**KRITERIA ANUGERAH BUNGA TANJUNG**

1. **PENGENALAN**

a. Anugerah ini bertujuan untuk memberi pengiktirafan dan penghargaan kepada Unit/Bahagian yang mempunyai pengurusan perhubungan pelanggan yang cekap dan berkesan dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif kepada kehendak dan keperluan pelanggan di samping ke arah pelaksanaan pembudayaan persekitaran berkualiti.

1. **PERMOHONAN PENCALONAN / PENYERTAAN**
   1. Terbuka kepada semua Unit/Bahagian Jabatan Timbalan Naib Canselor (HEP).
   2. Penilaian pada tahun 2019 dan 2020.
2. **KRITERIA PENILAIAN**

Penilaian adalah berdasarkan kepada aspek berikut :-

a. Menyediakan petugas barisan hadapan yang cemerlang melalui pasukannya yang bersemangat dan berkemahiran kepada semua pelanggan yang berurusan sepanjang masa.

b. Menyediakan arahan, borang, panduan perkhidmatan dan maklumat-maklumat berkaitan yang mudah difahami serta tidak mengelirukan pelanggan.

c. Menyediakan tempat dan ruang yang memberi keselesaan kepada pelanggan yang berurusan seperti ruang menunggu yang selesa dan tempat duduk yang mencukupi serta tandas awam yang bersih.

d. Unit/Bahagian sentiasa menunjukkan rekod kepuasan pelanggan yang cemerlang dalam Borang Kepuasan Pelanggan adalah satu kelebihan.

Penilaian adalah berdasarkan penyampaian perkhidmatan, kemudahan yang disediakan dan tahap kepuasan pelanggan bagi mempertingkatkan keberkesanan dan kecekapan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan sama ada secara atas talian atau bersemuka.

1. Tarikh tutup pencalonan adalah **pada atau sebelum 10 November 2021 (Rabu) jam 12.00 tengahari.**
2. Borang pencalonan hendaklah dihantar kepada urus setia anugerah sepertimana alamat di bawah :

Urus Setia Anugerah Bunga Tanjung

Jabatan Timbalan Naib Canselor (HEP)

81310 UTM Johor Bahru, Johor

**(u.p: Puan Zaidah binti Yasin, emel:** [**zaidah@utm.my**](mailto:zaidah@utm.my) **/ samb : 30239)**

1. **KATEGORI ANUGERAH DAN HADIAH**

|  |  |
| --- | --- |
| **KATEGORI** | **ANUGERAH / HADIAH** |
| **BERKUMPULAN** | **1 Pemenang**  Wang TunaiRM200.00 dan Sijil Penghargaan |

**BORANG PENYERTAAN**

|  |
| --- |
| **BAHAGIAN I** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nama Ketua Bahagian/Unit | : |  |
| Bahagian/Unit | : |  |

|  |
| --- |
| **BAHAGIAN II** |

Senaraikan dokumen sokongan dalam **bentuk slaid** berdasarkan kriteria-kriteria berikut :-

1. Perancangan Pengurusan Pelanggan.

2. Piagam Pelanggan

3. Usaha-usaha Memenuhi Kegirangan Pelanggan.

4. Pengurusan Maklum Balas Pelanggan.

5. Indeks Kepuasan Pelanggan (sekiranya ada)

6. Usaha-usaha promosi berkaitan dengan teras perkhidmatan jabatan.

|  |
| --- |
| **PENGESAHAN OLEH KETUA JABATAN** |

Saya mengesahkan segala maklumat yang dilaporkan dan dilampirkan adalah benar.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Tarikh : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tandatangan dan Cop Ketua Jabatan