



Privatised Hospital Support Services, Ministry of Health.
Customer Feedback Survey

CFS

Revision No. Jan-Dis 2016

Document No.

Page 2

State	Selangor	Hospital	Banting	Year	2020
Period	Januari - April		Mei - Ogos		September - Disember

To be answered by Hospital Director, Head of Department, JOHN/PJOHN, & Liaison officer

No.	Soalan	Score			
		Sila bulatkan markah yang sesuai (1-4) untuk menilai kualiti perkhidmatan yang diberikan			
		1 Tidak Memuaskan			
		2 Memuaskan			
		3 Baik			
		4 Cemerlang			

FACILITIES MANAGEMENT SERVICES (FMS)

FMS-A	RESPONSE TIME Tahap response time syarikat konsesi bagi kelima-lima perkhidmatan PSH?	1	2	3	4
FMS-B	MANPOWER Kakitangan pihak syarikat konsesi kompeten dan tertatih?	1	2	3	4
FMS-C	DOCUMENTATION & KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL Dokumentasi & Khidmat Nasihat Teknikal yang dikemukakan memenuhi keperluan perkhidmatan PSH?	1	2	3	4
FMS-D	USER TRAINING Keberkesanan User Training yang dilaksanakan?	1	2	3	4

FACILITY ENGINEERING MAINTENANCE SERVICES (FEMS)

FEMS-A	PENYELENGGARAAN Kualiti penyelenggaraan aset & sistem kejuruteraan?	1	2	3	4
FEMS-B	KUALITI PEMBAIKAN Kualiti pembaikan aset & sistem kejuruteraan?	1	2	3	4
FEMS-C	TEMPOH PEMBAIKAN Pembaikan aset & sistem kejuruteraan mengikut tempoh yang telah ditetapkan?	1	2	3	4
FEMS-D	PENGOPERASIAN Keberkesanan pengoperasian aset & sistem kejuruteraan?	1	2	3	4

BIOMEDICAL ENGINEERING MAINTENANCE SERVICES (BEMS)

BEMS-A	PENYELENGGARAAN Kualiti penyelenggaraan aset BEMS?	1	2	3	4
BEMS-B	KUALITI PEMBAIKAN Kualiti pembaikan aset BEMS?	1	2	3	4
BEMS-C	TEMPOH PEMBAIKAN Pembaikan aset BEMS mengikut tempoh yang telah ditetapkan?	1	2	3	4
BEMS-D	PENGOPERASIAN Keberkesanan pengoperasian aset & sistem kejuruteraan?	1	2	3	4

CLEANSING SERVICES (CLS)

CLS-A	AKTIVITI Kekerapan aktiviti pembersihan dilaksanakan?	1	2	3	4
CLS-B	KUALITI Kualiti aktiviti pembersihan?	1	2	3	4

LINEN AND LAUNDRY SERVICES (LLS)

LLS-A	KUANTITI Kuantiti linen dibekalkan mengikut permintaan & menepati masa?	1	2	3	4
LLS-B	KUALITI Kualiti linen yang dibekalkan?	1	2	3	4

HEALTHCARE WASTE MANAGEMENT SERVICES (HWMS)

HWMS-A	KUTIPAN Aktiviti-aktiviti kutipan dilaksanakan?	1	2	3	4
HWMS-B	KUTIPAN Aktiviti-aktiviti kutipan dilaksanakan mengikut jadual & prosedur yang ditetapkan?	1	2	3	4
HWMS-C	KUANTITI RECEPTACLES & CONSUMABLES <i>Receptacles & consumables (yellow bags, purple bags, sharp bin, bracket, labels, treatment trolley, collection devices, & container) mencukupi?</i>	1	2	3	4
HWMS-D	KUALITI RECEPTACLES & CONSUMABLES <i>Receptacles & consumables (yellow bags, purple bags, sharp bin, bracket, labels, treatment trolley, collection devices, & container) berkualiti?</i>	1	2	3	4

Cadangan Penambahbaikan (Sekiranya Ada):

*Note:
The questionnaires refer to the Technical Requirement and Key Performance Indicators (TRKPI) and Master Agreed Procedures (MAP) in the Concession Agreement (CA) for the respective Services.*

Please return the completed survey form to JOHN/PJOHN for compilation.

Name, Signature and Rubber Stamp of Respondent

Name:

Signature:

Date: