



OPENAPPS

Harmonize **PEOPLE**, **BUSINESS** and **TECHNOLOGY**

MS ISO 9001:2015 Sistem Pengurusan Kualiti
OpenApps Sdn Bhd (548151-W)

Jadual Kandungan

I Penyedia dan Kelulusan	2
II Rekod Pindaan	3
III Senarai Pemegang Dokumen	3
1.0 Objektif	4
2.0 Skop	4
3.0 Rujukan	4
4.0 Definisi	4
4.1 Aduan	4
4.2 Maklumbalas Pelanggan	4
4.3. Mesyuarat	4
4.4 Pelanggan	5
5.0 Singkatan	5
6.0 Tanggungjawab dan Tindakan	5
7.0 Aliran Kerja	8
8.0 Rekod Kualiti	12
9.0 Lampiran	13
A - Borang Maklum Balas Pelanggan	13
B - Kajian Kepuasan Pelanggan	14

PROSEDUR PENGENDALIAN ADUAN, MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN PENGHARGAAN
SERTA PETI ADUAN/CADANGAN – PK(S).OA.01

I Penyedia dan Kelulusan

Nama	Tarikh
Disediakan Oleh:	2 Mei 2022
<hr/> Lt Kdr Ts. Mohd Zulhilmi bin Jamaluddin TLDM (Bersara) Wakil Pengurusan	
Diluluskan Oleh:	2 Mei 2022
<hr/> Abdul Hamid Shaikh MD	
No Salinan Terkawal:	
PK(S).OA.01()	

II Rekod Pindaan

Tarikh Pindaan	No Pindaan/No Keluaran	Rujukan Pindaan Mukasurat	Butir-butir Pindaan	Diluluskan Oleh
----------------	------------------------	---------------------------	---------------------	-----------------

III Senarai Pemegang Dokumen

No. Salinan Terkawal	Pemegang Dokumen
PK(S).OA.01(01)	Pengarah Urusan (MD) - (Management Dept.)
PK(S).OA.01(02)	Senior VP - (Management Dept.)
PK(S).OA.01(03)	Wakil Pengurusan
PK(S).OA.01(04)	Financial Controller - (Admin and Finance Dept.)
PK(S).OA.01(05)	Pengurus Sumber Manusia - (Admin and Finance Dept.)
PK(S).OA.01(06)	Pengurus Jabatan Jualan - (Sales Dept.)
PK(S).OA.01(07)	Pengurus Teknikal - (Technical Dept.)
PK(S).OA.01(08)	Eksekutif - (Management Dept.)
PK(S).OA.01(09)	Eksekutif - (Admin and Finance Dept.)
PK(S).OA.01(10)	Eksekutif - (Sales Dept.)
PK(S).OA.01(11)	Pengurus Dokumen
PK(S).OA.01(12)	Urusetia - (Admin and Finance Dept.)
PK(S).OA.01(13)	Simpanan - Registri

1.0 Objektif

Prosedur ini menggariskan langkah-langkah untuk mengendalikan aduan, maklumbalas pelanggan, kajian kepuasan pelanggan, penghargaan serta peti aduan/cadangan dengan berkesan dan sistematik.

2.0 Skop

Prosedur ini digunapakai oleh kakitangan Syarikat dalam mengendalikan aduan dari penerimaan aduan sehingga pelaksanaan siasatan aduan. Mengendalikan maklumbalas pelanggan, kajian hasil maklumbalas pelanggan dan kepuasan pelanggan, pengendalian penghargaan yang diterima serta pengendalian dan penjagaan peti aduan/cadangan pelanggan.

3.0 Rujukan

MK.OA.01 merujuk seksyen-seksyen berikut:

- a. Seksyen 4.4.2 Menyelenggarakan maklumat didokumentasikan;
- b. Seksyen 5.1.2 Fokus kepada pelanggan;
- c. Seksyen 8.2.1 Komunikasi dengan pelanggan; dan
- d. Seksyen 9.1.2 Kepuasan pelanggan.

4.0 Definisi

4.1 Aduan

Merupakan pernyataan rasa tidak puashati pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan Syarikat melalui cara berikut:

- i) Bertemu Pelanggan.
- ii) Telefon/Faksimili.
- iii) Bertulis (samada melalui surat, Media massa, e-mel atau laman web).

4.2 Maklumbalas Pelanggan

Maklumbalas pelanggan yang diterima sama ada secara lisan dan bertulis melalui surat, memo, faks, e-mel, telefon atau pelanggan (pengadu) hadir ke pejabat untuk membuat aduan yang berkaitan.

4.3. Mesyuarat

Mesyuarat bertujuan untuk membincangkan hal-hal pentadbiran semasa dan Sistem Pengurusan Kualiti serta membuat keputusan ke atas perkara yang dibincangkan. Ia termasuk keputusan Tindakan Pembetulan terhadap aduan pelanggan yang diterima dan diminitkan dalam Mesyuarat MD atau Mesyuarat Operasi. Keahlian mesyuarat ialah:

- a. MD/WP;
- b. TWP;
- c. Pengurus Kewangan/Pentadbiran; dan
- d. Wakil Jabatan.

4.4 Pelanggan

Sebagaimana yang dimaksudkan di dalam seksyen 3.6 MK.OA.01.

5.0 Singkatan

- 5.1 MK - Manual Kualiti.
- 5.2 MKSP - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.
- 5.3 PK - Prosedur Kualiti.
- 5.4 TWP - Timbalan Wakil Pengurusan.
- 5.5 WP - Wakil Pengurusan.

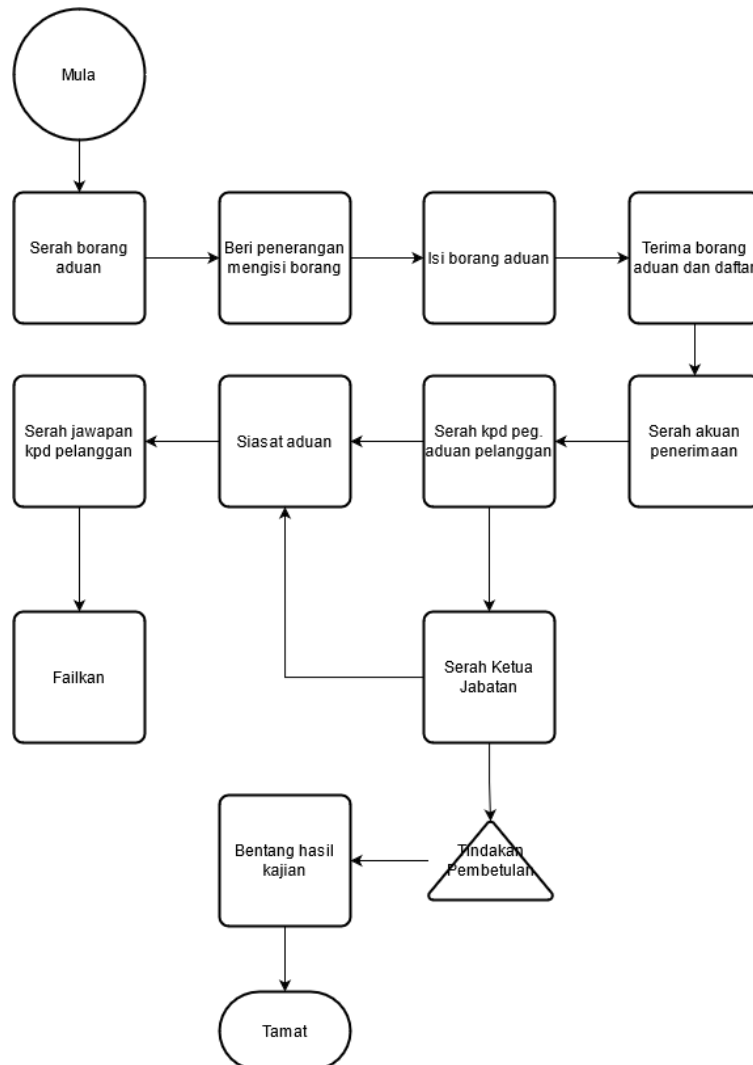
6.0 Tanggungjawab dan Tindakan

Tanggungjawab	Tindakan
WP/TWP	A. Pengendalian Aduan/Maklumbalas Pelanggan 1. Arahkan pelanggan mengisi Borang Aduan dan Maklumbalas Pelanggan dengan lengkap. 2. Beri penerangan tatacara pengisian. 3. Daftarkan dalam Buku Log Aduan Pelanggan/Maklumbalas Pelanggan. 4. Isikan Borang Aduan jika aduan lengkap diterima melalui telefon/faksimili/media massa. Terima dan teliti semua aduan yang diterima daripada pelanggan. 5. Serahkan Aduan Penerimaan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan kepada pelanggan. 6. Majukan Aduan Penerimaan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan kepada pelanggan jika aduan lengkap diterima melalui telefon/faksimili/media massa dalam tempoh 3 hari waktu bekerja dari tarikh terima aduan. 7. Serahkan Borang Aduan dan Maklumbalas Pelanggan kepada Pegawai Sekretariat/Pegawai Pengendali Aduan Pelanggan. 8. Terima dan teliti aduan/maklumbalas pelanggan. 9. Serahkan kepada Ketua Cawangan yang bertanggungjawab ke atas aduan/maklumbalas yang diajukan.
Ketua Jabatan	10. Buat siasatan dan catatkan maklumat punca aduan serta cadangan tindakan pembetulan. 11. Serahkan Borang Aduan/Maklumbalas Pelanggan kepada Wakil Pengurusan/Timbalan Wakil Pengurusan.
WP/TWP	12. Catatkan butiran keputusan tindakan Pembetulan/Penilaian. 13. Serahkan kepada MD untuk pengesahan Tindakan Pembetulan/Penilaian.

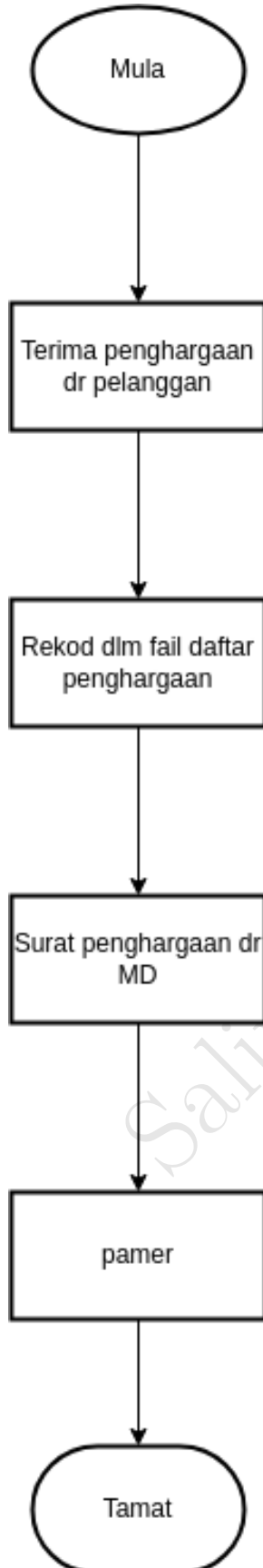
Tanggungjawab	Tindakan
MD	14. Sahkan catatan keputusan Tindakan Pembetulan/Penilaian yang telah dibuat komen (jika berkenaan). 15. Serahkan kepada Pegawai Sekretariat/Pegawai Pengendali Aduan Pelanggan untuk difailkan.
Sekretariat ISO/ WP/TWP	16. Pastikan keseluruhan Borang Aduan/Maklumbalas Pelanggan dilengkapkan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh terima aduan. Sekiranya Tindakan Pembetulan hendak diputuskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengendalian Aduan Pelanggan, pastikan ia dilaksanakan dalam tempoh 30 hari dari tarikh terima aduan. 17. Majukan keputusan Tindakan Pembetulan yang telah disahkan kepada pelanggan (jika perlu). 18. Arahkan Cawangan yang berkaitan supaya melaksanakan tindakan telah disahkan oleh MD. 19. Failkan Borang Aduan/Maklumbalas Pelanggan yang telah disahkan.
MD/WP	20. Pengerusikan mesyuarat dan bentang prestasi aduan/maklumbalas pelanggan dan keputusan Tindakan Pembetulan (jika ada). 21. Bentangkan laporan kajian dan analisis aduan pelanggan semasa MKSP.
Sekretariat ISO	22. Failkan Minit Mesyuarat.
Ketua Jabatan	23. Laksanakan Tindakan Pembetulan.
Sekretariat ISO Peg. Pengendali Aduan Pelanggan	B. Pengendalian Kajian Kepuasan Pelanggan 24. Terima Borang Kepuasan Pelanggan dari pelanggan. 25. Jika borang dimasukkan oleh pelanggan ke dalam peti aduan/cadangan rujuk pengendalian Peti Aduan/Cadangan. 26. Kumpul, semak dan analisa semua Borang Kepuasan Pelanggan yang diterima. 27. Buat analisa berdasarkan maklumat yang diisi oleh pelanggan di dalam Borang Kepuasan Pelanggan. 28. Serahkan analisa kepuasan pelanggan kepada WP/TWP untuk keputusan/penilaian analisa
WP/TWP	29. Buat keputusan/penilaian analisa dan serah kembali kepada Sekretariat ISO/ Pegawai Pengendali Aduan Pelanggan.
WP	30. Pengerusikan mesyuarat dan bentangkan keputusan analisa.
Sekretariat ISO	31. Arahkan Cawangan yang berkaitan untuk melaksanakan Tindakan Pembetulan hasil dari keputusan analisa/mesyuarat. 32. Failkan analisa kepuasan pelanggan dan Borang Kepuasan Pelanggan.
Ketua Jabatan	33. Laksanakan Tindakan Pembetulan (jika berkenaan).
WP/TWP	34. Bentangkan laporan kajian dan analisa semasa MKSP.
MD WP/TWP	C. Pengendalian Penghargaan 35. Terima penghargaan daripada pelanggan dalaman dan luaran. 36. Arahkan Kerani rekodkan dalam Buku/Fail Daftar Penghargaan.
Kerani	37. Terima penghargaan dari MD/WP. 38. Rekodkan dalam Buku/Fail Daftar Penghargaan. 39. Pamerkan penghargaan mengikut tempoh bersesuaian (jika perlu).
MD WP/TWP	D. Pengendalian Peti Aduan/Cadangan 40. Rancang bentuk, lokasi dan keperluan Peti Aduan/Cadangan. 41. Arahkan Eks. Kewangan/Pentadbiran untuk menyediakan Peti Aduan/Cadangan. 42. Lantik pegawai pengendali untuk mengawal selia Peti Aduan/Cadangan sebilangmasa.
Eks. Kewangan/ Pentadbiran	43. Sedia dan daftarkan penempatan Peti Aduan/Cadangan di lokasi yang telah ditetapkan.
Sekretariat ISO	44. Kawal selia Peti Aduan/Cadangan sebilangmasa.

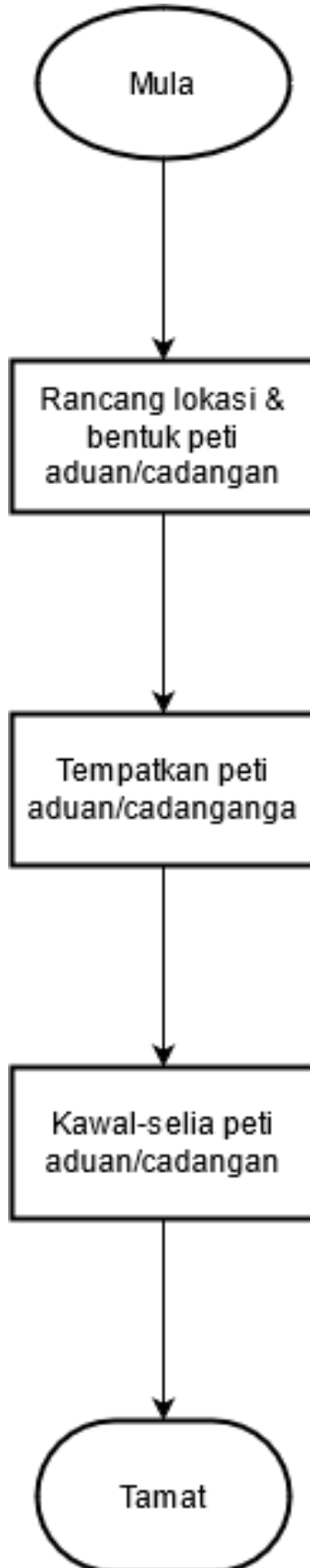
Tanggungjawab	Tindakan
Sekretariat ISO	E. Aduan Pelanggan 45. Kumpul Borang Kepuasan Pelanggan dari Peti Aduan/Cadangan setiap hari (jika ada). 46. Patuhi Bhg B Pengendalian Kajian kepuasan Pelanggan bilangan 24 hingga 34.

7.0 Aliran Kerja









8.0 Rekod Kualiti

Bil	Rekod	Tempoh Penyimpanan	Lokasi	Klasifikasi
1.	Borang Aduan Pelanggan	5 Tahun	Sekretariat	Terhad
2	Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pengendalian Aduan Awam	5 Tahun	Sekretariat	Terhad

9.0 Lampiran

A - Borang Maklum Balas Pelanggan

BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN [PK(S).OA.01-B01]

Maklumat Pelanggan:

No Kp: _____ Nama: _____

No tel/email: _____

Tarikh: _____ Tandatangan: _____

Butiran:

Tindakan: Pegawai Perhubungan Pelanggan/Pengurus Jabatan

Kategori: 1 - Pertanyaan/Aduan 2 - Maklum balas 3 - Cadangan

Tarikh: _____ Tandatangan: _____

Pengesahan Tindakan: Pegawai Perhubungan Pelanggan/Pengurus Jabatan

Tarikh: _____ Tandatangan: _____

B - Kajian Kepuasan Pelanggan

Kajian Kepuasan Pelanggan [PK(S).OA.01-B02]

Sila tandakan tahap penilaian perkara-perkara berikut di ruang yang disediakan.

Bil	Pemerhatian	Terbaik	Baik	Sederhana	Tidak Memuaskan
		(9)	(8 – 7)	(6 – 4)	(3 – 1)
1.	Perkhidmatan yang disediakan				
2.	Masa menunggu				
3.	Keselesaan tempat menunggu				
4.	Layanan yang diberikan				
5.	Penjelasan oleh staf				
6.	Kemudahan yang disediakan				
7.	Kebersihan persekitaran				
8.	Penampilan diri staf				
9.	Pengetahuan staf mengenai perkara dirujuk				
10.	Komunikasi staf				

Terima kasih di atas maklumat anda.