

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

UTM.J.02.01/10.12/2 Jld.3 (42)

19 Disember 2023
6 Jamadilakhir 1445H

PEKELILING PENTADBIRAN BIL. 57/2023

PENGGUNAAN PIAGAM PELANGGAN BAHARU DAN PENETAPAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT* (SLA) UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Sukacita dimaklumkan bahawa Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan UTM Bil. 18/2023, 31 Oktober 2023 telah meluluskan penggubalan semula Piagam Pelanggan Universiti Teknologi Malaysia bagi memastikan ianya relevan mengikut peredaran dan keperluan semasa.

Piagam Pelanggan baharu UTM menerapkan pendekatan nilai ke arah pembudayaan kerja cemerlang dan berprestasi tinggi berasaskan penerapan nilai-nilai teras UTM. Melalui pendekatan ini, UTM dapat memastikan bahawa setiap interaksi warga Universiti bersama pelanggan akan mencerminkan nilai-nilai teras yang membina hubungan berpanjangan serta memberi manfaat kepada keseluruhan komuniti universiti.

Justeru itu, pernyataan Piagam Pelanggan UTM yang baharu adalah seperti berikut:

1. **UTM komited untuk menginovasi penyelesaian dalam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti tinggi berpaksikan kepada nilai integriti, sinergi, kecemerlangan dan kelestarian kepada pelajar, staf, industri dan komuniti berteraskan falsafah kerana tuhan untuk manusia.**
2. Piagam Pelanggan baharu Universiti turut disertakan dengan penetapan ***Service Level Agreement* (SLA)** yang menjadi komitmen UTM kepada para pelanggan dalam memastikan perkhidmatan yang diberikan **mengikut standard yang ditetapkan.**

Bil.	Dimensi Pengukuran	Penetapan SLA	Standard Pengukuran
1.	Responsif <i>Kecepatan dan keefektifan bertindak balas atau memberi respon ke atas pertanyaan, permintaan atau masalah yang diajukan oleh pelanggan.</i>	Respon Pertanyaan	24 jam Sekiranya bercuti letakkan <i>auto-reply</i> di e-mel
		Masa menunggu di perkhidmatan kaunter	30 minit
		Maklumbalas di media sosial	24 jam
		Pengesahan dalam sistem platform elektronik	24 jam
2.	Solusi <i>Tindakan atau keputusan yang diambil untuk menyelesaikan masalah atau mengatasi suatu situasi.</i>	Kewangan	3 hingga 14 hari
		Akademik	3 hari
		Penyelidikan	3 hari
		Perkhidmatan Sokongan	3 hari
3.	Kebolehpercayaan Perkhidmatan <i>Memberi maklumat sahih, tepat dan terkini kepada pelanggan.</i>	<i>Mystery Shopper</i>	1 kali/tahun
		CSI	2 kali/tahun
4.	Perkhidmatan berhemah dan profesional <i>Menyampaikan perkhidmatan dengan mengutamakan rasa hormat, empati dan peka terhadap keperluan pelanggan dengan menjaga standard integriti dan profesionalisme dalam setiap interaksi.</i>	<i>Standard People Practice (SPP)</i>	1 kali/tahun
		ESI	1 kali/tahun
		CSI	2 kali/tahun
		<i>Mystery Shopper</i>	1 kali/tahun

Seluruh warga Universiti adalah diminta untuk mengambil maklum mengenai Piagam Pelanggan baharu dan penetapan *Service Level Agreement (SLA)* Universiti Teknologi Malaysia berkuat kuasa mulai dari tarikh kelulusan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan UTM Bil. 18/2023 pada 31 Oktober 2023.

Sekian, terima kasih.

“MALAYSIA MADANI”

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA KERANA ALLAH”

Saya yang menjalankan amanah,



(NOR AZIZAH BINTI ISMAIL)

Pendaftar

- s.k. - Naib Canselor
- Timbalan Naib Canselor (Pembangunan)
 - Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
 - Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)
 - Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)
 - Pro-Naib Canselor (Kampus UTM Kuala Lumpur)
 - Pengarah, UTM Kampus Pagoh
 - Pegawai-pegawai Kanan/Dekan/Pengarah