PANDUAN LAYANAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

Konsep 'tuan rumah' (kaunter kerajaan) dan 'tetamu' (pelanggan) perlu diamalkan dan ia akan memberikan impak yang jelas ke atas kualiti penyampaian perkhidmatan yang disampaikan. Senarai amalan yang seragam yang perlu diamalkan seperti berikut:

1 PANDANG MUKA

Ketika para tetamu (pelanggan) melangkah menuju ke kaunter anda, tunjukkan kesopanan anda dengan memandang muka mereka.

2 ANGGUK

Berikan anggukan kecil kepada para tetamu bagi menunjukkan anda bersedia untuk melayani mereka.

3 SENYUM

Berikan senyuman yang terbaik anda kepada para tetamu. Senyuman anda perlulah dilihat ikhlas dan ceria. Senyuman boleh menyebabkan suasana yang positif dan selesa.

4 SAPA

Sapa pelanggan dengan ucapan yang bersesuaian seperti 'Encik/Tuan/Tuan Haji' dan 'Cik/Puan'. Sekiranya pelanggan mempunyai gelaran seperti 'Tengku/Tunku/Ungku' panggilan perlulah dimulakan dengan 'Yang Mulia' dan sebagainya.

5 KENALKAN DIRI ANDA

Agar suasana awal perkhidmatan dimulakan dengan penuh kemesraan, perkenalkan diri anda kepada para tetamu.

6 TAWAR BANTUAN

Nyatakan kesediaan anda untuk memberl perkhidmatan dan bantuan kepada para tetamu.

7 UCAPAN TERIMA KASIH

Biasakan diri anda mengucapkan "terima kasih" kepada 'tetamu'.

LAYANAN MELALUI TELEFON

Kualiti layanan perkhidmatan telefon dapat ditingkatkan melalui pelaksanaan langkah-langkah berikut:

(a) Memastikan panggilan telefon dijawab dalam tempoh tidak melebihi tiga deringan atau tidak melebihi 10 saat.

(b) Memastikan kakitangan barisan hadapan yang bertugas sentiasa mesra, sopan dan berbudi bahasa semasa melayan panggilan.

(c) Membekalkan maklumat yang tepat, lengkap dan terkini mengenai organisasi masing-masing kepada kakitangan barisan hadapan yang bertugas bagi membolehkan mereka melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan.

(d) Memastikan panggilan pelanggan disambungkan kepada pegawai/ kakitangan yang betul dan sesuai dengan perkhidmatan yang dipohon.

(e) Memaklumkan kepada pelanggan terlebih dahulu maklumat seperti nama pegawai / kakitangan, bahagian, nombor sambungan dan lain-lain maklumat yang berkaitan sebelum sesuatu panggilan disambungkan.

(f) Memastikan pelanggan yang dalam giliran menunggu untuk mendapat perkhidmatan di sambungan yang sibuk dimaklumkan status panggilan setiap 20 saat sehingga panggilan mereka dilayani.

(g) Memastikan panggilan yang telah disambungkan kepada talian yang dikehendaki tetapi tidak berjawab, dikembalikan semula kepada petugas barisan hadapan.

(h) Membenarkan pelanggan meninggalkan pesanan apabila pegawai/ kakitangan yang ingin dihubungi tidak berada di pejabat supaya tindakan dapat diambil untuk menghubungi kembali pelanggan.

ETIKA MENJAWAB TELEFON

1. Angkat gagang telefon tidak melebihi daripada 3 deringan atau tidak melebihi 10 saat.
2. Senyum dan beri salam
   "Assalamualaikum/Selamat pagi/Selamat tengah hari/ Selamat petang"
3. Perkenalkan diri
   "Saya (nama dan lokasi)"
4. Tawarkan bantuan
   "Boleh saya bantu Encik/Tuan/Cik/ Puan"
5. Sahkan permintaan tetamu
   "Encik/Tuan/Cik/Puan" (ulang permintaan tetamu)
6. Dapatkan nama tetamu
   "Boleh saya tahu nama Encik/Tuan/Cik/Puan".
7. Ambil tindakan
   i. Berikan keterangan/maklumat
   ii. Maklumkan pegawai tidak dapat menjawab panggilan dan dapatkan pesanan
   iii. Pindah panggilan telefon. Beritahu nama dan sambungan pegawai
   iv. Jika tetamu enggan meninggalkan pesanan, minta tetamu hubungi semula
8. Tawarkan bantuan lanjut
   "Ada lagi yang boleh saya bantu Encik/Tuan/Cik/Puan?"
9. Ucapkan terima kasih
   "Terima kasih"

PENUTUP

Perkhidmatan pelanggan perlu diurus secara menyeluruh dan bersepadu supaya kehendak dan keperluan pelanggan dapat dipenuhi. Penglibatan pelanggan sebagai golongan yang menerima perkhidmatan menjadi faktor utama yang mencorakkan bentuk, kaedah dan tahap penyampaian perkhidmatan organisasi. Perkhidmatan pelanggan yang baik memberi tanggapan awal yang baik terhadap mutu perkhidmatan sebuah organisasi terutama perkhidmatan barisan hadapan.

Diterbitkan:

Unit Komunikasi Korporat
Majlis Bandaraya Petaling Jaya
Tingkat 1, Bangunan Annex MBPJ
Jalan Yong Shook Lin
46675 Petaling Jaya, Selangor

03-7956 3544

03-7958 2695

mbpjkomunikasikorporat@mbpj.gov.my

MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA
مجليس بنداراي فتاليغ جايا

BUDAYA MESRA PELANGGAN

LATAR BELAKANG

Majlis Bandaraya Petaling Jaya komited untuk memberikan perkhidmatan terbaik kepada penduduk Petaling Jaya dengan menetapkan objektif dan piagam pelanggan yang boleh dijadikan sebagai penanda untuk mengukur mutu perkhidmatan yang berkualiti dapat diberikan.

BUDAYA MESRA PELANGGAN

VISI

Petaling Jaya Bandar Raya Pintar, Mampan, Berdaya Tahan dan Dinamik Menjelang 2025

MISI

Melaksanakan agenda perbandaran pintar, mampan, berdaya tahan dan dinamik menerusi tadbir urus cekap, berkesan dan peduli komuniti.

MOTO & MISI PERKHIDMATAN PELANGGAN

"Mesra, Cepat dan Tepat – Kualiti Keutamaan Kami"

OBJEKTIF

Komitmen Majlis Bandaraya Petaling Jaya adalah memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada semua komuniti di Petaling Jaya

PRINSIP DAN NILAI

"Berintegriti, Prihatin, Proaktif dan Inovatif"

PIAGAM PELANGGAN MBPJ

1. Memberi maklum balas aduan pelanggan dalam tempoh masa 14 hari aduan diterima.
2. Memproses tuntutan insurans liabiliti awam yang lengkap dalam tempoh 14 hari dari terima dokumen lengkap.
3. Memastikan pelantikan kontraktor/pembekal Majlis bermula dari tarikh tutup tawaran hingga perlantikan) dibuat dalam tempoh masa yang ditetapkan.
   - Tender
     Kurang dari 45 hari
     Melebihi dari 45 hari
   - Sebut Harga
     Kurang dari 30 hari
     Melebihi dari 30 hari
4. Memastikan tahap keselamatan rangkaian dan aplikasi sistem terjamin sekurang-kurangnya 90 peratus dalam masa setahun.
5. Memastikan sekurang-kurangnya 13 laporan audit dikeluarkan pada setiap tahun.
6. Mengurus kutipan semua hasil Majlis dan mengemas kini akaun bil bayaran dalam tempoh:
   - Perkhidmatan Kaunter, Kios & Epay – 24 jam
   - Kutipan Online – 4 hari waktu bekerja
7. Memastikan pembayaran kepada pembekal/ penerima dalam tempoh 3 hari (bayaran biasa) dan 4 hari (bayaran kontrak) dengan syarat dokumen yang diterima lengkap.
8. Memastikan eksesais penilaian dilaksanakan dua (2) kali setahun iaitu dikuatkuasakan untuk tempoh Januari-Jun dan Julai-Disember.
9. Meluluskan permohonan permit dan lesen dalam tempoh satu (1) hari dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuh dasar serta prinsip yang ditetapkan.
10. Menguatkuasakan undang-undang dan peraturan pada setiap masa dengan menjalankan tindakan penguatkuasaan berdasarkan jadual dengan pencapaian 90 peratus memenuhi jadual.
11. Penggubalan baru dan pindaan undang-undang kecil sedia ada, mengikut keperluan semasa Majlis dan seragam seluruh Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Selangor sekurang-kurangnya tiga (3) undang-undang kecil dalam setahun.
12. Meluluskan permohonan dalam tempoh 37 hari bagi Pelan Bangunan manakala 68 hari bagi permit sementara dengan syarat dokumen yang dikemukakan adalah lengkap mengikut undang-undang dan dasar yang ditetapkan.
13. Memproses Pelan Pembangunan dalam tempoh 57 hari minimum (tidak melibatkan perihal tanah) dan 108 hari maksimum (melibatkan perihal tanah) dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.
14. Memproses Permohonan Kebenaran Merancang dalam tempoh 57 hari minimum (tidak melibatkan perihal tanah) dan 108 hari maksimum (melibatkan perihal tanah) dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.
15. Memastikan proses dan keputusan Permohonan Kebenaran Merancang bagi paparan iklan luaran diberikan dalam tempoh tidak melebihi 90 hari dari tarikh dokumen yang lengkap diterima.
16. Melaksanakan perkhidmatan penyelenggaraan infrastruktur dan kemudahan awam mengikut jadual yang ditetapkan dengan pencapaian sekurang-kurangnya 80 peratus memenuhi jadual.
17. Meluluskan permohonan kelulusan Pelan Landskap dalam tempoh 57 hari bekerja dengan syarat pihak berkenaan mengemukakan dokumen lengkap dan mematuhi dasar serta prinsip yang ditetapkan.
18. Memastikan kebersihan dan kesihatan awam serta keselesaan penduduk pada setiap masa dengan melaksanakan:
    - Pemeriksaan dan penggredan premis makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan.
    - Pemeriksaan premis makanan bagi sokongan Lesen Establisyment Makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual pemeriksaan.
    - Persampelan makanan dengan sasaran 100 peratus memenuhi jadual persampelan.
    - Kawalan dan pencegahan demam denggi 100 peratus dengan memenuhi jadual tindakan.
19. Memastikan sisa pepejal diuruskan dengan teratur dan mengikut jadual dengan pencapaian sekurang-kurangnya 90 peratus pemantauan kontraktor memenuhi jadual.
20. Memastikan pengeluaran sijil penubuhan badan pengurusan bersama (JMB) dalam tempoh 21 hari daripada penerimaan dokumen lengkap daripada pihak pemaju.
21. Mengeluarkan surat pengesahan bayaran cagaran sewaan kemudahan dewan/balai raya/stadium dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran cagaran daripada pelanggan, dengan sasaran 100 peratus.
22. Mengeluarkan surat kelulusan dalam tempoh satu (1) hari selepas menerima bayaran bil sewaan kemudahan dewan/balai raya/stadium daripada pelanggan, dengan sasaran 100 peratus.

CIRI-CIRI PETUGAS BARISAN HADAPAN CEMERLANG

- **SENYUM (*SMILE*)**
  Memberikan senyuman kepada pelanggan dengan mengamalkan senyuman jenis tiga (senyuman yang terhasil apabila individu menyebut perkataan 'tiga').
- **MENDENGAR (*LISTEN*)**
  Mendengar dan memberi ruang kepada pelanggan untuk bertanyakan soalan dan sebagainya.
- **MENUNJUKKAN EMPATI (*SHOWING EMPATHY*)**
  Menyampaikan perkhidmatan dengan menunjukkan sikap empati dengan bersedia membantu pelanggan terhadap sesuatu perkara.
- **PSIKOLOGI BERBALIK (*REVERSE PSYCHOLOGY*)**
  Sikap psikologi berbalik diperlukan agar setiap kakitangan / pegawai peka terhadap sesuatu situasi yang berlaku semasa sesi di kaunter dan sebagainya.
- **MEMAHAMI PELANGGAN KITA (*UNDERSTAND OUR CUSTOMER*)**
  Mengamalkan konsep memahami setiap pelanggan yang hadir untuk urusan tertentu.
- **KEPANTASAN DAN KECEKAPAN PERKHIDMATAN (*SPEED AND EFFICIENCY OF SERVICE*)**
  Setiap pegawai/kakitangan perlukan mengamalkan tindakan yang pantas dan cekap agar setiap agensi kelihatan teratur.
- **PENYELESAIAN MASALAH (*PROBLEM SOLVING*)**
  Mempunyai tahap penyelesaian masalah yang pantas dalam sesuatu perkara agar pengurusan pelanggan dapat berjalan dengan lancar.
- **KESUNGGUHAN DAN PENGETAHUAN MELAHIRKAN JUARA BERTINDAK (*EARNESTNESS AND KNOWLEDGE REVEAL THE CHAMPION ACTION*)**
  Menyediakan fizikal, mental dan emosi terhadap sesuatu tindakan agar dapat melahirkan pengetahuan yang berpotensi dalam mengendalikan sesuatu tugasan.

www.mbpj.gov.my
Majlis Bandaraya Petaling Jaya
pjcitycouncil
PJCityCouncil