

## SKIM PERKHIDMATAN PEGAWAI KHIDMAT PELANGGAN

<b>Jawatan</b>	Pegawai Khidmat Pelanggan Gred N19			
<b>Kementerian</b>	Kementerian Pendidikan Malaysia			
<b>Kumpulan Perkhidmatan</b>	Pelaksana			
<b>Klasifikasi Perkhidmatan</b>	Perkhidmatan Pentadbiran dan Sokongan			
<b>Jadual Gaji</b>	<b>Peringkat</b>	<b>Gaji Minimum (RM Sebulan)</b>	<b>Gaji Maksimum (RM Sebulan)</b>	<b>Kadar Kenaikan Gaji Tahunan (RM)</b>
	P1	1,352.00	4,003.00	100.00
<b>Syarat Lantikan</b>	<p>Calon bagi lantikan hendaklah memiliki kelayakan seperti berikut:</p> <p>(a) warganegara Malaysia;</p> <p>(b) berumur tidak kurang dari 18 tahun pada tarikh tutup iklan jawatan;</p> <p>(c) Sijil Pelajaran Malaysia atau kelayakan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan; dan</p> <p>(d) kepujian (sekurang-kurangnya Gred C) dalam subjek Bahasa Melayu pada peringkat Sijil Pelajaran Malaysia/ Sijil Vokasional Malaysia atau kelulusan yang diiktiraf setaraf dengannya oleh kerajaan.</p> <p>(Keutamaan diberi kepada calon yang berkebolehan dalam Bahasa Inggeris dan mengendalikan komputer)</p>			
<b>Taraf Jawatan</b>	Tetap			
<b>Fungsi Bidang Tugas</b>	<p>Khidmat telefon (luaran)</p> <p>(a) bertanggungjawab untuk mengendalikan dengan cekap dan berkualiti semua panggilan telefon daripada luar yang berurusan dengan jabatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• menjawab panggilan dengan segera iaitu sebelum deringan kedua atau selewat-lewatnya semasa deringan ketiga;</li> <li>• menjawab panggilan dengan mesra dan suara yang jelas untuk didengar oleh pemanggil; dan</li> <li>• menjawab panggilan dengan ucapan selamat dan diikuti oleh pengenalan diri dan nama organisasi dengan nada suara yang ceria dan ramah.</li> </ul> <p>Khidmat telefon (dalaman)</p> <p>(a) bertanggungjawab untuk mengendalikan dengan cekap dan berkualiti semua panggilan telefon daripada dalam dan menyambungkan panggilan kepada agensi/pegawai yang diperlukan.</p> <p>Khidmat perhubungan pelanggan</p> <p>(a) bertanggungjawab untuk melayani pelanggan/tetamu yang berurusan dengan jabatan antaranya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bertanya pelanggan/tetamu secara tertib dan mesra akan urusan yang diperlukan;</li> <li>• memberikan penerangan kepada pelanggan/tetamu yang ingin mendapatkan penjelasan mengenai perkhidmatan yang disediakan oleh agensi;</li> <li>• membantu pelanggan/tetamu untuk berurusan dengan pegawai yang berkaitan mengenai isu berbangkit (sama ada</li> </ul>			

	<p>mengenai aduan atau maklum balas yang diperlukan);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• merekod dan memantau aduan perkhidmatan daripada pelanggan/tetamu sehingga kes selesai; dan</li><li>• memaklumkan kepada pelanggan/tetamu dari semasa ke semasa perkembangan di atas aduan pelanggan/tetamu.</li></ul> <p>(b) Bertanggungjawab mengumpul, menyenggara dan menggunakan maklumat pelanggan/tetamu untuk mencadangkan penambahbaikan ke atas penyampaian perkhidmatan.</p>
--	---