

PENGURUSAN PELANGGAN

Mekanisme Pengukuran

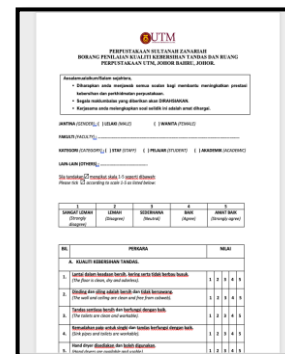
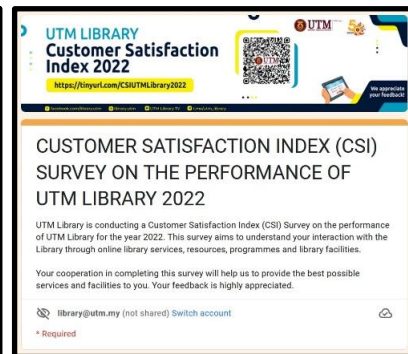
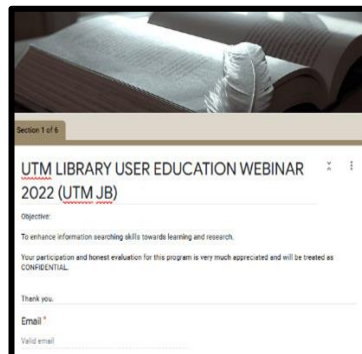
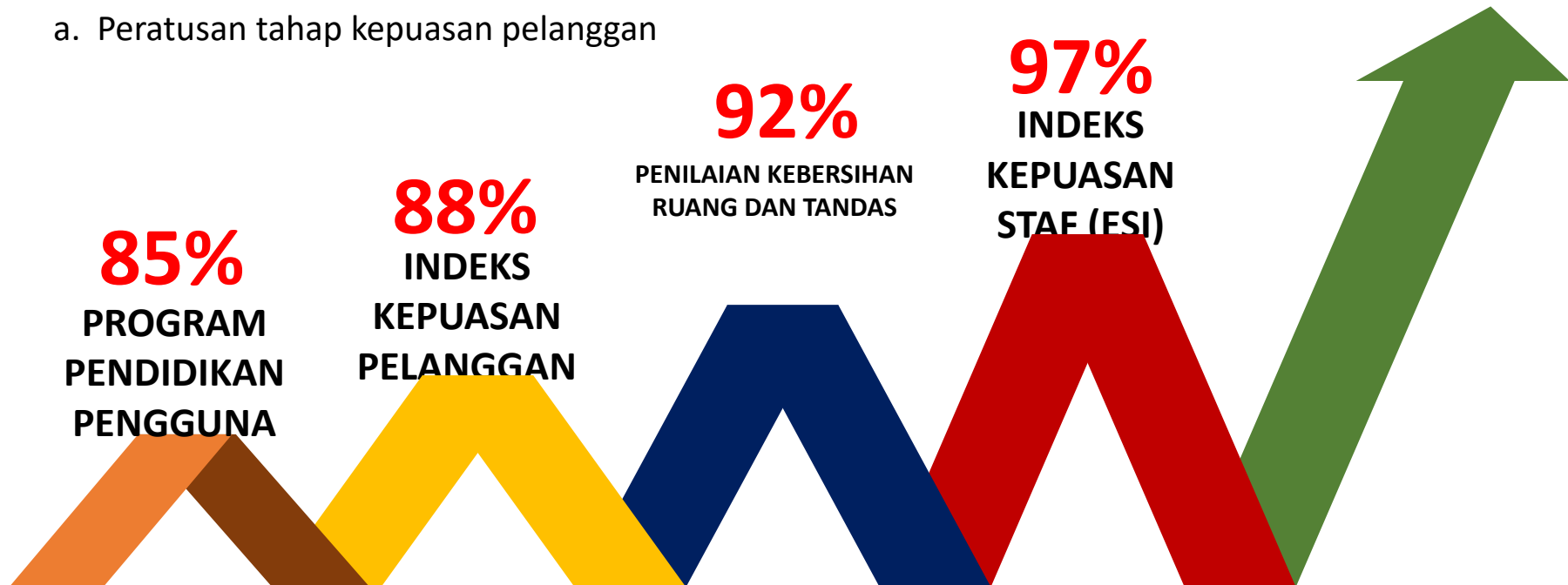
Usaha yang diambil untuk mengadakan kajian kepuasan pelanggan atas talian (online)



PENGURUSAN PELANGGAN

Pencapaian Kepuasan Pelanggan

a. Peratusan tahap kepuasan pelanggan



PENGURUSAN PELANGGAN

Penambahbaikan hasil daripada kajian Kepuasan Pelanggan

Usaha penambahbaikan hasil kajian kepuasan pelanggan

ISU	TINDAKAN
Masalah penghawa dingin di bangunan PSZ JB & PSZ KL	Pihak Seksyen Projek & Penyelenggaraan (SPP) telah memaklumkan pengurusan PSZJB kerja pembaikan dijalankan bermula 1 Disember 2022 sehingga 28 Februari 2023 dan dilanjutkan sehingga dimaklumkan atas sebab-sebab teknikal. 10 unit kipas telah dibekalkan oleh pihak SPP dan diagihkan di kawasan staf dan pengguna di aras 2 dan aras 3. Kontraktor lantikan juga telah membekal 1 unit Portable Chiller bagi mengawal suhu di dalam bangunan dalam tempoh baikpulih selesai dijalankan Pihak SPP telah membekalkan kipas dan <i>portable chiller</i> kepada PSZKL. Projek naik taraf penghawa dingin berskala besar sedang dilaksanakan pada tahun 2023 dengan peruntukan RM 2.8 juta (Projek Menaik Taraf Penghawa Dingin Bangunan Perpustakaan UTM KL. - Kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU), 25 Mei 2021)
Masalah ruang rehat staf tidak disediakan	Pihak pengurusan telah bersetuju Bilik Multimedia diubahsuai sebagai Bilik Kesejahteraan Staf dan dijangka boleh digunakan pada Jun 2023 selepas penyelenggaraan dilaksanakan
Peralatan ICT perlu ditambah baik	100 buah CPU komputer telah dinaik taraf bagi meningkatkan kelajuan komputer dan perolehan 45 buah komputer riba baharu bagi menggantikan komputer staf yang telah usang telah diterima pada November 2022