



**MAJLIS AMANAH RAKYAT
(MARA)**

Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat
Tingkat 8, Ibu Pejabat MARA
21, Jalan MARA
50609 Kuala Lumpur

Bil MARA : MARA.100-1/5/10(17)
Tarikh : 17 Jun 2020
25 Syawal 1441H

**SURAT EDARAN BAHAGIAN PENGURUSAN RISIKO DAN INSPEKTORAT
MARA BIL. 8/2020**

**SENARAI SEMAK PENILAIAN KENDIRI (PK) *MYSTERY SHOPPER* PENSIJILAN
MARA ECOSYSTEM QUALITY STANDARD (MQS) PADA TAHUN 2020.**

1. TUJUAN

Edaran ini bertujuan untuk memaklumkan kepada Pusat Pentadbiran MARA bagi melaksanakan Penilaian Kendiri (PK) *Mystery Shopper* MARA *Ecosystem Quality Standard* (MQS) secara berkala untuk memastikan amalan pembudayaan MQS secara berterusan dilaksanakan.

2. LATAR BELAKANG

2.1 Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan MARA Bil. 1/2014 pada 9 Januari 2014 telah menetapkan Bahagian Pengurusan Risiko & Inspektorat (BPIN) menjadi Bahagian penyelaras dan pemantau kepada pelaksanaan *Quality Environment* (QE)/5S dalam MARA. Keputusan ini dibuat bagi memastikan pelaksanaan Budaya Amalan QE/5S direalisasi dan dihayati oleh semua warga MARA.

- 2.2. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan MARA Bil. 10/2016 pada 28 Jun 2016 telah meluluskan penggunaan MQS bagi menggantikan amalan QE/5S. Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) membenarkan penggunaan MQS di semua Pusat Pentadbiran MARA melalui surat bertarikh 24 Februari 2017.
- 2.3 Melalui pembentangan *Key Performance Indicator* (KPI) Suku Tahun Ke-Empat 2019 bertarikh 13 Januari 2020 Pengurusan MARA menekankan keperluan lawatan *Mystery Shopper* MQS dilaksanakan di semua pusat pentadbiran MARA yang telah mendapat pensijilan MQS.

3. OBJEKTIF

- 3.1 Mewujudkan kualiti ekosistem yang perlu dipatuhi dan pembudayaan yang berterusan di semua Pusat Pentadbiran MARA meliputi budaya korporat, keselamatan dan kesihatan pekerjaan, keselamatan perlindungan dan penjanaaan idea kreatif berinovasi dalam kalangan warga kerja.
- 3.2 Menyeragamkan pelaksanaan, cara kerja dan pemantauan pembudayaan MQS di semua Pusat Pentadbiran MARA supaya dapat meningkatkan produktiviti dan kualiti dalam sistem penyampaian.

4. PELAKSANAAN PENILAIAN KENDIRI *MYSTERY SHOPPER* MQS

- 4.1 Pada tahun 2020, pelaksanaan pensijilan MQS diteruskan ke Pusat Pentadbiran MARA yang masih belum mendapat pensijilan serta

pembaharuan sijil MQS. Sehubungan itu, semua Pusat Pentadbiran MARA yang telah dipersijilkan perlu memastikan amalan pembudayaan MQS secara berterusan dilaksanakan. Jawatankuasa Audit Pusat berkenaan perlu melaksanakan PK *Mystery Shopper* secara berkala menggunakan borang *Mystery Shopper* yang boleh dimuat turun daripada laman sesawang MQS iaitu <http://mqs.mara.gov.my>.

- 4.2 Laporan pembuktian bergambar perlu dihantar pada bulan April dan Ogos setiap tahun kepada urusetia BPIN melalui email: mqs@mara.gov.my.
- 4.3 Sijil MQS akan ditarik semula sekiranya Pusat Pentadbiran MARA berkenaan tidak dapat mengekalkan standard yang ditetapkan melalui penilaian *Mystery Shopper*.

5. TANGGUNGJAWAB PENGAWAL PUSAT

Pegawai Mengawal Pusat hendaklah memaklumkan Surat Edaran ini kepada semua warga kerja untuk tindakan selanjutnya.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”
“LUAR BANDAR SEJAHTERA”

Saya yang menjalankan amanah,



NOR ZAINI BINTI ABU KASSIM

Pengarah

Bahagian Pengurusan Risiko dan Inspektorat
MARA