



PANDUAN PENGURUSAN PIAGAM PELANGGAN

BIL **AKTIVITI** **TINDAKAN**

1.0 TUJUAN

Panduan ini disediakan bertujuan menerangkan Pengurusan Piagam Pelanggan di Universiti Putra Malaysia.

2.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN

PKPU : Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti
TPKP : Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan
PT (P/O) : Pembantu Tadbir (Perkeranian /Operasi)
PTJ : Pusat Tanggungjawab
PYB : Pegawai yang bertanggungjawab

3.0 ARAHAN/ PANDUAN MEMBANGUNKAN PIAGAM PELANGGAN

3.1 Mengetahui pasti pelanggan dan keperluan mereka

PTJ perlu mengetahui pasti pelanggan sasaran masing-masing sama ada pelanggan dalaman atau luaran dan memahami keperluan serta kehendak mereka. Langkah ini penting bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan dapat memenuhi keperluan mereka.

TPKP PTJ

3.2 Menentukan piawai kualiti perkhidmatan

Keperluan pelanggan yang telah dikenal pasti hendaklah diterjemahkan menjadi piawai kualiti perkhidmatan yang realistik sekaligus memastikan janji yang dibuat mampu dipenuhi.

TPKP PTJ

Piawai kualiti perkhidmatan mestilah boleh diukur contohnya seperti dari segi ketepatan masa ataupun bilangan keluaran yang dihasilkan.

TPKP PTJ

Ciri-ciri kualitatif perkhidmatan pelanggan yang tidak boleh diukur seperti layanan mesra, bertimbang rasa, mudah difahami, selamat juga boleh dijadikan sebagai piawai.

TPKP PTJ

3.3 Menyediakan Piagam Pelanggan

Piagam Pelanggan hendaklah disediakan dalam bahasa yang mudah, ringkas, jelas, senang dibaca dan difahami menggunakan format yang bersesuaian dengan keperluan pelanggan. Ia boleh disediakan dalam pelbagai bahasa, media dan format bersesuaian dengan keperluan pelanggan contohnya melalui media cetak, papan kenyataan, media elektronik, portal, laman web dan sebagainya. Piawai kualiti yang

**PTJ/TPKP
PTJ**

dimuatkan dalam Piagam Pelanggan perlu selari dengan hala tuju strategik PTJ.

Bawa cadangan Piagam Pelanggan ke Mesyuarat Pengurusan PTJ untuk kelulusan dan seterusnya buat makluman dan sertakan salinan minit mesyuarat ke PKPU untuk rekod.

TPKP PTJ

4.0 PROMOSI PIAGAM PELANGGAN

4.1 Piagam Pelanggan yang telah dibangunkan perlu dihebahkan untuk makluman pelanggan masing-masing.

TPKP PTJ

4.2 Hebahan Piagam Pelanggan boleh dilancarkan menerusi :
i. Media cetak
ii. Media elektronik

TPKP PTJ

4.3 Piagam Pelanggan hendaklah dipamerkan sepanjang masa di tempat yang mudah dilihat oleh pelanggan

TPKP PTJ

4.4 Setiap PTJ wajib mempamerkan Piagam Pelanggan di laman web masing-masing

TPKP PTJ

4.5 Piagam Pelanggan perlu dihebahkan kepada semua staf di PTJ supaya staf memahami dan menghayatinya.

TPKP PTJ

5.0 PEMANTAUAN PIAGAM PELANGGAN

5.1 Pencapaian Piagam Pelanggan perlu dipantau secara berterusan oleh PTJ bagi memastikan janji-janji dalam Piagam Pelanggan sentiasa ditepati.

TPKP PTJ

5.2 Pencapaian Piagam Pelanggan perlu dilaporkan kepada PKPU dan perlu menyatakan punca penyebab dan tindakan pembetulan sekiranya terdapat Piagam Pelanggan yang gagal dicapai.

TPKP PTJ

5.3 PKPU perlu melaporkan pencapaian Piagam Pelanggan bagi skop utama dan skop sokongan ke Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Universiti dan Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses (MSKP)

PKPU

6.0 TINDAKAN PEMULIHAN

Tindakan pemulihan hendaklah dilaksanakan oleh PTJ apabila berlakunya kegagalan dalam mencapai sasaran. Ianya bertujuan untuk memastikan isu yang berlaku tidak menjejaskan kualiti perkhidmatan untuk tempoh yang lama

TPKP PTJ

sekaligus memberi keyakinan kepada pelanggan bahawa jabatan komited dengan janji yang diberikan dalam Piagam Pelanggan. Tindakan pemulihan perkhidmatan adalah seperti berikut :

- | | | |
|-----|---|-----------------|
| 6.1 | Mengenalpasti punca masalah dan mengatur langkah-langkah penyelesaian segera sebelum masalah menjadi lebih serius. | TPKP PTJ |
| 6.2 | Mengambil tindakan segera apabila berlakunya kelewatan atau kegagalan dalam menyampaikan perkhidmatan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. | TPKP PTJ |
| 6.3 | Menjelaskan kepada pelanggan jika suatu perkhidmatan tidak dapat memenuhi standard kualiti yang telah dijanjikan di dalam Piagam Pelanggan sebelum pelanggan membuat aduan. | TPKP PTJ |
| 6.4 | Laksanakan tindakan pembetulan bagi setiap punca yang telah dikenalpasti | TPKP PTJ |

7.0 PENAMBAHAN BAIKAN KE ATAS PIAGAM PELANGGAN

- | | | |
|-----|---|-----------------|
| 7.1 | Kandungan Piagam Pelanggan perlu disemak semula secara berkala bagi memastikan ianya sentiasa bersesuaian dengan keperluan semasa seiring dengan kehendak pelanggan yang juga berubah mengikut perubahan masa. | TPKP PTJ |
| 7.2 | Piagam Pelanggan hendaklah disemak sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 12 bulan untuk memastikan ia sentiasa dikemas kini. | TPKP PTJ |
| 7.3 | Laksanakan penambahbaikan ke atas Piagam Pelanggan berdasarkan maklumbalas yang diterima daripada: <ul style="list-style-type: none"> i. maklumbalas dari Pemegang Taruh/Pelanggan ii. cadangan tindakan pemulihan iii. perubahan ke atas fungsi dan aktiviti jabatan. Contohnya apabila terdapat penubuhan seksyen/unit baharu di PTJ | TPKP PTJ |
| 7.4 | Bawa cadangan pindaan ke mesyuaran pengurusan PTJ untuk kelulusan | TPKP PTJ |
| 7.5 | Majukan Piagam Pelanggan terkini kepada PKPU | TPKP PTJ |
| 7.6 | PKPU laporkan kepada Mesyuarat JK Kualiti | PKPU |