**Para Pelanggan Yang Dihormati,**

Kami amat mengambil berat maklum balas anda terhadap perkhidmatan pihak syarikat yang terlibat dalam pelaksanaan projek ICT UiTM. Oleh yang demikian, sila berikan maklum balas, komen atau cadangan penambahbaikan berkenaan prestasi dan kualiti perkhidmatan pihak syarikat untuk projek yang dinyatakan.

Terima kasih.

|  |  |
| --- | --- |
| **TARIKH** |  |
| **NAMA PROJEK** |  |
| **PENAJA PROJEK** |  |
| **PENGURUS PROJEK** |  |
| **TARIKH DIJANGKA SIAP** |  |
| **TARIKH SIAP SEBENAR** |  |
|  | |
| **KETERANGAN PROJEK** |  |
| **SKOP PROJEK** |  |

**Arahan**: Setiap soalan dan pernyataan merujuk kepada skala tahap kepuasan pelanggan yang disediakan.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tahap Kepuasan pelanggan** | Sangat Tidak Memuaskan | Tidak Memuaskan | Agak Memuaskan | Memuaskan | Sangat Memuaskan |
| **Skala** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| **BIL** | **PERNYATAAN** | **SKALA** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1 | Serahan bekalan/ perkhidmatan mengikut kualiti yang ditetapkan |  |  |  |  |  |
| 2 | Serahan bekalan/ perkhidmatan mengikut tempoh yang ditetapkan |  |  |  |  |  |
| 3 | Pengalaman pihak syarikat berkaitan dengan projek |  |  |  |  |  |
| 4 | Kemahiran pihak syarikat dalam penyelesaian masalah |  |  |  |  |  |
| 5 | Kemahiran komunikasi pihak syarikat dalam pelaksanaan projek |  |  |  |  |  |
| 6 | Komitmen/ kerjasama pihak syarikat dalam pelaksanaan projek |  |  |  |  |  |
| 7 | Pengetahuan dan kemahiran teknikal pihak syarikat |  |  |  |  |  |
| 8 | Disiplin dan pengurusan masa pihak syarikat dalam pelaksanaan projek |  |  |  |  |  |
| 9 | Pematuhan pihak syarikat terhadap peraturan UiTM |  |  |  |  |  |
| 10 | Keberjayaan pelaksanaan projek secara keseluruhan |  |  |  |  |  |
| 11 | Perkhidmatan susulan (*after sale service*) yang ditawarkan |  |  |  |  |  |

**Pandangan dan Cadangan**

1. Sekiranya tuan/puan memilih skala 1 dan 2, sila nyatakan alasan secara ringkas.

……………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………….

1. Sila beri cadangan bagaimana kami boleh meningkatkan mutu perkhidmatan pihak syarikat yang dilantik.

……………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………

1. Adakah tuan/ puan akan mencadangkan syarikat ini untuk bekerjasama dan terlibat di dalam projek UiTM yang lain? Sila nyatakan alasan anda.

……………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………..