



D

OPERASI DAN PENYENGGAARAAN ASET

TATACARA PENGURUSAN ASET TAK ALIH KERAJAAN

HALAMAN INI SENGAJA DIBIARKAN KOSONG

BAB D : OPERASI DAN PENYENGGAARAAN ASET

1.0 OBJEKTIF

- 1.1 Memastikan Operasi & Penyenggaraan Aset (OPA) dilaksanakan dengan lancar dan telus berdasarkan kepada Pelan Operasi dan Penyenggaraan Aset (POPA), Bajet Tahunan dan peraturan-peraturan yang ditetapkan.

2.0 DEFINISI

- 2.1 **“penyenggaraan”** – Satu gabungan semua aspek teknikal dan tindakan pentadbiran yang berkaitan dengan tujuan mengekalkan atau menjaga sesuatu binaan, sistem atau/ dan peralatan supaya beroperasi mengikut fungsi yang ditetapkan (Rujuk BS: 3811).
- 2.2 **“Penyenggaraan Am/ Rutin”** – Kerja penyenggaraan harian yang dilakukan bagi memastikan aset sentiasa beroperasi dengan baik mengikut tahap perkhidmatan yang telah dipersetujui.
- 2.3 **“Penyenggaraan Pembaikan”** – Kerja pembaikan perubahan nilai aset apabila berlaku kerosakan/ kegagalan supaya aset dapat berfungsi semula mengikut piawaian yang ditetapkan.
- 2.4 **“Penyenggaraan Pencegahan”** – Kerja penyenggaraan mengikut jadual/ program bagi memastikan setiap komponen aset berfungsi dengan baik dan mengelakkan berlakunya kerosakan besar.
- 2.5 **“Penyenggaraan Secara Dalaman (In-house)”** – Pengendalian operasi dan penyenggaraan dilaksanakan sepenuhnya oleh kementerian/ jabatan/ agensi sendiri. Kerja-kerja operasi dan penyenggaraan dilaksanakan sepenuhnya menggunakan tenaga jabatan dan/ atau sebahagiannya melalui kontrak kecil mengikut skop yang ditetapkan.
- 2.6 **“Penyenggaraan Secara Luaran (Outsourcing)”** – Pengendalian operasi dan penyenggaraan dilaksanakan sepenuhnya secara kontrak oleh pihak pembekal perkhidmatan/ kontraktor yang dilantik. Skop kontrak luaran ini merangkumi kerja-kerja perkhidmatan pengurusan, operasi dan penyenggaraan, kerja-kerja kecil dan perundingan teknikal bagi sesuatu fasiliti/ premis. Kementerian/ jabatan/ agensi bertanggungjawab untuk mengawalselia kerja-kerja yang dilaksanakan oleh pihak yang dilantik.

3.0 SKOP

3.1 Aktiviti operasi dan penyenggaraan aset terdiri daripada:-

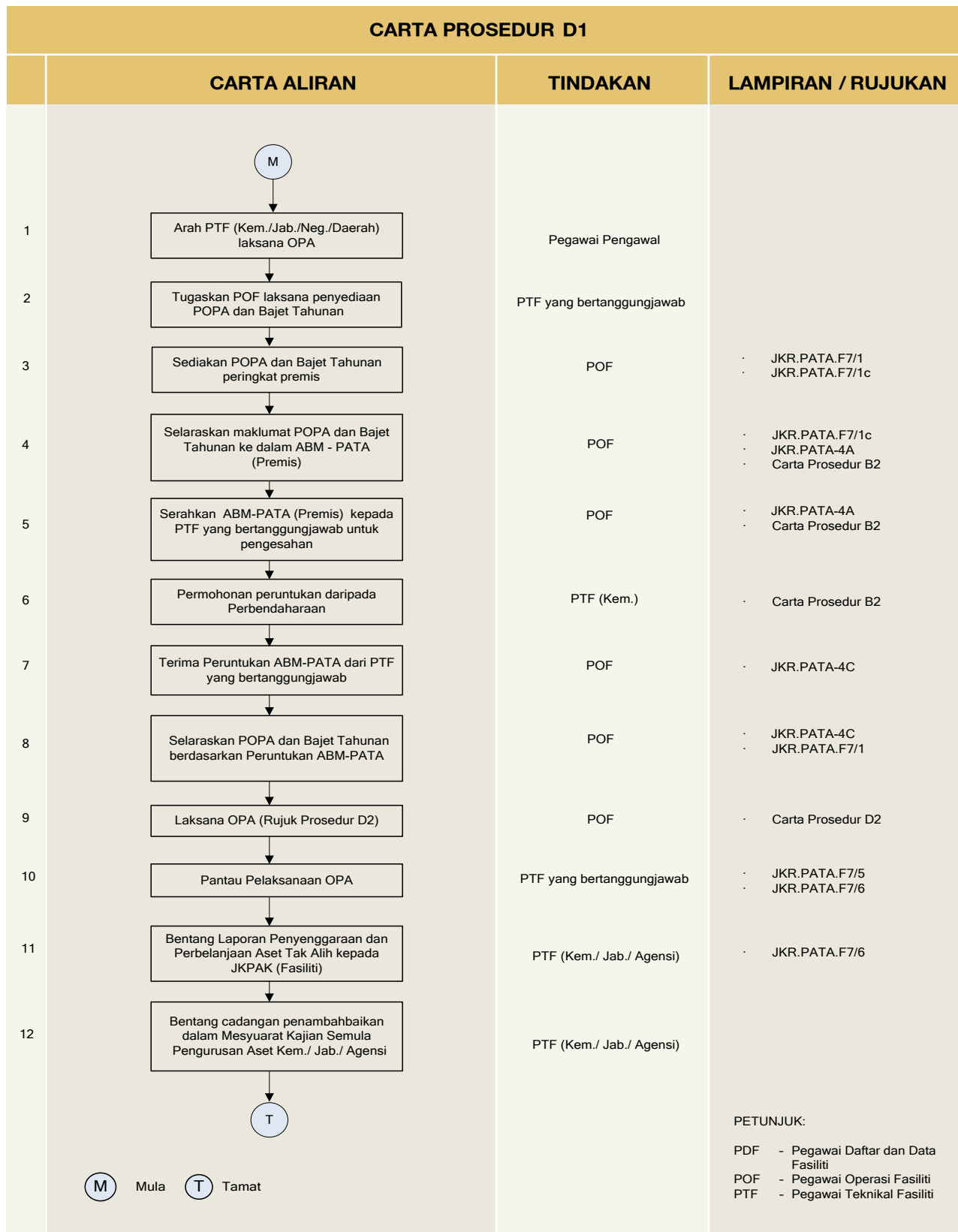
a) Penyediaan dan Pemantauan POPA

- i) POPA dan Bajet Tahunan hendaklah disediakan bagi merancang keseluruhan aktiviti tahunan untuk pelaksanaan operasi dan penyenggaraan bagi aset bangunan atau infrastruktur pada setiap premis;
- ii) Penyelarasan semula skop dan aktiviti POPA mengikut peruntukan yang diluluskan oleh Perbendaharaan;
- iii) Penyediaan Laporan Penyenggaraan dan Perbelanjaan Aset Tak Alih bagi tujuan pemantauan aset; dan
- iv) Pengukuran dan kajian semula untuk mempertingkatkan keberkesanan proses OPA.

b) Pelaksanaan dan Pelaporan Operasi dan Penyenggaraan Aset (OPA)

- i) Pelaksanaan aktiviti OPA berdasarkan PSPA(Operasi), POPA dan Bajet Tahunan yang diluluskan;
- ii) Pemantauan dan pengauditan pelaksanaan OPA yang dilaksanakan secara dalaman atau luaran; dan
- iii) Penyediaan pelaporan terhadap pencapaian aktiviti OPA kepada pihak atasan.

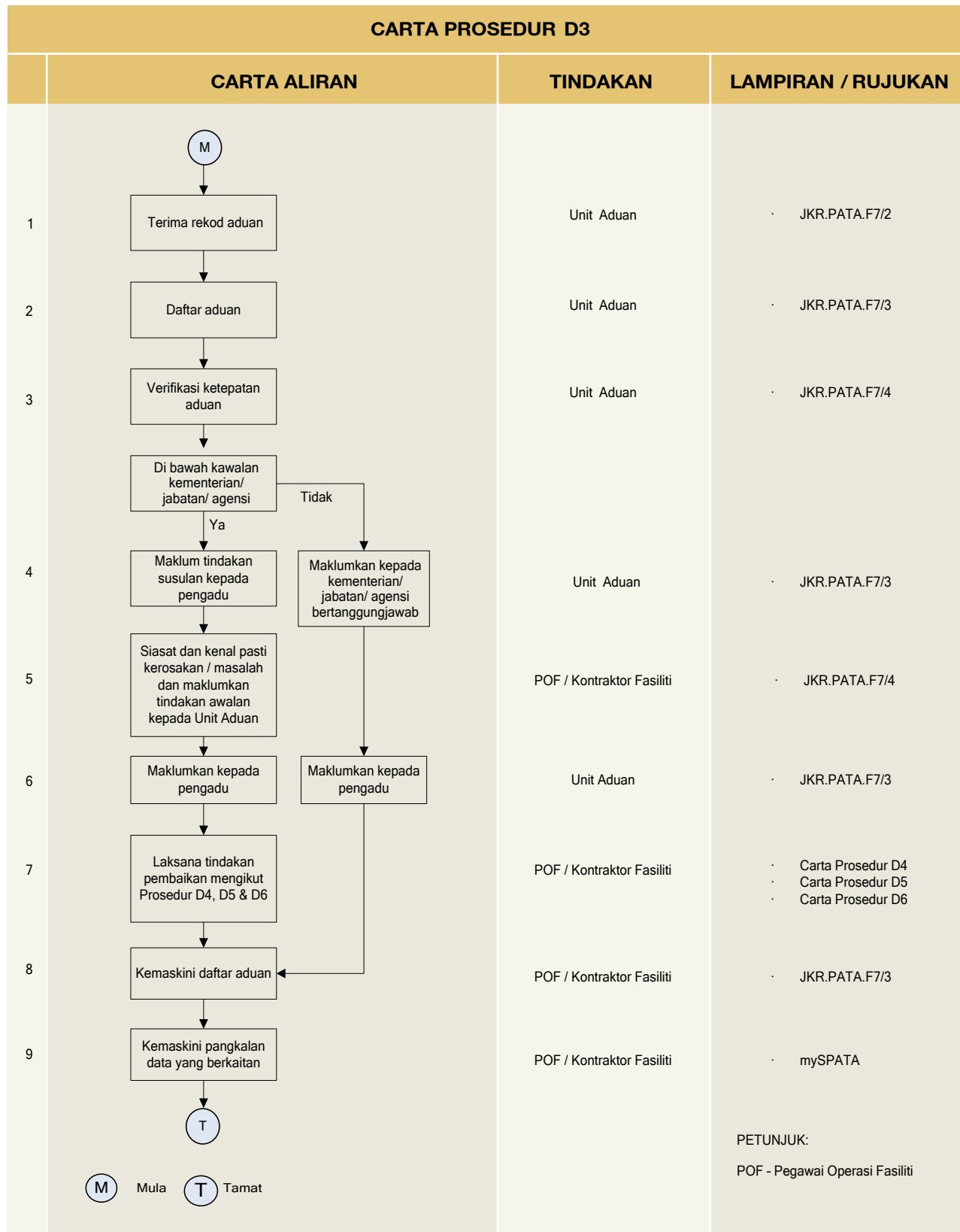
4.0 PROSEDUR PENYEDIAAN DAN PEMANTAUAN POPA DAN BAJET TAHUNAN



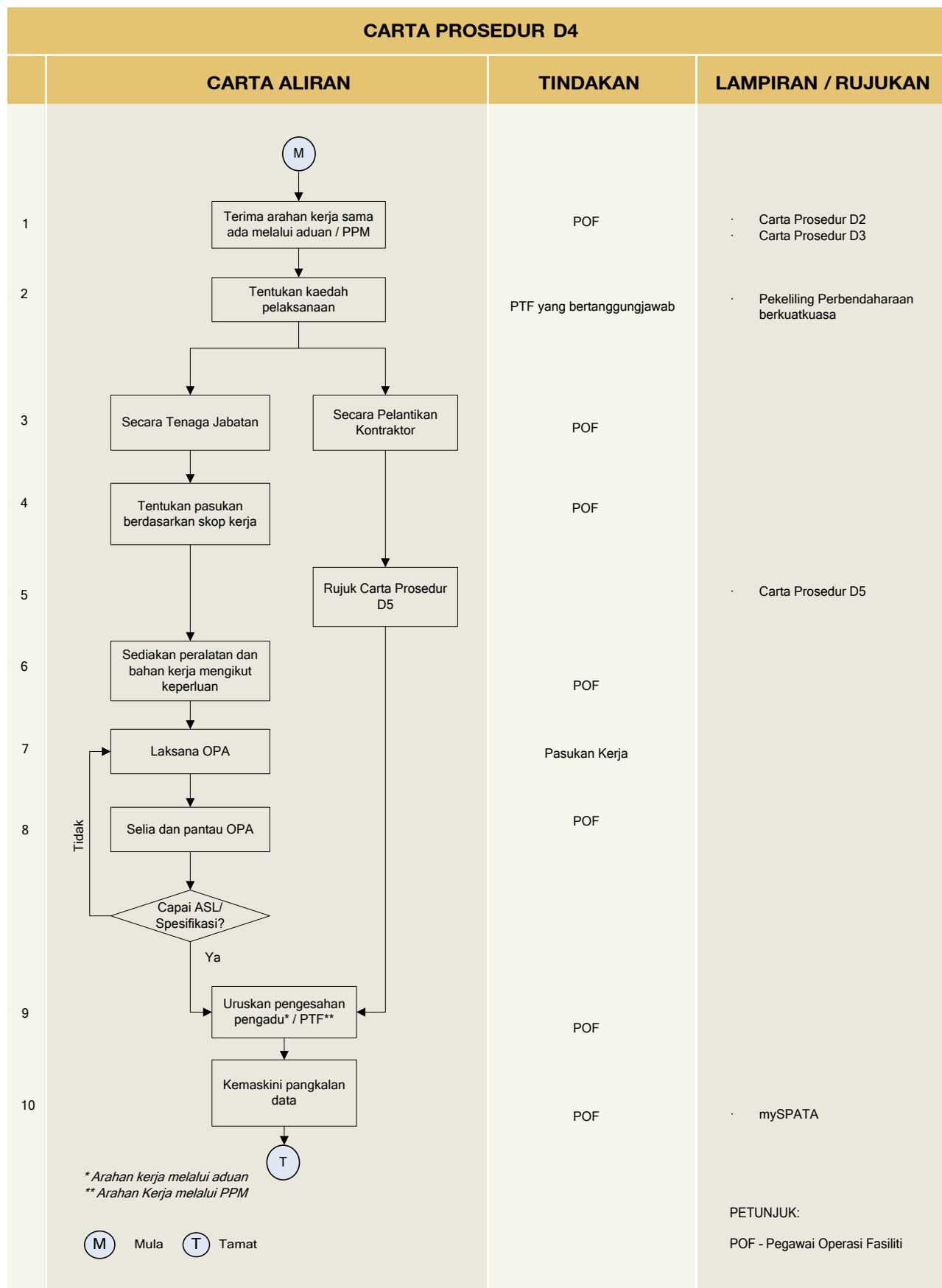
5.0 PROSEDUR PELAKSANAAN DAN PELAPORAN OPERASI & PENYENGKARAAN ASET

CARTA PROSEDUR D2			
	CARTA ALIRAN	TINDAKAN	LAMPIRAN / RUJUKAN
	<pre> graph TD M((M)) --> A[Arah POF laksana OPA] A --> B[Rancang OPA berdasarkan penjadualan semula POPA] B --> C[Tentukan kaedah pelaksanaan] C --> D[Kaedah OPA Secara Dalaman (Rujuk Prosedur D3, D4 & D5)] C --> E[Kaedah OPA Secara Luaran (Rujuk Prosedur D3 & D6)] D --> F[Kemukakan Laporan Penyenggaraan dan Perbelanjaan Aset Tak Alih kepada PTF (Kem./Jab./ Agensi)] E --> F F --> G[Kemaskini pangkalan data] G --> T((T)) </pre>		
1	Arah POF laksana OPA	PTF yang bertanggungjawab	
2	Rancang OPA berdasarkan penjadualan semula POPA	POF	· JKR.PATA.F7/1
3	Tentukan kaedah pelaksanaan	POF	
4	Kaedah OPA Secara Dalaman (Rujuk Prosedur D3, D4 & D5) Kaedah OPA Secara Luaran (Rujuk Prosedur D3 & D6)	POF	· Carta Prosedur D3 · Carta Prosedur D4 · Carta Prosedur D5 · Carta Prosedur D6
5	Kemukakan Laporan Penyenggaraan dan Perbelanjaan Aset Tak Alih kepada PTF (Kem./Jab./ Agensi)	POF	· JKR.PATA.F7/5
6	Kemaskini pangkalan data	POF	· mySPATA
	(M) Mula (T) Tamat		PETUNJUK: POF - Pegawai Operasi Fasilitas PTF - Pegawai Teknikal Fasilitas

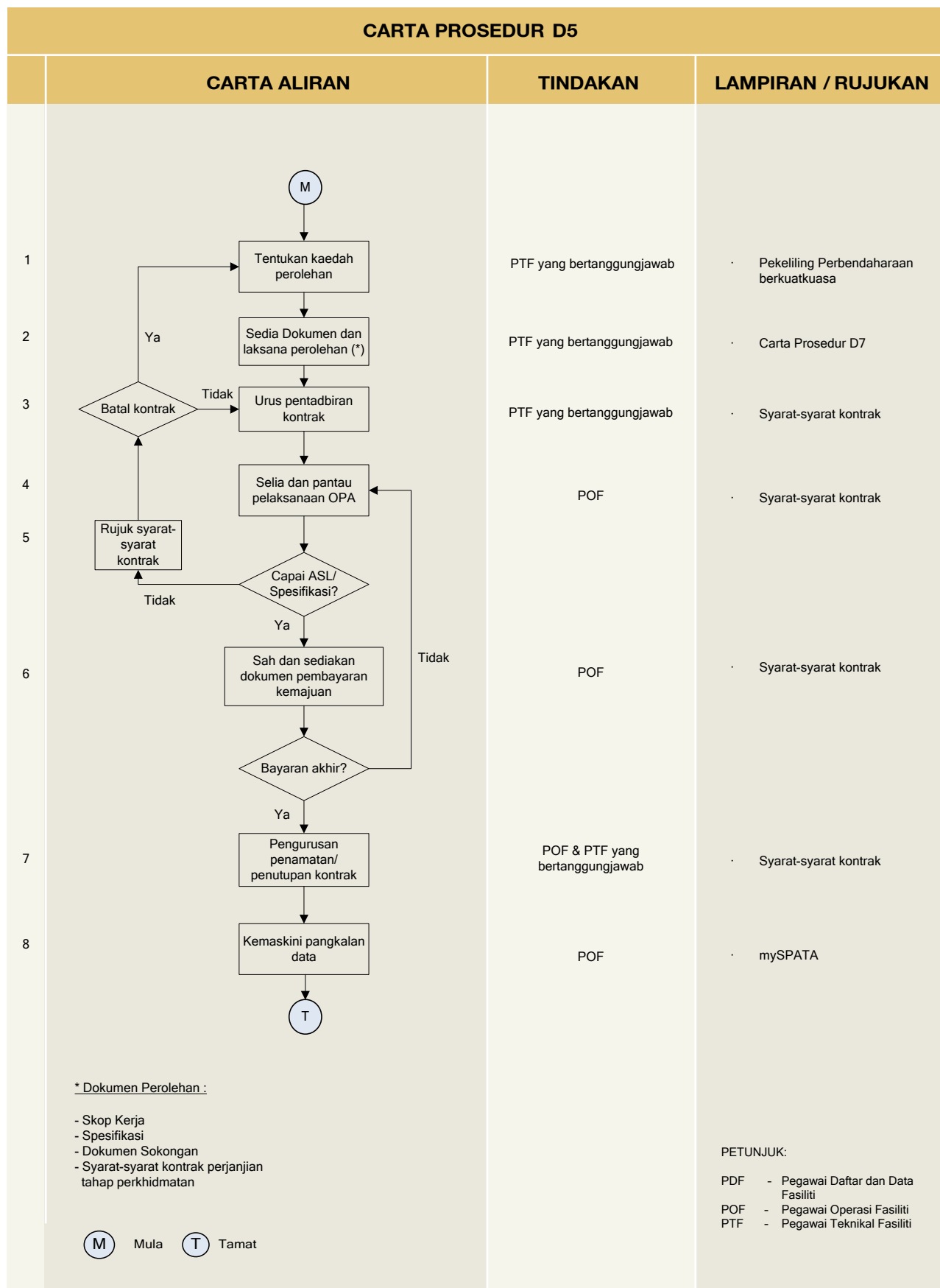
5.1 PROSEDUR KERJA PENGURUSAN ADUAN



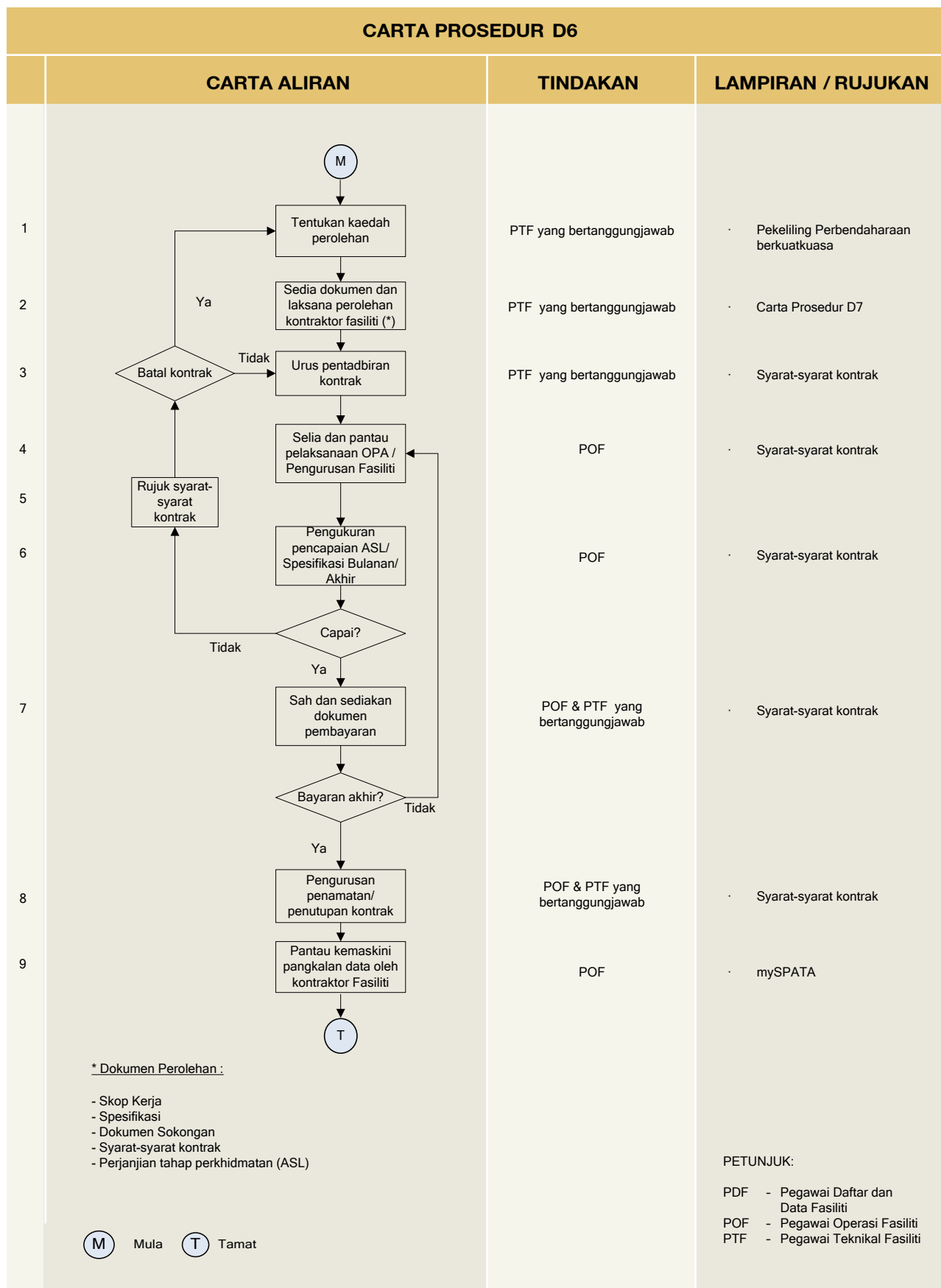
5.2 PROSEDUR PERLAKSANAAN OPERASI & PENYENGGARAAN ASET SECARA DALAMAN - SECARA TENAGA JABATAN



5.3 PROSEDUR PERLAKSANAAN OPERASI & PENYENGGAHAAN ASET SECARA DALAMAN - LANTIKAN KONTRAKTOR



5.4 PROSEDUR PERLAKSANAAN OPERASI & PENYENGGARAAN ASET SECARA LUARAN



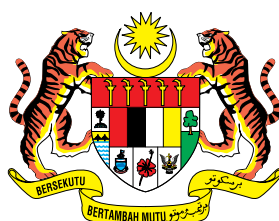
5.5 PROSEDUR KERJA PEROLEHAN SECARA KONTRAK

CARTA PROSEDUR D7			
	CARTA ALIRAN	TINDAKAN	LAMPIRAN / RUJUKAN
1	<pre>graph TD M((M)) --> A[Terima cadangan kerja kontrak] A --> B[Tentukan jenis perolehan] B --> C{Anggaran kos kontrak} C -- "* Pilihan 1" --> D[Tender] C -- "* Pilihan 2" --> E[Sebut Harga] C -- "* Pilihan 3" --> F{Kecemasan} F -- Ya --> G[Pembelian terus] F -- Tidak --> H[Undi] D --> I[Terima keputusan Jawatankuasa/ Lembaga Perolehan] E --> I G --> I H --> I I --> J[Lantik kontraktor] J --> K[Laksana kawalselia, penyeliaan dan pentadbiran kontrak] K --> T((T))</pre> * Pilihan 1, 2 & 3 Tertakluk kepada had nilai yang ditetapkan mengikut Arahan Perbendaharaan yang terkini (M) Mula (T) Tamat	PTF yang bertanggungjawab	· Carta Prosedur D5 · Carta Prosedur D6
2		PTF yang bertanggungjawab	· Arahan/ Pekeliling Perbendaharaan yang berkuatkuasa
3		Jawatankuasa Perolehan	· Arahan / Pekeliling Perbendaharaan yang berkuatkuasa
4		PTF yang bertanggungjawab	· Arahan / Pekeliling Perbendaharaan yang berkuatkuasa
5		PTF yang bertanggungjawab	· Syarat - syarat kontrak
6		POF	· Syarat - syarat kontrak · Carta Prosedur D5 · Carta Prosedur D6
			PETUNJUK: POF - Pegawai Operasi Fasilitas PTF - Pegawai Teknikal Fasilitas

HALAMAN INI SENGAJA DIBIARKAN KOSONG

FORMAT PELAN OPERASI DAN PENYENGGAHAAN ASET (POPA)

KERAJAAN MALAYSIA



PELAN OPERASI DAN PENYENGGAHAAN ASET (POPA)

TAHUN : _____

KEMENTERIAN : _____
 JABATAN/ AGENSI : _____
 PREMIS : _____
 No. DPA : _____

CONTOH

Kandungan

- 1.0 Pendahuluan
- 2.0 Objektif
- 3.0 Carta Organisasi dan Pelan Komunikasi
- 4.0 Skop dan Aktiviti Operasi Penyenggaraan Aset
- 5.0 Penyediaan Keperluan Sumber Aktiviti Operasi dan Penyenggaraan Aset
- 6.0 Kawalan Rekod Operasi dan Penyenggaraan
- 7.0 Rujukan

CONTOH

1.0 PENDAHULUAN

Menjelaskan maklumat mengenai premis berkaitan

2.0 OBJEKTIF

Menjelaskan matlamat operasi dan penyenggaraan aset kementerian/ jabatan/ agensi.

3.0 CARTA ORGANISASI DAN PELAN KOMUNIKASI

Struktur organisasi dan pelan komunikasi perlu disediakan bagi menerangkan organisasi pelaksanaan operasi dan penyenggaraan aset (Sebagaimana JKR.PATA.F7/1a).

4.0 SKOP DAN AKTIVITI OPERASI & PENYENGGAHAAN

POF perlu menentukan/ menetapkan keperluan teknikal, proses, waktu operasi, keperluan sumber, tanggungjawab dan kuasa pegawai yang terlibat bagi aktiviti berikut: (Sebagaimana JKR.PATA.F7/1b).

**5.0 PENYEDIAAN KEPERLUAN SUMBER AKTIVITI OPERASI DAN
PENYENGGAHAAN ASET**

POF hendaklah menyediakan Analisis Keperluan Sumber Aktiviti Operasi & Penyenggaraan Aset peringkat premis bagi tujuan permohonan peruntukan sebagaimana JKR.PATA.F7/1c.

6.0 KAWALAN REKOD OPERASI DAN PENYENGGAHAAN ASET

Kawalan rekod operasi dan penyenggaraan aset sebagaimana JKR.PATA.F7/1d.

7.0 RUJUKAN

Sebarang dokumen yang dirujuk dalam penyediaan POPA dan Bajet Tahunan sebagaimana JKR.PATA.F7/1e.

Disediakan oleh:

.....

(cap nama & jawatan)

Tarikh:

Disahkan oleh:

.....

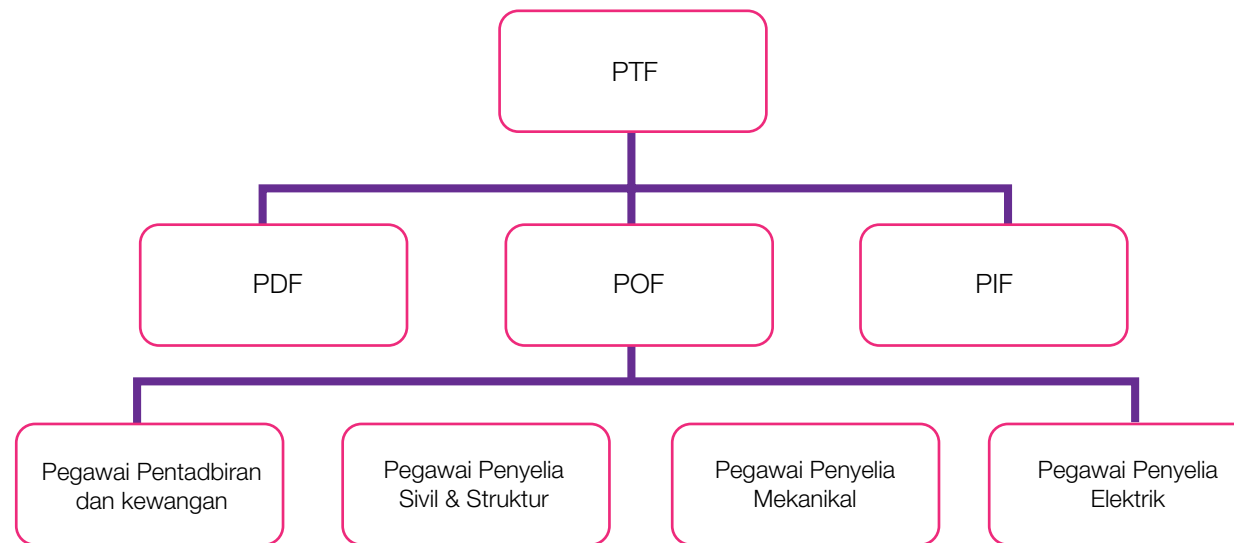
(POF Premis)

Tarikh:

CONTOH

JKR.PATA.F7/1a

MODEL STRUKTUR OPERASI DAN PENYENGKARAAN ASET



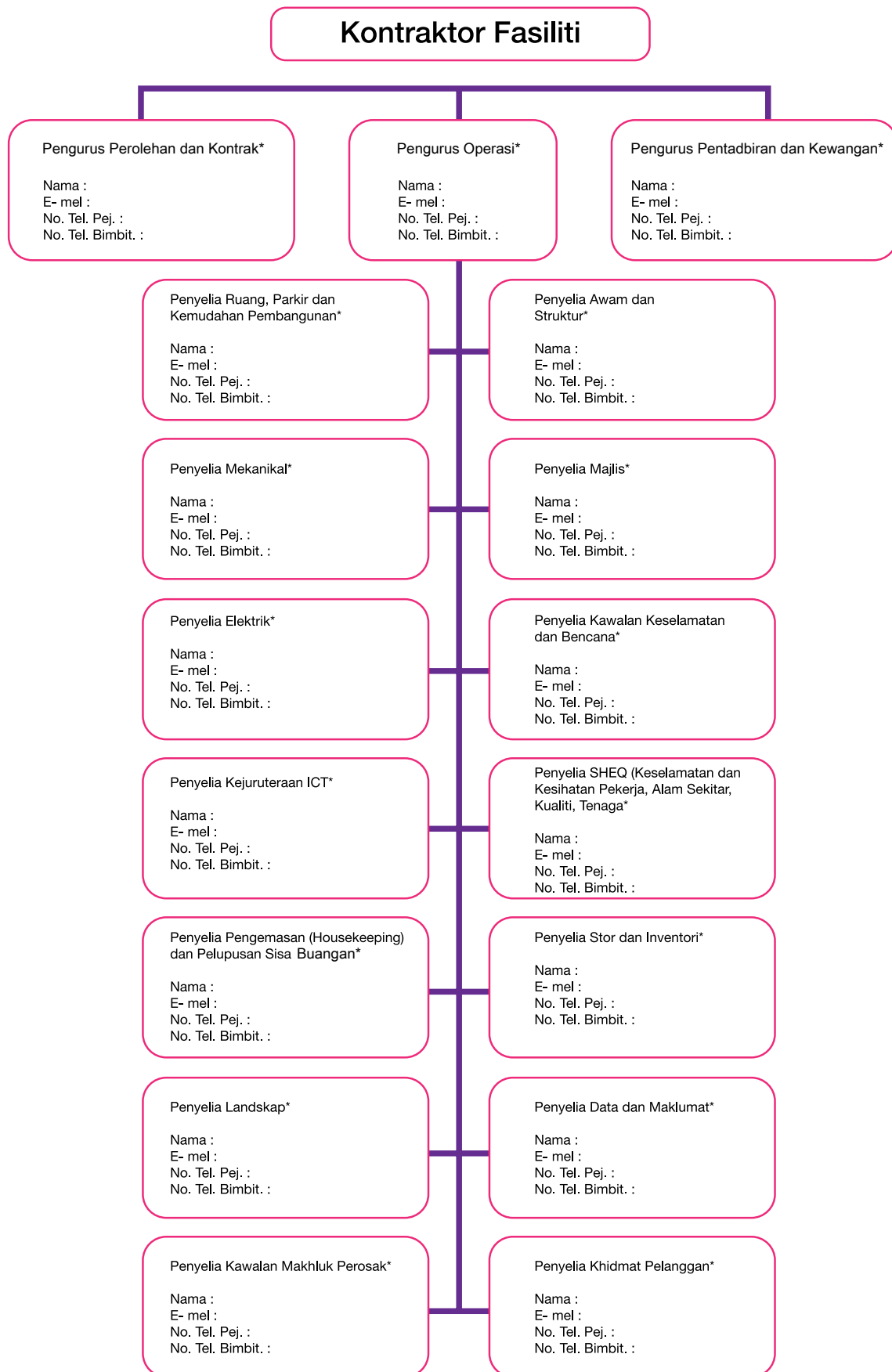
PETUNJUK:

- PDF – Pegawai Daftar dan Data Fasilitas
- POF – Pegawai Operasi Fasilitas
- PTF – Pegawai Teknikal Fasilitas
- PIF – Pegawai Inspektorat Fasilitas

Muka Surat ____ dari ____

CONTOH

MODEL STRUKTUR OPERASI DAN PENYENGGAHAAN ASET



CONTOH

MODEL PELAN KOMUNIKASI UNTUK KECEMASAN

PERKARA		NO. TELEFON/ FAKS
<u>UNIT PENGURUSAN FASILITI</u>		
PEJABAT		
PIHAK BERKUASA TEMPATAN BOMBA TNB BEKALAN AIR TELEKOM HOSPITAL POLIS		
SENARAI PIHAK PEMBEKAL BAGI SETIAP PERKHIDMATAN ASET		
NAMA PEMBEKAL	NO. TELEFON/ NO. FAKS ALAMAT/ E-MEL	JENIS ALAT GANTI

Muka Surat ____ dari ____

CONTOH

JKR.PATA.F7/1b

SKOP DAN AKTIVITI OPERASI & PENYENGGAHAAN**A. ☐ SKOP OPERASI ASET**

- | | | |
|------|--------------------------|---|
| A1 | ☐ | Pengurusan Majlis |
| A2 | ☐ | Pengurusan Ruang |
| A3 | ☐ | Pengurusan Perpindahan (<i>Move Management</i>) |
| A4 | ☐ | Pengurusan Kawalan Keselamatan |
| A5 | ☐ | Pengurusan Parkir dan Trafik |
| A6 | ☐ | Pengurusan Data dan Informasi |
| A7 | ☐ | Pengurusan Krisis, Bencana dan Risiko |
| A7.1 | ☐ | Kebakaran (<i>Termasuk Latihan Kebakaran</i>) |
| A7.2 | ☐ | Banjir |
| A7.3 | ☐ | Tanah runtuh |
| A7.4 | ☐ | Gempa / Gegeran Bumi |
| A7.5 | ☐ | Radiasi Radioaktif / Gas Beracun |
| A7.6 | ☐ | Gangguan Bekalan Elektrik Utama |
| A7.7 | ☐ | Gangguan Bekalan Air |
| A7.8 | ☐ | Lain-lain (nyatakan)..... |
| A8 | ☐ | Pengurusan Kemudahan (<i>Amenities</i>) |
| A9 | ☐ | Pengurusan Utiliti |
| A10 | ☐ | Pengurusan Tenaga |
| A11 | ☐ | Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja |
| A12 | ☐ | Pengurusan Alam Sekitar |
| A13 | ☐ | Pengurusan Penyewaan / Pajakan |
| A14 | ☐ | Pengurusan Aset Tak Alih Warisan |
| A15 | ☐ | Lain-lain (nyatakan)..... |

B. ☐ SKOP PENYENGGAHAAN AM / RUTIN

- | | | |
|----|--------------------------|---|
| B1 | ☐ | Pengurusan Pengemasan (<i>Housekeeping</i>) |
| B2 | ☐ | Pengurusan Pelupusan Sisa Buangan |
| B3 | ☐ | Pengurusan Lanskap |
| B4 | ☐ | Pengurusan Kawalan Makhluk Perosak |
| B5 | ☐ | Pengurusan Operasi M&E |
| B6 | ☐ | Lain-lain (nyatakan)..... |

C. ☐ SKOP PENYENGGAHAAN PEMBAIKAN

- | | | |
|----|--------------------------|----------------------------|
| C1 | ☐ | Pengurus Khidmat Pelanggan |
| C2 | ☐ | Pengurusan Kerja Pembaikan |

CONTOH

C2.1 ☐ Secara Jangkaan
C2.2 ☐ Secara Luar Jangka

C3 ☐ Pengurusan Stor dan Inventori (Alat Ganti)
C4 ☐ Lain-lain (nyatakan).....

D. ☐ **SKOP PENYENGGARAAN PENCEGAHAN**

D1 ☐ Penyenggaraan Pencegahan Sivil dan Struktur
D2 ☐ Penyenggaraan Pencegahan Mekanikal
D3 ☐ Penyenggaraan Pencegahan Elektrikal
D4 ☐ Penyenggaraan Pencegahan Infrastruktur Teknologi Maklumat (ICT)
D5 ☐ Penyenggaraan Pencegahan Kemasan dan Seni Bina
D6 ☐ Penyenggaraan pemulihan Aset Tak Alih Warisan
D7 ☐ Lain-lain (nyatakan).....

Nota : Sila tandakan ☐ / pada bahagian yang berkenaan.

CONTOH

Skop : Operasi / Penyenggaraan Am/ Penyenggaraan Pembaikan/ Penyenggaraan Pencegahan Aset*

Aktiviti :

[illegible]

* Nota : Potong mana yang tidak berkenaan

CONTOH

Muka Surat__dari__

Nota: Objek Sebagai (OS)

14000 : Elaun Lebih Masa
22000 : Pengangkutan Barang
23000 : Perhubungan dan Utiliti
24000 : Sewaan
26000 : Bahan Mentah dan Bahan-bahan Untuk Penyelenggaraan dan Pembaikan
27000 : Bekalan dan Bahan Lain
28000 : Penyelenggaraan dan Pembaikan Kecil yang Dibeli
29000 : Perkhidmatan Ikhtisas, Perkhidmatan lain yang dibeli dan Hospitaliti
32000 : Bangunan dan Pembaikan Bangunan
33000 : Kemudahan dan Pembaikan Kemudahan

CONTOH

JKR.PATA.F7/1d

KAWALAN REKOD OPERASI DAN PENYENGGAHAAN ASET

BIL	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN

CONTOH

JKR.PATA.F7/1e

RUJUKAN

BIL	DOKUMEN RUJUKAN

CONTOH

JKR.PATA.F7/2

BORANG ADUAN / PERMINTAAN PELANGGAN

No. Aduan :
 Nama Pelanggan :
 No. Telefon :
 Jabatan :
 Premis :
 No. DPA :
 Tarikh / Masa :

Skop Perkhidmatan :

	Keselamatan
	<i>Housekeeping</i>
	Landskap
	Mekanikal
	Elektrik
	Sivil dan Struktur
	Parkir
	Lain-lain

(Nyatakan: _____)

Mod Aduan _____ :

	Telefon
	Faksimile
	E-Mel
	Surat
	Lain-lain (Nyatakan: _____)

Keutamaan	:	Umum
		Segera (<i>Breakdown</i>)
		Kecemasan

CATATAN ADUAN

Nama Penerima	
Jawatan	
Tarikh / Masa	

JKR.PATA.F7/3

DAFTAR ADUAN PELANGGAN

Nama Premis: No. DPA						Bulan:				
						Tahun:				
Bil.	No. Aduan	Aduan Pelanggan				Tindakan Jabatan				Catatan
		Tarikh Aduan	Butiran Maklumbalas	Nama Pengadu & Alamat	Nama Penerima	Tarikh Arahan	Pegawai Bertugas	Arahan Siasatan & Tindakan Pembaikan / Pencegahan	Tarikh Selesai	

JKR.PATA.F7/4

BORANG ARAHAN SIASATAN & PENYENGGARAAN PEMBAIKAN

Format Arahan Siasatan dan Penyenggaraan Pembaikan					No. Ruj:	
					Status:	
A. Aduan						
Nama Pengadu:			Jenis kerja: Aduan / Penyenggaraan Pembaikan / Penyenggaraan Am / Penyenggaraan Pencegahan			
Tarikh & Masa:			Kategori kerja:			
No. Telefon:			Keutamaan kerja: Umum / Segera / Kecemasan			
Keterangan:			Lokasi:			
No. Aset:			Nama Aset:			
B. Arahan Siasatan						
Diterima oleh :			Ditugaskan kepada:		Tarikh / Masa:	
			No. utk Dihubungi:			
Keterangan:			Tandatangan			
Tarikh & Masa:			Pengadu (Jika Berkenaan)			
			Cap Nama & Jawatan:			
C. Butiran Alat Ganti						
No. Alat Ganti	Keterangan	Jenis Isu (D/I)	Unit Bahan	Kuantiti digunakan	Kuantiti dikembalikan	
** D=Direct Issue, I=Inventory						
D. Butiran Kerja						
Nama Pekerja	No. Pekerja	Tarikh & Masa Mula	Tarikh & Masa Tamat	Tempoh		
E. Tindakan Pembaikan / Pencegahan						
Tindakan:						
Tarikh & Masa Mula:		Tarikh/Masa Siap:		Tempoh:		
				Tandatangan:		
				Cap Nama & Jawatan:		
				Tarikh / Masa:		
F. Jika Luar Skop Kerja / Tempoh Tanggungan Kecacatan						
Nama Kontraktor:						
Lantikan Mula Kerja:						
Tarikh Siap Kerja:						
Kos Akhir:						
G. Perakuan Kerja Siap						
Tandatangan:			Tandatangan:			
Pengesahan oleh Pegawai Penyelia			Pengesahan oleh Pihak Pengadu (Jika Berkenaan)			
Cap Nama & Jawatan:			Cap Nama & Jawatan:			
Tarikh & Masa:			Tarikh & Masa:			
			Tandatangan:			
			Pengesahan oleh Pegawai Operasi Fasilitas			
			Cap Nama & Jawatan:			
			Tarikh & Masa:			

JKR.PATA.F7/6

RINGKASAN LAPORAN PENYENGGAARAAN DAN PERBELANJAAN ASET TAK ALIH

(Peringkat Daerah/ Negeri/ Wilayah/Jabatan/Agensi/Kementerian)

Tahun

Kementerian :
 Negeri/ Wilayah :

Jabatan/Agensi:
 Daerah :

Premis/ Daerah/ Negeri/ Wilayah/ Jabatan/ Agensi/ Kementerian	Maklumat Asas Aset		POPA & Bajet Tahunan												Pencapaian KPI Penyenggaraan											
	Saiz (Luas/m2,panjang km)	Populasi (Bil.)	ABM (Emolumen)			ABM (Operasi & Penyenggaraan)			ABM (Utiliti)				Pencapaian			Penyenggaraan Am			Penyenggaraan Pembaikan			Penyenggaraan Pencegahan		Kajian Kepuasan		Pencapaian KPI
			ABM (RM)	Peruntukan (RM)	% Perbelanjaan	ABM (RM)	Peruntukan (RM)	% Perbelanjaan	Elektrik (RM)	Air (RM)	Telefon dan komunikasi (RM)	Caj Pembetulan (RM)	Sisa Buangan (RM)	Rancang (Bil.)	Sebenar (Bil.)	% Pencapaian	Bil. aduan pengguna/ pelanggan	% Tempoh respon mengikut ASL	% Tindakan aduan mengikut ASL	Bil. aduan kerosakan	% Tempoh respon mengikut ASL	% Pembaikan kerosakan mengikut ASL	Bil. PPM	% PPM mengikut jadual	Pelanggan (CSI)	Staf (SSI)
JUMLAH																										

Disediakan Oleh:

.....
 (cap nama & jawatan)
 Tarikh:

Disahkan Oleh:

.....
 (PTF yang bertanggungjawab)
 Tarikh: