

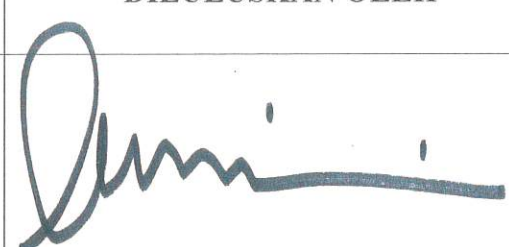


# UPNM

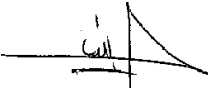
*National Defence University of Malaysia*

Kewajipan • Maruah • Integriti

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

|             | DISEDIAKAN OLEH                                                                     | DILULUSKAN OLEH                                                                      |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| TANDATANGAN |  |  |
| NAMA        | LT KOL Ir. SHAHRUL BIN SAHUSI<br>(BERSARA)                                          | LT JEN DATUK WIRA ARMAN<br>RUMAIZI BIN HJ AHMAD                                      |
| JAWATAN     | PENGARAH<br>JABATAN PEMBANGUNAN DAN<br>PENYELENGGARAAN                              | NAIB CANSELOR                                                                        |
| TARIKH      | 08 SEPTEMBER 2025                                                                   | 08 SEPTEMBER 2025                                                                    |

## SENARAI EDARAN SALINAN DOKUMEN TERKAWAL

| No.<br>Salinan<br>Kawalan | Penerima            | Tarikh<br>Edaran<br>Diterima | Tandatangan                                                                       | Tarikh<br>Edaran<br>Dipinda | Catatan          |
|---------------------------|---------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|
| 01                        | NAIB<br>CANSELOR    | 08 / 09 / 2025               |  |                             | <i>Hard Copy</i> |
| 02                        | PENGURUS<br>KUALITI | 08 / 09 / 2025               |  |                             | <i>Hard Copy</i> |

## 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                                                     |  |
| 06 / 05 / 2025 | 02           | 05          | Muka Depan & Senarai Edaran          | Nama dan Tanda tangan Pengurus Kualiti baru                                       |  |
| 08 / 09 / 2025 | 02           | 05          | Muka Depan & Senarai Edaran          | Pengemaskinian nama NC                                                            |  |

|                                                                                   |                                     |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR<br/>PENYELENGGARAAN</b> | <b>No. Ruj. Dokumen</b> : <b>PK(O).UPNM.JPP.02</b> |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Keluaran</b> : <b>02</b>                    |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Pindaan</b> : <b>05</b>                     |
|                                                                                   |                                     | <b>Tarikh</b> : <b>08 SEPTEMBER 2025</b>           |
|                                                                                   |                                     | <b>Muka Surat</b> : <b>1/ 11</b>                   |

## 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 Klausu 6.3 – Merancang Perubahan
- 3.1.2 Klausu 7.1.4 – Persekitaran Untuk Opreasi Proses Kerja
- 3.1.3 Klausu 7.5.1 – Maklumat dan Dokumentasi
- 3.1.4 Klausu 8.2.1 – Komunikasi dengan Pelanggan
- 3.1.5 Klausu 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

|                                                                                   |                                     |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR<br/>PENYELENGGARAAN</b> | <b>No. Ruj. Dokumen</b> : <b>PK(O).UPNM.JPP.02</b> |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Keluaran</b> : <b>02</b>                    |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Pindaan</b> : <b>05</b>                     |
|                                                                                   |                                     | <b>Tarikh</b> : <b>08 SEPTEMBER 2025</b>           |
|                                                                                   |                                     | <b>Muka Surat</b> : <b>2/ 11</b>                   |

## 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.

|                                                                                   |                                     |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR<br/>PENYELENGGARAAN</b> | <b>No. Ruj. Dokumen</b> : PK(O).UPNM.JPP.02 |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Keluaran</b> : 02                    |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Pindaan</b> : 05                     |
|                                                                                   |                                     | <b>Tarikh</b> : 08 SEPTEMBER 2025           |
|                                                                                   |                                     | <b>Muka Surat</b> : 3/ 11                   |

## 5.0 (A) SINGKATAN

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

## (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.

|                                                                                   |                                     |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR<br/>PENYELENGGARAAN</b> | <b>No. Ruj. Dokumen</b> : <b>PK(O).UPNM.JPP.02</b> |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Keluaran</b> : <b>02</b>                    |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Pindaan</b> : <b>05</b>                     |
|                                                                                   |                                     | <b>Tarikh</b> : <b>08 SEPTEMBER 2025</b>           |
|                                                                                   |                                     | <b>Muka Surat</b> : <b>4/ 11</b>                   |

(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 sebutharga tidak mengikut prosedur.
- Bajet tidak mencukupi.

(4) Kerja Pembinaan.

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

(5) Pembayaran.

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

|                                                                                   |                                     |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR<br/>PENYELENGGARAAN</b> | <b>No. Ruj. Dokumen</b> : PK(O).UPNM.JPP.02 |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Keluaran</b> : 02                    |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Pindaan</b> : 05                     |
|                                                                                   |                                     | <b>Tarikh</b> : 08 SEPTEMBER 2025           |
|                                                                                   |                                     | <b>Muka Surat</b> : 5/ 11                   |

## 6.0. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

| TANGGUNGJAWAB                                                                        | TINDAKAN                                                 |                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | <b>A. PEMANTAUAN PENYELENGGARAAN BERKALA / BERJADUAL</b> |                                                                                                                                                                        |
| <b>KTR</b><br><b>PNGRH / W Peg</b><br><b>Penguasa / JA / JE / JM</b><br><b>/ JTK</b> | 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>B. PENGENDALIAN ADUAN KEROSAKAN</b>                   |                                                                                                                                                                        |
| <b>PT (P/O)</b><br><b>PO</b>                                                         | 1.                                                       | Terima dan rekod aduan / rungutan daripada FPJB menerusi telefon, borang dan <i>walk in</i> .                                                                          |
|                                                                                      | 2.                                                       | Maju aduan kepada kakitangan teknikal JPP.                                                                                                                             |
| <b>JA / JE / JM</b><br><b>JTK</b>                                                    | 3.                                                       | Semak / kenal pasti aduan yang diterima sama ada:<br>3.1 Pembaikan kecil dilakukan oleh kakitangan JPP.<br>3.2 Pembaikan besar dilakukan oleh pihak luar (kontraktor). |
|                                                                                      | 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.                                                    |
| <b>PT (P/O)</b>                                                                      | 6.                                                       | Rekod dan simpan dalam fail.                                                                                                                                           |
|                                                                                      | <b>C. PEMBAIKAN KECIL</b>                                |                                                                                                                                                                        |

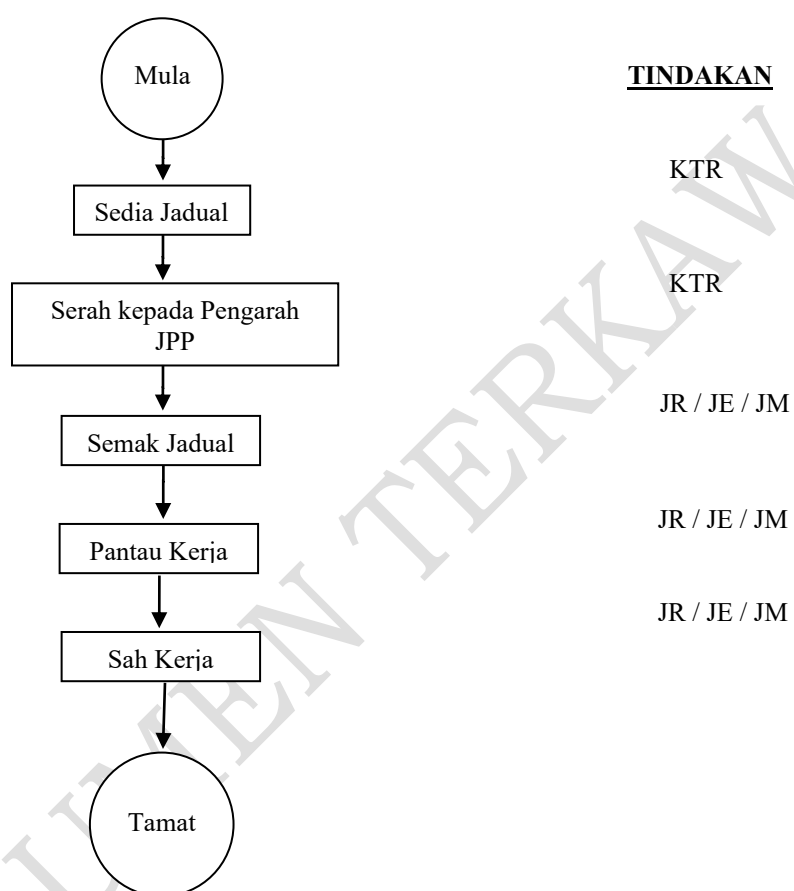
|                                                                                   |                                     |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR<br/>PENYELENGGARAAN</b> | <b>No. Ruj. Dokumen</b> : PK(O).UPNM.JPP.02 |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Keluaran</b> : 02                    |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Pindaan</b> : 05                     |
|                                                                                   |                                     | <b>Tarikh</b> : 08 SEPTEMBER 2025           |
|                                                                                   |                                     | <b>Muka Surat</b> : 6/ 11                   |

|                           |     |                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PNGRH JPP</b>          | 1.  | Semak keperluan kerja-kerja pembaikan berdasarkan kepada aduan / pemeriksaan yang melibatkan kerja-kerja pembaikan / penyelenggaraan di bawah RM20,000.00.                                                             |
| <b>JA / JM / JE</b>       | 2.  | Sedia spesifikasi dan skop kerja.                                                                                                                                                                                      |
|                           | 3.  | Pelawa kepada pihak syarikat / pembekal kontraktor yang berdaftar dengan universiti:<br>3.1 Iklan di JPP dan papan kenyataan.<br>3.2 Pelawaan selama tujuh (7) hari termasuk Sabtu dan Ahad.                           |
| <b>JA / JE / JM</b>       | 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).                                                                                                                |
| <b>PP</b>                 | 6.  | Tentu peruntukan dan bajet mengurus yang akan diguna pakai.                                                                                                                                                            |
| <b>PO</b>                 | 7.  | Hantar ke Bendahari untuk dikeluarkan pesanan tempatan / inden kerja.                                                                                                                                                  |
| <b>KTR</b>                | 8.  | Terima pesanan tempatan / inden kerja yang diluluskan.                                                                                                                                                                 |
|                           | 9.  | Mula kerja di tapak.                                                                                                                                                                                                   |
| <b>JA / JE / JM / JTK</b> | 10. | Pantau pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh kontraktor dan pastikan:<br>10.1 Jika tidak sempurna kembalikan kepada kontraktor untuk pembaikan semula.<br>10.2 Jika sempurna, sah di bahagian penerimaan / siap kerja. |
| <b>PNGRH JPP</b>          | 11. | Terima inbois daripada kontraktor setelah kerja disiapkan.                                                                                                                                                             |
| <b>PP</b>                 | 12. | Urus pembayaran dan rekod dalam sistem.                                                                                                                                                                                |
| <b>PO</b>                 | 13. | Hantar laporan dan inbois kepada BEND untuk pembayaran.                                                                                                                                                                |

|                                                                                   |                                     |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR<br/>PENYELENGGARAAN</b> | <b>No. Ruj. Dokumen</b> : PK(O).UPNM.JPP.02 |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Keluaran</b> : 02                    |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Pindaan</b> : 05                     |
|                                                                                   |                                     | <b>Tarikh</b> : 08 SEPTEMBER 2025           |
|                                                                                   |                                     | <b>Muka Surat</b> : 7/ 11                   |

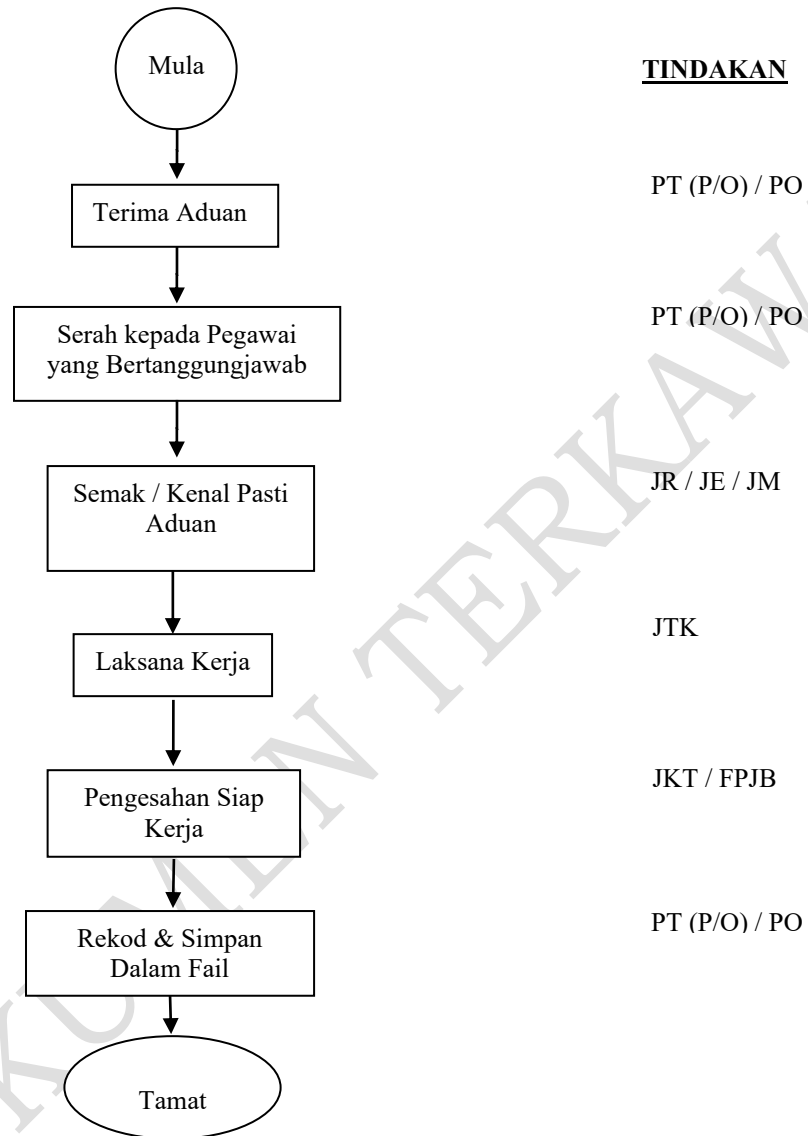
## 7.0 CARTA ALIR

### 7.1. Pemantauan Penyelenggaraan Berkala / Berjadual



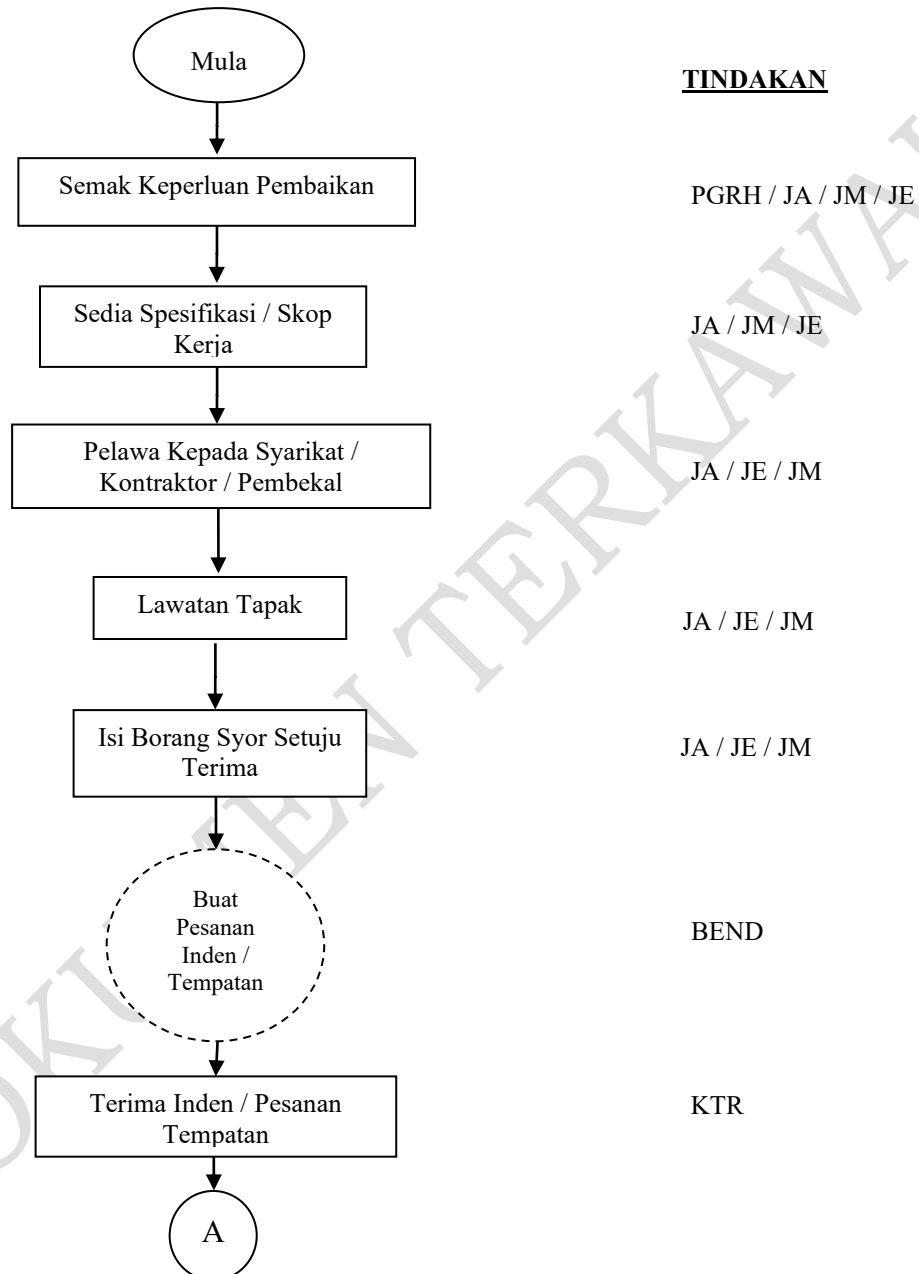
|                                                                                   |                                     |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR<br/>PENYELENGGARAAN</b> | <b>No. Ruj. Dokumen</b> : PK(O).UPNM.JPP.02 |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Keluaran</b> : 02                    |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Pindaan</b> : 05                     |
|                                                                                   |                                     | <b>Tarikh</b> : 08 SEPTEMBER 2025           |
|                                                                                   |                                     | <b>Muka Surat</b> : 8/ 11                   |

## 7.2. Pengendalian Aduan Kerosakan

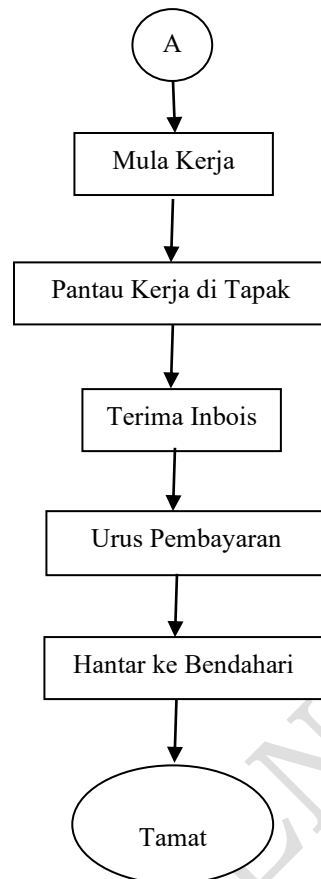


|                                                                                   |                                     |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR<br/>PENYELENGGARAAN</b> | <b>No. Ruj. Dokumen</b> : PK(O).UPNM.JPP.02 |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Keluaran</b> : 02                    |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Pindaan</b> : 05                     |
|                                                                                   |                                     | <b>Tarikh</b> : 08 SEPTEMBER 2025           |
|                                                                                   |                                     | <b>Muka Surat</b> : 9/ 11                   |

### 7.3. Kerja-Kerja Pembaikan Kecil



|                                                                                   |                                     |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR<br/>PENYELENGGARAAN</b> | <b>No. Ruj. Dokumen</b> : PK(O).UPNM.JPP.02 |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Keluaran</b> : 02                    |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Pindaan</b> : 05                     |
|                                                                                   |                                     | <b>Tarikh</b> : 08 SEPTEMBER 2025           |
|                                                                                   |                                     | <b>Muka Surat</b> : 10/ 11                  |



#### TINDAKAN

KTR

JA / JE / JM / KTR

PGRH JPP

PP

PO

|                                                                                   |                                     |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR<br/>PENYELENGGARAAN</b> | <b>No. Ruj. Dokumen</b> : PK(O).UPNM.JPP.02 |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Keluaran</b> : 02                    |
|                                                                                   |                                     | <b>No. Pindaan</b> : 05                     |
|                                                                                   |                                     | <b>Tarikh</b> : 08 SEPTEMBER 2025           |
|                                                                                   |                                     | <b>Muka Surat</b> : 11/ 11                  |

## 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.