

**KEMENTERIAN PERDAGANGAN ANTARABANGSA DAN INDUSTRI  
MALAYSIA**

MINISTRY OF INTERNATIONAL TRADE AND INDUSTRY, MALAYSIA

BLOK 10, KOMPLEKS KERAJAAN JALAN DUTA  
50622 KUALA LUMPURTelefon : (603) - 6203 3022  
Faks : (603) - 6201 2337, 6203 1303Web Site : <http://www.miti.gov.my>**No. Fax : 082-487888**Fail Tuan :  
Fail Kami : (54)MITI/PK/535/3/3  
Tarikh : 3 Julai, 2009

**Y. Bhg. Datuk Wong Kie Yik**  
Chairman  
Sarawak Timber Association (STA)  
Tingkat 11, Wisma STA  
26, Jalan Datuk Abang Abdul Rahim  
93450 Kuching  
**SARAWAK**

Y. Bhg. Datuk/Dato'/Tuan/Puan,

**MAKLUMBALAS PELANGGAN BERHUBUNG PENGAMALAN NILAI MURNI  
DI KALANGAN WARGA KEMENTERIAN PERDAGANGAN ANTARABANGSA  
DAN INDUSTRI**

Dengan hormatnya ingin saya menarik perhatian Y. Bhg. Datuk/Dato'/Tuan/Puan berhubung perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri (MITI) sedang menjalankan soal selidik berhubung tahap pengamalan audit nilai di kalangan warga MITI. Salah satu aspek yang akan diberi perhatian ialah persepsi pelanggan MITI terhadap tingkah laku dan pengamalan nilai-nilai murni di kalangan warga Kementerian.

3. Sehubungan itu, kerjasamana pihak Y. Bhg. Datuk/Dato'/Tuan/Puan adalah dipohon untuk mengisi borang maklumbalas yang dilampirkan dan kembalikan semula ke alamat di bawah selewat-lewatnya pada 15 Julai 2009 (Rabu).

**Bahagian Pentadbiran**  
Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri  
Blok 10, Tingkat 13  
Kompleks Kerajaan Jalan Duta  
50622 Kuala Lumpur  
(u.p.: En. 'Alzul Kamli Bin Ibrahim)  
No. Tel : 03-62019924  
No. Fax : 03-62012337

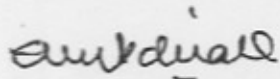
4. Kerjasama Y.Bhg. Datuk/Dato'/Tuan/Puan amat diharapkan dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

**"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"**

**1MALAYSIA, RAKYAT DIDAHULUKAN, PENCAPAIAN DIUTAMAKAN**

Saya yang menurut perintah,



**(HANIBAH AB WAHAB)**

Pengarah Pentadbiran

b.p. Ketua Setiausaha

Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri

## MAKLUM BALAS PELANGGAN

Borang ini bertujuan untuk mendapatkan maklum balas pelanggan berhubung dengan pengalaman nilai-nilai murni di jabatan/ agensi kerajaan yang memberikan perkhidmatan kepada anda. Berdasarkan pengalaman atau pemerhatian semasa berurusan dengan jabatan/agensi ini, anda di minta untuk menilai pernyataan-pernyataan yang dikemukakan dengan jujur. Sila tandakan (√) penilaian anda mengikut skala berikut :

BIL	KENYATAAN	Tiada	Tidak Pasti	Ada
1	Staf tidak melayan pelanggan dengan baik			
2	Staf mengamalkan sikap terbuka			
3	Staf mampu mengendalikan kerena birokrasi dalam memenuhi kehendak pelanggan			
4	Staf berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugasnya			
5	Ada staf tidak mengutamakan pelanggan			
6	Staf mengambil masa rehat yang berlebihan pada waktu tengah hari			
7	Staf menerima pandangan atau kritikan pelanggan			
8	Staf menyalahgunakan kuasa			
9	Staf tidak mematuhi plagam pelanggan			
10	Staf tidak dapat mengawal emosi marah ketika berdepan kerena pelanggan			
11	Staf memberi penjelasan yang tepat			
12	Staf berniaga di tempat kerja semasa waktu bekerja			
13	Staf sedia melayan pelanggan walaupun waktu bekerja telah tamat			
14	Staf memberi maklumat mengenai peraturan dan prosedur kerja dalam jabatan			
15	Staf memberi layanan yang sama rata kepada setiap pelanggan			
16	Staf menggunakan bahasa yang sopan semasa memberi penjelasan			
17	Staf menyelesaikan urusan mengikut tempoh masa yang dijanjikan			
18	Petugas kaunter makan dan minum sewaktu bertugas			
19	Staf mengucapkan terima kasih setelah selesai berurusan dengan pelanggan			
20	Staf tidak konsisten menggunakan budi bicara semasa membuat keputusan			
21	Staf mengakui kesilapan dan membantu pelanggan			
22	Staf berusaha untuk memudahkan urusan pelanggan			
23	Staf tidak bertindak profesional			
24	Ada yang menerima hadiah untuk memberi perkhidmatan			

Sila Lengkapkan Maklumat Berikut:

Pekerjaan : Kakitangan Kerajaan [ ] Swasta [ ] Bekerja Sendiri / Pesara [ ]

TERIMA KASIH DI ATAS KERJA SAMA YANG DIBERIKAN