



KRITERIA ANUGERAH BUNGA TANJUNG

1.0 PENGENALAN

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

2.0 PERMOHONAN PENCALONAN / PENYERTAAN

- a. Terbuka kepada semua Unit/Bahagian Jabatan Timbalan Naib Canselor (HEP).
- b. Penilaian pada tahun 2021.

3.0 KRITERIA PENILAIAN

Penilaian adalah berdasarkan kepada aspek berikut :-

- a. Menyediakan staf 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. (merujuk kepada Markah Penilaian Kepuasan Pelanggan pada tahun penilaian).
- e. Perkhidmatan layanan hospitaliti yang baik dari segi layanan staf Jabatan TNC (HEP) kepada pemegang taruh (pelajar atau staf);
- f. Petugas barisan hadapan yang telah memaparkan peribadi mesra, tabah dalam berhadapan dengan pemegang taruh (pelajar atau staf); dan



**KRITERIA DAN BORANG PENYERTAAN
ANUGERAH BUNGA TANJUNG
(Perkhidmatan Pelanggan dan Barisan Hadapan Terpuji)
Anugerah Budi Kencana JTNC (HEP)**

g. Sentiasa mudah berurusan dengan pelajar dan staf pada setiap ketika dan sepanjang masa serta waktu.

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.

4.0 Tarikh tutup pencalonan adalah **pada atau sebelum 23 Februari 2023 (Khamis) jam 12.00 tengahari.**

5.0 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 Nazlin binti Ali, emel: nazlin@utm.my)

6.0 KATEGORI ANUGERAH DAN HADIAH

KATEGORI	ANUGERAH / HADIAH
INDIVIDU	1 Pemenang Wang Tunai RM50.00 dan Sijil Penghargaan
KUMPULAN	1 Pemenang Wang Tunai RM100.00 dan Sijil Penghargaan



UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Jabatan
Timbalan Naib Canselo
(Hal Ehwal Pelajar)

**KRITERIA DAN BORANG PENYERTAAN
ANUGERAH BUNGA TANJUNG
(Perkhidmatan Pelanggan dan Barisan Hadapan Terpuji)
Anugerah Budi Kencana JTNC (HEP)**

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.

Tandatangan dan Cop Ketua Jabatan

Tarikh : _____