

### Soal Selidik Ke Atas Tahap Kepuasan Pelanggan

- Borang Soal Selidik ini bertujuan untuk mengesan tahap kepuasan pelanggan-pelanggan terhadap bekalan dan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh utiliti pembekalan elektrik bagi tujuan meningkatkan mutu perkhidmatan yang diberikan.
- Sila isikan borang ini dengan lengkap dan kembalikan kepada Suruhanjaya Tenaga samada melalui serahan tangan, pos, faks atau emel:

Alamat pos :Suruhanjaya Tenaga, No. 12, Jalan Tun Hussein, Precinct 2, 62100 Putrajaya.  
 Faks :03 - 8888 8648  
 Emel :zulazri@st.gov.my / noorly@st.gov.my

- Di atas kerjasama dan keperihatinan YBhg. Datuk/Datin/Tuan/Puan, Suruhanjaya Tenaga mengucapkan ribuan terima kasih.

#### BAHAGIAN A: MAKLUMAT PENGGUNA

Sila tandakan ( √ ) dan isikan yang berkenaan.

Nama:	_____ (optional)
Alamat:	_____ (optional)
Negeri:	_____ (perlu diisi)
Jenis Pengguna:	<input type="checkbox"/> Domestik <input type="checkbox"/> Industri <input type="checkbox"/> Komersil
Nama Utiliti Pembekalan Elektrik:	<input type="checkbox"/> TNB <input type="checkbox"/> SESB <input type="checkbox"/> Lain-lain _____ (Sila nyatakan) contoh: KKIP, NUR & pelesen-pelesen lain

Sila tandakan ( √ ) mengikut skala penilaian berikut

#### BAHAGIAN B: PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN

Nota : 5 = Sangat Memuaskan

4 = Memuaskan

3 = Tidak Memuaskan

2 = Sangat Tidak Memuaskan

1 = Tidak Tahu

Keterangan		1	2	3	4	5
<b>Perkhidmatan Utiliti</b>						
<b>A.</b>	<b>Pemotongan Dan Penyambungan Semula Bekalan Elektrik</b>					
i)	Notis awal daripada utiliti bagi pemotongan bekalan.					
ii)	Ketepatan masa bagi penyambungan semula.					
<b>B.</b>	<b>Pembacaan Meter Dan Pengebilan</b>					
i)	Menerima bil setiap bulan.					
ii)	Bil yang mudah difahami dan betul.					
iii)	Kekerapan pembacaan meter.					
iv)	Keboleharapan meter merakam bacaan dengan tepat.					
v)	Notis dan pengenaan surcaj bagi kelewatan membayar bil.					
<b>C.</b>	<b>Pengendalian Aduan</b>					
i)	Layanan yang cekap dan mesra pelanggan.					
ii)	Respon yang cepat ke atas aduan.					
iii)	Kecekapan pembaikan di tapak.					
iv)	Penyelesaian ke atas aduan dalam tempoh yang singkat dan praktikal.					
v)	Masa untuk menjawab panggilan telefon.					

Keterangan		1	2	3	4	5
<b>D.</b>	<b>Lampu Jalan dan Tiang Sesalur</b>					
	i) Keadaan tiang (cth Tiang condong, pokok menjalar, rumput panjang, tiada nombor tiang.)					
	ii) Samada menyala/tidak menyala, penutup ditiang terbuka, pendawaian tidak selamat.					
<b>E.</b>	<b>Tarif dan Caj-Caj</b>					
	i) Kadar tarif elektrik dan caj sambungan yang dikenakan adalah berpatutan.					
	ii) Maklumat mengenai kadar tarif elektrik dan kaedah pengebilan elektrik dinyatakan dengan baik.					
	iii) Kaedah pengiraan caj sambungan dan caj-caj lain mudah difahami dan telus.					
<b>F.</b>	<b>Khidmat Nasihat</b>					
	i) Nasihat kepada pengguna tentang keselamatan dan penggunaan tenaga dengan cekap & selamat.					
	ii) Keberkesanan pihak utiliti dalam memberi penerangan kepada pengguna bagi mengelakkan kemalangan elektrik berdekatan pemasangan dan talian elektrik.					
	iii) Mudah dihubungi untuk mendapat nasihat.					
<b>G.</b>	<b>Keselamatan Semasa Menjalankan Kerja</b>					
	i) Memakai peralatan perlindungan diri (PPE) seperti kasut keselamatan, sarung tangan dan topi keselamatan semasa menjalankan kerja-kerja elektrik.					
	ii) Tali pinggang keselamatan ( <i>safety harness</i> ) digunakan ketika bekerja di tempat tinggi yang berisiko					
	iii) Bekerja dalam kumpulan, sekurang-kurangnya 2 orang (bagi kerja membaiki pulih kerosakan)					
<b>Kualiti Bekalan</b>						
<b>A.</b>	<b>Gangguan Bekalan Elektrik</b>					
	i) Kekerapan gangguan bekalan elektrik dan tempoh gangguan.					
	ii) Masa yang diambil bagi memulihkan semula bekalan elektrik selepas kerosakan.					
	iii) Notis awal daripada utiliti bagi gangguan bekalan elektrik yang dirancang/berjadual.					
	iv) Mematuhi tempoh masa pemotongan bekalan berjadual seperti dinyatakan dalam notis.					
	v) Respon yang cepat ke atas aduan gangguan bekalan.					
<b>B.</b>	<b>Kejadian Voltan Tidak Stabil/Berlebihan/Berkurangan</b>					
	i) Kekerapan kejadian kerosakan peralatan elektrik atau terganggu proses pengeluaran/pembuatan kerana kualiti bekalan elektrik.					
	ii) Tindakan susulan yang diambil oleh utiliti untuk menangani/memantau kejadian dan membaiki keadaan.					
	iii) Respon yang cepat ke atas aduan mengenai kejadian.					

Komen tambahan (jika ada): .....

.....

.....

.....

**Terima kasih kerana meluangkan masa menjawab soal selidik ini. Kerjasama yang telah diberikan amat kami hargai.**