

## DASAR KUALITI UTM

UTM adalah komited untuk cemerlang di dalam pembangunan modal insan dan pembangunan bidang sains dan teknologi menerusi inovasi bagi memenuhi kehendak dan harapan pelanggan

### DASAR KUALITI PEJABAT PENDAFTAR

Kami komited dalam pengurusan modal insan, akademik dan perkhidmatan cemerlang bagi memenuhi kehendak pelanggan melalui pengurusan kualiti yang menyeluruh selari dengan visi dan misi Pejabat Pendaftar

### DASAR KUALITI PEJABAT PENDAFTAR, UTM KUALA LUMPUR

Kami komited untuk memberi perkhidmatan cemerlang dalam pengurusan modal insan, keselamatan dan pentadbiran bagi memenuhi kehendak pelanggan melalui pengurusan kualiti yang menyeluruh dan penambahbaikan berterusan selari dengan visi dan misi Pejabat Pendaftar dan UTM

### OBJEKTIF KUALITI PEJABAT PENDAFTAR, UTM KUALA LUMPUR

Dasar Kualiti UTM dan Pejabat Pendaftar menyediakan rangka kerja dan menilai objektif kualiti serta menjadi panduan kepada semua staf PP KL melaksanakan tugas dan tanggungjawab berdasarkan nilai teras 5K:- kompeten, kreatif, konsisten, komited dan komunikatif. Untuk mencapai Dasar Kualiti berkenaan, staf PP KL beriltizam mengamalkan budaya kerja cemerlang dan profesional berpandukan objektif kualiti dalam SPK ISO 9001:2008 PKP berikut :-

#### 1. Fokus Pelanggan :-

- i. CSI - Mencapai 85% setiap tahun
- ii. Penyelesaian aduan melalui saluran rasmi 100% mengikut garis panduan yang ditetapkan

#### 2. Kualiti Produk & Perkhidmatan PKP

- i. 90% kekosongan jawatan tetap dipenuhi setiap tahun
- ii. 100% urusan penyerahan borang dan dokumen bakal pesara seliaan PP KL ke JPA diselesaikan 3 bulan sebelum tarikh persaraan staf
- iii. 80% latihan/kursus staf mencapai skor penilaian 4/5 setiap kursus
- iv. Siasatan kes selesai mengikut klasifikasi kes mulai tarikh terima aduan rasmi di Unit Keselamatan
- v. 90% staf baharu seliaan Pejabat Pendaftar melengkapkan proses pendaftaran dalam tempoh 1 bulan

#### 3. Kualiti Sumber

- i. 80% staf PPP perlu mencapai 42 mata CPD setahun
- ii. Penggunaan bajet kewangan mencapai 100% 'cost containment'

#### 4. Kualiti prosesan

- i. Sasaran 90% staf mempunyai pelekat kenderaan
- ii. 95% staf seliaan PPKL yang memenuhi syarat pengesahan jawatan disahkan jawatan dalam tempoh 3 tahun
- iii. Keputusan permohonan pembiayaan perubatan staf diuruskan dalam tempoh 30 hari waktu bekerja
- iv. 100% staf baharu mengistiharkan harta dalam tempoh 3 bulan dari tarikh lapor diri

#### 5. Kualiti Perolehan dan Khidmat Luar :-

- i. Prestasi pembekal selain panjar wang runcit 100% mengikut spesifikasi perolehan
- ii. CSI Khidmat Luar (Klinik) mencapai 80% setiap tahun

Diluluskan Oleh :

  
**NASIR BIN OSMAN**

Ketua Bahagian  
Pejabat Pendaftar  
Universiti Teknologi Malaysia  
Jalan Sultan Yahya Petra  
54100 Kuala Lumpur

**NASIR BIN OSMAN**  
Emel: [kosman@utms.edu.my](mailto:kosman@utms.edu.my)  
No. Tel: 03-25154464

Pejabat Pendaftar UTM Kuala Lumpur  
Tarikh : 1 September 2016