



CIAS

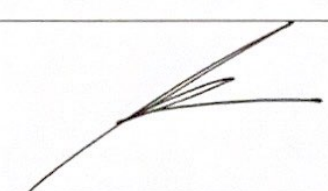
PUSAT LATIHAN PENGAJAR DAN KEMAHIRAN LANJUTAN  
(CIAS)

MS ISO 9001:2015

PK-CIAS-P02

## PROSEDUR KUALITI

### PK-CIAS-P02 PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

Disediakan Oleh	Diluluskan Oleh
HANIZA BINTI BURHAN  NOR AYANA BINTI MOKHTAR	TS. DR. MOHAMAD BIN SULAIMAN (PENGARAH)
	Tandatangan
	
Tarikh : 12 MAR 2020	Tarikh : 17 APR 2020

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini disediakan untuk memastikan maklumbalas pelanggan yang berkaitan dengan perkhidmatan penyediaan latihan kemahiran dan perkhidmatan lain yang berkaitan **dikendalikan** dalam masa **empat belas (14) hari bekerja** supaya perkhidmatan yang diberi dapat memenuhi kehendak dan kepuasan hati pelanggan.

## 2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh CIAST semasa mengendalikan semua aduan/pertanyaan/cadangan pelanggan yang terlibat dalam pelaksanaan latihan berkaitan perkhidmatan yang diberikan.

## 3.0 RUJUKAN

- 3.1. Garis Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001: 2015 Dalam Perkhidmatan Awam
- 3.2. Manual SPCC CIAST

## 4.0 DEFINISI & SINGKATAN

4.1	KP	Ketua Program
4.2	KBKP	Ketua Bahagian Khidmat Pengurusan
4.3	KPP	Ketua Penyelaras Program
4.4	PK	Pengurus Kualiti
4.5	CCO	<i>Customer Complaint Officer</i> (Pegawai Aduan Pelanggan)
4.6	Kakitangan	Semua kakitangan yang bertugas di CIAST
4.7	Urusetia	Urusetia KSP
4.8	SPCC	Sistem Pengurusan <i>Call Centre</i>

**5.0 PROSIDUR KERJA**

Tanggungjawab	Tindakan
<p><b>Kakitangan</b> <i>Borang berkaitan (BK-P02-01)</i></p> <p><b>CCO</b></p> <p><b>KP/KBKP</b> <i>Borang berkaitan (BK-P02-02)</i></p> <p><b>CCO/P(K)</b> <i>Borang berkaitan (BK-P02-02)</i></p>	<p>5.1 Menerima aduan/cadangan/pertanyaan secara kaedah lisan/email dan ambil tindakan-tindakan berikut: -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelanggan datang sendiri – minta pelanggan mengisi Borang Aduan Pelanggan (BK-P02-01)</li> <li>b. Aduan melalui telefon – penerima aduan mengisi Borang Aduan Pelanggan (BK-P02-01)</li> <li>c. Aduan semasa berdialog / perjumpaan dengan pelanggan – meminta pelanggan mengisi Borang Aduan Pelanggan (BK-P02-01).</li> <li>d. Aduan melalui E-mail – dimajukan kepada CCO/P(K)</li> </ul> <p>5.1.1 Menghantar aduan/pertanyaan/cadangan kepada CCO/P(K) dalam tempoh <b>dua (2) hari</b>.</p> <p>5.1.2 Memproses borang dan merekodkan aduan yang diterima dalam Rekod Aduan Pelanggan (BK-P02-03).</p> <p>5.1.3 Menghantar Borang Siasatan aduan Pelanggan (BK-P02-02) kepada program/bahagian yang terlibat sekiranya berasas dalam tempoh <b>dua (2) hari</b>.</p> <p>5.1.4 Kemukakan laporan siasatan aduan pelanggan, maklumbalas cadangan dan pertanyaan kepada CCO/P(K) dalam tempoh <b>tujuh (7) hari bekerja</b></p> <p>5.1.5 Maklum status aduan/tindakan kepada pengadu dalam tempoh <b>tiga (3) hari</b> dari tarikh Laporan siasatan diterima (tertakluk kepada jenis aduan).</p> <p>5.2 Menerima Aduan/cadangan/pertanyaan dari SPCC</p> <p>5.2.1 Semak sekiranya terdapat aduan/cadangan/pertanyaan dari Sistem Online</p>

<p><b>CCO</b>  <i>Borang berkaitan</i>  <i>(BK-P02-03)</i></p>	<p>5.2.2 Memproses kes yang diterima dan menyalurkan kepada program yang bertanggungjawab untuk mengambil tindakan – tindakan berikut: -</p> <p>5.2.3 <b><u>Aduan:</u></b> Membuat siasatan ke atas aduan yang di terima dan sediakan laporan hasil siasatan menggunakan Borang Laporan Siasatan Aduan Pelanggan sebagaimana perkara 5.11 hingga 5.15</p> <p>5.2.4 <b><u>Cadangan:</u></b> Mempertimbangkan cadangan yang di terima dan mengemukakan cadangan tersebut kepada pihak pengurusan yang terlibat.</p> <p>5.2.5 <b><u>Pertanyaan :</u></b> Penjelasan atau maklumbalas perlu dikemukakan kepada pelanggan secara terus.</p> <p>5.3 Email makluman kes-kes yang didapati melalui SPCC kepada Ketua-ketua Program (KP) yang berkaitan.</p> <p>5.4 CCO maklum kepada pelanggan hasil siasatan atau penyelesaian dalam masa 14 hari bekerja melalui sistem SPCC</p> <p>5.5 Mengumpul Laporan Aduan Pelanggan</p> <p>5.5.1 Melaporkan semua aduan/pertanyaan/cadangan secara bulanan samada secara manual atau sistem SPCC dalam Mesyuarat Pengurusan CIAST.</p> <p>5.5.2 Menganalisa semua Laporan Aduan Pelanggan dan data untuk dihantar kepada urusetia KSP untuk dibentangkan dalam mesyuarat.</p>
--	---

## 6.0 REKOD KUALITI

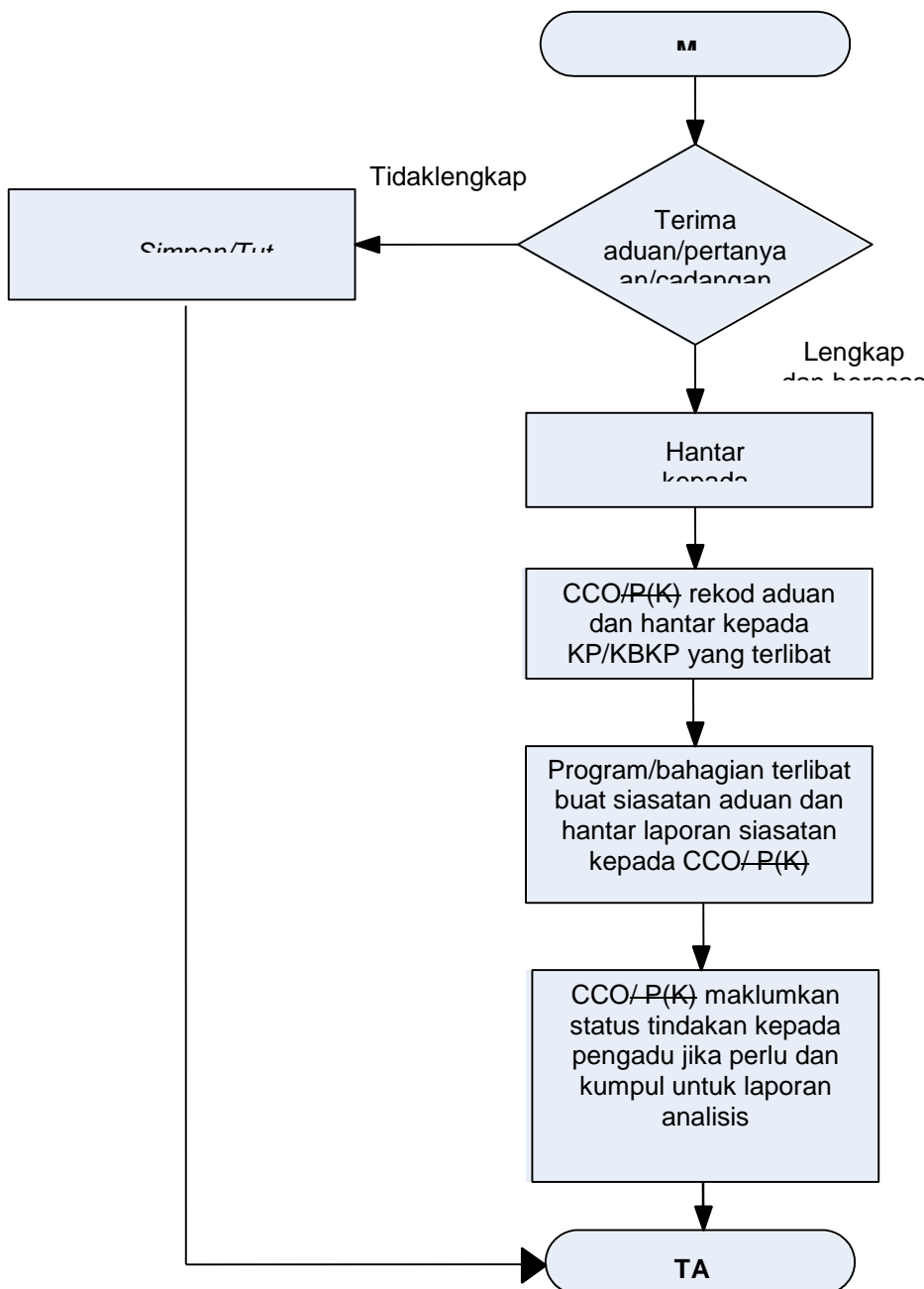
Bil	Jenis Rekod	No. Fail	Lokasi	Tempoh Simpanan
1	Borang Aduan/Pertanyaan/ Cadangan Pelanggan <b>(BK – P02 – 01)</b>	<b>CIAST 100-14/7/1 JLD 1</b>	CCO	<b>1</b> Tahun
2	Borang Laporan Siasatan Aduan Pertanyaan/ Cadangan Pelanggan <b>(BK - P02-02)</b>	<b>CIAST 100-14/7/1 JLD 1</b>	CCO	<b>1</b> Tahun
3	Borang Rekod Aduan Pertanyaan/ Cadangan Pelanggan <b>(BK - P02-03)</b>	<b>CIAST 100-14/7/1 JLD 1</b>	CCO	<b>1</b> Tahun

## 7.0 LAMPIRAN

- 7.1 Lampiran 1: Carta Alir Pengurusan Aduan Pelanggan Melalui Borang (Manual)  
(Aduan/Pertanyaan/Cadangan Bertulis)
- 7.2 Lampiran 2: Carta Alir Pengurusan Aduan Pelanggan Menerusi SPCC (Sistem)  
(Aduan/Pertanyaan/Cadangan Bertulis)

LAMPIRAN 1

**CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN MELALUI BORANG (MANUAL)  
(ADUAN/PERTANYAAN/CADANGAN BERTULIS)**



**CARTA ALIR PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN MENERUSI SPCC (SISTEM)  
(ADUAN/PERTANYAAN/CADANGAN)**

