat. *Action will be taken for any repair work that does not need the approval of the Development and Asset Management Office within 18 hours 2-working days and action against any major repair will be taken within 5 working days (subject to approval by the (Development and Asset Management Office) except for emergency cases.*
- Sekiranya tiada maklum balas diterima, kerja-kerja pembaikan kerosakan yang boleh dilakukan oleh kolej dianggap telah dilaksanakan dengan memuaskan. *If no feedback is received after repair work is completed, it is assumed that all repair work has been carried out satisfactorily.*

A. KEROSAKAN AWAM (Tandakan ✓ yang berkenaan)/ A. PUBLIC DAMAGE (Tick ✓ accordingly)
DIISI OLEH PENGADU/ *to be filled in by complainer*

A01	Katil/ <i>Bed</i>		A05	Papan Lempu/ <i>Soft Board</i>		A09	Paip Air/ <i>Pipe</i>	
A02	Almari Pakaian/ <i>Wardrobe</i>		A06	Pintu/ <i>Door</i>		A10	Sinki/ <i>Sink</i>	
A03	Meja Belajar/ <i>Study Table</i>		A07	Tingkap/ <i>Window</i>		A11	Kerusi Belajar/ <i>Chair</i>	
A04	Langsir/ <i>Curtains</i>		A08	Tandas/ <i>Toilet</i>		A12	Lain-lain/ <i>Others</i>	

Lokasi/ *Location*: _____

Jenis & Ulasan Kerosakan/ *Type and Description of Damage*: (Sila isikan dengan ringkas dan tepat/ *Please be brief and precise*):

B. KEROSAKAN ELEKTRIK (Tandakan ✓ yang berkenaan)/ B. ELECTRICAL DAMAGE (Tick ✓ accordingly)
DIISI OLEH PENGADU/ *to be filled by complainer*

B01	Suis Lampu/ <i>Light Switch</i>		B04	Lampu Tandas/ Bilik Air/ <i>Toilet Light</i>		B07	Lampu Jalan/ <i>Street Light</i>		B10	Lain-Lain/ <i>Others</i>	
B02	Lampu Belajar/ <i>Study Lamp</i>		B05	Soket 3 Pin/ <i>3 Pin Plug</i>		B08	Kipas/ <i>Fan</i>				
B03	Lampu Bilik/ Ruang Tamu/ <i>Hall Lamp</i>		B06	Lampu Koridor/ <i>Corridor Light</i>		B09	Alat Hawa Dingin/ <i>Air Conditioner</i>				

Lokasi/ *Location*: _____


Jenis & Ulasan Kerosakan/ *Type and Description of Damage*: (Sila isikan dengan ringkas dan tepat/ *Please be brief and precise*):

NO. SEMAKAN : 00

NO. ISU : 03

TARIKH KUATKUASA : 13/08/2021

1 drp. 3

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN	Halaman: 2/3
	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)	No. Semakan: 0001
	Kod Dokumen: OPR/HEPA/BR46/KOLEJ	No. Isu: 03
	BORANG ADUAN KEROSAKAN PENGINAPAN PELAJAR Student Accommodation Complaint Form for Damaged	Tarikh: 13/08/2021 29/10/2021

Tandatangan Pengadu/ *Complainer Signature*

C. KEGUNAAN PEJABAT (OFFICE USE)

Nama Pekerja/ *Staff Name*: _____

Jenis Kerosakan/ *Type of Damage*:

A. Kerosakan Awam/ *Public Damage*:

Kod Jenis Kerosakan/ Damage Code	Masa Diambil/ Time Taken	Kod Jenis Kerosakan/ Damage Code	Masa Diambil/ Time Taken	Kod Jenis Kerosakan/ Damage Code	Masa Diambil/ Time Taken
A01		A05		A09	
A02		A06		A10	
A03		A07		A11	
A04		A08		A12	

B. Kerosakan Elektrik/ *Electrical Damage*

Kod Jenis Kerosakan/ Damage Code	Masa Diambil/ Time Taken	Kod Jenis Kerosakan/ Damage Code	Masa Diambil/ Time Taken	Kod Jenis Kerosakan/ Damage Code	Masa Diambil/ Time Taken
B01		B05		B09	
B02		B06		B10	
B03		B07		B11	
B04		B08		B12	

Boleh dibaiki/ *Can be fixed*:

Peralatan yang dibaiki/
Fixed tool: _____

Boleh diganti/ *Can be replaced*:

Peralatan yang diganti/
Replaced tool: _____

Jika tidak, sila nyatakan sebab/ *If not, please state* : _____


Tandatangan dan cap pekerja/ *Staff signature and official stamp* : _____

Tarikh dan masa siap tindakan/ *Date and time action done* : _____

NO. SEMAKAN : 00

NO. ISU : 03

TARIKH KUATKUASA : 13/08/2021

	OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN	Halaman: 3/3
	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)	No. Semakan: 001
	Kod Dokumen: OPR/HEPA/BR46/KOLEJ	No. Isu: 03
	BORANG ADUAN KEROSAKAN PENGINAPAN PELAJAR <i>Student Accommodation Complaint Form for Damaged</i>	Tarikh: 13/08/2021 29/10/2021

D. Dilengkapkan selepas pembaikan dilaksanakan/ To be complete after work had been done

Saya mengesahkan tindakan mengenai aduan telah dilaksanakan/ *I verify that action had been taken.*

Saya mengesahkan tindakan mengenai aduan tidak dapat dilaksanakan kerana ia memerlukan khidmat dan kepakaran Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA)/ Kontraktor/ Pembekal/ *I verify that action to the complaint can't be taken because it need service and expertise of Development and Asset Management Office/ Contractor/ Supplier*

Cap & Tandatangan Pengetua/Pegawai Tadbir/Pen. Pegawai Tadbir Kolej
(Principal/ Administration Officer / Asst. Administration Officer College Stamp & Signature)

Tarikh/ Date: _____



OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN

PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR
(HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)

Kod Dokumen: OPR/HEPA/LG01/KOLEJ

Halaman: 1/1

No. Semakan: 0708

No. Isu: 02

LOG PENERIMAAN ADUAN KEROSAKAN PENGINAPAN PELAJAR

Tarikh:
~~13/08/2021~~ 29/10/2021

BIL	NO. ADUAN	TARIKH KOLEJ TERIMA ADUAN	MASA ADUAN DITERIMA	KOD KEROSAKAN	TARIKH TINDAKAN DILAKSANAKAN	TARIKH SELESAI	MASA SELESAI	DALAM TEMPOH 18 JAM 2 HARI BEKERJA (0-18 JAM)	LEBIH TEMPOH 18 JAM 2 HARI BEKERJA (18 JAM KE ATAS)	NYATAKAN ULASAN KEROSAKAN (JIKA MELEBIHI TEMPOH 18 JAM 2 HARI BEKERJA)

NO. SEMAKAN _____ : 07

NO. ISU _____ : 02

TARIKH KUATKUASA : 13/08/2021