

**JAWATANKUASA SISTEM PENGURUSAN ISO
FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI, UPM**

Jawatan	Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (TPKP) Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi (FBMK)
Nama	Encik Mohd Husaini Amir Nik
Kuatkuasa	12 Jun 2023
Tugas/Peranan dan tanggungjawab:	
<ol style="list-style-type: none">1. Mengurus pelaksanaan pengurusan pelanggan Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi (FBMK) berdasarkan Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan dan panduan yang berkaitan.2. Memastikan keberkesanan pelaksanaan proses pengurusan pelanggan di Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi (FBMK);3. Memastikan pencapaian objektif kualiti proses dan mengambil tindakan yang diperlukan;4. Melaksana dan memantau tindakan pada maklumbalas pelanggan yang diterima;5. Menganalisis status tindakan daripada laporan kajian kepuasan pelanggan;6. Melaksanakan semakan sendiri dan menyediakan laporan untuk dimajukan Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU); dan7. Menyediakan laporan maklumbalas pelanggan Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi (FBMK) dan mengemukakan kepada PKPU untuk dilaporkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti / Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia.	