



JABATAN PERKHIDMATAN DIGITAL UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

SPK ISO 9001:2015 UTMDIGITAL PENYEDIAAN PERKHIDMATAN ICT

NAMA DOKUMEN : SOP PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

ID DOKUMEN : UTMDIGITAL/DDA/01

VERSI : KEDUA

TARIKH VERSI : 26 SEPTEMBER 2023

Disediakan oleh:	Disemak oleh:	Diluluskan oleh:
 Nama: Aslinda binti Mohamed Aris Jawatan: Pegawai Teknologi Maklumat Kanan (DDA) Tarikh : 24 September 2023	 Nama: Nahizam bin Mohamed Top Jawatan: Ketua Seksyen DDA Tarikh: 25 September 2023	 Nama: Aziz Bin Yaacob Jawatan: Timbalan Pengarah DDA Tarikh: 26 September 2023

BORANG REKOD PINDAAN

Nama Dokumen: SOP PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN

ID: UTMDIGITAL/DDA/01

(Maksima modifikasi adalah sebanyak lima kali sahaja. Sekiranya lebih, versi baru SOP perlu dibuat)

Mod	Butir Pindaan	Sebab/ Sumber Pindaan	Kelulusan		
			Disediakan	Disemak	Dilulus
1	Pengendalian aduan menggunakan A. Aduan DDA-CRM digantikan dengan SISPAA B. Aduan DDA-DDA(DC), DDI, DDS, Urusetia digantikan dengan SISPAA C. Aduan DDA-Data kekal menggunakan Clickup D. Aduan DDA-Wifi kekal menggunakan BizTrack E. SLA Aduan L0, L1 dan L2 digabungkan menjadi 5 hari.	JKIR	Aruslin binti Abdullah  17 Januari 2025	Aslinda binti Mohamed Aris  20 Januari 2025	Nahizam bin Mohamed Top  21 Januari 2025

SOP: SOP Pengurusan Aduan Pelanggan	MOD: 1	HALAMAN: 2/2
ID: UTMDIGITAL/DDA/01	TARIKH: 17 Januari 2025	

1.0 DOKUMEN RUJUKAN

- 1.1 Polisi ICT
- 1.2 PDPA

2.0 DOKUMEN SOKONGAN

3.0 REKOD KUALITI

Rekod (E)	Rujukan	Lokasi
• i. Aduan DDA CRM • ii. Aduan DDA Wifi • iii. Aduan DDA Data	i. SISPAA ii. Biz-Track app iii. Click-up	i. SISPAA/ Aduan ii. utmwifi.utm.my iii. Clickup.com
• i. Laporan Aduan CRM, DDI, DDA(DC), DDS, Urusetia • ii. Laporan Aduan DDA Wifi • iii. Laporan Aduan DDA Data	i. SISPAA ii. BizTrack iii. Clickup	i. SISPAA/ Aduan ii. Sistem BizTrack iii. Sistem Clickup
• Laporan Aduan UTMDigital	Folder Data Prestasi SKP	GD Audit ISO

