




DOKUMENTASI KUALITI

PENGURUSAN PENYENGGARAAN FASILITI

PMTG-DK-PP-08

	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
JAWATAN	KETUA UNIT PEMBANGUNAN DAN SENGGARAAN	PENGARAH
TARIKH	23 JULAI 2020	3 OGOS 2020

	DOKUMENTASI KUALITI : PENGURUSAN PENYENGGARAAN FASILITI	NO. RUJUKAN	: PMTG-DK-PP-08	TARIKH KUATKUASA	: 3 OGOS 2020
		NO. KELUARAN	: 01		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 2 / 10

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini merupakan proses aturan dan kawalan untuk mengurus (merancang, mengendali dan mengawal selia) aktiviti pembangunan dan penyenggaraan fasiliti di kampus Politeknik METRO Tasek Gelugor bagi memastikan segala kemudahan dan perkhidmatan berada di dalam keadaan baik, boleh berfungsi serta dapat beroperasi dengan memuaskan supaya warga kampus (pelajar, staf dan pengguna) dapat menjalankan tugas atau kerja masing-masing dalam suasana persekitaran yang kondusif, selesa dan selamat.


2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh pihak Unit Pembangunan dan Senggaraan Fasiliti untuk proses merancang, mengendali, mengawal selia, mengenalpasti dan menyelesaikan masalah kerja-kerja pembangunan dan senggaraan fasiliti Politeknik METRO Tasek Gelugor. Pengurusan pembangunan dan penyenggaraan fasiliti dijalankan mengikut keperluan kementerian, jabatan, institusi dan unit dari semasa ke semasa. Bidang kerja penyenggaraan fasiliti yang diuruskan merangkumi kerja-kerja berikut:

- 2.1 Kerja pembinaan, pengubahsuaian dan membaikpulih infrastruktur fizikal dan sistem perkhidmatan bangunan,
- 2.2 Kerja menyenggara dan baik pulih asset alih berupa peralatan dan perabut pejabat, perkakasan serta perkhidmatan ICT, kenderaan pejabat dan
- 2.3 Kerja menyenggara dan membaikpulih kenderaan rasmi.

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

BIL	JENIS DOKUMEN
1	Perintah-Perintah Am Bab A - G
2	Pekeliling Perbendaharaan Malaysia
3	Akta Tatacara Kewangan 1957
4	Dasar Pengurusan Aset Kerajaan
5	Pekeliling Bahagian Pembangunan Dan Perolehan Kementerian Pendidikan Malaysia
6	Arahan Pentadbiran Kewangan Jabatan Pendidikan Politeknik Dan Kolej Komuniti


	DOKUMENTASI KUALITI : PENGURUSAN PENYENGGARAAN FASILITI	NO. RUJUKAN	: PMTG-DK-PP-08	TARIKH KUATKUASA	: 3 OGOS 2020
		NO. KELUARAN	: 01		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 3 / 10

4.0 DEFINISI


PERKARA	DEFINISI
Pembekal	Orang atau syarikat berdaftar dengan pihak kerajaan yang menyediakan perkhidmatan menjual, membekal dan menghantar sesuatu barangan yang diperlukan oleh pihak politeknik.
Kontraktor	Orang atau syarikat berdaftar dengan pihak kerajaan yang diberikan tawaran atau kontrak kerja untuk menjalankan sesuatu perkhidmatan seperti membekalkan bahan atau buruh atau melaksanakan kerja penyelenggaraan atau pembinaan.
Speksifikasi	Butiran terperinci yang dinyatakan untuk sesuatu bahan atau barangan atau kerja atau perkhidmatan yang telah ditetapkan.

5.0 SINGKATAN

SINGKATAN	PENERANGAN
KPTM	Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia
JPPKK	Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti
PMTG	Politeknik METrO Tasek Gelugor
UPS	Unit Pembangunan dan Senggaraan
KUPS	Ketua Unit Pembangunan dan Senggaraan
UICT	Unit Teknologi Maklumat dan Komunikasi
KUICT	Ketua Unit Teknologi Maklumat dan Komunikasi
P	Pengarah

	DOKUMENTASI KUALITI : PENGURUSAN PENYENGGARAAN FASILITI	NO. RUJUKAN	: PMTG-DK-PP-08	TARIKH KUATKUASA	: 3 OGOS 2020
		NO. KELUARAN	: 01		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 4 / 10

SINGKATAN	PENERANGAN
UPENT (KEW)	Unit Pentadbiran (Kewangan)
PT (KEW)	Pembantu Tadbir (Kewangan)
ABM	Anggaran Belanja Mengurus
Pra LO	Pra Pesanan Kerajaan
LO	Pesanan Kerajaan (<i>Local Order</i>)
DO	Pesanan Penerimaan (<i>Delivery Order</i>)

	DOKUMENTASI KUALITI : PENGURUSAN PENYENGGARAAN FASILITI	NO. RUJUKAN	: PMTG-DK-PP-08	TARIKH KUATKUASA	: 3 OGOS 2020
		NO. KELUARAN	: 01		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 5 / 10


6.0 PROSEDUR KERJA

Prosedur 1 : Perancangan Aktiviti Penyelenggaraan.

BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
1.	KUPS	Mengemukakan cadangan aktiviti penyelenggaraan kepada Pengarah atau pihak Pengurusan PMTG atau pihak JPPKK atau pihak Kementerian (sama ada melalui Borang Permohonan Peruntukan, Kertas Kerja atau Mesyuarat Pengurusan atau mana-mana saluran / platform berkaitan).
2.	UPS	Menerima pemakluman status kelulusan permohonan peruntukan bagi aktiviti penyelenggaraan daripada Pengarah atau pihak Pengurusan PMTG atau pihak JPPKK atau pihak Kementerian.
3.	UPS	Merancang jadual pelaksanaan aktiviti penyelenggaraan yang telah mendapat kelulusan daripada Pengarah atau pihak Pengurusan PMTG atau pihak JPPKK atau pihak Kementerian.

Prosedur 2 : Pengendalian Aduan Kerosakan.


BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
1	Pengadu	Membuat aduan kerosakan (sama ada melalui telefon, emel, whatsapp, sms, boring dan sebagainya) kepada UPS.
2	Pengguna / UPS	Mengisi dan menghantar <i>Borang Aduan Kerosakan Fasiliti</i> ke Unit Pembangunan dan Senggaraan Fasiliti.
3	UPS	Menerima, menyemak dan meneliti aduan kerosakan yang dinyatakan di dalam <i>Borang Aduan Kerosakan Fasiliti</i> yang telah dilengkapkan.
4	UPS	Membuat lawatan pemeriksaan fasiliti di lokasi yang telah diadakan untuk mengenalpasti status kerosakan, bidang dan skop kerja.
5	UPS	Mengenalpasti jenis dan spesifikasi kerja, anggaran tempoh siap dan kos perbelanjaan kerja senggaraan.
6	UPS & Pengarah	Mengemukakan <i>Kertas Kerja Permohonan Peruntukan Penyelenggaraan Fasiliti</i> kepada Pengarah untuk mendapatkan kelulusan bagi melaksanakan kerja penyelenggaraan.
7	UPS & UPENT(KEW)	Mengemukakan permohonan peruntukan dengan mengisi <i>Borang Pra Pesanan Kerajaan (Pra LO)</i> untuk melaksanakan kerja penyelenggaraan daripada UPENT(KEW)

	DOKUMENTASI KUALITI : PENGURUSAN PENYENGGARAAN FASILITI	NO. RUJUKAN	: PMTG-DK-PP-08	TARIKH KUATKUASA	: 3 OGOS 2020
		NO. KELUARAN	: 01		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 6 / 10

BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
8	UPENT(KEW)	Mendaftar maklumat kerja penyenggaraan (seperti tajuk, item, spesifikasi, tempoh siap kerja dll.) ke dalam portal ePerolehan.
9	UPENT(KEW) & UPS	Menyedia dan menyerahkan <i>Pesanan Kerajaan (LO) Kerja Penyenggaraan</i> kepada pembekal / kontraktor yang telah ditawarkan kerja penyenggaraan.
10	UPS & Pengadu	Memaklumkan kepada pengadu mengenai status kedudukan progress aduan yang telah dikemukakan.

Prosedur 3 : Pelaksanaan Kerja Penyenggaraan.


BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
1	UPS	Menyerahkan <i>Pesanan Kerajaan (LO) Kerja Penyenggaraan</i> kepada pembekal / kontraktor yang telah ditawarkan kerja penyenggaraan bagi merancang memulakan kerja.
2	Pembekal / Kontraktor	Melapor diri ke UPS untuk memulakan kerja penyenggaraan yang telah ditawarkan.
3	UPS & Pembekal	Memberi penerangan kepada Penyelia Projek dan pembekal / kontraktor mengenai jenis, spesifikasi dan peraturan kerja penyenggaraan yang terlibat secara terperinci berdasarkan <i>Senarai Perincian Item Kerja Penyenggaraan</i> .
4	Pembekal & Penyelia / Pengawal Keselamatan	Melapor diri setiap kali datang memulakan dan pulang kerja kepada Penyelia Projek atau Pengawal Keselamatan (sekiranya ketiadaan Penyelia Projek) dengan membuat catatan ke dalam <i>Rekod Kehadiran Pembekal / Kontraktor</i> .
5	UPS	Mengawal selia kerja-kerja penyenggaraan yang sedang dilakukan oleh pembekal / kontraktor berlandaskan <i>Senarai Perincian Item Kerja Penyenggaraan</i> serta peraturan kerja dengan membuat lawatan pemantauan di tapak kerja.
6	Penyelia Projek & UPS	Membuat lawatan ke tapak kerja untuk menentusahkan bahawa semua kerja penyenggaraan telah diselesaikan oleh pembekal / kontraktor dan siap untuk dibuat serahan.
7	UPS	Mengesahkan bahawa semua kerja penyenggaraan telah disiapkan oleh pembekal / kontraktor mengikut <i>Senarai Perincian Item Kerja Penyenggaraan</i> serta peraturan kerja yang telah ditetapkan.
8	UPS	Menerima penyerahan hasil kerja atau produk yang telah siap oleh pembekal / kontraktor setelah diakui kualiti kerja memenuhi syarat dan standard yang telah ditetapkan.
9	Pembekal	Mengisi dan melengkapkan semua maklumat yang dikehendaki di dalam <i>Pesanan Kerajaan (LO)</i> dan <i>portal ePorolehan</i> .

	DOKUMENTASI KUALITI : PENGURUSAN PENYENGGARAAN FASILITI	NO. RUJUKAN	: PMTG-DK-PP-08	TARIKH KUATKUASA	: 3 OGOS 2020
		NO. KELUARAN	: 01		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 7 / 10

BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
10	Pembekal & UPS	Menerima <i>Pesanan Kerajaan (LO) Kerja Penyenggaraan</i> yang telah dilengkapkan bersama <i>Invois & Pesanan Penyerahan (DO)</i> kerja yang telah dilaksanakan daripada pembekal / kontraktor.
11	UPS	Menyerahkan <i>Pesanan Kerajaan (LO) Kerja Penyenggaraan</i> yang telah siap dilengkapkan bersama <i>Invois & Pesanan Penyerahan (DO)</i> kerja kepada UPENT(KEW) untuk urusan pembayaran upah pelaksanaan kerja pembekal / kontraktor.

Prosedur 4 : Kawal Selia Kerja Penyenggaraan


BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
1	UPS	Mengeluarkan <i>Surat Lantikan Penyelia Projek</i> yang terdiri daripada staf PMTG bagi mengawal selia proses kerja pembekal / kontraktor dari mula sehingga selesai kerja.
2	UPS	Memberi penerangan kepada Penyelia Projek dan pembekal / kontraktor mengenai jenis, spesifikasi dan peraturan kerja penyenggaraan yang terlibat secara terperinci berdasarkan <i>Senarai Perincian Item Kerja Penyenggaraan</i> .
3	UPS	Mengawal selia kerja-kerja penyenggaraan yang sedang dilakukan oleh pembekal / kontraktor berlandaskan <i>Senarai Perincian Item Kerja Penyenggaraan</i> dengan membuat lawatan pemantauan di tapak kerja menerusi kaedah pemerhatian.
4	Penyelia Projek & UPS	Memantau dan mencatatkan kemajuan kerja penyenggaraan yang dilakukan oleh pembekal / kontraktor secara harian ke dalam <i>Rekod Kemajuan Kerja Pembekal / Kontraktor</i> .
5	Ketua Unit UPS	Menyemak <i>Rekod Kemajuan Kerja Pembekal / Kontraktor</i> yang telah dilaporkan oleh Penyelia Projek untuk mengetahui progress dan tahap prestasi kerja pembekal / kontraktor.
6	Penyelia Projek & UPS	Memberi teguran secara lisan dan bertulis sekiranya terdapat sebarang kelemahan/kekurangan atau ketidakpatuhan pembekal / kontraktor dalam melaksanakan kerja penyenggaraan berlandaskan <i>Senarai Perincian Item Kerja Penyenggaraan</i> .
7	Penyelia Projek & UPS	Menentukan hasil kerja yang telah disiapkan oleh pembekal / kontraktor setelah berpuashati dengan kualiti produk kerja.
8	Penyelia Projek	Memaklumkan dan menyerahkan <i>Rekod Kemajuan Kerja Pembekal / Kontraktor</i> bahawa semua kerja penyenggaraan telah disiapkan seperti mana yang terkandung dalam <i>Senarai Perincian Item Kerja Penyenggaraan</i> .
9	Penyelia Projek	Melapor prestasi kerja pembekal dengan mengisi <i>Borang Penilaian Prestasi Perkhidmatan Pembekal / Kontraktor</i> .

	DOKUMENTASI KUALITI : PENGURUSAN PENYENGGARAAN FASILITI	NO. RUJUKAN	: PMTG-DK-PP-08	TARIKH KUATKUASA	: 3 OGOS 2020
		NO. KELUARAN	: 01		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 8 / 10

BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
10	Penyelia Projek	Menyerahkan <i>Borang Penilaian Prestasi Perkhidmatan Pembekal / Kontraktor</i> yang telah dilengkapkan kepada UPS.
11	UPS	Membuat analisa terhadap tahap kualiti hasil kerja Pembekal dengan mengisi <i>Borang Penilaian Prestasi Perkhidmatan Pembekal / Kontraktor</i> .


Prosedur 5 : Penambahbaikan Pengurusan Penyenggaraan

BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
1	Pembekal & UPS	Mendapatkan maklum balas daripada pembekal mengenai tatacara pengendalian urusan kerja penyenggaraan oleh UPS dengan mengisi <i>Borang Maklum Balas Keberkesanan Pengurusan Kerja Penyenggaraan PMTG</i> .
2	Penyelia Projek & UPS	Merekod dan menyimpan <i>Borang Maklum Balas Keberkesanan Pengurusan Kerja Penyenggaraan PMTG</i> ke dalam fail berkaitan.
3	UPS	Membuat analisis terhadap keberkesanan pengurusan kerja dan prestasi <i>Pengurusan Kerja Penyenggaraan PMTG</i> .
4	UPS	Mengadakan cadangan tindakan penambahbaikan ke atas sebarang kelemahan/kekurangan terhadap pengurusan kerja penyenggaraan PMTG.
5.	UPS	Menyediakan <i>Laporan Hasil Dapatan Penilaian Keberkesanan Pengurusan Kerja Penyenggaraan PMTG</i> .
6.	Ketua Unit UPS	Melaporkan status tindakan penambahbaikan ke saluran / platform yang bersesuaian seperti Mesyuarat Pengurusan ataupun Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan PMTG.

	DOKUMENTASI KUALITI : PENGURUSAN PENYENGGARAAN FASILITI	NO. RUJUKAN	: PMTG-DK-PP-08	TARIKH KUATKUASA	: 3 OGOS 2020
		NO. KELUARAN	: 01		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 9 / 10

Prosedur 6 : Kawalan Keselamatan Maklumat Pangkalan Data

BIL.	TANGGUNG JAWAB	TINDAKAN
1	Pegawai yang dibenarkan / Kontraktor	Menghadkan akses kepada orang tertentu sahaja yang boleh dibenarkan memasuki bilik server.
2	UICT	Memasang pada setiap <i>server</i> dengan perisian firewall dan antivirus yang kesesuaian dengan sistem applikasi yang digunakan.
3	UICT	Memastikan infrastruktur atau perkakasan ICT adalah mencukupi mengikut keperluan dari semasa ke semasa.
4	UICT	Memastikan infrastruktur atau perkakasan ICT yang ada dapat beroperasi dengan baik dan disenggara dari semasa ke semasa.
5	UICT	Memastikan semua perisian yang digunakan di PMTG adalah sah, berlesen dan sentiasa disenggara.
6	UICT	Memastikan keselamatan dalam menguruskan kebenaran capaian pangkalan data dipatuhi.
7	Pegawai yang dibenarkan	Memberi hak capaian pangkalan data yang ditetapkan melalui antaramuka yang disediakan.
8	UICT	Menyimpan media storan di ruang penyimpanan yang baik dan mempunyai ciri-ciri keselamatan bersesuaian dengan kandungan maklumat.
9	UICT	Mengadakan salinan atau penduaan (<i>backup</i>) pada media storan kedua bagi tujuan keselamatan dan mengelak kehilangan data serta menyimpan mengikut prosedur <i>backup</i> yang telah ditetapkan.
10	UICT	Melaksanakan kerja memantau dan menyenggara <i>backup</i> sistem pangkalan data mengikut jadual yang ditetapkan
11	UICT	Melupuskan semua media storan data dengan cara teratur dan selamat mengikut prosedur pelupusan. Penghapusan maklumat atau kandungan media storan mestilah mendapat kelulusan pemilik maklumat terlebih dahulu.

	DOKUMENTASI KUALITI : PENGURUSAN PENYENGGARAAN FASILITI	NO. RUJUKAN	: PMTG-DK-PP-08	TARIKH KUATKUASA	: 3 OGOS 2020
		NO. KELUARAN	: 01		
		NO. PINDAAN	: 00	MUKASURAT	: 10 / 10

7.0 SENARAI INDUK MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN

BIL.	SENARAI REKOD MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN	TEMPOH SIMPANAN	LOKASI	RUJUKAN DOKUMEN
1.	<i>Borang Aduan Kerosakan Fasiliti Umum</i>	2 tahun	Pejabat UPS	PMTG-DK-PP-08-RMD001
2.	<i>Borang Aduan Kerosakan Fasiliti ICT</i>	2 tahun	Pejabat UPS	PMTG-DK-PP-08-RMD002
3.	<i>Senarai Perincian Item Kerja Penyenggaraan</i>	2 tahun	Pejabat UPS	PMTG-DK-PP-08-RMD003
4.	<i>Rekod Kehadiran Pembekal / Kontraktor.</i>	2 tahun	Bilik Pengawal Keselamatan	UPS
5.	<i>Borang Pra Pesanan Kerajaan (Pra LO)</i>	2 tahun	Pejabat UPENT (KEW)	UKEW
6.	<i>Pesanan Kerajaan (LO) Kerja Penyenggaraan</i>	2 tahun	Pejabat UPENT (KEW)	UKEW
7.	<i>Invois & Pesanan Penyerahan (DO)</i>	2 tahun	Pejabat UPENT (KEW)	UKEW
8.	<i>Surat Lantikan Penyelia Projek</i>	2 tahun	Pejabat UPS	UPENT
9.	<i>Borang Penilaian Prestasi Pembekal / Kontraktor</i>	2 tahun	Pejabat UPS	PMTG-DK-PP-08-RMD004
10.	<i>Borang Maklum Balas Keberkesanan Pengurusan Kerja Penyenggaraan PMTG</i>	2 tahun	Pejabat UPS	PMTG-DK-PP-08-RMD005

BORANG ADUAN KEROSAKAN FASILITI
(Struktur Bangunan / Perkhidmatan Bangunan / Peralatan / Kenderaan)

Butiran Aduan Kerosakan Fasiliti			
Bil.	Jenis Kerosakan	Lokasi	Catatan
Maklumat Pengadu		Pengesahan Penerimaan Aduan	
Tandatangan		Tandatangan	
Nama Pelapor		Nama Pegawai UPS	
Tarikh		Tarikh	
Tindakan Unit Pembangunan dan Senggaraan (UPS)			
Laporan Pemeriksaan Status Kerosakan			
Tindakan Penyenggaraan dan Pembaikan (Sila tanda ✓ pada ruang berkenaan)	Kerja Dalam (In-House)		Catatan Prestasi Kerja Kontraktor : Tarikh Siap :
	Kontraktor Luar (Out-Source)		
Semakan dan Pemantauan UPS		Pengesahan Ketua UPS	
Tandatangan		Tandatangan	
Pegawai UPS		Ketua UPS	
Tarikh		Tarikh	
Maklum Balas Penyenggaraan dan Pembaikan (Kepada Pengadu & Pihak Pengurusan)			
Pengadu (Sila tanda ✓ jika berkaitan)		Kaedah Pemakluman	Lisan / Bertulis / Email / Lain-Lain Nyatakan :
Pihak Pengurusan : Pengarah, Timbalan Pengarah & Ketua Jabatan (Sila tanda ✓ jika berkaitan)		Tandatangan Pegawai Pelapor	
Chop Nama & Jawatan : Pegawai Pelapor		Tarikh	

**BORANG ADUAN KEROSAKAN
(PERALATAN / PERKHIDMATAN ICT)**

BUTIRAN ADUAN KEROSAKAN (DIISI OLEH PENGADU)	
NAMA PENGADU	:
NO. TELEFON	:
LOKASI	:
JENIS PERALATAN	: <input type="checkbox"/> PERISIAN / OS <input type="checkbox"/> PERKAKASAN <input type="checkbox"/> RANGKAIAN <input type="checkbox"/> LAIN-LAIN :
JENAMA & MODEL PERALATAN	:
NOMBOR SIRI PERALATAN	:
BUTIRAN KEROSAKAN	:
TANDATANGAN PENGADU : TARIKH :
TINDAKAN YANG DIAMBIL UICT (DIISI OLEH JURUTEKNIK)	
BUTIRAN TINDAKAN	:
TANDATANGAN JURUTEKNIK : TARIKH :
PENGESAHAN SIAP KERJA SENGARAAN (DIISI OLEH KETUA UICT)	
BUTIRAN PENGESAHAN	:
TANDATANGAN KETUA UICT : TARIKH :

**SENARAI ITEM KERJA
PENYELENGGARAAN DAN PEMBAIKAN KECIL**

SENARAI ITEM KERJA PENYELENGGARAAN DAN PEMBAIKAN KECIL (TAJUK KERJA)				
NO.	ITEM KERJA PENYELENGGARAAN DAN PEMBAIKAN KECIL	KUANTITI		CATATAN
		BIL.	UNIT	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
Disediakan oleh:				



BORANG MAKLUM BALAS KEBERKESANAN
PENGURUSAN KERJA
PENYENGGARAAN PMTG
PMTG-DK-PP-08-RMD005