



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 1 TAHUN 1991**

**PANDUAN MENINGKATKAN
KUALITI LAYANAN URUSAN
MELALUI TELEFON**

JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA
9 JANUARI 1991

Dikelilingkan kepada:

Ketua-ketua Setiausaha Kementerian
Ketua-ketua Jabatan Persekutuan
Ketua-ketua Badan Berkanun Persekutuan
Y.B. Setiausaha-setiausaha Kerajaan Negeri
Pihak-pihak Berkuasa Kerajaan Tempatan

TUJUAN

1. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk menyampaikan panduan bagi membantu agensi-agensi Kerajaan dalam mengusahakan peningkatan kualiti perkhidmatan telefon di agensi masing-masing. Panduan Meningkatkan Kualiti Layanannya Melalui Telefon adalah seperti di Lampiran kepada Pekeliling ini.

LATARBELAKANG

2. Perkhidmatan telefon adalah merupakan salah satu perkhidmatan barisan hadapan yang terpenting. Imej sesuatu organisasi sering dipengaruhi oleh kualiti perkhidmatan telefon yang diberikan. Ketidakecekapan dalam perkhidmatan boleh menimbulkan masalah seperti maklumat yang disampaikan tidak tepat, lewat dan tidak jelas. Dalam suasana seperti ini sesebuah agensi itu bukan sahaja akan mendapati sukar untuk memenuhi kehendak pelanggan malah akan menghadapi berbagai halangan dalam melaksanakan berbagai fungsi yang ada padanya.
3. Panduan ini adalah disediakan sebagai satu langkah perkhidmatan awam untuk memastikan bahawa masyarakat adalah sentiasa mendapat perkhidmatan yang berkualiti, khususnya ketika berurusan melalui telefon dengan agensi-agensi Kerajaan.

PANDUAN MENINGKATKAN KUALITI LAYANAN URUSAN MELALUI TELEFON

4. Di samping layanan urusan telefon yang berkualiti, panduan ini juga adalah menekankan tindakan-tindakan yang memerlukan perhatian daripada pihak pengurusan agensi. Antara tindakan yang perlu diutamakan ialah memberikan latihan kepada staf yang terlibat serta mendapatkan alat-alat telefon yang baik. Melalui tindakan-tindakan ini, adalah diharapkan bahawa tahap kefahaman di kalangan staf akan dapat ditingkatkan dan prinsip-prinsip perkhidmatan cemerlang yang menjadi asas panduan ini mudah untuk diterapkan supaya menjadi sebagai sebahagian daripada budaya kerja mereka.

TARIKH KEGUNAAN

5. Panduan ini hendaklah digunakan mulai dari tarikh Pekeliling ini dikeluarkan.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

"CINTAILAH BAHASA KITA"



Tan Sri Dato' Seri Ahmad Sarji Bin Abdul Hamid
Ketua Setiausaha Negara

(Lampiran kepada
Pekeliling Kemajuan
Pentadbiran Awam
Bilangan 1 Tahun 1991)

**PANDUAN MENINGKATKAN
KUALITI LAYANAN URUSAN
MELALUI TELEFON**

ISI KANDUNGAN

	<i>Muka Surat</i>
A. TUJUAN	4
B. PERKHIDMATAN TELEFON YANG BERKUALITI	4
C. PENDEKATAN EMPAT PERINGKAT	8
D. USAHA-USAHA BERTERUSAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITI LAYANAN URUSAN MELALUI TELEFON	13
E. PENUTUP	13

A. TUJUAN

Panduan ini mengutarakan pendekatan empat peringkat bagi meningkatkan perkhidmatan yang diberi oleh semua yang terlibat dengan layanan urusan melalui telefon. Ianya bukan sahaja ditujukan kepada operator telefon yang khusus ditugaskan untuk menyambut dan menyambung panggilan-panggilan, malahan juga kepada semua staf dan pegawai dalam organisasi seperti pembantu khas, ketua kerani dan pegawai-pegawai yang terlibat menyambut panggilan telefon. Keempat-empat peringkat dalam panduan ini ialah:

Peringkat Pertama	Persediaan
Peringkat Kedua	Sambutan Panggilan
Peringkat Ketiga	Pengendalian Panggilan
Peringkat Keempat	Menamatkan Panggilan

2. Amalan dan senarai semak mengenai langkah serta tindakan yang terdapat dalam keempat-empat peringkat dalam panduan ini bertujuan untuk memberi panduan mengenai bagaimana operator telefon perlu bersedia sebelum memulakan tugas dan juga cara mana semua pihak yang terlibat dalam urusan melalui telefon melayani panggilan-panggilan telefon.
3. Dengan menghayati dan mengamalkan langkah dan tindakan seperti yang dikemukakan dalam panduan ini adalah diharapkan kualiti perkhidmatan yang diberi oleh pegawai dan staf yang berurusan melalui telefon dapat ditingkatkan dan pelanggan akan merasa puas hati dengan perkhidmatan yang diterima.

B. PERKHIDMATAN TELEFON YANG BERKUALITI

4. Telefon merupakan alat perhubungan moden yang sangat penting. Alat ini jika dikendalikan dengan baik akan dapat mewujudkan dan mengekalkan perhubungan baik dengan pelanggan serta dapat meningkatkan imej organisasi di kaca mata orang ramai.
5. Perkhidmatan telefon yang berkualiti perlu mempunyai ciri-ciri berikut:
 - a. Sistem telefon yang memudahkan perhubungan
 - b. Layanan urusan telefon yang berkualiti
 - c. Operator telefon, pembantu khas dan pegawai-pegawai yang berpengetahuan

Sistem Telefon Yang Memudahkan Perhubungan

6. Sistem telefon yang memudahkan perhubungan mesti dilengkapi dengan ciri-ciri moden dan kebolehan-kebolehan tertentu antaranya:
 - i. Boleh menyusun panggilan masuk mengikut giliran.
 - ii. Boleh menyalurkan panggilan ke satu sambungan yang telah ditetapkan jika queue panggilan masuk adalah melebihi 3, operator telefon tidak berada di tempatnya atau selepas waktu pejabat.
 - iii. Sambungan penting boleh berfungsi sebagai talian terus bagi menerima panggilan masuk tanpa melalui operator telefon.
 - iv. Boleh memainkan muzik atau menyampaikan maklumat yang telah dirakamkan, semasa menunggu panggilan disambungkan.
 - v. Boleh memutar kembali pesanan sekiranya panggilan masih belum dilayan selepas satu jangkamasa yang telah ditetapkan, misalnya "Kami minta maaf kerana talian masih sibuk. Kami akan melayan anda sebentar lagi".
 - vi. Kemudahan untuk operator telefon mengganggu sesuatu sambungan jika ada panggilan yang mustahak.
 - vii. Boleh berfungsi semasa ketiadaan bekalan elektrik. Dalam keadaan ini, sambungan-sambungan tertentu akan berfungsi sebagai talian terus secara automatik.
 - viii. Boleh memindahkan panggilan masuk daripada operator telefon yang sibuk kepada telefon yang tidak sibuk secara automatik.

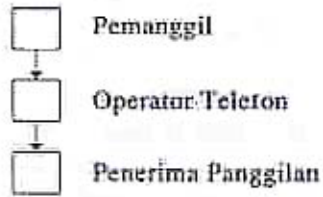
Layanan Yang Berkualiti

7. Layanan urusan melalui telefon yang berkualiti boleh terhasil apabila beberapa amalan penting seperti berikut dilakukan:
 - i. Layanan yang mesra, bersopan dan bertanggungjawab.
 - ii. Bercakap dengan mengamalkan ciri-ciri suara yang baik, antaranya:
 - Suara yang sederhana iaitu tidak terlalu kuat dan tidak terlalu perlahan, menyenangkan pendengaran pemanggil.
 - Sebutan yang terang dan jelas akan menyenangkan perhubungan.
 - Suara yang ramah menyenangkan hati pelanggan untuk perhubungan.
 - Tekanan suara yang lembut dan menarik memberi gambaran yang baik mengenai personaliti kita.
 - iii. Senyum semasa bercakap.
 - iv. Elakkan daripada kedegaran bosan dan keletihan semasa melayan panggilan.
 - v. Jangan biarkan emosi mempengaruhi tugas.
 - vi. Sentiasa ingati nama pemanggil yang sering membuat panggilan dan sambut panggilan dengan menyebut nama mereka.
 - vii. Jangan membiarkan pemanggil tertunggu-tunggu tanpa alasan.
 - viii. Sentiasa memohon maaf jika terpaksa membiarkan pemanggil menunggu lama.
 - ix. Bersedia membantu tanpa diminta.
 - x. Pegawai dan staf berkenaan hendaklah sentiasa bersedia mengambil pesanan bagi pihak pegawai-pegawai lain yang tidak dapat dihubungi.

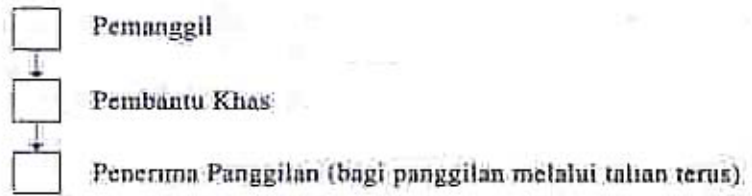
Operator Telefon, Pembantu Khas dan Pegawai Yang Berpengetahuan

8. Setiap pihak yang terlibat dengan pengendalian urusan melalui telefon semestinya mempunyai pengetahuan yang mencukupi mengenai organisasi sendiri. Antara perkara yang perlu diberi perhatian termasuklah:
 - i. Lengkapkan diri dengan maklumat yang terkini mengenai organisasi.
 - ii. Baca semua risalah dan penerbitan-penerbitan mengenai organisasi.
 - iii. Pastikan anda berpengetahuan dalam semua perkara yang pihak pengurusan mahu anda mengetahui. Jika anda berpengetahuan anda dapat menyampaikan apa sahaja maklumat mengenai organisasi anda dengan profesional.
9. Dengan sistem telefon yang memudahkan perhubungan disertai pula dengan amalan-amalan seperti di atas, kualiti layanan urusan melalui telefon akan dapat ditingkatkan ke tahap yang cemerlang.
10. Terdapat beberapa bentuk hubungan melalui telefon yang diamalkan di agensi-agensi Kerajaan. Empat bentuk yang biasa terdapat adalah seperti di rajah Empat Bentuk Hubungan.

Bentuk 1



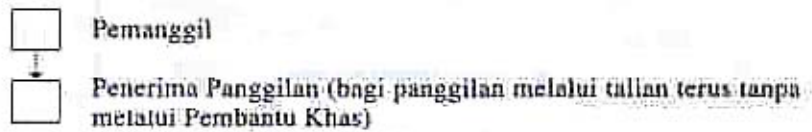
Bentuk 2



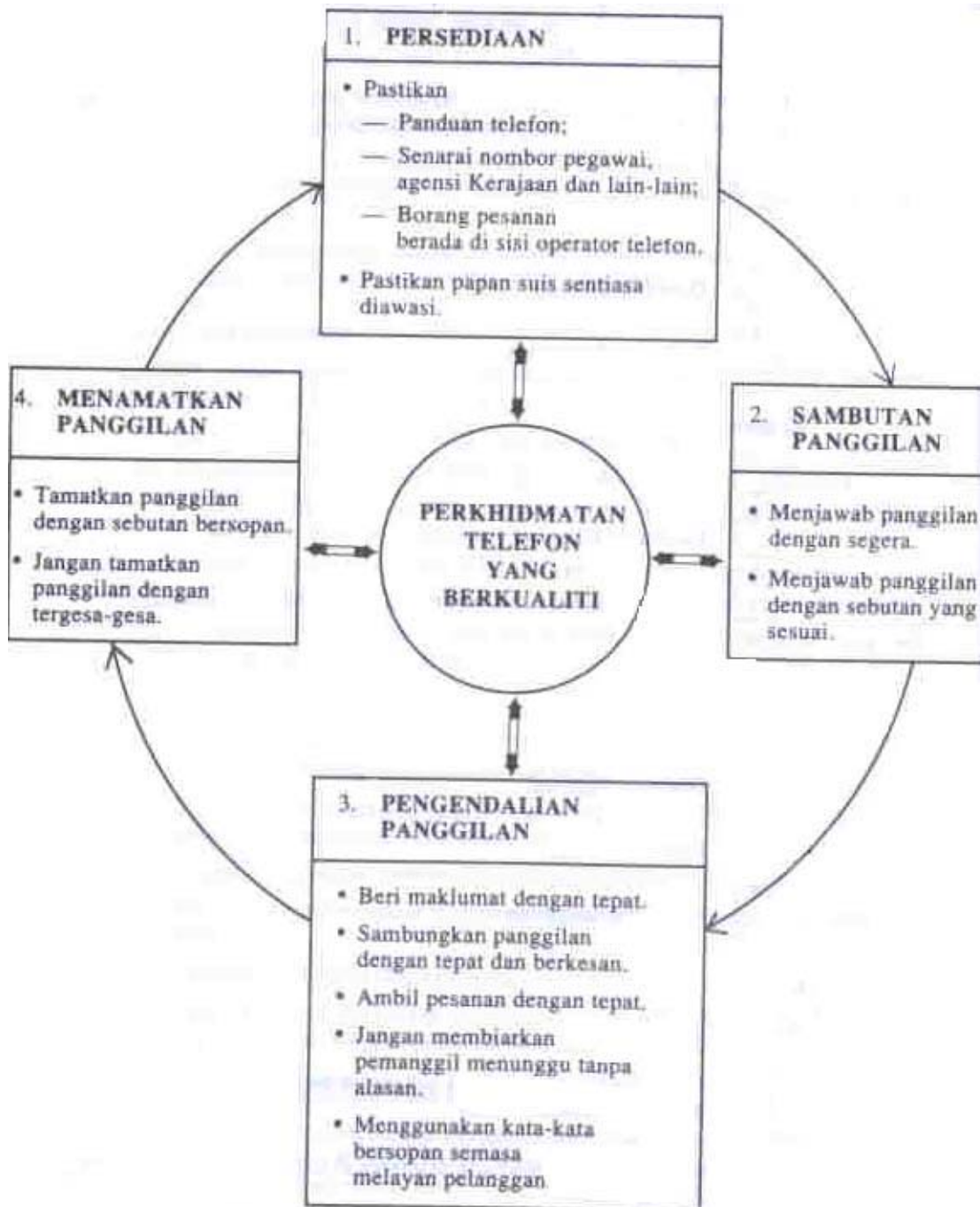
Bentuk 3



Bentuk 4



11. Adalah penting kualiti layanan urusan melalui telefon di tiap-tiap peringkat dalam keempat-empat bentuk ini dipastikan. Lihat rajah Pendekatan Empat Peringkat.



PENDEKATAN EMPAT PERINGKAT

C. PENDEKATAN EMPAT PERINGKAT

Peringkat 1 - Persediaan

12. Peringkat Persediaan ini adalah khusus untuk operator telefon. Peringkat ini bertujuan untuk mengingatkan operator telefon mengenai tindakan-tindakan yang perlu diambil sebelum memulakan tugas pada hari tersebut. Antara tindakan penting yang perlu diamalkan adalah:
- a. Berada di papan suis telefon lima minit sebelum waktu pejabat dibuka.
 - b. Pastikan papan suis telefon dalam keadaan boleh berfungsi.
 - c. Pastikan buku panduan telefon yang terkini dan senarai-senarai nombor berikut ada di sisi setiap masa:
 - i. Semua pegawai dan staf dalam agensi mengikut bahagian/fungsi/projek masing-masing bagi memudahkan pemindahan panggilan. Senarai ini hendaklah dikemaskini jika ada perubahan.
 - ii. Agensi-agensi yang sering dihubungi.
 - iii. Polis, Bomba, Hospital dan Pengurusan Bangunan.
 - iv. Pembekal peralatan dan kelengkapan dalam pejabat.
 - d. Pastikan dokumen berkaitan profail organisasi diletakkan di sisi bagi memudahkan rujukan.
 - e. Sediakan borang dan pen untuk mencatatkan pesanan untuk pegawai/staf secukupnya. (Contoh borang pesanan adalah seperti di bawah).
 - f. Pastikan persekitaran tempat letak telefon dalam keadaan bersih dan teratur.
 - g. Pastikan buku daftar pergerakan staf disediakan, jika operator telefon mengendalikan kaunter penyambut tetamu.
 - h. Maklumkan kepada pegawai pentadbir sekiranya perlu meninggalkan kaunter.
 - i. Pastikan ada pengganti sebelum meninggalkan papan suis telefon.

Peringkat 2 - Sambutan Panggilan

13. Peringkat ini melibatkan semua pihak yang terlibat dengan sambutan panggilan telefon iaitu operator telefon, pembantu khas dan pegawai. Ia bermula apabila pemanggil dapat berhubung dengan pihak-pihak yang menyambut panggilan tersebut. Peringkat ini sangat penting kerana ini merupakan peringkat perhubungan yang pertama di antara organisasi dengan pelanggan. Gambaran pertama yang baik boleh meningkatkan persepsi pelanggan terhadap organisasi. Peringkat ini bertujuan untuk memberi panduan kepada mereka yang terlibat dengan sambutan panggilan telefon mengenai amalan-amalan baik semasa melayani panggilan daripada pelanggan. Antara contoh-contoh amalan yang perlu dilakukan adalah :
- a. Menjawab panggilan dengan segera iaitu sebelum dering kedua atau selewat-lewatnya semasa dering ketiga.
 - b. Pegang gagang telefon kira-kira 11/2 inci daripada mulut bila menjawab panggilan supaya suara dapat didengar dengan jelas oleh pemanggil.
 - c. Jawab tiap-tiap panggilan dengan ucapan selamat diikuti oleh nama organisasi, nama pejabat atau nama sendiri dengan nada suara yang ramah sebaik sahaja anda mengangkat gagang telefon.

CONTOH BORANG PESANAN

CONTOH 1

MAMPU <small>Unit Persekitaran Tindakan Masyarakat Jabatan Pendidikan Selangor</small>	PESANAN	
UNTUK ENCIK/CIK: _____	TARIKH: _____	MASA: _____ PAGI/PTG
SEMASA TUAN/PUAN KELUAR	<input type="checkbox"/> Menelafon	
ENCIK/CIK: _____	<input type="checkbox"/> Minta telitron semula	
DARI: _____	<input type="checkbox"/> Akan menelafon semula	
NO. TELEFON: _____	<input type="checkbox"/> Mengembalikan panggilan	
LAIN-LAIN PESANAN / NOTA:		
DITERIMA OLEH:		

CONTOH 2

MAMPU <small>Unit Persekitaran Tindakan Masyarakat Jabatan Pendidikan Selangor</small>	PESANAN
	
UNTUK ENCIK/CIK: _____	
SEMASA TUAN/PUAN KELUAR	
TARIKH: _____ MASA: _____	
ENCIK/CIK: _____	
DARI: _____	
NO. TELEFON: _____	
<input type="checkbox"/> Menelafon	<input type="checkbox"/> Akan menelafon semula
<input type="checkbox"/> Minta telitron semula	<input type="checkbox"/> Mengembalikan panggilan
LAIN-LAIN PESANAN / NOTA:	
DITERIMA OLEH:	

Contoh beberapa sebutan adalah seperti berikut

Bagi Operator Telefon

Sebut ucapan selamat diikuti dengan nama organisasi.

Contoh:

”Selamat pagi, Kementerian Perusahaan Awam”

Bagi Pembantu Khas

Sebut ucapan selamat diikuti dengan nama pejabat atau nama gelaran pegawai anda.

Contoh:

”Selamat pagi, Pejabat Ketua Pengarah, Pembantu Khas bercakap”

atau

”Selamat pagi, Pembantu Khas Pengarah Operasi”

atau

”Selamat pagi, Pejabat Dr. Azman”.

Bagi Pegawai-pegawai

Sebut ucapan selamat diikuti dengan nama jawatan atau nama individu.

Contoh:

”Selamat pagi, Ketua Kerani bercakap”

atau

”Selamat pagi, Mazlan bercakap”

Peringkat 3 - Pengendalian Panggilan

14. Seperti peringkat sambutan panggilan, peringkat pengendalian panggilan juga melibatkan operator telefon, pembantu khas dan pegawai. Peringkat ini ialah peringkat di mana pihak-pihak yang terlibat dengan pengendalian panggilan mula memberi perkhidmatan kepada pelanggan. Oleh yang demikian adalah penting untuk memberi layanan yang bersopan dan memenuhi kehendak pelanggan supaya mereka akan gembira untuk berurusan dengan organisasi kita. Peringkat ini bertujuan untuk memberi panduan kepada mereka yang terlibat dengan cara-cara yang terbaik untuk mengendalikan panggilan. Contoh amalan-amalan yang perlu dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat adalah seperti berikut:

Operator Telefon

- a. Jika pemanggil ingin mendapatkan maklumat umum mengenai organisasi, beri maklumat yang tepat setakat yang anda ketahui.
- b. Jika pemanggil masih memerlukan maklumat lanjut, maklumkan kepada pemanggil nama pegawai bertanggungjawab.
- c. Jika pegawai bertanggungjawab berada di pejabat sambungkan panggilan. Semasa menyambung panggilan perkara perkara berikut perlu diberi perhatian:
 - i. Beritahu pemanggil kepada siapa panggilan itu disambungkan.
 - ii. Sambungkan telefon kepada pegawai berkenaan dengan segera.

- d. Jika pegawai berkenaan tidak ada di pejabat atau sambungannya sibuk, dapatkan pesanan sekiranya pesannya ringkas. Bagi pesanan yang rumit, sambungkan panggilan kepada pegawai yang telah dikenalpasti (ketua kerani atau kerani di sesuatu bahagian) untuk melayani panggilan atau mengambil pesanan bagi pihak pegawai bahagiannya. Semua pesanan boleh dicatat dengan menggunakan borang pesanan (seperti contoh di m.s. 6). Antara perkara yang perlu diberi perhatian semasa mengisi borang pesanan:
 - i. Eja nama pegawai yang akan menerima pesanan dan nama pemanggil dengan betul.
 - ii. Catat nombor telefon pemanggil, tarikh dan masa panggilan dengan betul.
 - iii. Ambil pesanan dengan tepat.
 - iv. Bacakan semula kepada pemanggil pesanan yang diberi untuk mengesahkan ketepatan pesanan.
- e. Elakkan daripada memindahkan panggilan dari seorang pegawai kepada pegawai-pegawai lain tanpa mengambil berat pegawai mana yang benar-benar bertanggungjawab sehingga membuat pemanggil menunggu terlalu lama sebelum dapat bercakap dengan pegawai yang dikehendaki.
- f. Jika pemanggil perlu menunggu lebih daripada 1 minit, tanya pemanggil sama ada mahu terus menunggu.
- g. Jika pemanggil mahu terus menunggu, beritahu pemanggil dari semasa ke semasa bahawa panggilan masih belum dapat disambungkan.
- h. Jika pemanggil mahu meninggalkan pesanan, catat pesanan ke dalam borang pesanan.
- i. Sambungkan panggilan dengan serta merta apabila pegawai berkenaan telah menamatkan panggilan telefonnya yang terdahulu.
- j. Serahkan borang pesanan kepada pegawai berkenaan dengan segera.

Pembantu Khas

- a. Jika pemanggil hanya ingin mendapatkan maklumat tertentu beri maklumat tersebut dengan tepat.
- b. Jika pemanggil ingin bercakap dengan pegawai anda, perkara berikut perlu diberi perhatian:
 - i. Pastikan sama ada pegawai anda mempunyai masa untuk menjawab panggilan telefon itu atau tidak. Jika beliau tidak mempunyai masa pada ketika itu beri alasan yang sesuai kepada pemanggil.

Contoh kata-kata yang sesuai ialah: "Dr. Azmir sedang berbincang dengan pegawainya. Boleh saya dapatkan nama dan nombor telefon tuan, supaya Dr. dapat menelefon anda semula"

- ii. Sekiranya panggilan boleh disambungkan kepada pegawai, contoh sebutan seperti berikut adalah sesuai:

"Tunggu sebentar, saya sambungkan panggilan"

- c. Jika pemanggil mahu meninggalkan pesanan, catatkan pesanan ke dalam borang pesanan. Serahkan pesanan kepada pegawai berkenaan dengan segera.

Pegawai-pegawai

- a. Jika pemanggil ingin mendapatkan maklumat terperinci mengenai sesuatu perkara khusus, bantu setakat yang anda ketahui.
- b. Jika tidak mempunyai maklumat secukupnya ambil tindakan-tindakan berikut:
 - i. Minta pegawai yang mempunyai maklumat untuk meneruskan penerangan.
 - ii. Jika maklumat terperinci memerlukan rujukan lanjut maklumkan kepada pemanggil bahawa maklumat tersebut akan disampaikan kemudian.
 - iii. Dapatkan butir-butir diri pemanggil bagi membolehkan beliau dihubungi semula apabila maklumat diperlukan telah disediakan.
- c. Jangan membiarkan pemanggil menunggu lebih dari 1 minit tanpa alasan.
- d. Jika pemanggil ingin bercakap dengan pegawai yang tidak ada di pejabat dapatkan pesanan (jika ada) dengan menggunakan borang pesanan.

Beberapa contoh kata-kata yang sopan seperti berikut boleh dijadikan panduan oleh pihak-pihak yang terlibat semasa menyambut panggilan.

- i. "Dr. Hamid tidak ada di pejabat, boleh saya beritahu beliau siapa yang memanggil?"
- ii. "Dr. Musa tidak ada di pejabat pada masa ini, boleh saya mengambil pesanan untuknya?"
- iii. "En. Aziz baru keluar dari pejabat, boleh saya beritahu dia siapa yang memanggil supaya beliau boleh membuat panggilan kembali?"
- iv. "En. Idris bercuti sehingga hari Sabtu minggu depan, bolehkah saya tolong Encik?"
- v. "En. Mazlan meminta saya memaklumkan bahawa beliau tidak dapat hadir ke mesyuarat pada pagi ini."

15. Beberapa contoh kata-kata yang perlu dielakkan semasa menjawab telefon:

- a. "Beliau belum sampai di pejabat lagi."
- b. "Beliau sudah balik."
- c. "Bye-bye."
- d. "Beliau sedang minum."
- e. "Apa nama awak?"
- f. "Ulang balik, saya tak dapat pesanan tadi."
- g. "Bagaimana mengejanya?"
- h. "Siapa telefon?"
- i. "Tunggu dulu."
- j. "Dia tak beritahu saya pun mana dia pergi."
- k. "Saya tidak tahu mana dia pergi, saya tak jaga dia."
- l. "Cepat cakap, saya sibuk sekarang."
- m. "Awak tahu apa maksud saya?"

Peringkat 4 Menamatkan Panggilan

16. Peringkat ini juga melibatkan operator telefon, pembantu khas dan pegawai-pegawai. Ia bermula apabila perkhidmatan telah diberikan dan panggilan perlu ditamatkan. Peringkat ini bertujuan untuk memberitahu mengenai cara yang terbaik untuk menamatkan panggilan kerana kesemua hubungan baik yang telah dibina semasa perbualan telefon boleh musnah sekiranya panggilan tidak ditamatkan dengan bijaksana.
17. Contoh amalan yang boleh dilakukan oleh semua mereka yang terlibat adalah:
- a. Tamatkan panggilan dengan bersopan dan tidak tergesa-gesa. Ini akan memberi gambaran kepada pemanggil yang anda suka melayan panggilan mereka.
 - b. Tamatkan setiap perbualan dengan ucapan yang sesuai seperti contoh berikut:
"Terima kasih dan sila berhubung kembali jika ada sebarang masalah."

D. USAHA-USAHA BERTERUSAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITI LAYANAN URUSAN MELALUI TELEFON

18. Untuk memastikan kualiti layanan urusan melalui telefon dipertingkatkan, usaha-usaha penambahbaikan perlu dilakukan secara berterusan. Usaha-usaha ini termasuklah:
- a. Menyediakan peralatan telefon yang moden dan memudahkan perhubungan. Peralatan yang baik dan dibekalkan dengan selengkapnya dapat membantu semua pihak terlibat menjalankan tugas mereka dengan cekap dan berkesan.
 - b. Memberi latihan kepada operator telefon mengenai:
 - i. cara mengendalikan alat dan panggilan telefon.
 - ii. cara melayan urusan telefon yang bersopan.
 - c. Memberi penerangan kepada operator telefon mengenai tugas, fungsi serta struktur organisasi dari semasa ke semasa supaya pemindahan panggilan dapat dilakukan dengan lebih tepat dan berkesan dan maklumat yang tepat dan terkini dapat disampaikan kepada pelanggan.
 - d. Mewujudkan satu sistem bagi merekod pergerakan keluar masuk staf jika operator telefon adalah juga penyambut tetamu di kaunter pintu masuk. Maklumat dari rekod ini boleh dirujuk oleh operator telefon untuk mengetahui sama ada pegawai/staf berkenaan ada atau tidak ada di pejabat.

E. PENUTUP

19. Perhubungan telefon adalah salah satu bentuk komunikasi utama yang digunakan oleh semua pihak dalam mengendalikan urusan perhubungan setiap hari. Layanan yang memuaskan hati pelanggan adalah kunci bagi memupuk perhubungan yang baik dengan pelanggan dan sesama anggota dalam organisasi. Perkhidmatan telefon yang berkualiti akan hanya dapat

diwujudkan sekiranya ada usaha-usaha bersepadu dan berterusan dari semua pihak yang terlibat.

20. Adalah menjadi hasrat Kerajaan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada rakyat. Dengan yang demikian sewajarnya adalah agensi Kerajaan meningkatkan kesedaran dan mengamalkan semua ciri-ciri perkhidmatan telefon yang berkualiti. Amalan ini seharusnya dilakukan bukan sahaja semasa melayani panggilan daripada pelanggan yang bersopan malahan akan lebih dihargai sekiranya dilakukan semasa melayan panggilan daripada pelanggan yang kurang bersopan.
21. Dengan memberi perhatian dan keutamaan yang serius mengenai aspek ini, beberapa kebaikan seperti berikut dapat dicapai:
 - a. Imej pejabat Kerajaan dapat ditingkatkan;
 - b. Pelanggan akan berpuas hati dan gembira dengan perkhidmatan yang diterima;
 - c. Aliran dan penyaluran maklumat berkesan; dan
 - d. Suasana kerja yang baik diwujudkan.
22. Walaupun sebahagian dari kita beranggapan bahawa perkhidmatan telefon adalah perkara remeh temeh, namun jika perkhidmatan tersebut dapat diberi dengan baik dan memuaskan hati pelanggan ianya akan dapat memberi gambaran baik mengenai imej organisasi berkenaan. Sebaliknya jika perkhidmatan yang diberikan adalah tidak berkualiti, imej organisasi akan terjejas di mata pelanggan. Segala usaha untuk memperbaiki urusan melalui telefon merupakan satu lagi langkah untuk menghayati budaya kerja cemerlang.