	GARIS PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN	Muka surat : 1/6
		Tarikh : 13 NOVEMBER 2010
	UPSI(ISO)/JPPHB/P02/GP01	Pindaan : 00
		Keluaran : A

1.0 PENGENALAN

JPPHB telah memperkenalkan Sistem Aduan Kerosakan Secara *Online* bermula pada 1 September 2010 bagi menggantikan sistem manual. Walaubagaimanapun, untuk kes-kes kecemasan, aduan boleh dibuat melalui panggilan telefon.

Bahagian Pengurusan Fasiliti JPPHB merupakan pelaksana dalam menyelesaikan segala aduan yang diterima melalui sistem tersebut.

A) ADUAN SECARA ONLINE

Pengadu boleh membuat aduan secara terus melalui MyUPSI Portal <http://myupsi.upsi.edu.my/>. Maka, semua aduan kerosakan yang disalurkan kepada JPPHB melalui MyUPSI Portal hendaklah dibuat secara berhemah.

1.0 MODUL PENGADU


1.1 *Membuat Aduan*

Dari skrin utama MyUPSI Portal, klik *Admin* seterusnya klik *Complaint*.



Klik dan paparan berikut muncul.

Make a complaint to :

	GARIS PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN	Muka surat : 2/6
		Tarikh : 13 NOVEMBER 2010
	UPSI(ISO)/JPPHB/P02/GP01	Pindaan : 00
		Keluaran : A

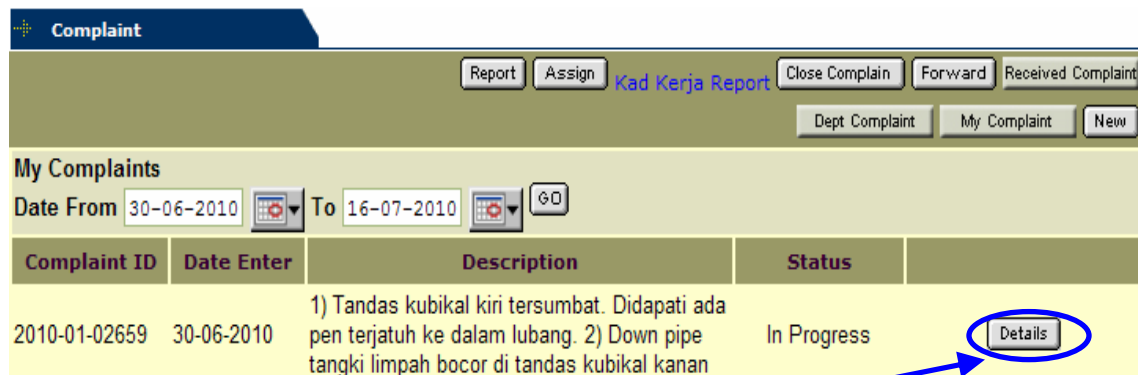
Pilih PTj (JPPHB) dan seterusnya pengadu boleh membuat aduan menerusi paparan berikut.

Setelah maklumat aduan diisi, klik untuk menghantar aduan.

1.2 Menyemak Status Aduan


Untuk menyemak status aduan yang telah dibuat klik .

Paparan seperti berikut akan muncul.



Complaint ID	Date Enter	Description	Status
2010-01-02659	30-06-2010	1) Tandas kubikal kiri tersumbat. Didapati ada pen terjatuh ke dalam lubang. 2) Down pipe tangki limpah bocor di tandas kubikal kanan	In Progress

Untuk melihat secara terperinci aduan yang telah dibuat, klik dan paparan berikut akan muncul.

	GARIS PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN	Muka surat : 3/6
		Tarikh : 13 NOVEMBER 2010
	UPSI(ISO)/JPPHB/P02/GP01	Pindaan : 00
		Keluaran : A

Complaint

Report Assign Kad Kerja Report Close Complain Forward Received Complaint

Dept Complaint My Complaint New

My Complaint Details : [View Contact](#)

Complain ID	2010-01-02659
Category	JPPHB/FASILITI/UNIT KEJURUTERAAN AWAM
Help/Fault Type	Tangki Limpah (Cistern)
Complain Date	30-06-2010
Date Occured	30-06-2010
Time Occured	09:33 AM
Location	Tandas Lelaki, Bilik Jubah (Pejabat Bahagian Pengurusan Fasiliti)
Description	1) Tandas kubikal kiri tersumbat. Didapati ada pen terjatuh ke dalam lubang. 2) Down pipe tangki limpah bocor di tandas kubikal kanan
Status	In Progress


Action Taken Details

Date	Description
01-07-2010	Lawatan pertama telah dibuat.
05-07-2010	Pembaikan telah dilaksanakan dan disiapkan.

Description

Lawatan pertama telah dibuat.
Pembaikan telah dilaksanakan dan disiapkan.




Melalui paparan ini, pengadu dapat melihat status aduan yang telah dibuat.


	GARIS PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN	Muka surat : 4/6
		Tarikh : 13 NOVEMBER 2010
	UPSI(ISO)/JPPHB/P02/GP01	Pindaan : 00
		Keluaran : A

1.3 Membuat Pengesahan Lawatan Pertama, Siap Kerja Dan Penilaian Mutu Perkhidmatan

Pengadu di kehendaki membuat pengesahan bagi lawatan pertama yang dibuat oleh pegawai pelaksana pada kad kerja yang telah di cetak oleh pegawai pelaksana pada kertas A4 berwarna kuning. Pengadu di minta menurunkan tanda tangan dan cop rasmi bagi mengesahkan lawatan pertama yang di buat oleh Pegawai Pelaksana.


Setelah kerja pembaikan siap dilaksanakan, pengadu perlu juga mengesahkan kerja-kerja pembaikan telah siap dijalankan ana pada kad kerja tersebut dan mengisikan pada ruang penilaian mutu perkhidmatan yang diberikan samada amat memuaskan, memuaskan atau tidak memuaskan.

2010-01-04673		KAD KERJA		JPPHB-KKKK	
  					
SISTEM ADUAN KEROSAKAN JABATAN PENGURUSAN PEMBINAAN & HARTA BENDA UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS					
A: BUTIRAN ADUAN					
No. Aduan : 2010-01-04673 Tarikh : 29-11-2010 Masa : 12:00 pm Nama : Muzafar bin Abd Jalil (STAFF) No. Pekerja : K01494 PTJ : BENDAHARI No. Sambungan : Lokasi : Tandas Perempuan Bendahari dan Tandas Lelaki Aras Baw No. HP : Jenis Kerosakan : Kelengkapan Tandas Keterangan : -Tandas sumbat Bahagian : JPPHB/FASILITI/UNIT KEJURUTERAAN AWAM Tinjukkan : Noor Fazila binti Md Isa Catatan :					
B: LOG KERJA					
TARIKH	CATATAN				T.T
	Lawatan Pertama				
	Pembaikan telah dilaksanakan dan disiapkan				
C: PELANGGAN			D: PENYELJAJAN		
Pengesahan Lawatan Pertama : _____ T.T & Cop Nama : Tarikh :			_____ T.T & Cop Nama : Tarikh :		
Penilaian Mutu Perkhidmatan : <input type="checkbox"/> Amat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Tidak memuaskan. Nyatakan : _____			E: PENTADBIRAN Diterima pada : T.T & Cop _____		
Pengesahan Siap Kerja : _____ T.T & Cop Nama : Tarikh :					

	GARIS PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN	Muka surat : 5/6
		Tarikh : 13 NOVEMBER 2010
	UPSI(ISO)/JPPHB/P02/GP01	Pindaan : 00
		Keluaran : A

B) ADUAN MELALUI PANGGILAN TELEFON

1. Bagi kes kerosakan biasa, talian telefon yang boleh dihubungi untuk membuat aduan kerosakan adalah **05-4506110**. Aduan boleh dibuat bermula 8.00 pagi hingga 10.00 malam setiap hari.
2. Pengadu perlu memberikan maklumat lengkap seperti jenis dan lokasi kerosakan, nama dan nombor pekerja pengadu, Pusat Tanggungjawab (PTj) dan talian yang boleh dihubungi.
3. Wakil JPPHB akan menggunakan Kad Rekod Kerja Kecemasan (hijau) dalam proses kerja yang dilaksana.

	GARIS PANDUAN MEMBUAT ADUAN KEROSAKAN	Muka surat : 6/6
		Tarikh : 13 NOVEMBER 2010
	UPSI(ISO)/JPPHB/P02/GP01	Pindaan : 00
		Keluaran : A

4. Senarai kes – kes kecemasan adalah seperti berikut ;
 - 4.1 Kebocoran paip bekalan utama.
 - 4.2 Kerosakan struktur (tiang, lantai, rasuk) dan bumbung yang menjejaskan keselamatan.
 - 4.3 Kes terperangkap dalam bilik/bangunan akibat kerosakan kunci.
 - 4.4 Kebocoran bumbung yang serius dan menjejaskan peralatan dan harta benda.
 - 4.5 Bekalan elektrik terputus untuk keseluruhan kampus/ bangunan/ aras/ Pejabat/Bilik Server/Bilik Kuliah.
 - 4.6 Sebarang kerosakan yang mempunyai tanda - tanda amaran bahaya seperti bau hangit, asap kecil, tompokan kesan percikan api pada kelengkapan elektrik.
 - 4.7 Sistem hawa dingin yang tidak berfungsi yang melibatkan keseluruhan bangunan / Aras / Pejabat Am/Bilik Server/Bilik Kuliah.
 - 4.8 Kebocoran sistem bekalan gas pada bangunan Blok Pakar, Bengkel Tiub Kaca dan Makmal Sains & Teknologi.
 - 4.9 Kerosakan pada kemudahan lif atau bantuan kecemasan jika terperangkap dalam lif.
 - 4.10 Pokok tumbang/sekah yang menghalang trafik/menjejaskan bekalan Utiliti.