

Panduan Pelaksanaan EKSA di PTj Edisi 3 - TEMPAT UMUM

TEMPAT UMUM

1. LOBI UTAMA/RUANG HADAPAN

Memastikan persekitaran lobi utama/ruang hadapan sentiasa bersih, kemas, ceria dan selaras dengan imej korporat.

Memastikan kaunter utama berimej korporat dan memenuhi kriteria yang berikut:

- Sistem maklum balas pelanggan
- Direktori warga agensi
- Borang - borang/ brosur berkaitan
- Bahan bacaan/ informasi
- Info mengenai agensi/ piagam pelanggan
- Maklumat kadar bayaran (sekiranya ada)

Memastikan kaunter sentiasa bersih, kemas dan ceria.

Menyediakan perkhidmatan yang mesra pelanggan.

Mempamerkan maklumat korporat berkaitan agensi yang terkini seperti contoh yang berikut:

- Visi;
- Misi;
- Maklumat Pengurusan Atasan;
- Moto; dan
- Piagam Pelanggan

Menyediakan perkara seperti yang berikut di lobi utama:

- Buku kedatangan pelawat (QR Code)
- Direktori pegawai
- Sudut informasi untuk pelanggan
- Perhiasan yang bersesuaian dengan imej korporat

Memastikan usaha-usaha delighting the customer seperti persekitaran yang kondusif dan kemudahan sokongan dilaksanakan

Menyedia dan memaparkan carta aliran perkhidmatan yang dikemas kini.

2. DINDING DAN SILING

Memastikan dinding dan siling bersih daripada kekotoran dan dalam keadaan baik.

Menyediakan hiasan yang bersesuaian dan selaras dengan imej korporat.

3. RUANG MENUNGGU

- Menyedia dan memastikan sofa/ tempat duduk dan bahan bacaan dalam keadaan baik, bersih, teratur dan ceria selaras dengan imej korporat. (rujuk PKK)
- Memastikan soket elektrik berfungsi dan dalam keadaan baik.
Memastikan semua peralatan dan hiasan dalam keadaan bersih, kemas dan teratur
- Menyediakan tong sampah yang bersesuaian dan mencukupi
- Peringatan pematuhan SOP Keselamatan dan Kesihatan

4. LALUAN UTAMA/KORIDOR

- Memastikan susunan peralatan atau hiasan sepanjang laluan kemas, bersih dan teratur
- Memastikan tiada halangan di semua laluan dan pintu kecemasan.

5. BILIK MESYUARAT

- Memastikan semua peralatan seperti kerusi, meja, mikrofon, skrin komputer, projektor berada dalam keadaan baik
- Memastikan persekitaran bilik mesyuarat bersih, kemas dan selamat.

6. PERPUSTAKAAN / PUSAT SUMBER

- Memastikan ruang perpustakaan/ pusat sumber bersih, kemas dan teratur
- Menyediakan sistem susunan/ capaian/label bahan bacaan yang memudahkan pelanggan
- Menyediakan sistem rekod kawalan untuk memudahkan pemantauan bahan bacaan