
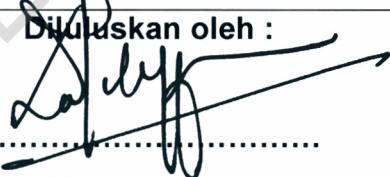


PERBENDAHARAAN MALAYSIA

**PROSEDUR KUALITI
PK.PERB(K) – 02**

PENGENDALIAN ADUAN BERKAITAN KERETA KONSESI

Disediakan oleh :  Tandatangan		Diluluskan oleh :  Tandatangan	
Nama	Dato' Hj. Za'ba Bin Hj. Che Rus	Nama	Dato' Zalekha binti Hassan
Jawatan	Setiausaha Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam dan Khidmat Pengurusan	Jawatan	Timbalan Ketua Setiausaha Perbendaharaan (Pengurusan)
Tarikh	29 Julai 2010	Tarikh	30 Julai 2010

NO. KAWALAN SALINAN

NO. KELUARAN : 01

TARIKH : 2 Ogos 2010

REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI

BIL.	NO. KELUARAN	TARIKH PINDAAN	KETERANGAN MENGENAI PINDAAN
<p>SALINAN TIDAK TERKAWAL</p>			

1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan aduan mengenai kereta konsesi dapat dikendalikan dengan teratur.

2. SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh Unit Kemudahan Kenderaan (Unit DS5), Seksyen Dasar Saraan, Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam dan Khidmat Pengurusan bagi mengendalikan aduan mengenai kereta Konsesi.

3. RUJUKAN

3.1 Manual Kualiti

- Seksyen 7.1 - Perancangan Bagi Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan
- Seksyen 7.2.1 - Menentukan Keperluan Produk atau Perkhidmatan
- Seksyen 7.2.2 - Semakan Semula Keperluan Produk atau Perkhidmatan
- Seksyen 7.5.1 - Kawalan Ke atas Proses Penghasilan dan Penyampaian/ Produk atau Perkhidmatan
- Seksyen 7.5.3 - Identifikasi dan Kemudahkesanan
- Seksyen 7.5.5 - Pemuliharaan Produk
- Seksyen 8.2.1 - Kepuasan Pelanggan
- Seksyen 8.2.3 - Pemantauan dan Pengukuran Proses
- Seksyen 8.2.4 - Pemantauan dan Pengukuran Produk atau Perkhidmatan

Seksyen 8.3 - Kawalan ke atas Produk atau Perkhidmatan yang tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan.

3.2 *Concession Agreement Between The Government Of Malaysia And SPANCO Sdn. Bhd dated 30 October 1993;*

3.3 *Supplemental Agreement To The Concession Agreement Dated 30 October 1993 Between The Government Of Malaysia And Spanco Sdn Bhd;*

3.4 Pekeliling Perbendaharaan Bil. 13 Tahun 1993 - Peraturan Penyewaan Kereta Rasmi dan Kereta Jabatan Di Bawah Penswastaaan Kereta-Kereta Saloon Kerajaan;

3.5 Buku Panduan Kereta Rasmi Jawatan.

4. DEFINISI

4.1 Aduan

Ketidakpuasan aduan mengenai kereta konsesi.

4.2 Kereta Konsesi

Kereta saloon yang dipajak oleh Kerajaan daripada SPANCO.

4.3 SPANCO

Syarikat SPANCO Sdn. Bhd. iaitu syarikat konsesi yang dilantik oleh Kerajaan Persekutuan untuk membekalkan kereta saloon kepada Kementerian/ Jabatan Persekutuan.

5. SINGKATAN

- Unit DS5 - Unit Kemudahan Kenderaan, Seksyen Dasar Saraan, Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam dan Khidmat Pengurusan
- Pegawai Unit DS5 - KS(DS)/ JK(DS)/ KPSU(DS)5/ PSU(DS)8/ PPTT(DS)/ PTEK(DS)1/ PTEK(DS)2/ PPTK(DS)2/ PPT(DS)
- KS(DS) - Ketua Seksyen Dasar Saraan
- JK(DS) - Jurutera Kanan Unit DS5
- KPSU(DS)5 - Ketua Penolong Setiausaha Unit DS5
- PSU(DS)8 - Penolong Setiausaha Unit DS5
- PPTT(DS) - Penolong Pegawai Tadbir Tinggi Unit DS5
- PTEK(DS)1 - Penolong Jurutera Kanan 1 Unit DS5
- PTEK(DS)2 - Penolong Jurutera Kanan 2 Unit DS5
- PPTK(DS)2 - Penolong Pegawai Tadbir Kanan Unit DS5
- PPT(DS) - Penolong Pegawai Tadbir Unit DS5
- PT(DS)11 - Pembantu Tadbir 11 Unit DS5
- PT(DS)12 - Pembantu Tadbir 12 Unit DS5
- PT(DS)13 - Pembantu Tadbir 13 Unit DS5
- PT(DS)14 - Pembantu Tadbir 14 Unit DS5

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
Pegawai Unit DS5	1. Terima aduan mengenai pembaikan dan penyelenggaraan kereta konsesi daripada Kementerian/ Jabatan/ Pengguna melalui; <ol style="list-style-type: none"> a. Surat. b. Telefon, emel dan lisan dan rekodkan butir-butir aduan dalam Borang Maklumat Aduan seperti Lampiran A.
Pegawai Unit DS5	2. Serahkan aduan kepada KS(DS)/ JK(DS)/ KPSU(DS)5 untuk arahan lanjut.
KS(DS)/ JK(DS)/ KPSU(DS)5	3. Catat arahan di perenggan D, Borang Maklumat Aduan/ surat aduan.
PTEK(DS)1/ PTEK(DS)2	4. Sekiranya aduan berkaitan masalah pembaikan; <ol style="list-style-type: none"> a. Mengemukakan surat pemakluman temujanji kepada pengadu untuk pemeriksaan kereta. b. Membuat pemeriksaan dan menyediakan laporan menggunakan format seperti di Lampiran B. c. Kemukakan laporan pemeriksaan dan borang aduan kepada KS(DS)/ JK(DS)/ KPSU(DS)5 di Borang Maklumat Aduan.
KS(DS)/ JK(DS)/ KPSU(DS)5	d. Beri arahan mengenai tindakan yang perlu diambil.

Tanggungjawab	Tindakan
PTEK(DS)1/ PTEK(DS)2 PSU(DS)8/ PPTT(DS)/ PPTK(DS)2/ PPT(DS)	e. Laksanakan pemeriksaan dan maklumkan kepada pengadu hasil pemeriksaan. 5. Sekiranya aduan tidak melibatkan pembaikan; a. Siasat aduan yang dikemukakan. b. Maklumkan kepada pengadu.

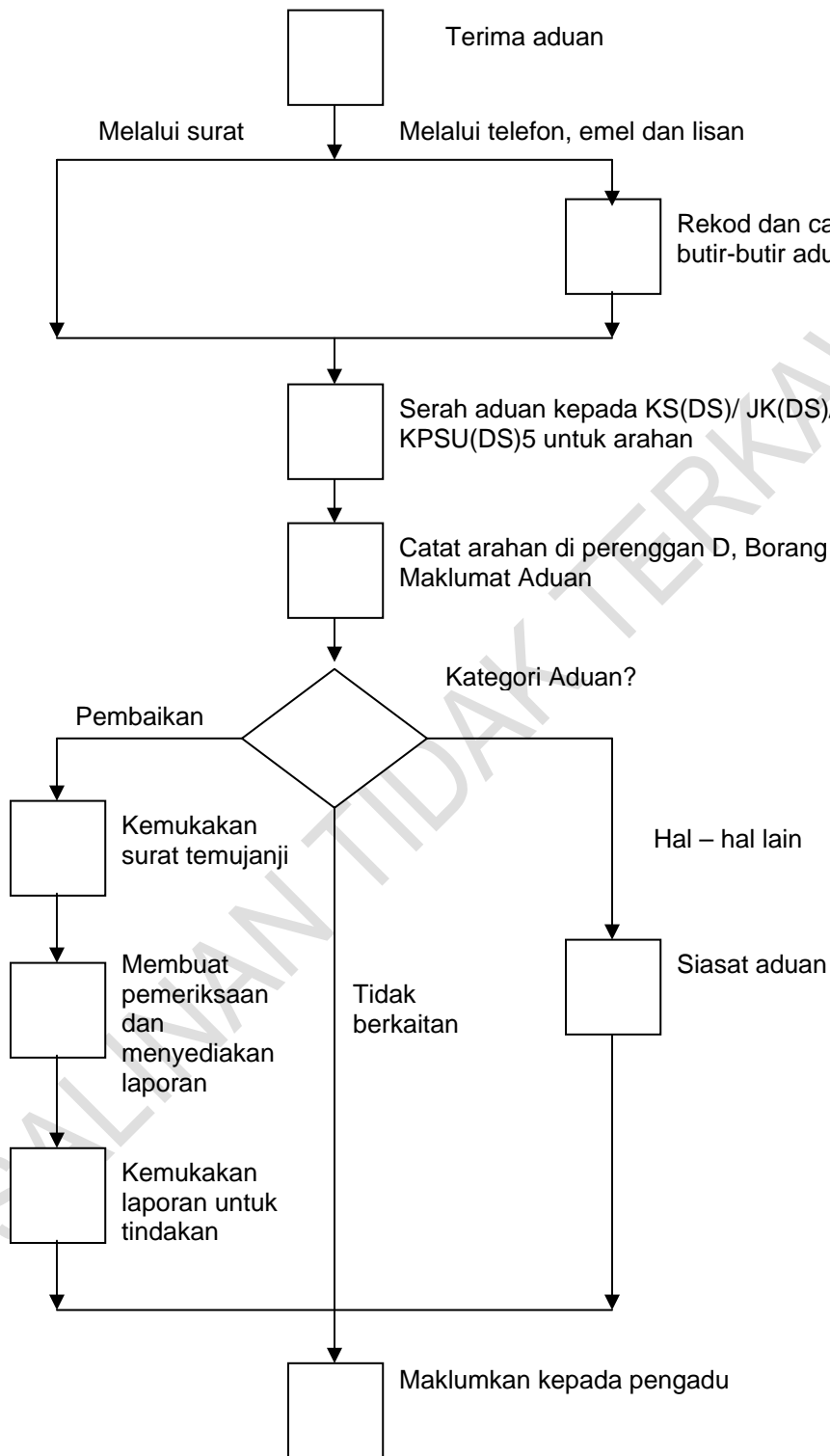
SALINAN TIDAK TERKAWAL

7. REKOD KUALITI

Bil.	Rekod-Rekod Kualiti	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Surat aduan	Unit DS5	5 Tahun
2.	Borang Maklumat Aduan	Unit DS5	5 Tahun
3.	Surat temujanji untuk pemeriksaan kenderaan	Unit DS5	5 Tahun
4.	Surat makluman hasil pemeriksaan	Unit DS5	5 Tahun
5.	Surat makluman aduan lain.	Unit DS5	5 Tahun

SALINAN TIDAK TERKYAWAN

8. CARTA ALIRAN KERJA



Lampiran A

BORANG MAKLUMAT ADUAN

&

Lampiran B

LAPORAN PEMERIKSAAN KENDERAAN

SALINAN TIDAK TERKAWAL

BORANG MAKLUMAT ADUAN

A. MAKLUMAT PENGADU

Nama Kementerian/ Jabatan/ Pengguna :

Alamat :

No. Tel :

B. KAEDAH ADUAN

Surat Telefon Datang Sendiri Akhbar Emel

Lain-lain.....

C. PERKARA YANG DILAPORKAN

Tandatangan : Tarikh :

Nama :

Jawatan :

D. TINDAKAN ATAU ARAHAN KS(DS)/ JK(DS)/ KPSU(DS)5

Tandatangan :

Tarikh :

Nama :

Jawatan :

Lampiran B

LAPORAN PEMERIKSAAN KENDERAAN

No. Kenderaan : Jenis :

Tarikh Pendaftaran : Tamat Pajakan :

Pengguna :

Kementerian/ Jabatan :

Bacaan Odometer :

Tarikh Pemeriksaan :

Tempat Pemeriksaan :

BIL.	PERKARA	CATATAN

GAMBAR (Jika ada)

ULASAN/ SYOR

Disediakan oleh :

NAMA :

JAWATAN :