



PUSAKA

**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN BAHAGIAN KAWALAN PERDAGANGAN, SEKSYEN PERDAGANGAN DOMESTIK
TRADE CONTROL DIVISON, DOMESTIC TRADE SECTION CUSTOMER SATISFACTION SURVEY**

Nama dan Alamat Syarikat/ Company Name and Address					
Sila (√) pada petak yang berkaitan/ Please tick (√) an appropriate box		Pengeksport/ Exporter			
		Pengimport/ Importer			
		Agen Penghantaran/ Forwarding Agent			
Lokasi lesen dikeluarkan/ Location of the license is issued		Kuching		Bintulu	
		Tg. Manis		Miri	
		Sibu		Limbang	
No. Telefon & Fax / Telephone & Fax					
Emel/ Email					
Nama Responden/ Respondent Name					
Jawatan/ Designation					
Tarikh/ Date (dd/mm/yyyy)					

Anda dikehendaki memberi penilaian berdasarkan skala berikut:-

You are kindly requested to give your evaluation based on following scale:-

5- Strongly Satisfied	4- Satisfied	3- Moderately Satisfied	2- Dissatisfied	1- Strongly Dissatisfied
--------------------------	-----------------	----------------------------	--------------------	-----------------------------

No	Perkara	5	4	3	2	1
Part A – Sistem ePermit / ePermit System						
1	Sistem ePermit memberi faedah kepada perniagaan anda. <i>ePermit System gives benefits to your business.</i>					
2	Penggunaan sistem ePermit dalam permohonan Lesen Eksport dan Import adalah mesra pengguna dan memudahkan transaksi perniagaan. <i>The usage of ePermit System for application of Export and Import License is user-friendly and facilitates the business transactions.</i>					
Komen & cadangan untuk meningkatkan mutu Sistem ePermit / Comments & suggestions to improve the quality of						

Part B – Pemrosesan & Pengeluaran Lesen Export & Import/Processing & issuing of Export & Import Licenses

1	Permohonan Lesen Eksport & Import secara online menjimatkan masa dan mesra pelanggan <i>Online Export & Import application are time-saving and user-friendly</i>					
2	Jangkamasa kelulusan Lesen Eksport & Import yang diperuntukkan adalah berpatutan <i>The time taken to approve export & Import License is reasonable</i>					
3	Pegawai yang mengesahkan permohonan Lesen Eksport & Import anda mempunyai pengetahuan, kecekapan dan mesra pelanggan. <i>The Officers verifying your Export & Import License application are knowledgeable, competent and customer friendly.</i>					
4	Pegawai yang meluluskan permohonan Lesen Eksport & Import anda mempunyai pengetahuan, kecekapan dan mesra pelanggan. <i>The Officers that approving your Export & Import License application are knowledgeable, competent and customer friendly.</i>					

Komen & cadangan untuk meningkatkan mutu pemrosesan & pengeluaran Lesen Export dan Import /
Comments & Suggestions to improve the quality of processing & issuing of Export and Import Licenses quality

Part C – Pemeriksaan Fizikal/ Physical Inspection

1	Perlaksanaan Modul Pemeriksaan Fizikal mempercepatkan proses kelulusan Lesen Eksport <i>The implementation of Physical Inspection Module reduced the approval time for issuance of Export License</i>					
2	Pegawai yang menjalankan pemeriksaan fizikal ke atas produk anda mempunyai pengetahuan dan mesra pelanggan. <i>The Officers inspecting your product are knowledgeable and customer friendly.</i>					

Komen & cadangan untuk meningkatkan mutu pelaksanaan Pemeriksaan Fizikal / *Comment & Suggestion to improve the quality of implementation of Physical Inspection*

Part D – Kualiti Perkhidmatan /Quality of Service

1	Para pegawai yang berurusan dengan anda mempunyai, pengetahuan dan mesra pelanggan. <i>The Officers dealing with you are knowledgeable and customer friendly.</i>					
2	Kualiti perkhidmatan kami secara keseluruhannya adalah baik. <i>Our overall service quality is good.</i>					

Sekian, terima kasih atas kerjasama. *Thank you very much for your cooperation.*