

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 00
	Penambahbaikan Kualiti Bagi Proses Pengendalian Maklumbalas Pelanggan	Tarikh: 01/07/2009
		Mukasurat: 1/7

PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

PK-WPK-04

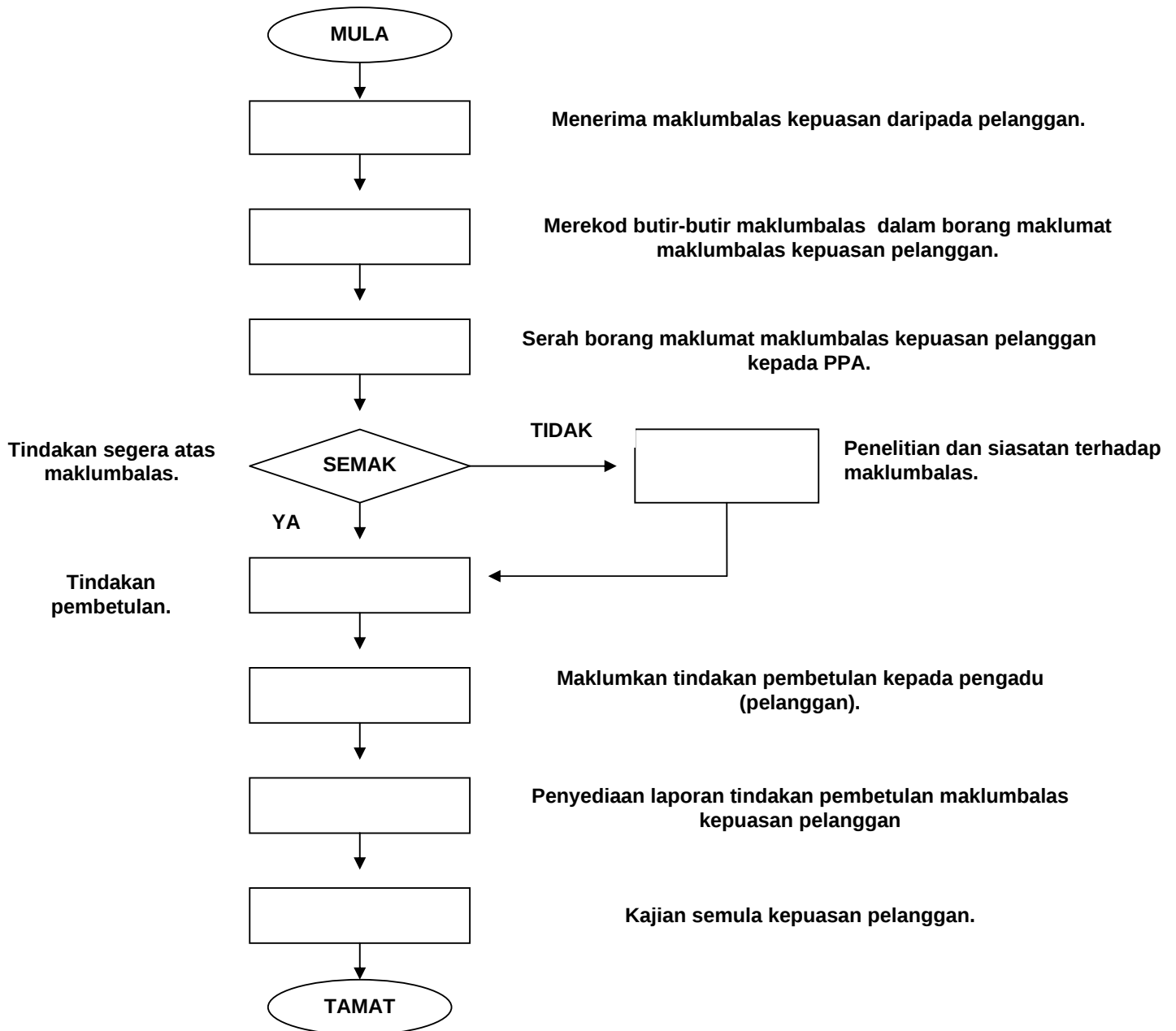
 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 00
	Penambahbaikan Kualiti Bagi Proses Pengendalian Maklumbalas Pelanggan	Tarikh: 01/07/2009
		Mukasurat: 2/7

Rekod Pindaan.

Pindaan	Tarikh	Huraian Pindaan
-	01/07/2009	Keluaran baru berdasarkan kepada MS ISO 9001:2008.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 00
	Penambahbaikan Kualiti Bagi Proses Pengendalian Maklumbalas Pelanggan	Tarikh: 01/07/2009
		Mukasurat: 3/7

**Carta Alir
Pengendalian Maklum Balas Pelanggan**



 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 00
	Penambahbaikan Kualiti Bagi Proses Pengendalian Maklumbalas Pelanggan	Tarikh: 01/07/2009
		Mukasurat: 4/7

1. OBJEKTIF.

Untuk memastikan semua maklumbalas yang diterima daripada pelanggan diambil tindakan yang sewajarnya.

2. SKOP.

Saluran yang digunakan apabila menerima maklumbalas daripada pelanggan menerusi borang maklumbalas, surat, telefon, akhbar, e-mail atau secara lisan. Maklumbalas kepuasan pelanggan dijalankan oleh bahagian-bahagian utama Jabatan Laut dan diselaraskan oleh Timbalan WPK.

3. TANGGUNGJAWAB.

Timbalan WPK adalah bertanggungjawab sebagai penyelarar dalam menentukan tindakan pembetulan diambil ke atas maklumbalas pelanggan. WPK pula bertanggungjawab membentangkan laporan mengenai maklumbalas-maklumbalas kepuasan pelanggan kepada JPKJLM untuk tujuan kajian semula pengurusan.

4. DEFINASI/SINGKATAN.

- | | | |
|-----|--------------|--|
| 4.1 | Timbalan WPK | - Timbalan Wakil Pengurusan Kualiti . |
| 4.2 | PB | - Pengarah Bahagian. |
| 4.3 | WPK | - Wakil Pengurusan Kualiti. |
| 4.4 | JPKJLM | - Jawatankuasa Pengurusan Kualiti Jabatan Laut Malaysia. |

5. RUJUKAN.

Tiada.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 00
	Penambahbaikan Kualiti Bagi Proses Pengendalian Maklumbalas Pelanggan	Tarikh: 01/07/2009
		Mukasurat: 5/7

6. PROSEDUR.

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
Pelanggan	6.1 Menerima maklumbalas kepuasan daripada pelanggan. 6.1.1 Pelanggan mengemukakan meklumbalas melalui surat, telefon, akhbar, <i>e-mail</i> secara lisan atau menggunakan Borang Maklumbalas (Lampiran 1, 2 dan 3). Borang-borang ini boleh didapati di setiap Pejabat Pelabuhan, Pejabat Wilayah dan Ibu Pejabat laut.
PB	6.1.2 Bagi maklumbalas yang boleh diambil tindakan segera, tindakan yang sewajarnya perlu diambil oleh bahagian berkenaan.
PB	6.1.3 Bagi maklumbalas yang memerlukan siasatan dan penelitian sebelum tindakan pembetulan diambil, maklumkan kepada pelanggan mengenai status maklumbalas.
PB	6.2 Meneliti maklumat maklumbalas bagi memastikan sama ada ia maklumbalas atau cadangan atau penambahbaikan. 6.2.1 Jika ia merupakan maklumbalas:- - Tentukan jenis maklumbalas dan jalankan siasatan untuk menentukan kebenaran maklumbalas. - Jika maklumbalas tidak benar maklumkan kepada pengadu (pelanggan) mengenainya.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 00
	Penambahbaikan Kualiti Bagi Proses Pengendalian Maklumbalas Pelanggan	Tarikh: 01/07/2009
		Mukasurat: 6/7

	- Jika maklumbalas benar, tindakan pembetulan dan pencegahan hendaklah diambil.
PB	6.2.2 Laporan analisa terhadap maklumbalas atau cadangan atau penambahbaikan akan disediakan setiap bulan.
	6.3 Tentukan tindakan pembetulan yang perlu diambil ke atas maklumbalas dan dapatkan kelulusan pengurusan atasan (jika perlu).
PB	6.3.1 Laksanakan tindakan pembetulan dan catatkan dalam Borang Maklumat Maklumbalas Pelanggan dengan diverifikasikan dengan tandatangan.
PB	6.3.2 Maklumkan kepada pengadu (pelanggan) mengenai tindakan yang telah diambil ke atas maklumbalasnya dalam masa dua (2) minggu setelah tindakan pembetulan selesai dilaksanakan.
Timbalan WPK	6.3.3 Timbalan WPK akan mengumpulkan Borang Maklumat Maklumbalas Pelanggan dari pegawai di Bahagian/Unit yang bertanggungjawab mengendalikan maklumbalas berkenaan. Laporan analisa terhadap maklumbalas-maklumbalas pelanggan disediakan setiap bulan.
	6.4 Pemfailan dan Tindakan.
PB	6.4.1 Failkan Laporan-laporan Analisa Bulanan dan Borang-borang Mengenai Maklumat Maklumbalas Pelanggan dan Maklumbalas Umum Kepuasan Pelanggan dan serah kepada Timbalan WPK untuk tujuan penyelaras.
WPK	6.4.2 Serahkan Laporan-laporan Analisa Bulanan dan Borang-borang mengenai Maklumat Maklumbalas Pelanggan serta Maklumbalas Umum Kepuasan Pelanggan kepada urusetia JPKJLM

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 00
	Penambahbaikan Kualiti Bagi Proses Pengendalian Maklumbalas Pelanggan	Tarikh: 01/07/2009
		Mukasurat: 7/7

JPKJLM	untuk dilaporkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan. 6.4.3 Mesyuarat Kajian Semula pengurusan akan membincangkan:- (i) Maklumbalas Pelanggan. (ii) Hasil dan/atau keberkesanan Tindakan Pembetulan terhadap Maklumbalas Pelanggan.
---------------	--

7. REKOD.

Bil.	Rekod	Tempoh Penyimpanan
1.	Borang Maklumat Maklumbalas Pelanggan.	5 Tahun
2.	Surat menyurat dengan pelanggan.	5 Tahun
3.	Laporan Analisa Maklumbalas Pelanggan dan maklumbalas bulanan.	5 Tahun

8. LAMPIRAN.

- 8.1 Lampiran 1 - Borang Maklumat Maklumbalas Pelanggan Bahagian Hal Whawal Pelaut dan Pelabuhan.
- 8.2 Lampiran 2 - Borang Maklumat Maklumbalas Pelanggan Bahagian Kawalan Industri.
- 8.3 Lampiran 3 - Borang Maklumbalas Pelanggan Bahagian Keselamatan Pelayaran.

BORANG MAKLUMBALAS & ADUAN PELANGGAN
BAHAGIAN HAL EHWAL PELAUT DAN PELABUHAN
 (Customer Feedback / Complaint Form for Seaman Affairs And Port Division)

Sila tanda pada kotak yang berkenaan

Please tick in the appropriate box

Sila nyatakan JL negeri/cawangan bagi maklumbalas/aduan/cadangan yang dibuat
 (Please indicate JL state/branch of your feedback/complaint/suggestion)

JL Negeri/Cawangan (JL State/Branch)

Nyatakan urusan anda (Gunakan borang berasingan bagi setiap maklumbalas / aduan)

Identify your transaction (Use different form for different feedback / complaint)

- ☐ Urusan Akreditasi Pusat Latihan Maritim
 (Handling Of Accreditation of Training Centres)
- ☐ Urusan Permohonan Perakuan Kekompetenan
 (Handling Of App. Certificate of Competency)
- ☐ Urusan Permohonan Pengamal Perubatan
 (Handling Of Application Medical Practitioner)
- ☐ Urusan Pendaftaran Pelaut
 (Handling Of Seafarer Registration)

- ☐ Urusan Permohonan Perakuan Pengiktirafan
 (Handling Of App. Of Certificate of Recognition)
- ☐ Urusan Permohonan Peperiksaan Perakuan Kekompetenan
 (Handling Of App. Of Examination For Certificate of Competency)
- ☐ Lain-lain (nyatakan)
 Others (specify)

KUALITI PERKHIDMATAN (SERVICES QUALITY)	Tidak Memuaskan Not Satisfactory		Memuaskan Satisfactory		Baik Good		Amat Baik Very Good		Cemerlang Excellence	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Maklumat Perkhidmatan (Services Information)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Masa Menunggu (Waiting Time)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Berpengetahuan (Knowledgeable)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Komunikasi/Layanan (Communication/Service given)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Serta Merta Immediately		1 Bulan 1 Month		1 Bulan < # < 3Bulan 1 Month < # < 3 Month		> 3 Bulan > 3 Month		Lain- Lain Others	
Jangkamasa Perkhidmatan Diterima # (Timeliness of services #)	☐		☐		☐		☐		☐	

Apakah aduan/cadangan yang anda ingin kemukakan kepada pihak kami?
 (what are the complaint/suggestions that you would like to bring forward to JL)

Sila berikan nama dan alamat anda untuk membolehkan kami menghubungi anda
 (Please give us your name and address to enable us to contact you)

Nama (Name) : _____

Alamat (Address) : _____

Telefon(Telephone) : _____

Emel (Email) : _____

Tarikh (Date) : _____

BORANG MAKLUM BALAS & ADUAN PELANGGAN BAHAGIAN KAWALAN INDUSTRI

(Customer Feedback/Complaint for Maritime Industry Control Division)

Sila tanda pada kotak yang berkenaan

Please tick in the appropriate box

Nyatakan urusan anda (Guna boring yang berasingan bagi setiap maklumbalas/aduan)

Identity your transaction (Use different from for different feedback /complant)

- | | |
|--|---|
| ☐ Permohonan Sijil Interim
(Application For Interim Certificate)
☐ Pemohonan Penyemakan Dokumen
(Application For Document Rivew)
☐ Pemohonan Penauditan
Awal/Pembaharuan
(Application For Initial Audit/Rinawel)
☐ Pemohonan Pengaudit Tahunan
(Application For Annul Audit) | ☐ Pemohonan Pengauditan Tambahan
(Application For Additional Audit)
☐ Pemohonan Pindaan Butiran Sijil
(Application For Certificate Amendment)
☐ Lain-lain(nyatakan
(Other(specify)
..... |
|--|---|

KUALITI PERKHIDMATAN Services information	Penilaian (sila guna Skala Pernilaian Evaluation (please Use Evaluation scale)	Tidak Berkenaan Not Applicable
1. Maklumat Perkhidmatan (Services Information)	_____	☐
2. Masa Menunggu(Waiting Time)	_____	☐
3. Kredibiliti pegawai (Officer Credibility)	_____	☐
4. Komunikasi / Layanan (communication/service)	_____	☐
5. Jangkamasa Perkhidmatan Diterima (Timeliness of services)	_____	☐

Skla Penilaian(Evaluation scale)

Sangat Kurang Memuaskan very Not Satisfactory	Kurang Memuaskan Not Satisfactory	Sederhana Fair	Memuaskan Satisfactory	Sangat Memuaskan Very Satisfactory
1,2	3,4	5,6	,7,8	9.10

Apakah aduan /cadangan yang anda ingin kemukakan kepada pihak kami
(What are the complaint/suggestion that you would like to bring forward to us)

Sila berikan nama dan alamat anda untuk membolehkan kami menghubungi anda
(Please give you name and address to enable us to contact you)

Nama(Name): _____

Alamat(Address): _____

Telefon(Telephone): _____

Emel(Email): _____

Tarikh(Date): _____

JABATAN LAUT MALAYSIA
MARINE DEPARTMENT OF MALAYSIA

Borang Maklum Balas Umum Keberkesanan Alat Bantuan Pelayaran
General Feedback On The Effectiveness Of Aids To Navigation Form.

Tuan/*Dear Sir*

Kepuasan pelanggan adalah matlamat kami. Anda boleh membantu kami dengan maklum balas supaya kami dapat terus memberi perkhidmatan yang berkualiti.

Customers' satisfaction is our objective. We are seeking your cooperation to provide us feedback for us to continue providing quality service.

Sila tandakan (✓) dalam petak berkenaan
Please tick (✓) in the appropriate box.

Alat Bantuan Pelayaran <i>Aids To Navigation</i>	Tidak Puas Hati <i>Fair</i>	Puas Hati <i>Satisfied</i>	Amat Puas Hati <i>Very Satisfied</i>
Rumah Api/Tandarah Suar <i>Lighthouse/Beacons</i>			
Pelampung Pandu <i>Navigational Buoys</i>			
Perkhidmatan DGPS <i>DGPS Service</i>			

Ulasan/Cadangan
Comments/Suggestion

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kami berterima kasih kerana tuan/puan dapat meluangkan masa untuk mengisi borang tersebut .

Thank you for your time to fill in the form.

Nama/ Name :
 Kapal/ Ship :
 Callsign :
 Tarikh /Date :