



UPNM



National Defence University of Malaysia

Kewajipan • Maruah • Integriti

PROSEDUR PENYELENGGARAAN PK(O). UPNM. JPP. 02







	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN		
NAMA	LT KOL Ir. SHAHRUL BIN SAHUSI (BERSARA)	LT JEN DATUK MARDZUKI BIN MUHAMMAD
JAWATAN	PENGARAH JABATAN PEMBANGUNAN DAN PENYELENGGARAAN	NAIB CANSELOR
TARIKH	27 SEPTEMBER 2023	27 SEPTEMBER 2023


SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

No. Salinan Kawalan	Penerima	Tarikh Edaran Diterima	Tandatangan	Tarikh Edaran Dipinda	Catatan
01	NAIB CANSOLOR	27 / 09 / 2023			Hard Copy
02	PENGURUS KUALITI	27 / 09 / 2023			Hard Copy

REKOD PINDAAN

Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemas kini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang dinyatakan di dalamnya.

Tarikh Pindaan	No. Keluaran	No. Pindaan	Rujukan / Pindaan Mukasurat Terlibat	Butir-butir Pindaan	Diluluskan Oleh
15 / 05 / 2018	01	01	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	
12 / 04 / 2019	02	01	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan Pengurus Kualiti baru	
03 / 11 / 2020	02	02	Semua Muka Surat yang Terlibat	Pertukaran logo UPNM yang baharu di setiap muka surat dan kemaskini isi kandungan	
10 / 03 / 2021	02	03	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	
22 / 03 / 2022	02	03	Muka Depan & Senarai Edaran	Pengemaskinian nama NC	
27 / 09 / 2023	02	04	Muka Depan & Senarai Edaran	Nama dan Tanda tangan NC baru	

 UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>BERSEKUTU • BERUSAHA • BERKUALITI</small>	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR PENYELENGGARAAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O).UPNM.JPP.02
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 1/ 12

1.0 OBJEKTIF


Prosedur ini menyediakan garis panduan bagi memastikan urusan penyelenggaraan pejabat, bangunan/ prasarana, kemudahan-kemudahan dan peralatan dapat diselenggara dan diuruskan dengan cekap dan berkesan dengan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh Pihak Pengurusan Universiti.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh kakitangan Jabatan Pembangunan dan Penyelenggaraan di dalam merancang, melaksana dan memantau kerja-kerja penyelenggaraan/ pembaikan/ perkhidmatan dan pengubahsuaian dalam kawasan kampus.

3.0 RUJUKAN

- (1) MK.UPNM.01
 - 3.1.1 Klausa 6.3 – Merancang Perubahan
 - 3.1.2 Klausa 7.1.4 – Persekitaran Untuk Opreasi Proses Kerja
 - 3.1.3 Klausa 7.5.1 – Maklumat dan Dokumentasi
 - 3.1.4 Klausa 8.2.1 – Komunikasi dengan Pelanggan
 - 3.1.5 Klausa 8.3 – Reka Bentuk dan Pembangunan
 - 3.1.6 Arahan dan Pekeliling Perbendaharaan
 - 3.1.7 Garis Panduan Pusat Khidmat Kontraktor (PKK)
 - 3.1.8 Garis Panduan JKR

 UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>Kepercayaan • Mewah • Teguh</small>	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR PENYELENGGARAAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O).UPNM.JPP.02
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 2/ 12

4.0 DEFINISI

4.1 Penyelenggaraan

Bermaksud kerja-kerja atau perkhidmatan yang terlibat di dalam penjagaan, pembaikan dan pemuliharaan ruang pejabat, kemudahan-kemudahan, perkhidmatan kawasan dapat diselenggara dan diuruskan dengan lebih efisien, berkesan, selesa dan selamat kepada pengguna (FPJB).

4.2 Kemudahan-kemudahan


Bermaksud fasiliti / prasarana seperti auditorium, tandas, tempat meletak kenderaan, kawasan awam, perpustakaan, makmal, bengkel serta peralatan yang berkaitan.

4.3 Ruang Pejabat

Ruang pejabat termasuk kebersihan, kawalan serangga, pencahayaan dan pengudaraan persekitaran pejabat.


4.4 Wakil Pegawai Penguasa, JPP

Bermaksud kakitangan JPP yang telah dipertanggungjawabkan dalam melaksana, memantau, memastikan kerja-kerja penyelenggaraan / pembaikan / pemuliharaan yang dilakukan oleh kontraktor mematuhi serta mengikut kontrak / spesifikasi yang telah ditetapkan.

 UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>BERSEKUTU • BERUSAHA • BERKUALITI</small>	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR PENYELENGGARAAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O).UPNM.JPP.02
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 3/ 12

5.0 (A) SINGKATAN

BIL	SINGKATAN	NAMA PENUH
5.1	JPP	Jabatan Pembangunan dan Penyelenggaraan
5.2	FPJB	Fakulti / Pusat / Jabatan / Bahagian
5.3	PO	Pembantu Operasi
5.4	KTR	Kontraktor
5.5	W Peg Penguasa	Wakil Pegawai Penguasa
5.6	JA	Jurutera Awam
5.7	JM	Jurutera Mekanikal
5.8	JE	Jurutera Elektrik
5.9	PP	Penolong Pendaftar
5.10	PT (P/O)	Pembantu Tadbir (Perkeranian / Operasi)
5.11	JTK	Juruteknik
5.12	JUB	Jurukur Bahan

 UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>Kejuruteraan • Marin • MAMPU</small>	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR PENYELENGGARAAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O).UPNM.JPP.02
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 4/ 12

(B) ISU-ISU RISIKO

(1) Pemantauan Penyelenggaraan Berkala / Berjadual.

1.1. Jadual Kerja Penyelenggaraan / Pembersihan.

- Jadual kerja tidak lengkap.
- Tiada pemantauan tapak.
- Kontraktor tidak memenuhi spesifikasi seperti dokumen kontrak.

1.2. Pembayaran.

- Tiada pengesahan kerja di tapak.
- Kontraktor menuntut pembayaran ke atas kerja yang tidak dilaksanakan.

(2) Pengendalian Aduan Kerosakan.

2.1. Aduan Oleh FPJB.

- Aduan tidak direkodkan.
- Aduan tidak dimajukan kepada kakitangan teknikal JPP.
- Maklumat aduan tidak lengkap.
- Kerja pembaikan tidak dilaksanakan.
- Kekangan masa untuk melaksanakan kerja.
- Kerja dilaksanakan oleh pihak kontraktor tanpa pengesahan kakitangan teknikal JPP.

2.2. Rekod.

- Tiada pengesahan kerja yang telah dilaksanakan oleh pelanggan.


(3) Kerja-Kerja Pembaikan Kecil.

3.1. Perancangan Kerja.

- Tiada pemeriksaan terhadap keperluan kerja.
- Tidak menyediakan spesifikasi dan skop kerja.
- Iklan dan pelawaan sebharga tidak mengikut prosedur.
- Bajet tidak mencukupi.

(4) Kerja Pembinaan.

- Tiada pemantauan tapak.
- Perlaksanaan kerja tidak mengikut spesifikasi.


 UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>BERSEKUTU • BERKUALITI • BERKEMAMUHAN</small>	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR PENYELENGGARAAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O).UPNM.JPP.02
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 5/ 12

(5) Pembayaran.


- Tiada penilaian tapak.
- Barang tidak dibekalkan seperti tidak dinyatakan dalam Pesanan Tempatan.
- Dokumen pembayaran kontraktor tidak lengkap.

6.0. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	A. PEMANTAUAN PENYELENGGARAAN BERKALA / BERJADUAL
KTR PNGRH / W Peg Penguasa / JA / JE / JM / JTK	1. Sedia jadual bagi kerja-kerja pembaikan / penyelenggaraan / pemuliharaan / pembersihan.
	2. Serah kepada PNGRH JPP.
	3. Semak jadual tersebut supaya mematuhi spesifikasi di dalam dokumen kontrak.
	4. Pantau kerja-kerja penyelenggaraan / pembaikan / pembersihan yang dilakukan oleh pihak kontraktor
	5. Jika kerja-kerja yang dijalankan tidak mematuhi spesifikasi di dalam kontrak, majukan surat aduan / teguran kepada kontraktor.
	6. Pasti aduan / teguran telah diambil tindakan pembaikan / pembetulan oleh kontraktor.
	7. Sah kerja-kerja dilakukan oleh kontraktor dengan mengisi laporan pemantauan harian.
	B. PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN
PT (P/O) PO	1. Terima dan rekod aduan / rungutan daripada FPJB menerusi telefon, borang dan <i>walk in</i> .
	2. Maju aduan kepada kakitangan teknikal JPP.
JA / JE / JM	3. Semak / kenal pasti aduan yang diterima sama ada: 3.1 Pembaikan kecil dilakukan oleh kakitangan JPP. 3.2 Pembaikan besar dilakukan oleh pihak luar


 UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>BERSEKUTU • BERUSAHA • BERKUALITI</small>	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR PENYELENGGARAAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O).UPNM.JPP.02
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 6/ 12

		(kontraktor).
JTK	4.	Laksana kerja-kerja pembaikan / penyelenggaraan dalam tempoh 24 jam (bagi pembaikan kecil sahaja).
	5.	Dapat pengesahan daripada pengadu (FPJB) dengan menandatangani borang aduan apabila kerja-kerja telah dilaksanakan.
PT (P/O)	6.	Rekod dan simpan dalam fail.
C. PEMBAIKAN KECIL		
PNGRH JPP	1.	Semak keperluan kerja-kerja pembaikan berdasarkan kepada aduan / pemeriksaan yang melibatkan kerja-kerja pembaikan / penyelenggaraan di bawah RM20,000.00.
JA / JM / JE	2.	Sedia spesifikasi dan skop kerja.
	3.	Pelawa kepada pihak syarikat / pembekal kontraktor yang berdaftar dengan universiti: 3.1 Iklan di JPP dan papan kenyataan. 3.2 Pelawaan selama tujuh (7) hari termasuk Sabtu dan Ahad.
JA / JE / JM	4.	Buat lawatan tapak / penerangan kepada kontraktor mengenai skop kerja.
	5.	Isi borang permohonan syor setuju terima berserta sebutharga dan sijil-sijil KKM, PKK (jika berkenaan).
PP	6.	Tentu peruntukan dan bajet mengurus yang akan diguna pakai.
PO	7.	Hantar ke Bendahari untuk dikeluarkan pesanan tempatan / inden kerja.
KTR	8.	Terima pesanan tempatan / inden kerja yang diluluskan.
	9.	Mula kerja di tapak.

 UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>Kepercayaan • Mewujudkan • Melayu</small>	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR PENYELENGGARAAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O).UPNM.JPP.02
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 7/ 12

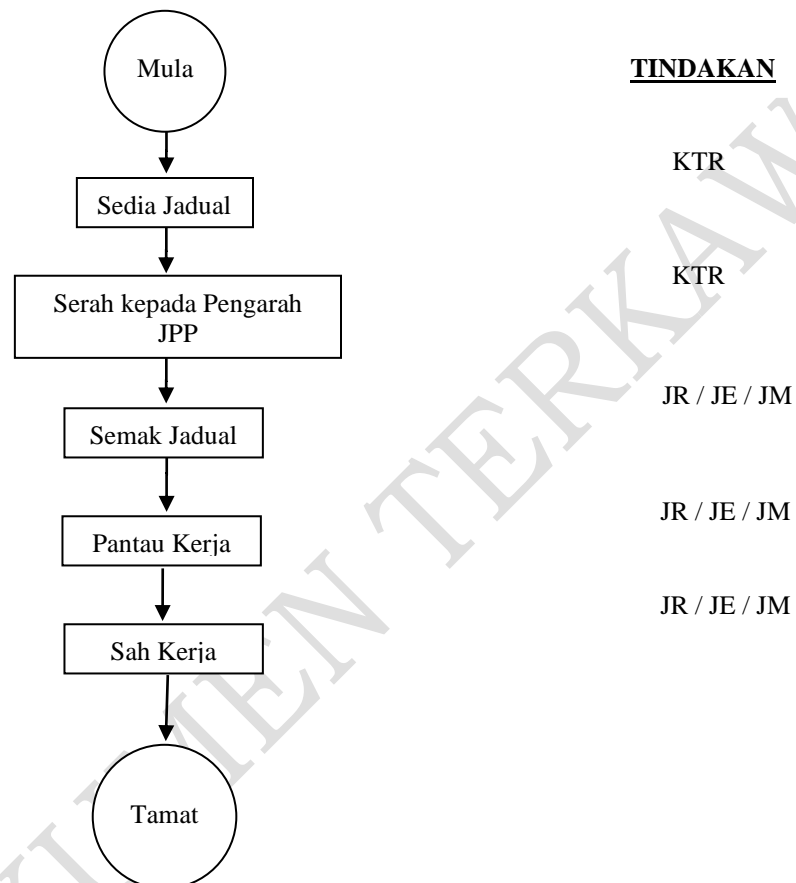
JA / JE / JM / JTK	10.	Pantau pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh kontraktor dan pastikan: 10.1 Jika tidak sempurna kembalikan kepada kontraktor untuk pembaikan semula. 10.2 Jika sempurna, sah di bahagian penerimaan / siap kerja.
PNGRH JPP	11.	Terima inbois daripada kontraktor setelah kerja disiapkan.
PP	12.	Urus pembayaran dan rekod dalam sistem.
PO	13.	Hantar laporan dan inbois kepada BEND untuk pembayaran.


DOKUMEN TERKAWAL

 UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>BERSEKUTUAN • MELAKSAKAN • MIMPIN</small>	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR PENYELENGGARAAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O).UPNM.JPP.02
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 8/ 12

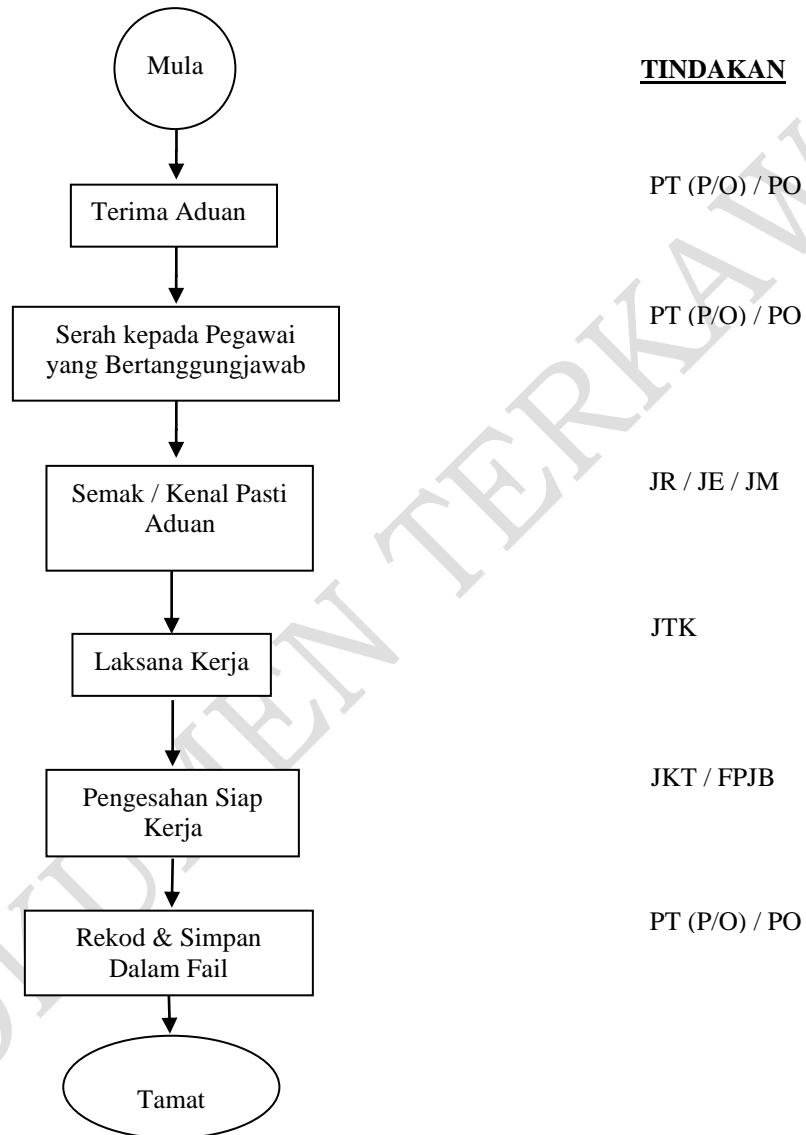
7.0 CARTA ALIR


7.1. Pemantauan Penyelenggaraan Berkala / Berjadual



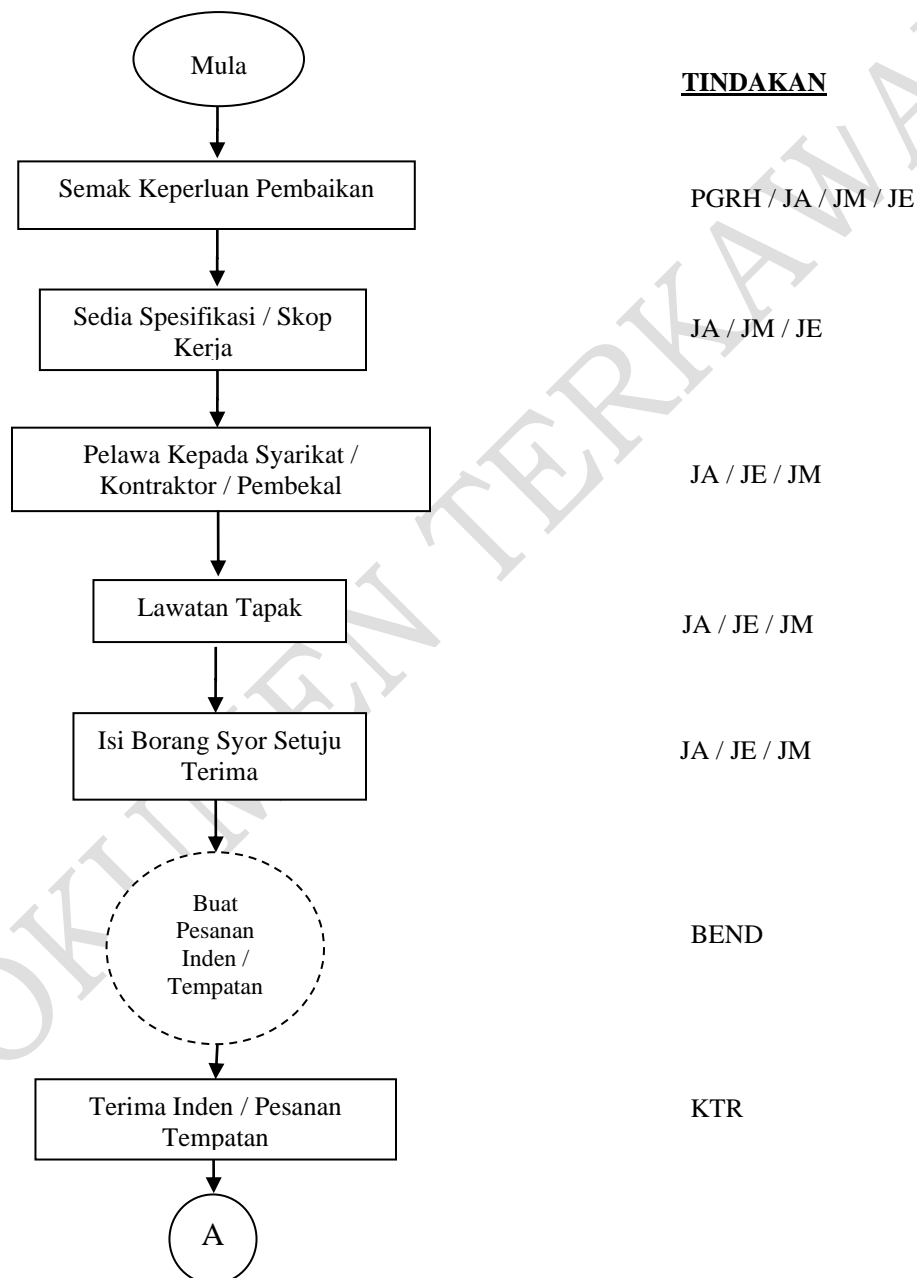
 UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>BERSEKUTU • MELAKSA • MELANGKA</small>	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR PENYELENGGARAAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O).UPNM.JPP.02
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 9/ 12


7.2. Pengendalian Aduan Kerosakan

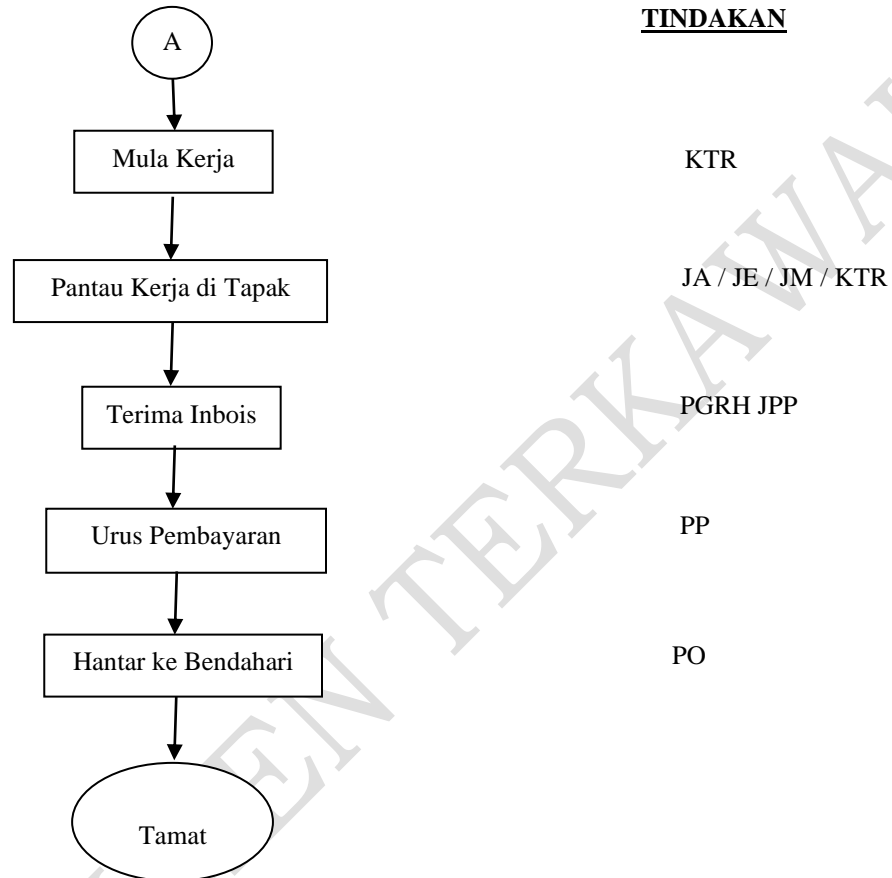


 UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>BERSEKUTUAN • MELAKSA • MELANGKAH</small>	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR PENYELENGGARAAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O).UPNM.JPP.02
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 10/ 12


7.3. Kerja-Kerja Pembaikan Kecil



 <p>UPNM National Defence University of Malaysia BERSAMA • MELAKSA • BERKUALITI</p>	<p>PROSEDUR OPERASI</p> <p>PROSEDUR PENYELENGGARAAN</p>	No. Ruj. Dokumen : PK(O).UPNM.JPP.02
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 11/ 12



DOKUMEN TERKAWAL

 UPNM <small>National Defence University of Malaysia</small> <small>Kejuruteraan • Marin • Merga</small>	PROSEDUR OPERASI PROSEDUR PENYELENGGARAAN	No. Ruj. Dokumen : PK(O).UPNM.JPP.02
		No. Keluaran : 02
		No. Pindaan : 04
		Tarikh : 27 SEPTEMBER 2023
		Muka Surat : 12/ 12

8.0 REKOD KUALITI

BIL	NAMA REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
8.1	Rekod Aduan / Rungutan Daripada FPJB	Pejabat JPP	7 Tahun
8.2	Borang Permohonan Syor Setuju Terima & Sebut Harga	Pejabat JPP	7 Tahun
8.3	Fail Pengurusan Risiko	Pejabat JPP	7 Tahun

9.0 LAMPIRAN

- Tiada.