



UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

UMK.JTMK/B/001

JABATAN TEKNOLOGI MAKLUMAT & KOMUNIKASI (JTMK) UNIVERSITI MALAYSIA KELANTAN

Borang Aduan Pelanggan, Unit Perkhidmatan

1 Maklumat Pelanggan

No. Inventori : _____
 Tarikh / Masa : _____
 No Pekerja : _____ No Tel : _____
 Nama : _____
 Lokasi : _____
 Aduan Pelanggan : _____

.....
Tandatangan Pelanggan

2 Penerimaan (untuk kegunaan JTMK)

No Aduan : _____ / _____ Jenis
 Tarikh / Masa UMK
 Sewaan

Kategori : Servis Baikpulihan Penyelenggaraan Berkala

Saluran : _____

Jika Lain sila nyatakan : _____

A – Borang	C – eMail
B – Telefon	D – Lain

Aduan Lengkap : YA / TIDAK

Kenalpasti :Dapat / Tidak Dapat

Jika Aduan tidak lengkap, Juruteknik bertugas perlu kenalpasti aduan tersebut

Juruteknik Bertugas : _____

Juruteknik Bertugas diwajibkan

- memaklumkan pelanggan mengenai No Aduan mereka
- mengisikan Aduan ini dalam Buku Log Aduan sebelum Borang Aduan ini diberikan kepada Juruteknik Bertindak

3 Kebenaran Pelanggan (Juruteknik Bertindak perlu menandatangani di hadapan pelanggan)

Saya mengaku membenarkan peralatan di atas yang dipertanggungjawab kepada saya dibawa ke Jabatan ICT untuk di servis/baikpulihan/penyelenggaraan berkala.

Tandatangan :

Nama :

Tarikh / Masa :

Saya mengaku menerima peralatan tersebut dan akan bertanggungjawab sepenuhnya sepanjang peralatan di dalam servis/baikpulihan/penyelenggaraan berkala.

Tandatangan :

Nama Juruteknik Bertindak / Bertugas :

Tarikh / Masa :

5 Pengesahan Pelanggan (Soalselidik Kepuasan Pelanggan – diisi oleh pelanggan semasa menerima peralatan tersebut)

Saya telah diberi taklimat ringkas oleh Juruteknik Bertindak mengenai punca kerosakan dan tatacara penyelesaian jika masalah yang sama berulang : Ya / Tidak

Adakah anda **memahami** taklimat yang diberikan oleh Juruteknik Bertindak : Ya / Tidak

Adakah anda **memerlukan** satu sesi taklimat yang lebih lengkap : Ya / Tidak

Mutu Perkhidmatan yang diberikan oleh Jabatan ICT : _____

A – Amat memuaskan	D – Kurang Memuaskan
B – Memuaskan	E – Tidak Memuaskan
C – Sederhana	

Jabatan ICT amat mengalu-alukan segala teguran dan pandangan daripada pelanggan. Sila catatkan dibawa ini segala teguran dan cadangan yang difikirkan dapat membantu JTMK meningkatkan mutu perkhidmatan bagi kebaikan bersama.

Cadangan / Teguran : _____

Saya mengaku telah menerima pemulangan peralatan oleh Jabatan ICT dengan baik dan sempurna

Tandatangan :

Nama :

Tarikh / Masa :

Kerjasama yang diberikan untuk meningkatkan mutu perkhidmatan, pihak kami mengucapkan ribuan terima kasih

