

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2010



Kajian Kepuasan Pelanggan 2010

Employer / Company Name:

Address:

Contact Person & Position:

(for Company only)

Telephone: (Office):

(Mobile):

Fax No:

E-Mail Address:

Please tick accordingly in the boxes provided
 Sila tandakan di petak yang sesuai

A. General

1	I have used Pantai FOMEMA services ____ time/s to register foreign worker/s for medical examination. <i>Saya pernah menggunakan perkhidmatan Pantai FOMEMA sebanyak ____ kali untuk mendaftar pekerja asing bagi tujuan pemeriksaan kesihatan.</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2-5	<input type="checkbox"/> >5		
2	The government's decision that all foreign workers should go through a mandatory health screening process in Malaysia before being accepted for employment in this country is proper <i>Penetapan kerajaan bahawa setiap pekerja asing perlu menjalani pemeriksaan kesihatan di Malaysia sebelum diterima untuk bekerja di negara ini adalah wajar</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
3	Pantai FOMEMA's operations should be monitored by the Ministry of Health, Malaysia. <i>Operasi Pantai FOMEMA perlu dipantau oleh Kementerian Kesihatan, Malaysia.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
4	I agree with the Ministry's decision that foreign workers medical examinations found to show proof of drugs abuse / pregnant / TPHA (STD) –syphilis cannot be appealed. <i>Saya bersetuju dengan penetapan Kementerian bahawa pekerja asing yang diperiksa mengandungi dadah / didapati mengandungi / TPHA (STD) –syphilis tidak boleh merayu.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
5	I have experienced incidents when my foreign worker was rejected by Pantai FOMEMA's medical examination. <i>Saya pernah mengalami kejadian di mana pemeriksaan kesihatan pekerja asing saya telah digagalkan oleh Pantai FOMEMA.</i>	<input type="checkbox"/> Yes / Ya		<input type="checkbox"/> No / Tidak		
6	Pantai FOMEMA must be objective in screening the health status of foreign workers in Malaysia according to the standards set by the Ministry of Health. <i>Pantai FOMEMA mestilah bertindak secara objektif dalam memantau kesihatan pekerja-pekerja asing mengikut standard-standard yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
7	Foreign workers should not be confined to just three times (3X) annual medical examination but as long as they remain in employment here in Malaysia. <i>Pemeriksaan kesihatan tahunan pekerja-pekerja asing tidak sepatutnya dihadkan untuk 3 tahun pertama sahaja tetapi harus dilakukan setiap tahun, selagi mereka bekerja di Malaysia.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju

B. Pantai FOMEMA Web Site

1	I have used Pantai FOMEMA's website (www.fomema.com.my) to check the results of my foreign worker/s medical examination. <i>Saya pernah menggunakan laman web Pantai FOMEMA untuk memeriksa keputusan pemeriksaan kesihatan pekerja asing saya.</i>	<input type="checkbox"/> Yes / Ya	<input type="checkbox"/> No / Tidak
---	--	--------------------------------------	--

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2010



Kajian Kepuasan Pelanggan 2010

2	I find the website useful for checking my foreign worker/s medical examination results. <i>Saya berpendapat laman web tersebut berguna untuk melihat keputusan pemeriksaan kesihatan pekerja asing saya.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
3	The website is informative for understanding the functions of Pantai FOMEMA and the overall medical examination process. <i>Laman web tersebut memberi maklumat yang berguna untuk memahami fungsi Pantai FOMEMA dan keseluruhan proses pemeriksaan kesihatan.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
4	The website is user friendly in browsing through its contents. <i>Laman web tersebut mudah digunakan semasa melayari kandungannya.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju

C. Pantai FOMEMA Branches

1	Pantai FOMEMA medical examination registration centres are clean and comfortable. <i>Pusat-pusat pendaftaran pemeriksaan kesihatan Pantai FOMEMA adalah bersih dan selesa.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
2	Pantai FOMEMA medical examination registration centres provide up to date informative notices at their notice boards. <i>Pusat-pusat pendaftaran pemeriksaan kesihatan Pantai FOMEMA menyediakan maklumat yang lengkap dan terkini di papan kenyataan mereka</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
3	I had to wait ____ minutes before being attended / counter number was called by the registration counter. <i>Saya telah menunggu ____ minit sebelum dilayan / nombor giliran dipanggil oleh kaunter pendaftaran.</i>	<input type="checkbox"/> Immediately / Serta Merta	<input type="checkbox"/> Less than 2 mins / Kurang 2 min	<input type="checkbox"/> 2 – 5 mins	<input type="checkbox"/> 5 – 10 mins	<input type="checkbox"/> More than 10 mins / Lebih 10 min
4	The time I had to wait before being attended to at the registration counter is not a bother to me. <i>Masa menunggu sebelum dilayan di kaunter pendaftaran tidaklah menimbulkan ketidakpuashatian bagi saya.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
5	From my most recent experience, I requested to register _____ no. of foreign workers for medical examination. <i>Daripada pengalaman saya yang terkini, saya telah memohon untuk mendaftarkan sejumlah _____ pekerja asing bagi pemeriksaan kesihatan mereka.</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2-5	<input type="checkbox"/> 6 - 15	<input type="checkbox"/> 16 - 30	<input type="checkbox"/> >30
6	The time taken at the counter to process the registration of my foreign worker/s was: <i>Masa yang diambil di kaunter untuk memproses pendaftaran pekerja asing saya adalah:</i>	<input type="checkbox"/> Less than 3 mins / Kurang 3 minit	<input type="checkbox"/> 3 - 5 mins	<input type="checkbox"/> 5 – 10 mins	<input type="checkbox"/> >10 mins	<input type="checkbox"/> I picked it up later / Saya mengambilnya di lain masa
7	The registration counter staff is courteous and friendly. <i>Pegawai kaunter pendaftaran Pantai FOMEMA adalah peramah dan bersopan.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
8	The overall service treatment from the counter staff is: <i>Secara keseluruhan, layanan servis yang diterima di kaunter pendaftaran adalah:</i>	<input type="checkbox"/> Excellent / Sangat Baik	<input type="checkbox"/> Good / Baik	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Poor / Tidak Baik	<input type="checkbox"/> Very Poor / Sangat Buruk

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2010



Kajian Kepuasan Pelanggan 2010

D. Pantai FOMEMA Clinics						
1	The name of the doctor and the clinic that I went to for my most recent foreign worker /s medical examination was: <i>Nama doktor dan alamat klinik yang telah saya pilih untuk pemeriksaan kesihatan pekerja asing terakhir saya adalah:</i>	Doctor's name <i>Nama doktor</i> : _____ Clinic name and address : _____ <i>Nama klinik dan alamat</i> _____ _____ _____				
2	Pantai FOMEMA panel doctors are friendly and professional. <i>Doktor panel Pantai FOMEMA berlaku peramah dan professional.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
3	Pantai FOMEMA panel doctors are informative to my enquiries about the medical examination and was helpful in the process. <i>Doktor panel Pantai FOMEMA telah memberi maklumat yang berguna ketika pemeriksaan kesihatan pekerja asing saya dan banyak membantu dalam proses pemeriksaan tersebut.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
4	The tests were conducted in a clean manner and the equipments are well maintained. <i>Pemeriksaan yang dilakukan adalah bersih dan peralatan yang digunakan berfungsi dengan sesuai.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
5	Results of the medical examination were transmitted according to the time promised. <i>Keputusan pemeriksaan kesihatan telah dikeluarkan mengikut masa yang telah ditetapkan / janjikan.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
6	I am satisfied with the quality of service received from the doctor. <i>Saya berpuashati dengan kualiti perkhidmatan yang di terima oleh doktor tersebut.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
E. Call Services						
1	I have used Pantai FOMEMA's General Line (+603 – 2094 6188) to enquire about my foreign worker/s medical examination. <i>Saya pernah menggunakan no. telefon am Pantai FOMEMA untuk menanyakan tentang pemeriksaan kesihatan pekerja asing saya.</i>	<input type="checkbox"/> Yes / Ya		<input type="checkbox"/> No / Tidak		
2	During my most recent call, the quality of the service I received was: <i>Berdasarkan pengalaman panggilan terakhir saya, kualiti servis yang diterima adalah:</i>	<input type="checkbox"/> Excellent / Sangat Baik	<input type="checkbox"/> Good / Baik	<input type="checkbox"/> Average / Biasa	<input type="checkbox"/> Poor / Lemah	<input type="checkbox"/> Very Poor / Sangat Lemah
3	I contacted the General Line ____ times before my call was answered. <i>Saya menghubungi no. telefon am tersebut ____ kali sebelum panggilan saya dijawab.</i>	<input type="checkbox"/> 1 Time / 1 kali	<input type="checkbox"/> 2 – 3 times	<input type="checkbox"/> 5 – 10 times	<input type="checkbox"/> >10 times	<input type="checkbox"/> Not answered / Tidak Dijawab
4	My inquiry / problem was resolved after ____ calls. <i>Soalan/masalah saya telah diselesaikan selepas ____ panggilan.</i>	<input type="checkbox"/> 1 call / 1 panggilan	<input type="checkbox"/> 2 calls	<input type="checkbox"/> 3 calls	<input type="checkbox"/> >3 calls	<input type="checkbox"/> Not resolved / Tidak selesai
5	My inquiry / problem was resolved after ____ days. <i>Soalan/masalah saya telah diselesaikan selepas ____ hari.</i>	<input type="checkbox"/> Imme- diately / Serta Merta	<input type="checkbox"/> 1 – 2 days / 1 – 2 Hari	<input type="checkbox"/> 3 – 5 days	<input type="checkbox"/> >5 days	<input type="checkbox"/> Not resolved / Tidak selesai

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2010



Kajian Kepuasan Pelanggan 2010

6 I received a call / email from the Customer Service staff to inform me that my problem was resolved. <i>Saya telah menerima panggilan susulan dari pihak Perkhidmatan Pelanggan memberitahu bahawa masalah saya telah diselesaikan</i>	<input type="checkbox"/> Yes / Ya	<input type="checkbox"/> No / Tidak	<input type="checkbox"/> Cannot Recall / Tidak pasti		
7 The most pleasing quality I noticed about the Customer Service staff of Pantai FOMEMA during the phone conversation was: <i>Kualiti yang paling menyenangkan semasa perbualan telefon bersama pegawai Perkhidmatan Pelanggan Pantai FOMEMA adalah:</i>	<input type="checkbox"/> Friendly / Mesra	<input type="checkbox"/> Enthusiastic / Bersemangat	<input type="checkbox"/> Responsive / Memberi Jawapan	<input type="checkbox"/> Patient / Sabar	<input type="checkbox"/> No comment / Tiada Komen
8 The most displeasing quality you noticed about the Customer Service staff of Pantai FOMEMA during the phone conversation was: <i>Kualiti yang paling menjengkelkan semasa perbualan telefon bersama pegawai Perkhidmatan Pelanggan kami adalah:</i>	<input type="checkbox"/> Rude / Kasar	<input type="checkbox"/> Lethargic / Tidak Bersemangat	<input type="checkbox"/> Didn't pay attention / Tidak Memberi Perhatian	<input type="checkbox"/> Unresponsive / Tidak Memberi Jawapan	<input type="checkbox"/> No comment / Tiada Komen
9 Overall, the quality of Customer Service from the phone call was: <i>Secara am, kualiti Perkhidmatan Pelanggan menerusi telefon adalah:</i>	<input type="checkbox"/> Excellent / Sangat Baik	<input type="checkbox"/> Good / Baik	<input type="checkbox"/> Average / Biasa	<input type="checkbox"/> Poor / Lemah	<input type="checkbox"/> Very Poor / Sangat Lemah

F. Email Services

1 I have used Pantai FOMEMA's email services (cs.fomema.com.my) to enquire about my foreign worker/s medical examination. <i>Saya pernah menggunakan email Pantai FOMEMA untuk menanyakan tentang pemeriksaan kesihatan pekerja asing saya.</i>	<input type="checkbox"/> Yes / Ya	<input type="checkbox"/> No / Tidak			
2 I received a reply from the email that I sent. <i>Saya telah menerima maklumbalas dari email yang saya tuliskan.</i>	<input type="checkbox"/> Yes / Ya	<input type="checkbox"/> No / Tidak			
3 The reply I received was courteous and professional. <i>Maklumbalas yang saya terima bersopan dan profesional.</i>	<input type="checkbox"/> Strongly Agree / Sangat Setuju	<input type="checkbox"/> Agree / Setuju	<input type="checkbox"/> Neutral / Biasa	<input type="checkbox"/> Slightly Disagree / Kurang Setuju	<input type="checkbox"/> Strongly Disagree / Tidak Setuju
4 My inquiry / problem through the email was resolved after ____ days. <i>Soalan/masalah yang saya kemukakan melalui email diselesaikan dalam tempoh ____ hari.</i>	<input type="checkbox"/> Immediately / Serta Merta	<input type="checkbox"/> 1 – 2 days / 1 – 2 Hari	<input type="checkbox"/> 3 – 5 days	<input type="checkbox"/> >5 days	<input type="checkbox"/> Not resolved / Tidak selesai

G. Suggestions on improvement of services (All suggestions will be treated with confidentiality)

Suggestion 1	
Suggestion 2	
Suggestion 3	

Thank you.

Please fax the completed form before **15th October 2010** through fax or place it in the suggestion box provided at the branches.:

Pantai FOMEMA and Systems Sdn Bhd
 Lot G1 – G10, Level 3, Block G (Central)
 Pusat Bandar Damansara,
 Damansara Heights,
 50490 Kuala Lumpur.
 Tel: 03 – 2094 6188
 Fax: 03 – 2094 6802

Attn : En. Azreen Mohd Nordin (ext. 224)
 Mr. Rajeshpal Singh (ext. 106)
 En. Mohd Azmil Omar (ext. 112)
 Ms. Shahrul Irda bt. Said (ext. 555)