



**ANUGERAH
PENGURUSAN
FASILITI TERBAIK
(BANGUNAN)
2016**

ANUGERAH PENGURUSAN FASILITI TERBAIK (BANGUNAN)

PENDAHULUAN

Tujuan garis panduan ini adalah untuk menggariskan kriteria dan tatacara permohonan pencalonan dan penilaian untuk kategori Pengurusan Fasiliti Terbaik (Bangunan) kepada kontraktor yang telah melaksanakan perkhidmatan pengurusan fasiliti bangunan dengan cemerlang.

OBJEKTIF

- a) Memberi pengiktirafan kepada Kontraktor Pengurusan Fasiliti yang berjaya melaksanakan kerja dengan prestasi cemerlang dan berkualiti.
- b) Menggalakkan persaingan yang sihat di antara Kontraktor Pengurusan Fasiliti di seluruh Malaysia.

SYARAT-SYARAT PENYERTAAN

- a) Kontraktor Pengurusan Fasiliti yang dicalonkan hanya untuk projek pengurusan fasiliti yang menggunakan **Standard Form of Contract for Facilities Management (PWD Facilities Management 2008)**.
- b) Kontraktor Pengurusan Fasiliti yang dicalonkan **mestilah sedang melaksanakan kerja pengurusan fasiliti sekurang-kurangnya satu (1) tahun pada tarikh tutup pencalonan**.
- c) Kontraktor Pengurusan Fasiliti yang **pernah diberikan anugerah ini tidak layak** untuk dicalonkan atas projek yang sama seperti dianugerahkan selama tiga (3) tahun.
- d) Setiap pencalonan perlu dimaklumkan dan mendapat persetujuan Kontraktor Pengurusan Fasiliti.
- e) Pemohon perlu memastikan Kontraktor Pengurusan Fasiliti yang dicalonkan mempunyai **simpanan dokumen yang lengkap** mengikut kriteria penilaian yang telah ditetapkan untuk semakan Ahli Panel Anugerah semasa sesi penilaian.
- f) Mana-mana pencalonan yang tidak memenuhi syarat-syarat di atas dan borang penyertaan yang tidak lengkap tidak akan dipertimbangkan.
- g) Keputusan Panel Anugerah JKR adalah **muktamad**.
- h) Tarikh tutup pencalonan pada **25 Mei 2016 (Rabu)**.

KRITERIA PENILAIAN DAN PEMBAHAGIAN MARKAH

Kriteria penilaian mengikut keutamaan dan pemberian markah oleh pihak panel adalah seperti di **Lampiran GA1**.

PROSES PENILAIAN DAN PEMILIHAN PENERIMA ANUGERAH

Proses penilaian dan pemilihan penerima anugerah adalah seperti di **Lampiran GA2**.

TATACARA PERMOHONAN

Setiap penyertaan mestilah menyempurnakan tindakan-tindakan berikut:

- a) Semua permohonan penyertaan mestilah melalui JKR Cawangan/Negeri/Wilayah Persekutuan/Unit Khas masing-masing dan melengkapkan borang permohonan dengan ditandatangani oleh Pengarah JKR Cawangan/Negeri/Wilayah Persekutuan seperti di **Lampiran GA3**.
- b) Mana-mana pencalonan yang tidak memenuhi syarat-syarat di atas dan tidak lengkap **tidak akan** dipertimbangkan.
- c) Keputusan Panel Penilai Anugerah Pengurusan Fasiliti Terbaik JKR adalah muktamad.
- d) Semua pencalonan hendaklah menggunakan Borang Penyertaan yang sama seperti di **Lampiran GA3** dan dialamatkan kepada Urus Setia Anugerah JKR Malaysia. Borang Penyertaan hendaklah dihantar ke alamat berikut:

URUS SETIA ANUGERAH JKR MALAYSIA

Bahagian Pengurusan Kualiti,
Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat,
Tingkat 31, Blok G, Ibu Pejabat JKR Malaysia,
50480 Kuala Lumpur.

No. Telefon : 03-2610 9695/0605/0602

No. Faks : 03-2618 8707

Emel: Kualiti.jkr@1govuc.gov.my

KRITERIA PENILAIAN PENGURUSAN FASILITI TERBAIK (BANGUNAN) 2016

BIL.	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH WAJARAN
1.	<p>PASUKAN KONTRAKTOR PENGURUSAN FASILITI</p> <p>1.1 Kecukupan ahli pasukan Kontraktor Pengurusan Fasiliti 1.2 Kelayakan dan Kompetensi Ahli Pasukan Kontraktor Pengurusan Fasiliti 1.3 Penetapan Tugas dan Tanggungjawab Ahli Pasukan Kontraktor Pengurusan Fasiliti 1.4 Kepimpinan Kontraktor 1.4.1 Pihak Pengurusan 1.4.2 Pengurus Fasiliti 1.5 Komunikasi Pasukan Kontraktor Pengurusan Fasiliti 1.6 Bekerja Sebagai Satu Pasukan Kontraktor Pengurusan Fasiliti 1.7 Kelengkapan Pejabat dan Peralatan Kontraktor Pengurusan Fasiliti</p>	13
2.	<p>PERANCANGAN FASILITI</p> <p>2.1 <i>Asset Condition Appraisal</i> 2.2 <i>Management Plan</i> 2.3 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> 2.4 <i>Planned Preventive Maintenance (PPM)</i> 2.5 <i>Routine Inspections (RI)</i> 2.6 <i>Computerized Maintenance Management System (CMMS)</i> 2.7 Pengurusan Sub-Kontraktor</p>	30

BIL.	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH WAJARAN
3.	<p>PRESTASI PENGURUSAN FASILITI</p> <p>3.1 Mutu kerja FM (Arkitek, Sivil & Struktur, Mekanikal, Elektrik, <i>Cleaning & Housekeeping, Pest Control Services, Landscaping, Security Services</i> dll)</p> <p>3.2 Kajian Kepuasan Pelanggan</p> <p>3.3 Aduan Pelanggan</p> <p>3.4 Pencapaian KPI/APD</p> <p>3.5 Laporan FM</p> <p>3.6 Laporan Teknikal</p>	47
4.	<p>INOVASI PENGURUSAN FASILITI</p> <p>Penggunaan bahan/teknologi /sistem pengurusan terkini dalam pengurusan fasiliti dan aset.</p>	10
JUMLAH		100

BUTIRAN KRITERIA PENILAIAN PENGURUSAN FASILITI TERBAIK (BANGUNAN) 2016

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
1.0	PASUKAN KONTRAKTOR PENGURUSAN FASILITI	13		
1.1	Kecukupan Ahli Pasukan Kontraktor Pengurusan Fasiliti	2	<ul style="list-style-type: none"> Mengikut kehendak Kontrak FM Disemak dan diluluskan oleh Pegawai Penguasa. 	<ul style="list-style-type: none"> Carta organisasi (0.5 markah) Laporan Pengurusan Fasiliti (FM) Bulanan – Bilangan Ahli Pasukan mengikut kontrak (1 markah) Rekod kehadiran (0.5)
1.2	Kelayakan dan Kompetensi Ahli Pasukan Kontraktor Pengurusan Fasiliti	3	<ul style="list-style-type: none"> Mengikut kehendak Kontrak FM Program latihan yang anjurkan oleh FM Kontraktor kepada Ahli Pasukan FM Program latihan luar 	<ul style="list-style-type: none"> CV, sijil dan lain-lain (1 markah) Senarai Latihan/Seminar/DII (2 markah)
1.3	Penetapan Tugas dan Tanggungjawab Ahli Pasukan Kontraktor Pengurusan Fasiliti	1	<ul style="list-style-type: none"> Skop kerja setiap staf dinyatakan dengan jelas 	<ul style="list-style-type: none"> Senarai tugas dan tanggungjawab setiap ahli pasukan (1 markah)
1.4	Kepimpinan Kontraktor <ul style="list-style-type: none"> Pihak Pengurusan Pengurus Fasiliti 	2	<ul style="list-style-type: none"> Komitmen pengurusan atasan kontraktor dalam pelaksanaan Kontrak FM 	<ul style="list-style-type: none"> Minit Mesyuarat Bulanan (Kehadiran) (0.5 markah) Kehadiran semasa penilaian anugerah (0.5 markah) Keseragaman uniform kakitangan dan subkontraktor (1 markah)

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
1.5	Komunikasi Pasukan Kontraktor Pengurusan Fasiliti	1	<ul style="list-style-type: none"> Keberkesanan pasukan kontraktor dalam pengurusan komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> Pelan komunikasi (0.25 markah) Penurunan kuasa (0.25 markah) Memo arahan (0.25 markah) Kaedah komunikasi (0.25 markah)
1.6	Bekerja Sebagai Satu Pasukan Kontraktor Pengurusan Fasiliti	1	<ul style="list-style-type: none"> Komitmen pengarah syarikat/ pemilik syarikat 	<ul style="list-style-type: none"> Insentif kepada staf seperti bonus, dll (0.5 markah) Anjuran Hari Keluarga/ Sukan (0.5 markah)
1.7	Kelengkapan Pejabat dan Peralatan Kontraktor Pengurusan Fasiliti	3	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan pejabat 	<ul style="list-style-type: none"> Kecukupan peralatan pejabat (1 markah) Kekemasan dan kebersihan pejabat (1 markah) Kecukupan peralatan operasi (1 markah)
2.0	PERANCANGAN FASILITI	30		
2.1	<i>Asset Condition Appraisal</i>	4	<ul style="list-style-type: none"> Disemak dan diluluskan oleh Pegawai Penguasa. Mengikut tempoh yang ditetapkan dalam kontrak 	<ul style="list-style-type: none"> Laporan <i>Asset Condition Appraisal</i> yang disediakan (3 markah) Tarikh penerimaan laporan (1 markah)
2.2	<i>Management Plan</i>	5	<ul style="list-style-type: none"> Disemak dan diluluskan oleh Pegawai Penguasa. Mengikut tempoh yang ditetapkan dalam kontrak 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Management Plan</i> yang disediakan (3 markah) Tarikh penerimaan <i>management plan</i> (2 markah)

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
2.3	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	5	<ul style="list-style-type: none"> Disemak dan diluluskan oleh Pegawai Penguasa. Mengikut tempoh yang ditetapkan dalam kontrak 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> yang disediakan (3 markah) Tarikh penerimaan SOP (2 markah)
2.4	<i>Planned Preventive Maintenance (PPM)</i>	5	<ul style="list-style-type: none"> Disemak dan diluluskan oleh Pegawai Penguasa. Mengikut tempoh yang ditetapkan dalam kontrak 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Planned Preventive Maintenance (PPM)</i> yang disediakan (3 markah) Tarikh penerimaan PPM (2 markah)
2.5	<i>Routine Inspections (RI)</i>	4	<ul style="list-style-type: none"> Disemak dan diluluskan oleh Pegawai Penguasa. Mengikut tempoh yang ditetapkan dalam kontrak 	<ul style="list-style-type: none"> Borang <i>Routine Inspections (RI)</i> yang disediakan (2 markah) Tarikh penerimaan RI (2 markah)
2.6	<i>Computerized Maintenance Management System (CMMS)</i>	5	<ul style="list-style-type: none"> Mengikut Kehendak Kontrak FM 	<ul style="list-style-type: none"> Modul CMMS digunakan (2 markah) Tarikh mula penggunaan mengikut kontrak (3 markah)
2.7	Pengurusan Sub-Kontraktor	2	<ul style="list-style-type: none"> Pengurusan Sub-Kontraktor yang berkesan 	<ul style="list-style-type: none"> Perjanjian lantikan Sub-Kontraktor (1 markah) Rekod kawalan kerja (0.5 markah) Rekod bayaran (0.5 markah)

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
3.0	PENGURUSAN FASILITI BERKUALITI	47		
3.1	Mutu kerja FM (Arkitek, Sivil & Struktur, Mekanikal, Elektrik, <i>Cleaning & Housekeeping, Pest Control Services, Landscaping, Security Services</i> dll)	8	<ul style="list-style-type: none"> Kerja dilaksanakan mengikut kepada jadual berkala penyelenggaraan 	<ul style="list-style-type: none"> Semakan borang pelaksanaan kerja harian (2 markah) Semakan borang PPM dan RI yang lengkap (1 markah) Pemeriksaan visual kepada kerja fizikal di tapak (5 markah)
3.2	Kajian Kepuasan Pelanggan (CSS)	12	<ul style="list-style-type: none"> Mengikut pencapaian skor yang ditetapkan 	<p>Laporan kajian kepuasan pelanggan (CSS)- Purata Tahunan</p> <p>Markah :</p> <ul style="list-style-type: none"> < 2.9 = 0 Markah 3.0-3.4 = 6 markah 3.5-4.0 = 8 markah 4.1-4.9 = 10 markah 5.0 = 12 markah
3.3	Aduan Pelanggan	9	<ul style="list-style-type: none"> Pengendalian aduan pelanggan dalam masa yang ditetapkan Pembaikan mengikut kualiti dan <i>best practise</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Rekod aduan (2 markah) Laporan Bulanan Pengurusan Fasiliti (FM) (2 markah) Laporan pembaikan (1 markah) <i>Response time</i> mengikut kontrak (2 markah) <i>Repair time</i> mengikut kontrak (2 markah)

BIL	KRITERIA PENILAIAN	MARKAH	PENJELASAN KRITERIA	BUKTI (OBJECTIVE EVIDENCE) YANG AKAN DIPERIKSA
3.4	Pencapaian KPI/APD	8	<ul style="list-style-type: none"> Mengikut kriteria KPI/APD dalam Kontrak FM 	<p>Ascertained Performance Deduction (APD) setiap bulan.</p> <p>Markah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <1% daripada MSP=8 markah 2%-5%=6 markah 6%-8%= 4 markah >9% = 0 markah
3.5	Laporan FM	5	<ul style="list-style-type: none"> <i>Monthly Report/3-Monthly Report/Half Yearly Report /Yearly Report/Audit Report</i> dikemukakan dengan lengkap Mengikut tarikh yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> Penyediaan laporan lengkap mengikut Kehendak Kontrak FM (3 markah) Tarikh penerimaan laporan (2markah)
3.6	Laporan Teknikal	2	<ul style="list-style-type: none"> Laporan teknikal dikemukakan mengikut permohonan Pegawai Penguasa. Mengemukakan laporan dalam tempoh yang ditetapkan 	<ul style="list-style-type: none"> Laporan yang dikemukakan 1 markah) Tarikh penerimaan laporan (1 markah)
4.0	INOVASI PENGURUSAN FASILITI	10		
4.1	Penggunaan bahan/teknologi /sistem pengurusan terkini dalam pengurusan fasiliti dan asset.	10	<ul style="list-style-type: none"> Kontraktor mengambil inisiatif melebihi spesifikasi pengurusan fasiliti yang terkandung dalam kontrak. 	<p>Laporan dan bukti dokumen usaha inovasi dalam pengurusan fasiliti:</p> <ul style="list-style-type: none"> Setiap satu (1) Inovasi = 2 markah Lima (5) dan lebih pelaksanaan Inovasi = 10 markah

PROSES PENILAIAN DAN PEMILIHAN PENERIMA ANUGERAH PENGURUSAN FASILITI TERBAIK (BANGUNAN) 2016

PERINGKAT PERTAMA:

Tapisan Pihak Urus Setia

- ✓ Semua penyertaan yang diterima akan dibuat tapisan di peringkat urus setia untuk memastikan permohonan memenuhi syarat-syarat penyertaan dan tatacara penyertaan yang telah ditetapkan.

PERINGKAT KEDUA:

Penilaian di Premis

- ✓ Ketua panel yang dilantik adalah berpengalaman dalam bidang berkaitan pengurusan fasiliti. Ahli pasukan penilai akan dilantik oleh ketua panel.
- ✓ Penilaian terhadap dokumen berkaitan pengurusan fasiliti dan kerja di premis akan dijalankan oleh panel penilai bagi mengenalpasti mutu perkhidmatan yang diberikan dan menilai keadaan sebenar di premis.
- ✓ Lawatan penilaian ini dibuat secara berjadual dan tarikh lawatan akan dimaklumkan terlebih dahulu oleh Ketua Panel Penilai kepada semua calon yang terlibat/terpilih.



**ANUGERAH JKR MALAYSIA 2016
BORANG PENYERTAAN PENGURUSAN FASILITI TERBAIK (BANGUNAN)**

Senarai Nama Kontrak Pengurusan Fasiliti yang dicalonkan:

MAKLUMAT PENGESAHAN PENCALONAN

1. Nama & Alamat Pejabat : _____
2. No. Telefon : _____
3. No. Faks : _____
4. Nama pegawai yang boleh dihubungi untuk mendapatkan maklumat lanjut:

5. No Telefon : _____
6. E-mel : _____

PERAKUAN

Kami bersetuju untuk menyelaras lawatan oleh panel penilai serta memudahkan pemeriksaan yang terbuka dan tidak menyebelahi mana-mana pihak.

.....

Tandatangan Pengarah

.....

Tarikh

Borang permohonan ini hendaklah dihantar ke alamat berikut:

Urus Setia Anugerah JKR Malaysia

Bahagian Pengurusan Kualiti,
Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat,
Tingkat 31, Blok G,
Ibu Pejabat JKR Malaysia,
50480 Kuala Lumpur.

No. Telefon : 03-2618 8695 / 8692 / 8662

No. Telefax : 03-2618 8707

Emel : kualiti.jkr@1govuc.gov.my

MAKLUMAT KONTRAK PENGURUSAN FASILITI (BANGUNAN) YANG DICALONKAN

1. Nama Kontrak Pengurusan Fasiliti:

2. Nama & Alamat Pejabat Kontraktor Pengurusan Fasiliti:

3. No. Telefon Pejabat : _____

4. No. Faks Pejabat : _____

5. Nama Pengurus Fasiliti : _____

6. No. Telefon Pengurus Fasiliti : _____

7. No. Kontrak: _____

8. Tarikh Mula: _____

9. Tarikh Tamat: _____

10. Tempoh Kontrak: _____

11. Kaedah Perolehan: _____

12. Nama Pegawai Penguasa: _____

13. Nama Wakil Pegawai Penguasa: _____

14. Skop Kerja (Tandakan \checkmark pada petak yang berkaitan)

- a) Sivil :
- b) Struktur :
- c) Arkitek :
- d) Mekanikal :
- e) Elektrikal :
- f) Bekalan Air Dalam dan Pembentungan :
- g) Pengurusan & Penjimatan Tenaga :
- h) *House Keeping* :
- i) *Exterior Cleaning* :
- j) Kawalan Serangga Perosak :
- k) Lanskap :
- l) Perkhidmatan Keselamatan :
- m) Lain-lain (Nyatakan) :

15. Justifikasi Pencalonan (guna lampiran sekiranya perlu):

Tandatangan Pengarah Syarikat :

Pengurusan Fasiliti

Nama & Cop Rasmi :

Tarikh :

Tandatangan Wakil Pegawai Penguasa :

Nama & Cop Rasmi :

Tarikh :