

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Rujukan Fail: ISO9001:2015	LAPORAN KETAKAKURAN (NON-CONFORMITY REPORT) Klasifikasi : Minor Standard : MS ISO 9001: 2022	Tarikh Audit : 28 Julai 2022
Jenis Audit: Audit Dalaman		

Nama Jabatan/Fakulti/Pusat/Institut/Unit: Hospital Universiti Malaysia Sabah (FSSA)
Bahagian 1 - Butiran Ketakkuran Keperluan: Klausa 8.2.1 - Komunikasi dengan pelanggan Komunikasi dengan pelanggan hendaklah termasuk; b) mengendalikan pertanyaan, kontrak atau pesanan, termasuk perubahan; Penemuan: Terdapat aduan pelanggan berkaitan perkhidmatan di bawah Seksyen HEPA tidak dikendalikan / tidak diberikan maklumbalas. Tiada pembuktian aduan tersebut diambil tindakan / telah diselesaikan. Bukti Penemuan: 1. Senarai maklumbalas kajian kepuasan pelanggan (excel) FSSA; i) Aduan bertarikh 22 Mac 2022 kepada Pejabat Am 2 (seksyen Akademik Fakulti) - mendapat penilaian 3/5. Pelajar telah menghantar permohonan mendapatkan surat pengesahan pelajar pada 22 Februari 2022. Namun tidak mendapat apa-apa maklum balas. Email kedua dikemukakan pada 14 Mac 2022 untuk mendapatkan maklumbalas. ii) Aduan bertarikh 8 April 2022 kepada Pejabat Timbalan Dekan HEPA.mendapat penilaian 1/5. Pelajar menyatakan di ruang komen perkhidmatan yang disediakan tidak membantu. Tiada tindakan susulan / siasatan bagi aduan ini yang menunjukkan aduan diambil tindakan dan diselesaikan. hasil temubual bersama Puan Nurlyiana Ajim, Pembantu Tadbir - Penyelaras Kepuasan Pelanggan (PKP) FSSA. 1. Aduan bertarikh Auditor : _____ Nama: ZURAINI BINTI HAMDIN

Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenalpastian punca

i) Pelajar memohon surat pengesahan pelajar pada 16 Februari 2022 melalui emel. Pelajar telah dimaklumkan melalui emel pada 22 Februari 2022 bahawa surat tidak dapat dikeluarkan kerana masih tempoh dalam pengajian. Bukti telah diserahkan kepada auditor semasa audit berlangsung dan telah diterima.

ii) Tindakan susulan tidak dapat diambil kerana pelanggan tidak menyatakan dengan lebih spesifik perkhidmatan yang tidak membantu dalam borang aduan. Untuk maklumat borang aduan pelanggan FSSA ini tidak mewajibkan pelanggan untuk memberikan maklumat peribadi pelanggan bagi membolehkan pelanggan mengadu dengan lebih terbuka. Pendekatan ini banyak membantu FSSA menerima aduan (22 aduan bagi tahun 2022) berbanding daripada sistem e-respon (1 aduan bagi tahun 2022). Borang Aduan Pelanggan FSSA ini turut mendapat pengiktirafan daripada pihak auditor sebagai "Amalan Terbaik".

Auditee:

Nama: NURLYIANA BINTI AJIM

Bahagian 3 - Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh pelaksanaan

i) Pelanggan memberikan 3/5 atas sebab ketidakpuasan hati kerana surat pengesahan tamat pengajian tidak dapat dikeluarkan oleh pihak Fakulti.

ii) Google form aduan pelanggan telah ditambahbaik dan dikemaskini pada 15 Ogos 2022. Peringatan kepada pelanggan agar mengisi ruangan komen dengan aduan yang lebih spesifik agar pihak fakulti dapat mengambil tindakan. Ruangan makluman perhubungan juga diwujudkan dan wajib diisi dengan menggunakan emel pelanggan agar pihak fakulti dapat mengambil tindakan susulan dan pemakluman tindakan yang diambil kepada pelanggan. Aduan pelanggan ini akan dibincangkan di dalam Mesyuarat Eksekutif setiap 3 bulan.

Auditee:

Nama: NURLYIANA BINTI AJIM

Bahagian 4 - Verifikasi

Tindakan pembetulan telah diperiksa dan diterima.

Auditee:

Nama: NURLYIANA BINTI AJIM

Disemak Oleh:

MASHILLA NILUS

Penutupan NCR : **Ya**

Tarikh : 05 September 2022