



BERILMU BERBAKTI **I**
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

TAKLIMAT KRITERIA ANUGERAH KHIDMAT PELANGGAN 2013

1. Kajian kepuasan pelanggan

2. Pemantauan maklum balas pelanggan (U-RESPONS)

3. Penghargaan

4. Pengurusan Aduan

5. Layanan melalui telefon

6. Layanan di kaunter

7. Penilaian strategi

7 KOMPONEN PENILAIAN ANUGERAH KHIDMAT PELANGGAN



WAJARAN MARKAH PENILAIAN BAGI SETIAP KOMPONEN

NO	KOMPONEN	WAJARAN MARKAH
1	Kajian Kepuasan Pelanggan	10%
2	Pemantauan Maklum Balas Pelanggan (U-RESPONS)	15%
3	Penghargaan	10%
4	Pengurusan Aduan	20%
5	Layanan Melalui Telefon (oleh Mystery Shopper/Public)	15%
6	Penilaian Perkhidmatan kaunter (oleh Mystery Shopper/Public)	15%
7	Penilaian Strategi: <ul style="list-style-type: none"> i) Engagement dengan pelanggan ii) Analisis keperluan pelanggan iii) Khidmat sokongan kepada pelanggan 	15%



WAJARAN MARKAH PENILAIAN BAGI SETIAP KOMPONEN

BIL	KOMPONEN	PANEL PENILAI	WAJARAN
1	Kajian Kepuasan Pelanggan	Panel Dalam	55%
2	Pemantauan Maklum Balas Pelanggan (U-RESPONS)		
3	Penghargaan		
4	Pengurusan Aduan		
5	Layanan Melalui Telefon	Staf UPM & Pelajar	45%
6	Perkhidmatan Kaunter		
7	Penilaian Strategi	Pegawai Perhubungan Awam	



