

**BAHAGIAN C**  
**PENCAPAIAN TAHAP KUALITI PERKHIDMATAN**

## 1.0 PENCAPAIAN TAHAP KUALITI PERKHIDMATAN

1.1 Tahap kualiti perkhidmatan kontraktor adalah diukur menggunakan dua kaedah berikut:

1.1.1 Tempoh yang diambil untuk menyelesaikan Arahan Kerja

1.1.2 Ketetapan menjalankan kerja penyelenggaraan berdasarkan kepada Jadual Penyelenggaraan yang telah dipersetujui oleh UiTM dan Kontraktor.

### 1.2 Arahan Kerja

1.2.1 UiTM akan mengeluarkan borang arahan kerja kepada kontraktor sebagai arahan kepada kontraktor untuk melakukan kerja-kerja pembaikan yang termasuk dalam skop kerja kontrak.

1.2.2 Setiap arahan kerja akan diklasifikasikan dengan tahap-tahap tertentu berdasarkan kritikaliti kerja tersebut. Berikut disertakan jadual tahap-tahap kerosakan, *respond time* dan *action time*.

1.2.3 Arahan secara lisan akan diberikan untuk kerja-kerja pembaikan selepas waktu bekerja. Arahan kerja bertulis akan dikeluarkan pada waktu bekerja dan rekod masa arahan dikeluarkan dan diberi respon adalah berdasarkan arahan lisan tersebut.

1.2.4 Kegagalan untuk menepati tempoh *respond time* yang telah ditetapkan akan memberi kesan kepada prestasi bulanan kontraktor.

1.2.5 Kegagalan untuk menepati tempoh *action time* yang telah ditetapkan akan menyebabkan pemotongan dibuat pada tuntutan bulanan pihak syarikat berdasarkan tahap yang telah ditetapkan dalam borang arahan kerja.

### 1.3 Respond Time dan Action Time

1.3.1 **Respond Time** adalah tempoh yang ditetapkan untuk kontraktor memberikan maklumbalas kepada arahan kerja yang dikeluarkan oleh pihak UiTM. Borang arahan kerja akan diberikan sama ada secara terus (*by hand*), email atau melalui faks kepada pihak kontraktor.

1.3.2 **Action Time** adalah tempoh yang ditetapkan untuk kontraktor menyelesaikan arahan kerja yang dikeluarkan oleh pihak UiTM. Kontraktor perlu memaklumkan kepada UiTM serta merta jika arahan kerja telah diselesaikan. Arahan kerja hanya akan ditutup jika UiTM bersetuju untuk mengesahkan kerja-kerja seperti yang diarahkan pada borang arahan kerja. Tarikh arahan kerja ditutup adalah pada masa kerja-kerja diterima dan disahkan oleh pihak UiTM.

1.3.3 Kontraktor atau UiTM boleh mencadangkan mekanisma untuk mengukur waktu Respond Time dan Action Time untuk digunakan oleh kedua-dua pihak bagi memastikan ketepatan data yang terdapat dalam arahan kerja, terutamanya waktu arahan kerja dikeluarkan dan diterima, *respond time* dan *action time*. Mekanisma yang digunakan perlu mendapatkan persetujuan kedua-dua pihak.

Jadual 1: Penentuan Tahap dan Kualiti

<b>Tahap 1</b>			
<b>Waktu Arahan Kerja Dikeluarkan</b>	8:00 am – 5:00 pm	Selepas waktu pejabat	
<b>Tindakan</b>	<b>Respond Time</b>		<b>Action Time</b>
<b>Tempoh Maklumbalas dan Penyelesaian</b>	2 jam	4 jam	8 jam termasuk Respond Time
<b>Justifikasi</b>	<p><b>AM</b></p> <p>I. Sangat membahayakan keselamatan dan kesihatan warga dan pelawat kampus.</p> <p>II. Mengganggu proses pembelajaran, pengajaran dan pentadbiran.</p> <p><b>SPESIFIK</b></p> <p>I. Sistem Kamera Litar Tertutup tidak berfungsi sepenuhnya.</p>		
<b>Tahap 2</b>			
<b>Waktu Arahan Kerja Dikeluarkan</b>	8:00 am – 5:00 pm	Selepas waktu pejabat	
<b>Tindakan</b>	<b>Respond Time</b>		<b>Action Time</b>
<b>Tempoh Maklumbalas dan Penyelesaian</b>	4 jam	8 jam	48 jam termasuk Respond Time

<b>Justifikasi</b>	<b>AM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Membahayakan keselamatan dan kesihatan warga dan pelawat kampus.</li> <li>II. Situasi yang akan mengganggu proses pembelajaran, pengajaran dan pentadbiran.</li> </ul> <b>SPESIFIK</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Separuh daripada Sistem Kamera Litar Tertutup tidak berfungsi.</li> </ul>		
<b>Tahap 3</b>			
<b>Waktu Arahan Kerja Dikeluarkan</b>	8:00 am – 5:00 pm	Selepas waktu pejabat	
<b>Tindakan</b>	<b>Respond Time</b>		<b>Action Time</b>
<b>Tempoh Maklumbalas dan Penyelesaian</b>	8 jam	24 jam	96 jam termasuk Respond Time
<b>Justifikasi</b>	<b>AM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Situasi yang memberikan kesan minima kepada proses pembelajaran dan pengajaran.</li> </ul> <b>SPESIFIK</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Salah satu kamera CCTV tidak berfungsi.</li> <li>II. Mana-mana salah satu peralatan yang berangkai dengan Sistem Kamera Litar Tertutup tidak berfungsi.</li> </ul>		

<b>Tahap 4</b>			
<b>Waktu Arahan Kerja Dikeluarkan</b>	8:00 am – 5:00 pm	Selepas waktu pejabat	
<b>Tindakan</b>	<b>Respond Time</b>		<b>Action Time</b>
<b>Tempoh Maklumbalas dan Penyelesaian</b>	Tempoh ditentukan oleh pihak UiTM berdasarkan bebanan kerja yang diberikan.		
<b>Justifikasi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. Kerja-kerja pembaikan yang memerlukan tempoh lebih lama daripada 3 hari.</li> <li>II. Kerja-kerja Penyelenggaraan Berjadual.</li> <li>III. Teguran kepada kontraktor untuk penambahbaikan dari segi perkhidmatan, hasil kerja dan disiplin staf kontraktor.</li> <li>IV. Kerja-kerja penambahan dan perubahan konfigurasi untuk tujuan pembaikan sistem dan integrasi dengan sistem lain.</li> </ul>		