



**BAHAGIAN PENGURUSAN FASILITI
KEMENTERIAN KERJA RAYA**

| | |
|-------------------|--------------|
| Borang | : KKP |
| No. Pindaan | : 0 |
| Tarikh Kkuatkuasa | : 1 Jan 2015 |

NAMA BANGUNAN : _____

Pelanggan yang dihormati,

Bahagian Pengurusan Fasiliti (BPF) Kementerian Kerja Raya dari masa ke semasa berusaha untuk mengukur Tahap Kepuasan Pelanggan bagi mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang diberikan. Sukacita sekiranya Datuk/Dato'/Tuan/Puan dapat melapangkan masa untuk menjawab soal selidik yang disediakan.

Atas kerjasama Datuk/Dato'/Tuan/Puan, kami dahului dengan ucapan terima kasih.

A. MAKLUMAT PELANGGAN

Sila tanda (X) pada petak yang berkenaan sahaja.

A1 KATEGORI

Pengurusan & Profesional Kumpulan Sokongan 1 Kumpulan Sokongan 2

A2 JANTINA

Lelaki Perempuan

A3 KATEGORI UMUR

< 25 Tahun > 25 Tahun < 45 Tahun > 45 Tahun

B. PENILAIAN (Untuk Bahagian ini, dimohon untuk mengisi petak berkenaan dengan nombor penilaian, i.e 5,4,3,2,1)

Skala Tahap Penilaian

| | | | | | |
|----------------|---------|--------------|----------|-----------------|--------------------|
| 5. Sangat Baik | 4. Baik | 3. Sederhana | 2. Lemah | 1. Sangat Lemah | 0. Tidak Berkaitan |
|----------------|---------|--------------|----------|-----------------|--------------------|

B1 Kebersihan (Pembersihan dan Pencucian Bangunan) – Pengurusan perkhidmatan kebersihan diurus dengan baik dan efisien.

- i. Ruang tandas – (Lantai, tingkap, siling, dinding, sinki, cermin, tisu, hand dryer)
- ii. Ruang Pejabat – (Permaidani, tingkap, siling, dinding)
- iii. Ruang Legar – (Lantai, siling, dinding)
- iv. Kawasan Lobi Lif / Tangga / kawasan bawah tangga – (Lantai, siling, dinding)
- v. Bilik Mesyuarat Gunasama – (Permaidani, tingkap, siling, dinding, kelengkapan bilik)
- vi. Surau – (Permaidani, tingkap, siling, dinding, kelengkapan bilik)
- vii. Longkang – (Kebersihan, keadaan saliran)
- viii. Cermin tingkap dalam dan luar bangunan – (*Frame*, kaca, engsel/selak)

B2 Awam – Penyenggaraan sistem kejuruteraan awam dan sivil dilaksanakan dengan baik dan teratur.

- i. Permukaan jalan – (*kerb, premix, road line*)
- ii. Pintu pagar utama – (cat, engsel, jenis)
- iii. Pintu / Tingkap – (cat, engsel, jenis, *frame*, kaca, tombol)
- iv. Tangga / Koridor – (Susur tangan, cat, dinding)
- v. Longkang – (*main hole, drain, grating, culverts*)
- vi. Tempat letak kereta / motosikal – (Garaj, ruang, *road line*, bilangan)
- vii. Papan tanda di luar / dalam bangunan – (Jenis, tulisan, bersih)



Skala Tahap Penilaian

5. Sangat Baik 4. Baik 3. Sederhana 2. Lemah 1. Sangat Lemah 0. Tidak Berkaitan

B3 Elektrikal – Penyelenggaraan sistem elektrikal dilaksana dan diurus dengan efisien.

- i. Pencahayaan (Dalaman dan Luaran Bangunan) – (Ruang kerja, bilik mesyuarat)
- ii. Suis / Soket – (jenis, fungsi)
- iii. Perkhidmatan telefon – (talian, soket, fungsi)
- iv. Bekalan elektrik tidak kerap terputus. (*trip*)
- v. Perkhidmatan internet – (talian, soket, fungsi)
- vi. Sistem siaraya – (Pembesar suara, tahap bunyi)

B4 Mekanikal – Penyelenggaraan sistem mekanikal dilaksana dan diurus dengan efisien.

- i. Penyaman udara – (nyaman, selesa, baik)
- ii. Lif - beroperasi dengan baik.
- iii. Bekalan air – (pili, tangki simbah, hos)

B5 Keselamatan – Pengurusan aspek keselamatan diurus dengan cekap dan efektif

- i. Mutu perkhidmatan pengawal keselamatan (Luar dan dalam bangunan) – (rondaan, rekod)
- ii. Pengawal keselamatan – (berdisiplin, perwatakan menarik)
- iii. Keyakinan tinggi terhadap keselamatan, diri dan harta benda i.e kereta / motosikal

B6 Umum – Pengurusan aspek bukan teknikal diurus dengan baik dan terurus.

- i. Keadaan landskap (tanaman pokok hiasan) – (ceria dan menarik)
- ii. Kawalan serangga (pest control) dan haiwan liar – (menyeluruh, berjadual)
- iii. Kemudahan awam – (dijaga dan diurus)

B7 Pengurusan Aduan yang dilaksanakan oleh syarikat konsesi adalah efisien dan berkeyakinan.

- i. Pengurus Bangunan – (responsif terhadap aduan, berkaliber, proaktif)
- ii. Tempoh masa – (cepat, menepati masa)
- iii. Penghuni berpuas hati dengan keseluruhan pengurusan bangunan ini.

ix. **ULASAN / CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (Sekiranya ada) :**

(Tandatangan Pegawai)

Nama :
Cop :
Jabatan

