



KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA
MINISTRY OF EDUCATION
BAHAGIAN PEROLEHAN DAN PENGURUSAN ASET
PROCUREMENT AND ASSET MANAGEMENT DIVISION
ARAS 5, BLOK E2, KOMPLEKS E,
LEVEL 5, BLOCK E2, COMPLEX E,
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN,
FEDERAL GOVERNMENT ADMINISTRATIVE CENTRE
62604 PUTRAJAYA



Telefon : 03 - 8884 6860
Faks : 03 - 8884 6824 / 6800

"1MALAYSIA : RAKYAT DIDAHULUKAN, PENCAPAIAN DIUTAMAKAN"

Rujukan Kami : KP(BPPA)600-0/8/1(45)

Tarikh : 8 Januari 2013

Semua Ketua Jabatan/ Bahagian
Semua Pengarah Pelajaran Negeri
Semua Pengarah Institusi Pendidikan
Kementerian Pelajaran Malaysia

Y. Bhg. Datuk / Dato' / Tuan / Puan,

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK / KEBERSIHAN BANGUNAN DAN
KAWASAN / KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN
MALAYSIA**

Dengan segala hormatnya saya diarah merujuk kepada perkara di atas.

2. Adalah dimaklumkan bahawa Kementerian ini telah mengeluarkan satu garis panduan bertujuan memaklumkan mekanisme penilaian prestasi kontraktor perkhidmatan bekalan makanan bermasak (BMB) / kebersihan bangunan dan kawasan (KBK) / kawalan keselamatan (KK) di premis-premis di bawah Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) yang lebih teratur dan seragam. Adalah menjadi harapan KPM agar garis panduan ini akan memudahkan agensi di bawah KPM melaksanakan penilaian prestasi kontraktor supaya dapat menggambarkan kualiti sebenar perkhidmatan diberikan.

3. Garis Panduan Penilaian Prestasi Kontraktor Perkhidmatan (BMB / KBK / KK) KPM boleh dirujuk seperti di **Lampiran A**. Di samping itu, pihak Y. Bhg. Datuk / Dato' / Tuan / Puan juga boleh memuat turun garis panduan tersebut dari laman sesawang KPM di alamat <http://www.moe.gov.my>. Kerjasama pihak Y. Bhg. Datuk / Dato' / Tuan / Puan adalah dipohon untuk memanjangkan garis panduan ini kepada agensi-agensi dan/atau institusi-institusi di bawah pentadbiran masing-masing.

"Meneraju Perolehan Telus, Menjamin Aset Terurus"




**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK / KEBERSIHAN BANGUNAN DAN
KAWASAN / KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN
MALAYSIA**

4. Garis panduan ini hendaklah berkuatkuasa **serta merta**. Perhatian dan kerjasama pihak Y. Bhg. Datuk / Dato' / Tuan / Puan amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menurut perintah,


(MD. GHAZALI BIN KASIM)
Bahagian Perolehan dan Pengurusan Aset
b.p Ketua Setiausaha
Kementerian Pelajaran Malaysia
Tel: 03-8884 9279

Faks: 03-8884 6892

email: md.ghazali@moe.gov.my

s.k:

Y. Bhg. Dato' Dr. KSU
Y. Bhg. Dato' TKSU (Pembangunan)
Y. Bhg. Dato' SUB (BPPA)

KP(BPPA)600-0/8/1(38)



KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA

GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN (BEKALAN MAKANAN BERMASAK / KEBERSIHAN BANGUNAN & KAWASAN / KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA

Semua Ketua Jabatan / Bahagian
Semua Pengarah Pelajaran Negeri
Semua Pengarah Institusi Pendidikan
Semua Pegawai Pelajaran Daerah
Kementerian Pelajaran Malaysia

TUJUAN

Garis panduan ini bertujuan untuk memaklumkan mekanisme penilaian prestasi kontraktor perkhidmatan bekalan makanan bermasak (BMB) / kebersihan bangunan & kawasan (KBK) / kawalan keselamatan (KK) di premis-premis di bawah Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) yang lebih teratur dan seragam. Adalah menjadi harapan KPM agar garis panduan ini akan memudahkan agensi di bawah KPM melaksanakan penilaian prestasi kontraktor supaya dapat menggambarkan kualiti sebenar perkhidmatan diberikan.

LATAR BELAKANG

2. Setiap tahun pembayaran yang besar dibuat bagi perkhidmatan BMB, KBK dan KK yang dibekalkan kepada lebih 10,000 institusi di bawah KPM. Bagi memastikan Kerajaan mendapat nilai faedah terbaik (*best value for money*) bagi setiap perolehan yang dilaksanakan, penilaian prestasi kontraktor perlu dibuat secara berterusan.
3. Pada masa ini penilaian prestasi kontraktor dibuat secara langsung oleh pihak sekolah. Selain itu, Pejabat Pelajaran Daerah (PPD), Jabatan Pelajaran Negeri (JPN), dan KPM juga melaksanakan pemantauan berkala / mengejut (*ad-hoc*) sebagai salah satu elemen penilaian.
4. Bagi kontrak BMB, laporan prestasi kontraktor dibuat secara harian, bulanan dan penggal. Manakala bagi kontrak KBK dan KK, laporan prestasi dikemukakan setiap bulan semasa proses pembayaran. Namun demikian, tidak semua laporan prestasi daripada Jabatan Pengguna diterima oleh BPPA. Di samping itu, ada juga laporan prestasi yang bercanggah di antara pihak sekolah, PPD dan JPN. Ini menunjukkan kadang kala berlaku penilaian prestasi yang diberikan tidak menggambarkan kualiti sebenar perkhidmatan yang disediakan. Pelaporan prestasi kontraktor yang tidak tepat memberikan implikasi yang besar terutamanya untuk pemilihan kontraktor di masa hadapan.
5. Kelemahan di dalam penguatkuasaan dan pemantauan telah menyebabkan pihak Kerajaan mengalami kerugian dan tidak mendapat kualiti perkhidmatan yang setimpal dengan nilai yang dibayar. Ini berlaku apabila pihak kontraktor mengambil kesempatan kerana menyedari kelemahan KPM untuk menguatkuasakan kontrak dan melaksanakan pemantauan ke atas institusi yang sememangnya sangat luas kawasan liputannya berbanding bilangan pegawai sedia ada.

6. Sehubungan itu, bagi memastikan prestasi yang dilaporkan menggambarkan perkhidmatan sebenar yang diberikan dan pemantauan yang lebih berkesan dilaksanakan maka satu mekanisme penilaian prestasi yang lebih teratur dan seragam telah dirangka.

PELAKSANAAN

7. Satu pendekatan yang menyeluruh akan diambil semasa penilaian prestasi kontraktor dilaksanakan di mana penilaian dibuat daripada pelbagai sudut. Penilaian yang dimaksudkan akan mengambilkira input daripada pihak sekolah, pelajar, Persatuan Ibu Bapa dan Guru (PIBG), PPD, JPN dan KPM.

8. Mekanisme Penilaian Prestasi Perkhidmatan dipecahkan kepada tiga (3) kaedah seperti berikut:

- a) Borang Penilaian Prestasi Perkhidmatan;
- b) Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan; dan
- c) Mesyuarat Laporan Prestasi Kontraktor Perkhidmatan KPM.

9. Penilaian yang dibuat oleh pihak sekolah, PPD, JPN dan KPM akan menggunakan **Borang Penilaian Prestasi Perkhidmatan** seperti format di **Lampiran A** hingga **Lampiran E**. Sebagai panduan pemberian markah, **Jadual Skor Pemarkahan** seperti di **Lampiran 1** boleh dirujuk.

10. Manakala penilaian oleh pelajar, ibu bapa dan lain-lain akan menggunakan **Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan** seperti format di **Lampiran F** hingga **Lampiran H**. Kaji selidik hendaklah dijalankan sekurang-kurangnya setahun sekali iaitu pada bulan Mac atau September. Hasil kaji selidik tersebut hendaklah dikemukakan bersama Laporan Prestasi Kontraktor semasa Mesyuarat Laporan Prestasi Kontraktor KPM.

11. Bagi memastikan semua laporan prestasi dan hasil kaji selidik diterima oleh KPM, adalah dicadangkan agar **Mesyuarat Laporan Prestasi Kontraktor Perkhidmatan KPM** diadakan di semua peringkat secara berkala seperti berikut:

Bil.	Urusetia Mesyuarat	Ahli	Jadual Mesyuarat
1.	PPD	Semua sekolah di daerah berkenaan. Kontraktor atau wakil.	April & Oktober
2.	JPN	Semua PPD di negeri berkenaan.	Mei & November
3.	BPPA, KPM	Semua JPN dan Bahagian KPM yang berkenaan.	Jun & Disember

12. Mesyuarat tersebut hendaklah dibuat sebanyak dua (2) kali setahun di mana Laporan Prestasi Perkhidmatan dikemukakan kepada KPM semasa mesyuarat yang diadakan pada bulan Jun dan Disember.

13. Pemarkahan prestasi keseluruhan kontraktor akan mengambikira ketiga-tiga elemen iaitu Borang Penilaian Prestasi Perkhidmatan, Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan dan Mesyuarat Laporan Prestasi Kontraktor Perkhidmatan KPM. Setiap elemen akan diberi wajaran seperti berikut:

- a) Borang Penilaian Prestasi Perkhidmatan (80%);
- b) Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan (10%); dan

c) Mesyuarat Laporan Prestasi (10%)

14. Sebarang urusan surat menyurat berkaitan pelaporan prestasi kontraktor hendaklah dialamatkan kepada :-

**Setiausaha Bahagian,
Bahagian Perolehan dan Pengurusan Aset,
Kementerian Pelajaran Malaysia,
Aras 5, Blok E2, Kompleks E,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62604 Putrajaya**

PEMAKAIAN

15. Garis panduan ini hendaklah dibaca bersama-sama *Perjanjian Perkhidmatan (Bekalan Makanan Bermasak / Kebersihan Bangunan & Kawasan / Kawalan Keselamatan)* yang dimeterai untuk premis berkenaan dan peraturan lain berkaitan yang sedang berkuatkuasa.

TARIKH KUAT KUASA

16. Garis panduan ini hendaklah disifatkan berkuatkuasa mulai tarikh garis panduan ini dikeluarkan.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"



(DATU' Dr. ROSLI BIN MOHAMED)
Ketua Setiausaha
Kementerian Pelajaran Malaysia
Tarikh: 20 Disember 2012

s.k Ketua Pengarah Pelajaran
Timbalan-Timbalan Ketua Setiausaha Kementerian Pelajaran
Timbalan-Timbalan Ketua Pengarah Pelajaran
Penasihat Undang-Undang Kementerian Pelajaran
Pegawai Perhubungan Awam Kementerian Pelajaran

LAPORAN HARIAN

(Laporan Harian hendaklah diselenggara setiap hari.
Semasa ketiadaan Penyelia Asrama, laporan hendaklah
dibuat oleh warden bertugas)

Tarikh : Bil. Pelajar :
Menu (Minggu) : 1/2/3/4

A. PENERIMAAN BAHAN MENTAH				Kualiti Bahan (Markah)	Ulasan	T/tgn Penilai	Perakuan Kontraktor atau Wakil	Gantian diterima. Ya/Tidak	T/tgn Penilai Semula
Bil.	Jenis Bahan Mentah	Masa	Sukatan						
B. PENERIMAAN SAJIAN				Kualiti Sajian (Markah)	Ulasan	T/tgn Penilai	Perakuan Kontraktor atau Wakil	Tindakan	
Bil.	Sajian	Masa							
1	Sarapan Pagi								
2	Makan Tengahari								
3	Minum Petang								
4	Makan Malam								
5	Minum Malam								
C. PENGURUSAN PEKERJA				Kualiti Personel (Markah)	Ulasan	T/tgn Penilai	Perakuan Kontraktor atau Wakil	Tindakan	
Bil.									
1	Kerjasama / Hubungan								
2	Khidmat Layanan								
3	Kebersihan Diri								
D. PENGURUSAN PREMIS				Kualiti Kebersihan (Markah)	Ulasan	T/tgn Penilai	Perakuan Kontraktor atau Wakil	Tindakan	
Bil.									
1	Peralatan								
2	Keseluruhan Dapur								
3	Dewan Makan								
4	Setor								
5	Longkang / Tong Sampah / Sisa Makanan								

Contoh Ulasan:
1. Bahan Busuk / Medak / Berkulat
2. Sukatan / Timbangan / Saiz Kurang (Timbangan)
3. Tidak dibersihkan dengan sempurna
4. Tidak segar
5. Pertukaran jenis bahan
6. Diterima
7. Ditolak

Contoh Ulasan:
1. Lembik
2. Masakan kurang bermutu
3. Sukatan / Timbangan / Saiz Kurang (Timbangan)

Skala Markah:

- 1 - 3 = Lemah
4 - 5 = Tidak Memuaskan
6 - 7 = Sederhana
8 = Baik
9 - 10 = Cemerlang

LAPORAN BULANAN

(Bekalan Makanan)

BULAN _____ TAHUN 20__

(Dihantar ke Jabatan Pelajaran Negeri)

NAMA SEKOLAH :

BIL. PELAJAR SEMASA:

KONTRAKTOR :

Bil.	Perkara Dinilai	Markah Penilaian	Ulasan	Tindakan
A. PENERIMAAN BAHAN MENTAH				1. Jumlah Notis Peringatan : _____ kali
1	Kualiti Bahan Mentah Basah			2. Jumlah Notis Amaran : _____ kali
2	Sukat / Saiz / Timbangan			3. Jumlah Denda Dikenakan : _____ kali RM _____
3	Kualiti Bahan Mentah Kering			4. Pelanggaran Syarat Kontrak : _____ kali
B. SAJIAN				5. Kes Keracunan : _____ kali
1	Kualiti Sajian			6. Cadangan Pihak Sekolah : Kontrak Perlu / Tidak Perlu Dltamatkan
2	Ketepatan Masa Sajian			7. Cadangan Gantian Kontraktor :
C. PENGURUSAN PEKERJA				8. Ulasan:
1	Kerjasama / Hubungan			
2	Khidmat Layanan			
3	Kebersihan Diri			
D. PENGURUSAN PREMIS				
1	Peralatan			
2	Keseluruhan Dapur			
3	Dewan Makan			
4	Setor			
5	Longkang / Tong Sampah / Sisa Makanan			

Skala Markah:

1 - 3 = Lemah

4 - 5 = Tidak Memuaskan

6 - 7 = Sederhana

8 = Baik

9 - 10 = Cemerlang

Disediakan Oleh:

Disahkan Oleh:

PK HEM / Penyelia Asrama

Pengetua / Guru Besar

Tarikh :

**LAPORAN PRESTASI KONTRAKTOR
PERKHIDMATAN PEMBEKALAN MAKANAN BERMASAK
BAGI TEMPOH DISEMBER - APRIL / MEI - SEPTEMBER**

NAMA SEKOLAH :

KONTRAKTOR :

BIL. PELAJAR SEMASA :

Bil.	Perkara Dinilai	Markah Penilaian	Perkara	Bil. Kali	Tindakan	
A. PENERIMAAN BAHAN MENTAH			1. Bekalan lewat		1. Jumlah Notis Peringatan : _____ kali	
1	Kualiti Bahan Mentah Basah		2. Bekalan tidak dibuat langsung		2. Jumlah Notis Amaran : _____ kali	
2	Sukatan / Saiz / Timbangan				3. Jumlah Denda Dikenakan : _____ kali RM _____	
3	Kualiti Bahan Mentah Kering				4. Pelanggaran Syarat Kontrak : _____ kali	
B. SAJIAN			3. Bekalan tidak ikut Borang Pesanan		5. Kes Keracunan : _____ kali	
1	Kualiti Sajian		4. Bekalan rendah mutu		6. Rumusan Prestasi : _____	
2	Ketepatan Masa Sajian				7. Kontrak Perlu / Tidak Perlu Ditamatkan.	
C. PENGURUSAN PEKERJA				5. Bekalan tidak cukup timbangan / sukatan / unit		8. Cadangan Gantian Kontraktor :
1	Kerjasama / Hubungan		6. Bekalan ditolak kerana busuk dan sebagainya			
2	Khidmat Layanan					
3	Kebersihan Diri					
D. PENGURUSAN PREMIS				7. Keengganan / gagal: a) Mengganti bekalan yang ditolak b) Mencukupkan bekalan yang terkurang		
1	Peralatan					
2	Keseluruhan Dapur					
3	Dewan Makan					
4	Setor					
5	Longkang / Tong Sampah / Sisa Makanan					

Skala Markah:

1 - 3 = Lemah

4 - 5 = Tidak Memuaskan

6 - 7 = Sederhana

8 = Baik

9 - 10 = Cemerlang

Ulasan Pengetua / Guru Besar :

 Pengetua / Guru Besar

Tarikh:

LAPORAN BULANAN
(Kebersihan Bangunan dan Kawasan)

BULAN _____ TAHUN 20__

(Dihantar ke Jabatan Pelajaran Negeri)

NAMA SEKOLAH :

BIL. PELAJAR SEMASA:

KONTRAKTOR :

Bil.	Perkara Dinilai	Markah Penilaian	Ulasan	Tindakan
A. KEHADIRAN				1. Jumlah Notis Peringatan : _____ kali
1	Jumlah Pekerja Menepati Syarat Perjanjian			2. Jumlah Notis Amaran : _____ kali
2	Ketepatan Masa Bertugas			3. Jumlah Denda Dikenakan : _____ kali RM _____
B. KEBERSIHAN BANGUNAN / KAWASAN				4. Pelanggaran Syarat Kontrak : _____ kali
1	Keseluruhan Kawasan Berlantai & Kawasan Berumput			5. Kes Pelanggaran Syarat Kontrak : _____ kali
2	Tandas			6. Cadangan Pihak Sekolah : Kontrak Perlu / Tidak Perlu Ditamatkan
C. PENJAGAAN HIASAN TAMAN / POKOK BUNGA				7. Cadangan Gantian Kontraktor :
1	Penyiraman / Pembajaan			8. Ulasan:
2	Mencantas / Mengembur			
D. BAHAN / PERALATAN				
1	Kuantiti Mencukupi Seperti Dinyatakan Dalam Perjanjian			
2	Kualiti Menepati Seperti Dinyatakan Dalam Perjanjian			
E. PENGURUSAN PEKERJA				
1	Kerjasama / Hubungan			
2	Kebersihan Diri			
3	Displin			

Skala Markah:

1 - 3 = Lemah

4 - 5 = Tidak Memuaskan

6 - 7 = Sederhana

8 = Baik

9 - 10 = Cemerlang

Disediakan Oleh:

Disahkan Oleh:

Tarikh :

Pengetua / Guru Besar

LAPORAN BULANAN

(Kawalan Keselamatan)

BULAN _____ TAHUN 20__

(Dihantar ke Jabatan Pelajaran Negeri)

NAMA SEKOLAH :

BIL. PELAJAR SEMASA:

KONTRAKTOR :

Bil.	Perkara Dinilai	Markah Penilaian	Ulasan	Tindakan
A. KEHADIRAN				1. Jumlah Notis Peringatan : _____ kali
1	Jumlah Pekerja Menepati Syarat Perjanjian			2. Jumlah Notis Amaran : _____ kali
2	Ketepatan Masa Bertugas			3. Jumlah Denda Dikenakan : _____ kali RM _____
B. KAWALAN KEMASUKAN ORANG AWAM & KENDERAAN				4. Pelanggaran Syarat Kontrak : _____ kali
1	Buku Log Masuk			5. Kes Kehilangan Aset : _____ kali
2	Pas Pelawat			6. Cadangan Pihak Sekolah : Kontrak Perlu / Tidak Perlu Ditamatkan
3	Kawalan Pagar / Palang Masuk			7. Cadangan Gantian Kontraktor :
C. KAWALAN TRAFIK				8. Ulasan:
1	Mengawal Trafik Di Dalam Kawasan Kawalan			
2	Mencegah Berlakunya Kemalangan / Kesusakan Di Kawasan Kawalan			
D. BAHAN / PERALATAN				
1	Kuantiti-Mencukupi Seperti Dinyatakan Dalam Perjanjian			
2	Kualiti Menepati Seperti Dinyatakan Dalam Perjanjian			
E. PENGURUSAN PEKERJA				
1	Kerjasama / Hubungan			
2	Kebersihan Diri & Pondok Pengawal Keselamatan			
3	Disiplin			

Skala Markah:

1 - 3 = Lemah

4 - 5 = Tidak Memuaskan

6 - 7 = Sederhana

8 = Baik

9 - 10 = Cemerlang

Disediakan Oleh:

Disahkan Oleh:

 Tarikh :

 Pengetua / Guru Besar



**BORANG KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN
KONTRAK PERKHIDMATAN BEKALAN MAKANAN BERMASAK**

NAMA SEKOLAH :
NAMA KONTRAKTOR :
TARIKH :

BAHAGIAN A (MAKLUMAT RESPONDEN)

1. Jantina
 - Lelaki
 - Perempuan
2. Umur : ___ tahun

BAHAGIAN B

Bagi soalan 3 hingga 7, sila pilih jawapan yang bersesuaian bagi menggambarkan tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh kontraktor perkhidmatan berkenaan mengikut skala 1 hingga 5; di mana skala 1 bagi prestasi yang sangat lemah dan skala 5 bagi prestasi yang sangat baik.

	Sangat Lemah (1)	Lemah (2)	Sederhana (3)	Baik (4)	Sangat Baik (5)
3. Ketepatan Masa Sajian	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Makanan Mengikut Menu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Khidmat Layanan Pekerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Kebersihan Dewan Makan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Persekitaran Luar Dewan Makan (Termasuk Longkang)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**BORANG KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN
KONTRAK PERKHIDMATAN KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN**

NAMA SEKOLAH :
NAMA KONTRAKTOR :
TARIKH :

BAHAGIAN A (MAKLUMAT RESPONDEN)

1. Jantina
 - Lelaki
 - Perempuan

2. Umur : ____ tahun

BAHAGIAN B

Bagi soalan 3 hingga 7, sila pilih jawapan yang bersesuaian bagi menggambarkan tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh kontraktor perkhidmatan berkenaan mengikut skala 1 hingga 5; di mana skala 1 bagi prestasi yang sangat lemah dan skala 5 bagi prestasi yang sangat baik.

	Sangat Lemah (1)	Lemah (2)	Sederhana (3)	Baik (4)	Sangat Baik (5)
3. Kebersihan Bangunan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Kebersihan Kawasan Berumput	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Hiasan Taman / Pokok Bunga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Kerjasama/Hubungan Pekerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Kebersihan Tandas (Termasuk disediakan Pewangi dan Sabun Basuh Tangan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**BORANG KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN
KONTRAK PERKHIDMATAN KAWALAN KESELAMATAN**

NAMA SEKOLAH :
NAMA KONTRAKTOR :
TARIKH :

BAHAGIAN A (MAKLUMAT RESPONDEN)

1. Jantina
 - Lelaki
 - Perempuan

2. Umur : ___ tahun

BAHAGIAN B

Bagi soalan 3 hingga 7, sila pilih jawapan yang bersesuaian bagi menggambarkan tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh kontraktor perkhidmatan berkenaan mengikut skala 1 hingga 5; di mana skala 1 bagi prestasi yang sangat lemah dan skala 5 bagi prestasi yang sangat baik.

	Sangat Lemah (1)	Lemah (2)	Sederhana (3)	Baik (4)	Sangat Baik (5)
3. Kawalan Kemasukan Orang Awam & Kenderaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Kawalan Trafik Dalam Kawasan Kawalan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Kebersihan Pondok Pengawal Keselamatan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Sikap / Kelakuan Pengawal Keselamatan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Pakaian Seragam dan Pas Pengenalan Diri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tahap ketepatan perkara yang dinilai dapat diklasifikasikan seperti berikut:

Skor	Ciri skor	Gred skor
1	Tidak menepati spesifikasi dan tiada komitmen untuk mengambil langkah pembedahan dan penambahbaikan terhadap kesalahan yang dilakukan.	Lemah
2	Tidak menepati spesifikasi dan kurang komitmen untuk mengambil langkah pembedahan dan penambahbaikan terhadap kesalahan yang dilakukan	
3	Kadangkala menepati spesifikasi dan tiada mengambil komitmen serta langkah pembedahan dan penambahbaikan terhadap kesalahan yang dilakukan	
4	Kadangkala menepati spesifikasi dan kurang untuk mengambil komitmen serta langkah pembedahan dan penambahbaikan terhadap kesalahan yang dilakukan	Tidak memuaskan
5	Kerap kali terdapat banyak penyimpangan dan menjejaskan kualiti barangan / perkhidmatan yang terdapat didalam terma kontrak.	
6	Kadang-kadang terdapat sedikit penyimpangan dan ia sedikit menjejaskan kualiti barangan / perkhidmatan yang terdapat didalam terma kontrak. Selain itu, ada komitmen untuk mengemukakan langkah pembedahan dan penambahbaikan terhadap kesalahan yang dilakukan.	Sederhana
7	Terdapat sedikit penyimpangan dan ia tidak menjejaskan kualiti barangan/ perkhidmatan yang terdapat didalam terma kontrak. Selain itu, ada komitmen untuk mengemukakan langkah pembedahan dan penambahbaikan terhadap kesalahan yang dilakukan.	
8	Tahap perkhidmatan yang diberikan adalah sentiasa menepati spesifikasi yang telah ditetapkan dalam terma kontrak. Sentiasa memberikan kualiti perkhidmatan yang baik.	Baik
9	Tahap perkhidmatan yang diberikan adalah sentiasa menepati spesifikasi yang telah ditetapkan dalam terma kontrak dan kerap kali melebihi jangkauan ekspektasi pelanggan. Proaktif dan komited melaksanakan perkhidmatan dengan cemerlang.	Cemerlang
10	Tahap perkhidmatan yang diberikan adalah sentiasa menepati spesifikasi yang telah ditetapkan dalam terma kontrak dan sentiasa melebihi jangkauan ekspektasi pelanggan. Proaktif dan komited melaksanakan perkhidmatan dengan cemerlang.	

Skor keseluruhan (%) yang diperolehi dipecahkan kepada gred skor (rumusan prestasi) seperti berikut:

Skor keseluruhan (%)	Gred skor
0 - 39	Lemah
40 - 59	Tidak memuaskan
60 - 79	Sederhana
80 - 89	Baik
90 - 100	Cemerlang

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK/ KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN/
KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

**EDARAN BAHAGIAN-BAHAGIAN DAN INSTITUSI PENDIDIKAN
KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

1. Setiausaha Bahagian
Bahagian Pembangunan
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 1, 3 dan 6, Blok E2, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

2. Setiausaha Bahagian
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 1 - 5 , Blok E12, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

3. Setiausaha Bahagian
Bahagian Kewangan
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 6 & 7, Blok E12, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

4. Setiausaha Bahagian
Bahagian Tajaan Pendidikan
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 1, Blok 2251, Jalan Usahawan 1,
63000 Cyberjaya
SELANGOR DARUL EHSAN.

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK/ KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN/
KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

**EDARAN BAHAGIAN-BAHAGIAN DAN INSTITUSI PENDIDIKAN
KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

5. Setiausaha Bahagian
Bahagian Audit Dalam
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 4, Blok E14, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

6. Setiausaha Bahagian
Bahagian Dasar & Hubungan Antarabangsa
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 7, Blok E8, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

7. Setiausaha Bahagian
Bahagian Khidmat Pengurusan
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 6 , Blok E8, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

8. Setiausaha Bahagian
Bahagian Pengurusan Maklumat
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 3 & 4 , Blok E11, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK/ KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN/
KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

**EDARAN BAHAGIAN-BAHAGIAN DAN INSTITUSI PENDIDIKAN
KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

9. Setiausaha Bahagian
Bahagian Psikologi Dan Kaunseling
Kementerian Pelajaran Malaysia
Blok B, Jalan P8C/1, Presint 8
62250 W.P PUTRAJAYA

10. Setiausaha Bahagian
Bahagian Audit Sekolah
Kementerian Pelajaran Malaysia
Tingkat 17, Wisma KWSSG
Jalan Kampong Attap
50604 W.P KUALA LUMPUR

11. Setiausaha Bahagian
Bahagian Pembangunan & Penilaian Kompetensi
Kementerian Pelajaran Malaysia
Blok 4803, SUITE 0-2, Bangunan CBD Perdana
Off Persiaran Multimedia
63000 Cyberjaya
SELANGOR

12. Ketua Akauntan
Bahagian Akaun
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 7 & 8, Blok E12, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK/ KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN/
KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

**EDARAN BAHAGIAN-BAHAGIAN DAN INSTITUSI PENDIDIKAN
KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

13. Pengarah
Lembaga Peperiksaan Malaysia
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 1, 2, 5 - 13 Blok E11, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

14. Pengarah
Bahagian Pengurusan Sekolah Harian
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 3 & 4, Blok E2, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

15. Pengarah
Bahagian Pembangunan Kurikulum
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 4 - 8, Blok E9, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 WP PUTRAJAYA

16. Pengarah
Bahagian Pendidikan Teknik & Vokasional
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 5 & 6, Blok E14, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK/ KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN/
KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

**EDARAN BAHAGIAN-BAHAGIAN DAN INSTITUSI PENDIDIKAN
KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

17. Pengarah
Bahagian Teknologi Pendidikan
Kementerian Pelajaran Malaysia
Persiaran Bukit Kiara
50604 W.P KUALA LUMPUR

18. Pengarah
Bahagian Pendidikan Islam
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras Bawah Dan Aras 2
No. 2251 Jalan Usahawan
63000 Cyberjaya
SELANGOR

19. Pengarah
Bahagian Buku Teks
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 1-3, Blok E15, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

20. Pengarah
Bahagian Matrikulasi
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 6 & 7, Blok E15, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK/ KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN/
KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

**EDARAN BAHAGIAN-BAHAGIAN DAN INSTITUSI PENDIDIKAN
KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

21. Pengarah
Bahagian Pendidikan Guru
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 2 - 6, Blok E13, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

22. Pengarah
Bahagian Sukan
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 1 & 7, Blok E13, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

23. Setiausaha Bahagian
Bahagian Kurikulum dan Kesenian
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 4 , Blok E2 Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

24. Pengarah
Bahagian Pendidikan Khas
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 2, Blok E2, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK/ KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN/
KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

**EDARAN BAHAGIAN-BAHAGIAN DAN INSTITUSI PENDIDIKAN
KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

25. Pengarah
Bahagian Pendidikan Swasta
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 3, Blok E2, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA
26. Pengarah
Bahagian Perancangan & Penyelidikan Dasar Pendidikan
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 1-4, Blok E8, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 WP PUTRAJAYA
27. Pengarah
Urusetia Tetap Majlis Buku Kebangsaan Malaysia
Aras 1, Blok 2251, (Di Bangunan Wisma Mustafa Kamal)
Jalan Usahawan 1,
63000 Cyberjaya,
SELANGOR
28. Pengarah
Bahagian Pengurusan Sekolah Berasrama Penuh
Dan Sekolah Kecemerlangan
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 3, Blok 2251, Jalan Usahawan 1
63000 Cyberjaya
SELANGOR

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK/ KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN/
KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

**EDARAN BAHAGIAN-BAHAGIAN DAN INSTITUSI PENDIDIKAN
KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

29. Pengarah Urusan
Institut Terjemahan Negara Malaysia
Wisma ITNM
No.2, Jalan 2/27 E
Seksyen 10, Wangsa Maju
53300 W.P KUALA LUMPUR
30. Ketua Nazir,
Jemaah Nazir & Jaminan Kualiti
Kementerian Pelajaran Malaysia
Aras 3 – 6, Blok E15, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJAYA
31. Ketua Pengarah
Dewan Bahasa Dan Pustaka
Menara DBP
Jalan Dewan Bahasa
50460 W.P KUALA LUMPUR
32. Ketua Eksekutif
Majlis Peperiksaan Malaysia
Bangunan MPM Persiaran 1
Bandar Baru selayang
68100 Batu Caves
SELANGOR

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK/ KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN/
KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

**EDARAN BAHAGIAN-BAHAGIAN DAN INSTITUSI PENDIDIKAN
KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

33. Pengarah
Institut Aminuddin Baki
Kementerian Pelajaran Malaysia
Sri Layang
69000 Genting Highlands
PAHANG
34. Penasihat Undang-Undang (PUU)
Aras 8, Blok E8, Kompleks E
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62604 W.P PUTRAJYA.
35. Rektor,
Institut Pendidikan Guru Malaysia
Kementerian Pelajaran Malaysia,
Aras 1, Enterprise Bulding 3,
Blok 2200, Jln Persiaran APEC,
CYBER 6,
63000 Cyberjaya,
SELANGOR

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK/ KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN/
KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

EDARAN JABATAN PELAJARAN NEGERI

1. Pengarah Pelajaran
Jabatan Pelajaran Negeri Perlis
Jalan Tun Abd. Razak
01990 Kangar
PERLIS

2. Pengarah Pelajaran
Jabatan Pelajaran Negeri Kedah
Kompleks Pendidikan
Jalan Stadium
05100 Alor Setar
KEDAH

3. Pengarah Pelajaran
Jabatan Pelajaran Pulau Pinang
Jalan Bukit Gambir
11700 PULAU PINANG

4. Pengarah
Jabatan Pelajaran Perak
Jalan Tun Abd. Razak
30640 Ipoh
PERAK

5. Pengarah Pelajaran
Jabatan Pelajaran Selangor
Jalan Jambu Bol 4/3E, Seksyen 4
40604 Shah Alam
SELANGOR

6. Pengarah Pelajaran
Jabatan Pelajaran Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur
Persiaran Duta, Off Jalan Duta
50604 W.P KUALA LUMPUR

“Meneraju Perolehan Telus, Menjamin Aset Terurus”

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK/ KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN/
KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

EDARAN JABATAN PELAJARAN NEGERI

7. Pengarah Pelajaran
Jabatan Pelajaran Negeri Sembilan
Jalan Dato' Hamzah
70990 Seremban
NEGERI SEMBILAN

8. Pengarah Pelajaran
Jabatan Pelajaran Melaka
Jalan Bukit Beruang
Peti Surat No. 62
75902 MELAKA

9. Pengarah Pelajaran
Jabatan Pelajaran Johor
Wisma Pendidikan
Jalan Tun Abdul Razak
80604 Johor Bahru
JOHOR

10. Pengarah Pelajaran
Jabatan Pelajaran Pahang
Bandar Indera Mahkota
25200 Kuantan
PAHANG

11. Pengarah
Jabatan Pelajaran Terengganu
Jalan Bukit Kecil
20604 Kuala Terengganu
TERENGGANU

**GARIS PANDUAN PENILAIAN PRESTASI KONTRAKTOR PERKHIDMATAN
(BEKALAN MAKANAN BERMASAK/ KEBERSIHAN BANGUNAN DAN KAWASAN/
KAWALAN KESELAMATAN) KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

EDARAN JABATAN PELAJARAN NEGERI

12. Pengarah Pelajaran

Jabatan Pelajaran Kelantan

Jalan Doktor

15000 Kota Bharu

KELANTAN

13. Pengarah Pelajaran

Jabatan Pelajaran Sabah

Bangunan Persekutuan

Jalan Mat Salleh, Sembulan

88604 Kota Kinabalu

SABAH

14. Jabatan Pelajaran Sarawak

Jalan Diplomatik Off Jalan Bako

Petra Jaya

93050 Kuching

SARAWAK

15. Pengarah Pelajaran

Jabatan Pelajaran Wilayah Persekutuan Labuan

Tingkat 10, Blok 4

Kompleks Ujana Kewangan

Peti Surat 81097

87020 W.P LABUAN

16. Timbalan Pengarah Pelajaran

Jabatan Pelajaran Wilayah Persekutuan Putrajaya

Jalan P16, Presint 16

62150 W.P PUTRAJAYA