

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 1
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	

**PROSEDUR  
 PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN**

T.T. PENULIS	JAWATAN	TARIKH
 RUZAIMAH BINTI LATIF	PENOLONG SETIAUSAHA PEROLEHAN KERAJAAN PSPK(PS)2	04 Februari 2015
T.T. PENYEMAK	JAWATAN	TARIKH
 WAN AZWAR ZAIHAN BIN WAN AHMAD	KETUA PENOLONG SETIAUSAHA PEROLEHAN KERAJAAN KPSPK(PS)	10 Februari 2015
T.T. YANG MELULUS	JAWATAN	TARIKH
 Y.BHG. DATUK MOHAMED BIN JUSOH	TIMBALAN SETIAUSAHA BAHAGIAN PEROLEHAN KERAJAAN TSBPK(S)	12 Februari 2015



**PROSEDUR  
SOKONGAN**


**PENGENDALIAN  
ADUAN PELANGGAN**

No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006  
 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015  
 Muka Surat : 2

**REKOD PINDAAN**

**Adalah menjadi tanggungjawab pegawai dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.**

<b>Tarikh Pindaan</b>	<b>Tarikh Kuatkuasa</b>	<b>Rujukan Pindaan/ Mukasurat Terlibat</b>	<b>Butir-butir Pindaan</b>
26/02/2009	26/02/2009	1	Mengeluarkan jadual (No. Salinan / dikeluarkan kepada)
26/02/2009	26/02/2009	1 hingga 17	Memasukkan no. pindaan
01/03/2011	01/03/2011	15	Memasukkan Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan Firma Perunding dan Kontraktor Bekalan dan Perkhidmatan
01/03/2011	01/03/2011	16	Mengeluarkan Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan Kementerian Kewangan seperti di Lampiran D
02/02/2012	02/02/2012	1	Pindaan nama pegawai dokumen
02/02/2012	02/02/2012	21	Memasukkan Borang Rekod Siasatan Aduan Pelanggan Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan PS/UPS/006/G
27/02/2012	27/02/2012	8	Memasukkan penggunaan borang PS/UPS/006/G
27/2/2012	27/2/2012	11	Memasukkan Borang Rekod Siasatan Aduan Pelanggan dalam Rekod Kualiti
04/02/2013	04/02/2013	1	Pindaan nama pegawai dokumen
04/02/2013	04/02/2013	5 hingga 7	Klausa 6.0 - Tanggungjawab dan tindakan
04/02/2013	04/02/2013	10	Carta Aliran Kerja- Pengurusan Maklum Balas Kepuasan Pelanggan
04/02/2013	04/02/2013	12	Borang Rekod Panggilan Masuk PS/UPS/006/A
04/02/2015	04/02/2015	1	Pindaan nama Wakil Pengurusan dan pegawai dokumen
04/02/2015	04/02/2015	1 hingga 21	Memasukkan no. Pindaan/ ruj. Dokumen/tarikh
04/02/2015	04/02/2015	4	Klausa 5.0 Singkatan/ Ringkasan - Pindaan gelaran jawatan pegawai

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 3
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini menyediakan garis panduan untuk memastikan pengurusan aduan di Unit Pendaftaran Syarikat (UPS) yang diterima dari pelanggan melalui pelbagai saluran seperti kaunter, borang maklum balas, telefon, e-mail dan sebagainya dapat dilaksanakan dengan cekap, mesra pengguna dan memenuhi kehendak pelanggan.

## 2.0 SKOP


Prosedur ini akan digunakan semasa menguruskan semua aduan yang diterima dari pelanggan yang berurusan untuk berdaftar dengan Kementerian Kewangan Malaysia.

## 3.0 RUJUKAN

### 3.1 Manual Kualiti

- 4.2.1 - Am (Sistem Pengurusan Kualiti)
- 4.2.3 - Kawalan Dokumen
- 4.2.4 - Kawalan Rekod
- 5.3 - Dasar Kualiti
- 5.5.1 - Tanggungjawab dan Kuasa
- 5.6 - Kajian Semula Pengurusan
- 6.2.2 - Kompetensi, Latihan dan Kesedaran
- 7.2.3 - Komunikasi Dengan Pelanggan
- 7.5.3 - Identifikasi dan Kemudahkesanan
- 8.0 - Pengukuran, Penganalisan dan Penambahbaikan
- 8.2.1 - Kepuasan Hati Pelanggan
- 8.2.2 - Audit Dalaman
- 8.3 - Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan
- 8.4 - Analisis Data
- 8.5.2 - Tindakan Pembetulan
- 8.5.3 - Tindakan Pencegahan

### 3.2 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 4 Tahun 1992 - Pengendalian Pengaduan Awam bertarikh 30 Julai 1992

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 4
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	


## 4.0 DEFINISI

### 4.1 Aduan

Perkara yang berkaitan dengan ketidakpuasan hati pelanggan, cadangan penambahbaikan, penghargaan dan lain-lain terhadap perkhidmatan yang disampaikan oleh UPS.

## 5.0 SINGKATAN

- |      |                         |   |  |
|------|-------------------------|---|--|
| 5.1  | SBPK                    | - | Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan   |
| 5.2  | TSBPK (S)               | - | Timbalan Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan (Sistem Perolehan, Maklumat dan Pendaftaran) |
| 5.3  | KPSPK (PS)              | - | Ketua Penolong Setiausaha Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat)                          |
| 5.4  | PSPK (PS)               | - | Penolong Setiausaha Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat)                                |
| 5.5  | PPTKPK (PS)             | - | Penolong Pegawai Tadbir Kanan Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat)                      |
| 5.6  | PPTPK (PS)              | - | Penolong Pegawai Tadbir Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat)                            |
| 5.7  | KPT (S)                 | - | Ketua Pembantu Tadbir (Sistem Perolehan, Maklumat dan Pendaftaran)                           |
| 5.8  | PT (PS)                 | - | Pembantu Tadbir (Pendaftaran Syarikat)   |
| 5.9  | PT(PS)/SA/<br>BPK ADMIN | - | Pegawai Yang Dipertanggungjawabkan Mentadbir Sistem Dan Serahan Sijil Secara Atas Talian     |
| 5.10 | CDCSB                   | - | Commerce Dot Com Sdn Bhd   |

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 5
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	

5.11 Unit PU - Unit Khidmat Pengurusan (PU)

## 6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PT (PS)	<p>Terima aduan daripada pelanggan melalui telefon atau secara bertulis (faks, surat atau e-mail).</p> <p>Daftar aduan mengikut cara aduan diterima:-</p> <p><b>A. Aduan melalui telefon</b></p>
PT (PS)	<p>Daftar aduan di dalam <b>Borang Rekod Panggilan Masuk</b> dengan memasukkan maklumat seperti berikut:-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombor rujukan permohonan / Pendaftaran</li> <li>▪ Nama Syarikat</li> <li>▪ Perkara</li> </ul>
PT(PS)	<p>Mengemukakan slip aduan seperti <b>Borang PS/UPS/006/C</b> kepada KPSPK(PS) untuk tindakan.</p>
KPSPK(PS)	<p>Menyemak dan mengenal pasti pegawai yang berkaitan untuk tindakan.</p>
PSPK(PS)/PPTKPK(PS)/ PPTPK (PS)	<p>Buat siasatan untuk mengenalpasti kes untuk ditangani dan selepas tindakan diambil, slip aduan dikemukakan kepada Urus Setia pengurusan kualiti untuk tujuan rekod.</p>



**PROSEDUR  
SOKONGAN**

No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006  
Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015  
Muka Surat : 6

**PENGENDALIAN  
ADUAN PELANGGAN**

KPT (S)/PT(PS)	<b>B. Aduan Bertulis (faks atau surat)</b>  Merekod aduan dan mengemukakan surat aduan yang diterima kepada KPSPK(PS) untuk tindakan. Rekod aduan adalah seperti <b>Borang PS/UPS/006/B</b>
KPSPK (PS)	Menyemak surat dan mengenal pasti pegawai yang berkaitan untuk tindakan.
KPT (S)	Mengedarkan kepada pegawai yang telah dikenalpasti.
PSPK(PS)/PPTKPK(PS)/ PPTPK (PS)	Siasat aduan dan kenalpasti kes dan buka fail jika perlu. Sedia surat jawapan kepada pengadu dan salinan kepada Urus Setia pengurusan kualiti. Segala aduan hendaklah menggunakan Borang Siasatan Aduan Pelanggan ( <b>PS/UPS/006/G</b> ) dan disimpan dalam fail ( <b>K.KEW/PK/PS/1100/000000/165/55</b> ).
SBPK/ TSBPK (S)/ KPSPK (PS)	Tindakan pembetulan dilaksanakan (jika perlu). Perakukan dan tandatangan surat jawapan.
PT (PS)	Mengepos surat/ Maklumbalas atas talian
KPSPK (PS)	<b>C. Pengurusan Maklum Balas Kepuasan Pelanggan Kaunter BPK</b>  Terima memo dari Unit PU dan Borang Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Kaunter BPK seperti <b>Borang PS/UPS/006/D</b> .
KPSPK (PS)	Semak memo dan kenalpasti pegawai yang berkaitan.
PPTPK (PS)	Mengambil tindakan ke atas maklum balas kepuasan pelanggan kaunter BPK dan kemukakan kepada KPT (S).




**PROSEDUR  
SOKONGAN**

No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006  
Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015  
Muka Surat : 7

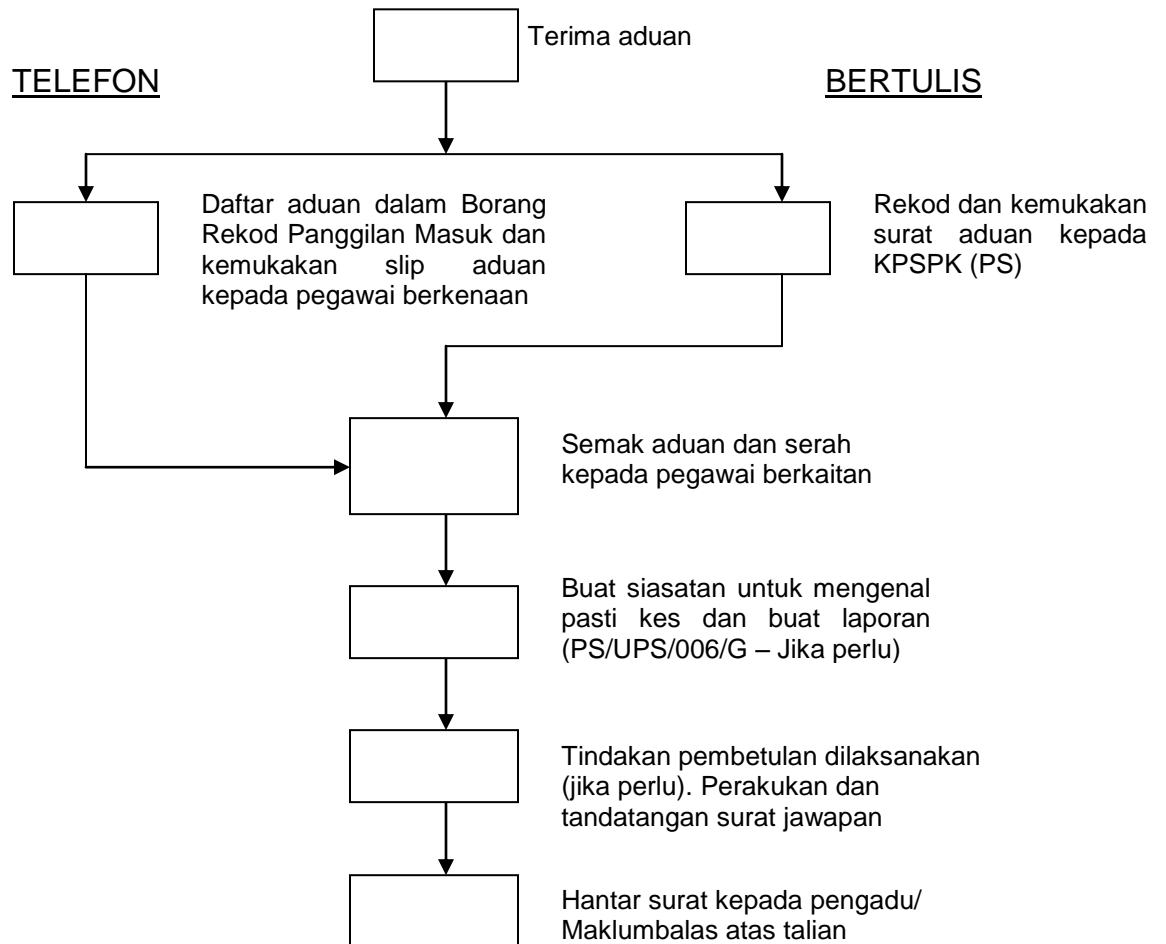
**PENGENDALIAN  
ADUAN PELANGGAN**

KPT (S)	Mengemukakan maklum balas kepada Unit PU dan salinan kepada Urus Setia Pengurusan Kualiti.
PT(PS)/SA	<b>D. Pengurusan Maklum Balas Kepuasan Pelanggan Pendaftaran Syarikat.</b> Borang Maklum Balas Kepuasan Pelanggan akan dilengkapkan oleh pelanggan secara atas talian melalui Sistem ePerolehan sebelum Sijil Virtual dijana oleh pelanggan.
PT (PS)	Kumpul dan rekod borang yang diterima dan kemukakan kepada Urus Setia Pengurusan Kualiti.
Urus Setia	Rekod dan analisa maklum balas serta kemukakan laporan kepada KPSPK (PS).
KPSPK (PS)	Mengkaji dan kemukakan syor kepada MKSP.

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 8
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	

## 7.0 CARTA ALIRAN KERJA

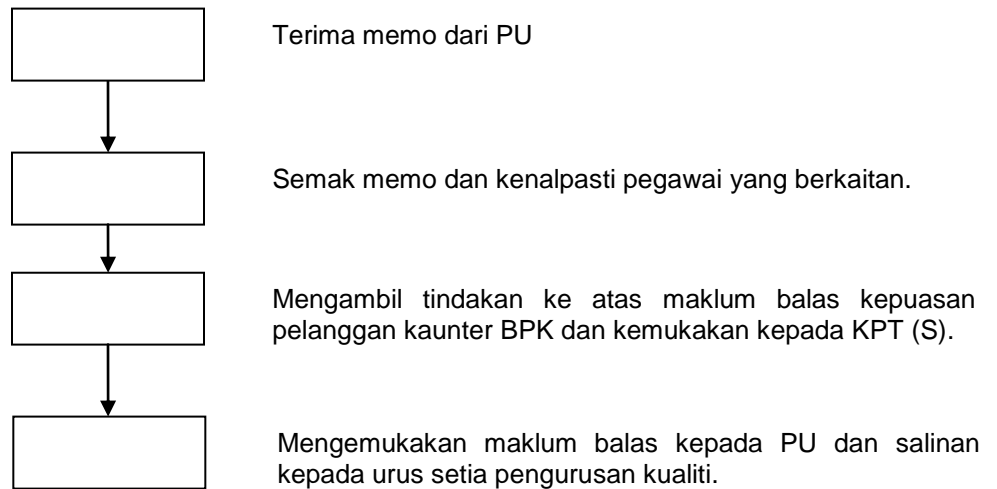
### A. ADUAN MELALUI TELEFON DAN BERTULIS (Rujuk 6A dan 6B)






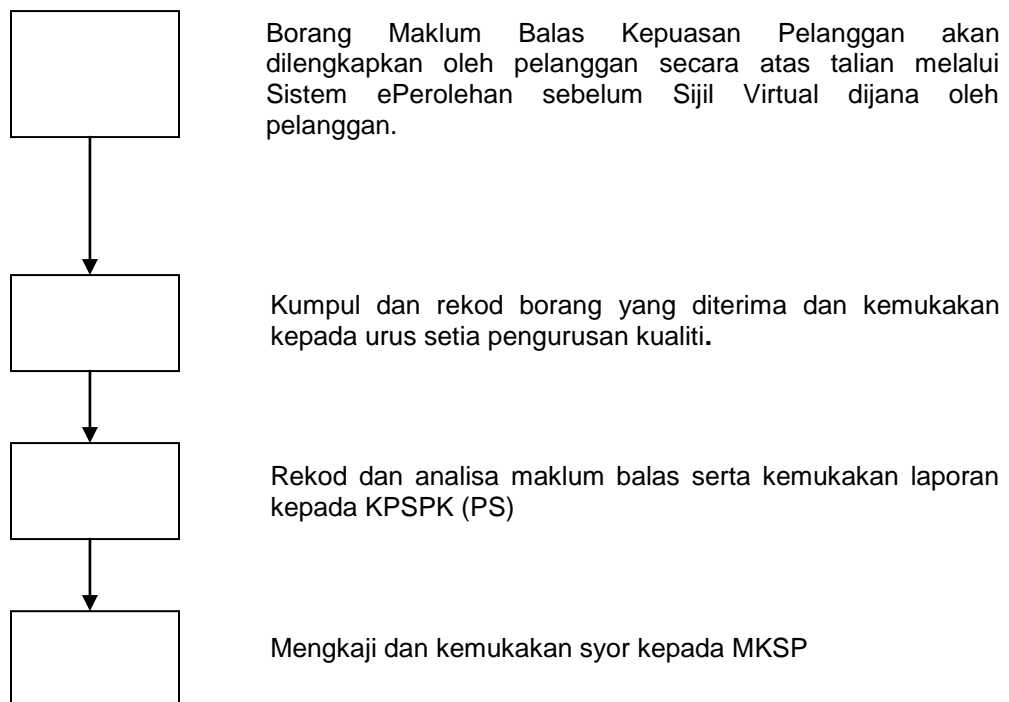
	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 9
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	


**B. PENGURUSAN MAKLUM BALAS KEPUASAN PELANGGAN  
KAUNTER BPK (Rujuk 6C)**



	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 10
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	

**C. PENGURUSAN MAKLUM BALAS KEPUASAN PELANGGAN  
PENDAFTARAN SYARIKAT**




	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 11
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	

## 8.0 REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN	LAMPIRAN
1.	Rekod Panggilan Masuk	UPS	5 tahun	PS/UPS/006/A
2.	Rekod Aduan Pelanggan	UPS	5 tahun	PS/UPS/006/B
3.	Slip Aduan Melalui Telefon	UPS	Mengikut tempoh yang bersesuaian	PS/UPS/006/C
4.	Borang Kepuasan Pelanggan Bagi Kaunter Bahagian Perolehan Kerajaan (BPK)	UPS	Mengikut tempoh yang bersesuaian	PS/UPS/006/D
5.	Borang Maklum Balas Kepuasan Pelanggan (Syarikat Bekalan dan Perkhidmatan)	Sistem eP	5 tahun	PS/UPS/006/E
6.	Borang Maklum Balas Kepuasan Pelanggan (Firma Perunding)	Sistem eP	5 tahun	PS/UPS/006/F
7.	Borang Rekod Siasatan Aduan Pelanggan	UPS	5 tahun	PS/UPS/006/G





	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 14
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	

**PS/UPS/006/C**



## ADUAN MELALUI

**TARIKH** : .....

**MASA** : .....**PAGI/PETANG**

**BUTIR-BUTIR PENGADU:**

**NAMA** : .....

**DARI** : .....

**NO. RUJUKAN** : .....

**MAKLUMAT ADUAN** : .....

.....


.....

**DITERIMA OLEH:**

**NO SAMBUNGAN** : 3166/4341/.....

**ULASAN KPSPK(PS)** : .....

.....

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 15
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	


**PS/UPS/006/E**

**BORANG MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN  
KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA  
(SYARIKAT BEKALAN DAN PERKHIDMATAN)**

No. Pendaftaran : 357 - .....

Nama Pegawai Proses : .....

1. Adakah permohonan pendaftaran dilakukan sendiri oleh syarikat?  
 Ya  Tidak
  
2. Jenis permohonan
  - Permohonan Baru (Bidang Biasa) diproses dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen dikunci masuk (*key in*) ke dalam Sistem ePerolehan.
  - Permohonan Tambah Bidang (Bidang Biasa) diproses dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen dikunci masuk (*key in*) ke dalam Sistem ePerolehan.
  - Permohonan Mengemaskini Profil diproses dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh dokumen dikunci masuk (*key in*) ke dalam Sistem ePerolehan.
  - Permohonan Pembaharuan (Bidang Biasa) diproses dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen dikunci masuk (*key in*) ke dalam Sistem ePerolehan.
  
3. Status Permohonan Tuan  
 Lulus  Tolak
  
4. Adakah permohonan tuan telah diproses dalam tempoh yang ditetapkan?  
 Ya  Tidak
  
5. Proses Pendaftaran
  - a) Adakah syarat / peraturan senang difahami dan memudahkan proses pendaftaran?  
 Ya  Tidak
  
  - b) Adakah anda berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan?  
 Ya  Tidak
  
6. Masalah yang sering dihadapi semasa proses pendaftaran
  - a) Adakah disebabkan oleh syarat / peraturan pendaftaran?  
 Ya  Tidak
  
  - b) Adakah disebabkan oleh dokumen sokongan?  
 Ya  Tidak
  
  - c) Adakah disebabkan oleh aplikasi penggunaan sistem eP ?  
 Ya  Tidak
  
  - d) Adakah disebabkan oleh masalah talian ?  
 Ya  Tidak

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 16
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	

7. Sistem ePerolehan

- a) Adakah sistem eP mesra pengguna (*user friendly*)?  
 Ya  Tidak

8. Cadangan penambahbaikan :

---



---

9. Nama\*\* : \_\_\_\_\_ No. Telefon : \_\_\_\_\_

**NOTA:**

- i) Tarikh kunci masuk bermaksud tarikh permohonan dan dokumen sokongan diterima (*Hard Copy/Soft Copy*) iaitu tarikh menunggu pengesahan ( Pending Application Verification).
- ii) Sila hitamkan **O** di ruang berkenaan.
- iii) \*\* Kerjasama dipohon untuk memaklumkan nama dan no. Telefon Pemilik/kakitangan yang membuat permohonan bagi memudahkan tindakan susulan. (Jika Perlu)
- iv) Sila hantarkan Borang Soal Selidik ini ke alamat / faks ke:-


**Perbendaharaan Malaysia**

Setiausaha,  
 Bahagian Perolehan Kerajaan,  
 Aras Bawah, Blok Utara,  
 Kompleks Kementerian Kewangan,  
 Presint 2,  
 Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,  
 62592 WILAYAH PERSEKUTUAN PUTRAJAYA.  
 (u.p: Urus Setia  
 Unit Pendaftaran Syarikat)  
 No. Faksimili : 03-8882 4337

**Perbendaharaan Malaysia Sabah**

Pegawai Kewangan Sabah,  
 Pejabat Kewangan Persekutuan Sabah,  
 Tingkat 2, Rumah Persekutuan,  
 Jalan Mat Salleh,  
 88952 Kota Kinabalu,  
 Sabah.  
 (u.p: Urus Setia  
 Unit Pendaftaran Syarikat)  
 No. Faksimili : 088-240 020




	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 17
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	

**Perbendaharaan Malaysia Sarawak**

Pegawai Kewangan Sarawak,  
 Pegawai Kewangan Persekutuan Sarawak,  
 Tingkat 16, Bangunan Sultan Iskandar,  
 Jalan Simpang Tiga,  
 93592 Kuching,  
 Sarawak.  
 (u.p: Urus Setia  
 Unit Pendaftaran Syarikat)  
 No. Faksimili : 082-424 489

**Terima kasih kerana mengambil bahagian dalam soal-selidik ini. Kerjasama anda adalah diperlukan bagi Kementerian ini dalam menilai pelaksanaan sistem pengurusan kualiti.**

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 18
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	


**PS/UPS/006/F**

**BORANG MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN  
KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA  
(FIRMA PERUNDING)**

No. Pendaftaran : 465 - .....

Nama Pegawai Proses : .....

1. Adakah permohonan pendaftaran dilakukan sendiri oleh syarikat?  
 Ya  Tidak
  
2. Jenis permohonan
  - Permohonan Baru (Bidang Biasa) diproses dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen dikunci masuk (*key in*) ke dalam Sistem ePerolehan.
  - Permohonan Tambah Bidang (Bidang Biasa) diproses dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen dikunci masuk (*key in*) ke dalam Sistem ePerolehan.
  - Permohonan Mengemaskini Profil diproses dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh dokumen dikunci masuk (*key in*) ke dalam Sistem ePerolehan.
  - Permohonan Pembaharuan (Bidang Biasa) diproses dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen dikunci masuk (*key in*) ke dalam Sistem ePerolehan.
  
3. Status Permohonan Tuan  
 Lulus  Tolak
  
4. Adakah permohonan tuan telah diproses dalam tempoh yang ditetapkan?  
 Ya  Tidak
  
5. Proses Pendaftaran
  - a) Adakah syarat / peraturan senang difahami dan memudahkan proses pendaftaran?  
 Ya  Tidak
  
  - b) Adakah anda berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan?  
 Ya  Tidak
  
6. Masalah yang sering dihadapi semasa proses pendaftaran
  - a) Adakah disebabkan oleh syarat / peraturan pendaftaran?  
 Ya  Tidak
  
  - b) Adakah disebabkan oleh dokumen sokongan?  
 Ya  Tidak
  
  - c) Adakah disebabkan oleh aplikasi penggunaan sistem eP ?  
 Ya  Tidak
  
  - e) Adakah disebabkan oleh masalah talian ?  
 Ya  Tidak

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 19
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	

7. Sistem ePerolehan

- a) Adakah sistem eP mesra pengguna (*user friendly*)?  
 Ya  Tidak

8. Cadangan penambahbaikan :

---



---

9. Nama\*\* : \_\_\_\_\_ No. Telefon : \_\_\_\_\_

**NOTA:**


- v) Tarikh kunci masuk bermaksud tarikh permohonan dan dokumen sokongan diterima (*Hard Copy/Soft Copy*) iaitu tarikh menunggu pengesahan ( Pending Application Verification).
- vi) Sila hitamkan **O** di ruang berkenaan.
- vii) \*\* Kerjasama dipohon untuk memaklumkan nama dan no. Telefon Pemilik/kakitangan yang membuat permohonan bagi memudahkan tindakan susulan. (Jika Perlu)
- viii) Sila hantarkan Borang Soal Selidik ini ke alamat / faks ke:-

**Perbendaharaan Malaysia**

Setiausaha,  
 Bahagian Perolehan Kerajaan,  
 Aras Bawah, Blok Utara,  
 Kompleks Kementerian Kewangan,  
 Presint 2,  
 Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,  
 62592 WILAYAH PERSEKUTUAN PUTRAJAYA.  
 (u.p: Urus Setia  
 Unit Pendaftaran Syarikat)  
 No. Faksimili : 03-8882 4337

**Perbendaharaan Malaysia Sabah**

Pegawai Kewangan Sabah,  
 Pejabat Kewangan Persekutuan Sabah,  
 Tingkat 2, Rumah Persekutuan,  
 Jalan Mat Salleh,  
 88952 Kota Kinabalu,  
 Sabah.  
 (u.p: Urus Setia  
 Unit Pendaftaran Syarikat)  
 No. Faksimili : 088-240 020

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 20
	<b>PENGENDALIAN ADUAN PELANGGAN</b>	

**Perbendaharaan Malaysia Sarawak**

Pegawai Kewangan Sarawak,  
Pegawai Kewangan Persekutuan Sarawak,  
Tingkat 16, Bangunan Sultan Iskandar,  
Jalan Simpang Tiga,  
93592 Kuching,  
Sarawak.  
(u.p: Urus Setia  
Unit Pendaftaran Syarikat)  
No. Faksimili : 082-424 489

**Terima kasih kerana mengambil bahagian dalam soal-selidik ini. Kerjasama anda adalah diperlukan bagi Kementerian ini dalam menilai pelaksanaan sistem pengurusan kualiti.**



**PROSEDUR  
SOKONGAN**

**PENGENDALIAN  
ADUAN PELANGGAN**

No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/006  
Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015  
Muka Surat : 21

**PS/UPS/006/G**

**REKOD SIASATAN ADUAN PELANGGAN  
UNIT PENDAFTARAN SYARIKAT  
BAHAGIAN PEROLEHAN KERAJAAN**

**NAMA SYARIKAT** : \_\_\_\_\_

**NO. PENDAFTARAN** : \_\_\_\_\_

**NO. RUJ. PERMOHONAN** : \_\_\_\_\_

**NAMA PENGADU** : \_\_\_\_\_

**NO. TELEFON PENGADU** : \_\_\_\_\_

**NAMA PEGAWAI PROSES** : \_\_\_\_\_

**PUNCA/SEBAB**

--

**TINDAKAN**

--

**DISEDIAKAN OLEH,**

**DISAHKAN OLEH,**

\_\_\_\_\_  
(NAMA : \_\_\_\_\_ )  
TARIKH :

\_\_\_\_\_  
(NAMA : \_\_\_\_\_ )  
TARIKH :