

# prihatin

BERITA SPANCO

*sentiasa bersama mu*

JILID 2  
09

OKT - DIS



**PENGURUSAN  
SPANCO  
TURUN PADANG**



**PELANGGAN  
PUAS HATI  
PROGRAM BERJAYA**



**PUSAT SERVIS BATU CAVES  
DINAIKTARAF PENUHI  
PENINGKATAN SAIZ FLEET**



**Klinik Servis  
Kekalkan Kualiti Perkhidmatan  
Secara Berterusan**

# Mengapa perlu hantar kereta anda ke Klinik Servis SPANCO?

- Pemeriksaan rapi oleh pasukan SPANCO
- Mendapat maklum balas langsung daripada pelanggan tentang kenderaan dan tahap perkhidmatan pusat servis diiktiraf (PSD)
- Memastikan alat ganti tulen
- Mengaudit tahap perkhidmatan PSD

Pasukan kami akan membantu anda:

- mendaftarkan diri
- membincangkan apa jua masalah kereta yang dihadapi
- mengatur temu janji seterusnya, jika perlu, bagi kerosakan-kerosakan besar

Klinik Servis adalah mudah.

SPANCO akan memaklumkan anda tentang klinik yang bakal dianjurkan di pusat servis berdekatan.

Anda hanya perlu mengesahkan kehadiran pada waktu dan tempat yang dijadualkan.

**Jumpa anda di sana!!!**

**Pastikan anda  
berpuas hati dengan  
prestasi kereta  
anda!**





# Menarik keluaran ini

Jilid 2 | 2009 Oktober - Disember

**prihatin**  
sentiasa bersama mu



## PERUTUSAN

- 04** Pusat Servis Diiktiraf  
Perlu Tingkatkan Khidmat  
Seiring Komitmen SPANCO

## PENJAGAAN KERETA

- 05** Klinik Servis Kekalkan Kualiti  
Perkhidmatan Secara Berterusan

## KHABAR PRIHATIN

- 7** Liputan bergambar: Pengurusan  
SPANCO Turun Padang
- EON Seri Manjung
  - EON Ipoh
  - EON Larkin
  - EON Labuan
  - EON Kota Kinabalu
  - EON Miri
  - EON Kuching
  - Pusat Servis Wilayah - Batu Caves
  - Pusat Servis Wilayah - Bangi
  - Tele Cekap, Seremban 2
  - Klinik Kereta Tampin
  - EON Peringgit
  - Proton Edar Alor Setar
  - Chin Car Centre, Ipoh
  - EON George Town
  - EON Seberang Prai



## FOKUS

- 17** Klinik Servis di Alor Setar Berjaya  
**18** Pelanggan Puas Hati Program Berjaya

## KESELAMATAN

- 20** Pusat Servis Batu Caves Dinaiktaraf  
Penuhi Peningkatan Saiz Fleet

## JALINAN PERPADUAN

- 22** Keharmonian, Perpaduan 1Malaysia  
Terserlah Dalam SPANCO



## PENAUNG

Dato' Hamzah Mohd Salleh

## SIDANG PENGARANG

Mubarak Ali Gulam Rasul  
Peter Lim  
Zulkifli Abd. Aziz  
Rusman Bassri

## PENERBIT

SPANCO Sdn Bhd (172957-U)  
No. 2, Jalan Perusahaan 2  
Kawasan Perusahaan Batu Caves  
68100 Batu Caves.  
Tel : 03-6192 8888 Faks : 03-6192 8999  
emel : [prihatin@spanco.com.my](mailto:prihatin@spanco.com.my)  
web : [www.spanco.com.my](http://www.spanco.com.my)

## PENCETAK

Percetakan Lai Sdn Bhd  
No. 1, Persiaran 2/118C  
Kawasan Perindustrian Desa Tun Razak  
Cheras, 56000 Kuala Lumpur.  
Tel : 03-9173 1111 Faks : 03-9173 1969

## PERUNDING PENERBITAN

Executive Mode Sdn Bhd (317453-P)

Sila hantar komen, pandangan atau sumbangan karya anda kepada Sidang Pengarang seperti di alamat penerbit yang tertera di atas. Bahan penulisan hendaklah disertakan sekali dengan nama, alamat dan nombor telefon anda. Sidang Pengarang berhak melakukan penyuntingan sebelum karya diterbitkan.

# Pusat Servis Diiktiraf Perlu Tingkatkan Khidmat Seiring Komitmen SPANCO

Salam sejahtera dan Salam 1Malaysia.

KUALITI tiada had dan penamat. Justeru, meningkatkan kualiti adalah satu proses berterusan dan tanpa penghujung. Antaranya, program pemeriksaan kenderaan yang dinamakan Klinik Servis adalah untuk mempertingkatkan lagi kualiti perkhidmatan SPANCO kepada pelanggan secara berterusan.

Klinik Servis berlangsung sepanjang tahun di setiap negeri di seluruh negara. Ia merupakan satu khidmat tambah nilai membabitkan semua pelanggan termasuk pegawai-pegawai kanan dan penjawat-penjawat awam yang

menggunakan fleet Kerajaan Persekutuan di bawah seliaan SPANCO.

Peningkatan kualiti dalam program ini ialah melalui proses mengaudit setiap kenderaan di dalam fleet yang kini mencecah lebih 9,000 unit. Tidak kira di ceruk mana kenderaan itu berada, ia tetap tidak akan terlepas daripada pemeriksaan pasukan kami.

Antara tujuan utama audit dilakukan ialah untuk mengesan penggunaan alat ganti yang tidak tulen dan jika dijumpai, akan ditukar serta-merta. Pada masa sama, Pusat Servis Diiktiraf (PSD) yang didapati menggunakan alat ganti tiruan ini akan ditamatkan perkhidmatan. Ini kerana tindakan itu bukan sahaja melanggar syarat perjanjian mereka dengan SPANCO malah menjejaskan prestasi pemanduan dan mendedahkan pelanggan kepada risiko.

Tegas sekali, PSD perlu meningkatkan lagi servis mereka seiring komitmen SPANCO dalam memastikan perkhidmatan Pengurusan Fleet Profesional yang terbaik di rantau ini.

Ketegasan SPANCO juga adalah untuk memastikan setiap pelanggan mendapat perkhidmatan kereta yang sentiasa dijaga rapi dan bebas daripada sebarang masalah selain selesai mahupun selamat dipandu.

Kami juga ingin merakamkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada Unit Kemudahan Kereta, Kementerian Kewangan kerana telah bersama-sama membantu kami untuk merealisasikan Klinik Servis. Tanpa usaha mereka selain kerjasama pelanggan dan PSD-PSD, tentunya program ini tidak akan berhasil.

Sesungguhnya, Pengurusan Fleet Profesional komited sepenuhnya bagi menjayakan Klinik Servis ini. SPANCO berharap pelanggan mendapat faedah yang sebaik mungkin daripadanya. Oleh itu kerjasama anda semua amat diperlukan bagi memastikan usaha meningkatkan kualiti servis dan pemanduan kenderaan dicapai.

Mengorak langkah ke hadapan, SPANCO mempunyai perancangan yang lebih besar buat pelanggan. Kami baru sahaja selesai dan berjaya menjalani proses audit ISO bagi pusat servis utama kami. Ia bagi memperbaharui pengiktirafan kualiti yang terdahulu iaitu dari ISO9001-2000 kepada yang terkini iaitu ISO9001-2008.

Semoga 2010 menjanjikan era yang lebih produktif, cemerlang dan bermakna buat kita semua.

**Dato' Hamzah Mohd Salleh**  
Ketua Pegawai Eksekutif



PSD perlu meningkatkan lagi servis mereka seiring komitmen SPANCO dalam memastikan perkhidmatan Pengurusan Fleet Profesional yang terbaik di rantau ini.





# Klinik Servis Kekalkan Kualiti Perkhidmatan Secara Berterusan

PROGRAM pemeriksaan kenderaan dikenali sebagai Klinik Servis adalah tindakan untuk mengaudit semua kenderaan dan memastikan ketulenan alat ganti yang ditukar di semua Pusat Servis Diiktiraf (PSD) di seluruh negara.



*Pelanggan akan dibantu untuk mendaftarkan diri ke Klinik Servis.*

Mengaudit kesemua kenderaan di bawah fleet Kerajaan Persekutuan seliaan SPANCO dan tindakan serupa terhadap Pusat Servis Diiktiraf (PSD) membuktikan komitmen SPANCO untuk mengekalkan kepuasan pelanggan serta menyediakan tambah nilai pada servis sekali gus mempertingkatkan mutu perkhidmatan yang diberikan secara berterusan.

Justeru, program Klinik Servis dianjurkan sebagai sebahagian daripada tanggungjawab SPANCO terhadap keperluan pelanggan.

Klinik Servis membabitkan pelanggan, keseluruhan rakan sekerja SPANCO, operator PSD serta wakil Unit Kemudahan Kereta (UKK) dari Kementerian Kewangan.

Ia dilakukan sepanjang tahun dari semasa ke semasa, sama ada di Pusat Servis Wilayah (PSW), pusat servis EON atau Proton Edar serta PSD yang terpilih.

SPANCO memperuntukkan RM200 ribu setiap tahun bagi menjayakan program Klinik Servis di seluruh Malaysia.

Sejak dilancarkan, sebanyak 16 premis di seluruh Malaysia terbabit bagi tempoh 6 Julai hingga 6 November 2009 lalu.

Dengan menganjurkan program ini di peringkat negeri, pihak pengurusan dan servis SPANCO berpeluang bertemu terus dengan pelanggan bersama

kenderaan masing-masing. Ini pasti dapat mengeratkan lagi hubungan baik tiga pihak – SPANCO, pelanggan dan PSD.

Selain membantu urusan kehadiran dan pendaftaran pelanggan, rakan sekerja SPANCO akan melakukan pemeriksaan servis serta menyeluruh terhadap kenderaan.

Program biasanya berlangsung sehari atau dua hari tertakluk kepada sasaran jumlah kenderaan yang hendak diperiksa. Masa servis pula bermula jam 9 pagi hingga 5 petang.

Melalui program itu, kakitangan SPANCO akan bertanya kepada pelanggan mengenai sebarang masalah pada kenderaan, komponen atau alat ganti masing-masing yang perlu ditukar.

Jika pelanggan tidak dapat memaklumkan masalah yang dihadapi mereka, kakitangan SPANCO akan melakukan pemeriksaan 40 perkara pada kenderaan itu dan membaik pulih sebarang kerosakan yang dikesan.

Kerosakan yang lazim dikesan pada kenderaan sepanjang Klinik Servis itu ialah penggunaan alat ganti tiruan, calar dan lekuk, kerosakan dalaman, enjin kotor, boot berkarat, tayar rosak, kerosakan kecil yang tidak dilaporkan dan kerosakan bahagian bawah kenderaan.



**SPANCO**  
memperuntukkan  
RM200 ribu  
setiap tahun  
bagi menjayakan  
program Klinik  
Servis di seluruh  
Malaysia.



*Penggunaan alat ganti yang tidak tulen, kerosakan kecil yang tidak dilaporkan, calar dan kerosakan dalaman adalah antara yang dikesan semasa program diadakan.*



*Eksekutif Kanan Kawalan Senggaraan, Azhan Abdul (kiri) sedang melakukan pemeriksaan ke atas sebuah kenderaan sambil dibantu oleh rakan sekerja pusat servis Proton Edar semasa Klinik Servis berlangsung.*

Bagi kerosakan kecil yang dikesan, ia dibaiki serta-merta manakala bagi kes kerosakan serius, pihak SPANCO meminta pelanggan membuat temu janji untuk membawa kereta untuk dibaiki pada masa lain.

Melalui proses servis sebegini, rata-rata pelanggan sangat berpuas hati kerana mereka lebih suka kakitangan SPANCO sendiri yang melakukan pemeriksaan terhadap kenderaan mereka.

Ini kerana ada masalah yang sebelum ini gagal diselesaikan ketika servis dibuat di PSD. Melalui

program itu juga, pelanggan boleh membezakan servis yang diberikan oleh SPANCO dengan PSD.

Sesungguhnya, Klinik Servis turut mendedahkan rakan sekerja SPANCO dengan pelbagai perkara termasuk maklumat langsung dari pelanggan mengenai penyenggaraan kenderaan mereka.

Kakitangan SPANCO juga didedahkan mengenai tahap servis PSD dan begitulah sebaliknya, kakitangan di PSD mengetahui kaedah dan tahap pasukan SPANCO.



Rata-rata pelanggan sangat berpuas hati kerana mereka lebih suka kakitangan SPANCO sendiri yang melakukan pemeriksaan terhadap kenderaan mereka.

Kesempatan program ini juga digunakan oleh kakitangan SPANCO dan PSD untuk saling mengenali kerana selama ini perhubungan hanya melalui telefon atau emel.

Kesan baik lain melalui program ini ialah peningkatan kesedaran dan kefahaman pelanggan mengenai penjagaan kereta.



## Liputan bergambar: **Pengurusan SPANCO** **Turun Padang**

SELARAS komitmen terhadap pelanggan dalam memastikan kenderaan sentiasa sempurna dan selamat untuk dipandu, SPANCO telah menganjurkan 16 Klinik Servis dari Julai hingga November 2009.

Dalam tempoh itu, sejumlah 1,221 buah kereta jabatan-jabatan Kerajaan di seluruh negara berjaya dibawa masuk ke pusat-pusat servis terpilih dan diperiksa secara menyeluruh oleh pasukan SPANCO.

Berikut ialah liputan dan laporan secara ringkas.

### **1 EON Seri Manjung** 6 dan 7 Julai 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 50





## 2 EON Ipoh 8 - 10 Julai 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 91



Ketua Pegawai Eksekutif, Dato' Hamzah Mohd Salleh (tengah) dan Pengurus Besar Komersil, Mubarak Ali Gulam Rasul, meninjau kenderaan yang sudah diservis.



Mubarak dan Pengurus Khidmat Pelanggan, Suradi Sulaiman memperkatakan sesuatu mengenai kenderaan Hakim Mahkamah Tinggi Ipoh, Datuk Wan Arfah.



Eksekutif Akaun, Ibrahim Arshad melakukan pendaftaran pelanggan.



Mekanik melakukan pemeriksaan enjin.



Mubarak menerangkan program yang dianjurkan kepada dua pegawai perubatan Hospital Taiping.



Mekanik melakukan pemeriksaan berpanduan senarai semak disediakan.

## 3 EON Larkin 18 - 20 Julai 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 51



Dato' Hamzah (kiri) menjelaskan sesuatu kepada seorang pelanggan diperhatikan Ketua Pegawai Operasi EON, Badrul Feisal Abdul Rahim (dua dari kanan) dan Mubarak.



Pakar perubatan Hospital Sultanah Aminah mendengar penjelasan Pengurus Besar Servis, Peter Lim.



Eksekutif Akaun, Amir Zubaidi mengambil keterangan aduan masalah kenderaan seorang pelanggan.



Pemandu kenderaan Mahkamah Tinggi Johor Bahru mendengar penerangan Ibrahim mengenai servis yang dilakukan.



Hamidi melakukan pemeriksaan sebuah kenderaan yang dihantar.



Penolong Pengurus Kawalan Senggaraan, Richard Velayuthan (dalam kereta) meneliti notis peringatan servis.



## 4 EON Labuan 27 dan 28 Julai 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 46



Pengurus Khidmat Pelanggan, Suradi Sulaiman mendaftar sebuah kenderaan yang dihantar ke Klinik Servis.

Mekanik EON, Erwin membaiki kenderaan sambil dipantau Penolong Pengurus Kawalan Senggaraan SPANCO, Richard Velayuthan.



Kakitangan EON, Syed Ashaballah menyiapkan tugas.



Suradi (kanan) bersama seorang pelanggan.



Penukaran tayar dan pembaikan sistem gantungan sebuah kereta di Klinik Servis.



Zaidi dan mekanik, Nasharuddin tekun melakukan pemeriksaan terhadap kereta pelanggan.



Ketua Pegawai Eksekutif SPANCO, Dato' Hamzah Mohd Salleh (tengah) memerhatikan perjalanan program Klinik Servis bersama pegawai kanan EON Wilayah.



(Dari kiri) Dr. Lim Chong Hum, Dr. Lim Cheng Kooi dan Dr. Chuah Jit Aun berbincang mengenai Klinik Servis bersama-sama Pengurus Khidmat Pelanggan, Suradi Sulaiman.



Pengurus Besar Servis, Peter Lim (kanan) menjelaskan kepada Dr. Lim Chong Hum mengenai servis untuk kenderaan beliau.



Penolong Pengurus Kawalan Senggaraan, Richard Velayuthan meneliti enjin sebuah kenderaan yang diperiksa.



Peter Lim turut membantu kerja pembaikan kereta.

## 5 EON Kota Kinabalu 29 - 31 Julai 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 103



Mekanik SPANCO, Mokhzani mengesan kerosakan sebuah kenderaan pelanggan.



Taklimat untuk pegawai perubatan di Hospital Queen Elizabeth – antara pelanggan fleet terbesar di Sabah.



## 6 EON Miri 10 Ogos 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 23



Fomen, Sangar Manikkam (kiri) dan Penolong Pengurus Kawalan Senggaraan, Richard Velayuthan (kanan) melakukan penalaan enjin.



Sistem gantungan kenderaan turut diperiksa.



Petugas memastikan bendalir stereng kuasa pada paras mencukupi.



Ishak merekodkan butiran daripada sebuah kereta.



Eksekutif Kawalan Senggaraan, Mohamad Ishak Shukor memeriksa enjin.



Pelanggan, Alexander (kanan) mendengar penerangan kakitangan SPANCO.



Mubarak, Kamal, Teo dan David membincangkan langkah pembaikan sebuah kereta.



Pengurus Besar Komersil, Mubarak Ali Gulam Rasul dan anggota PDRM, Koperal Hazemi meneliti bahagian bawah kenderaan.

## 7 EON Kuching 11 - 14 Ogos 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 140



Pengurus Perhubungan Pelanggan, Suhaimi Hashim (kiri) dan Eksekutif Kawalan Senggaraan, Mohamad Ishak Shukor.



Barisan kenderaan untuk diperiksa.



Cik Bong mendaftarkan kenderaan pelanggan.



Mekanik, Ahmad Bajuri Ab Aziz mengisi borang senarai semak.



Bateri kereta diperiksa fomen, Sangar Manikkam.



## 8 Pusat Servis Wilayah - Batu Caves 3 - 5 September 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 171



*Penasihat Servis, Hafiz mendaftarkan pemandu yang menghantar kenderaan.*



*Mekanik, Fareed menukar tayar sebuah kereta.*



*Cermin tingkap kereta turut dibaik pulih.*



*Petugas Kawalan Senggaraan (dari kiri) Eksekutif, Abdel Aziz Shahrim, Eksekutif Kanan, Azhan Abdul dan mekanik, Suhairi menyemak senarai tugas.*

## 9 Pusat Servis Wilayah - Bangi 10 - 12 September 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 56



*Fomen, Hashim Aziz melakukan pemeriksaan di bahagian enjin.*



*Mekanik, Ahmad Bajuri Ab Aziz memeriksa kereta pelanggan.*



*Eksekutif Kanan Kawalan Senggaraan, Azhan Abdul menunjukkan kerosakan pada bahagian bawah kereta.*



*Eksekutif Akaun, Rohana Abdullah dan Ibrahim Arshad mendaftarkan pelanggan.*



*Mekanik, Mohd Fairul melakukan servis pada sebuah kenderaan.*



## **10** Tele Cekap, Seremban 2

5 dan 6 Oktober 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 54



*Azhan menyemak rekod kenderaan melalui sistem Fleet Online.*



*Peter Lim (kanan) meluangkan masa bersama pelanggan.*



*Pengurus Besar Servis, Peter Lim menjelaskan proses pembaikan kepada pelanggan dari Hospital Tuanku Jaafar.*



*Eksekutif Kanan Kawalan Senggaraan, Azhan Abdul memeriksa kereta yang dihantar ke bengkel.*



*Pembaikan giat dilakukan.*



*Fomen, Keong memeriksa kenderaan.*



## 11 Klinik Kereta Tampin 7 Oktober 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 15



Fomen, Keong menukar alat ganti yang rosak.



Antara kereta yang diperiksa sempena Klinik Servis.



Petugas selesai melakukan tugas pembaikan.



Eksekutif Kanan Kawalan Senggaraan, Azhan Abdul (tengah) dan Eksekutif, Ramesh Ramasamy menerangkan prosedur pemeriksaan kenderaan kepada pelanggan.



Pelanggan berhubung melalui telefon sementara kereta disiapkan oleh petugas SPANCO.



Petugas menukar tayar kereta sambil diperhatikan pelanggan.



## 12 EON Peringgit

8 dan 9 Oktober 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 94



Pengurus Besar Komersil, Mubarak Ali Gulam Rasul beramah mesra dengan pelanggan yang menyertai Klinik Servis.



Seorang pelanggan bergambar dengan Mubarak ketika mengambil kenderaan yang siap diservis.



Sebuah kereta dari Hospital Melaka diperiksa.



Kerja pembaikan giat dilakukan.

## 13 Proton Edar Alor Setar

19 dan 20 Oktober 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 80



Pengurus Kawalan Senggaraan, Azahari Md Lazim memberi taklimat kepada rakan sekerja SPANCO dan Proton Edar.



Dr. Abdul Rashid Said dari Hospital Tuanku Fauziah mendengar penerangan Azahari.



Eksekutif Kawalan Senggaraan, Abdul Rahman Mohamad Nawar memeriksa kereta pelanggan.



Eksekutif Akaun, Ahmad Zuhri Ikman Ahmad Zahar membantu pendaftaran pelanggan dari TUDM.



Kakitangan Proton Edar melakukan pembaikan.



Pemeriksaan teliti untuk setiap kenderaan.

Pemeriksaan bahagian bawah kenderaan.



## 14 Chin Car Centre, Ipoh

22 dan 23 Oktober 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 60



Eksekutif Akaun, Ahmad Zuhri Ikman Ahmad Zahar menghubungi pelanggan di sekitar Ipoh berhubung Klinik Servis.



Pengurus Kawalan Senggaraan, Azahari Md Lazim (Kiri) menerangkan sesuatu kepada Dato' Dr. Ramachandran ketika program berlangsung.



Eksekutif Kawalan Senggaraan, Abdul Rahman Mohamad Nawar membuka bonet kenderaan untuk diperiksa.



Fomen, Mat Arifin Saad (kanan) dan Eksekutif Kanan Kawalan Senggaraan, Azhan Abdul berbincang mengenai pembaikan.



Eksekutif Akaun, Ayman Tan memeriksa data kenderaan melalui sistem Fleet Online.



Kakitangan EON melakukan pembaikan pada sebuah kereta.

## 15 EON George Town

2 - 4 November 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 116



Fomen, Hashim Aziz melakukan pengubahsuaian bahagian bawah kereta.



Hashim dengan kenderaan yang diperiksa.



Alat ganti diperiksa.



## **16 EON Seberang Prai** 5 dan 6 November 2009

Jumlah kereta yang diperiksa: 71



*Eksekutif Akaun, Ayman Tan menguruskan pendaftaran pelanggan.*



*Mekanik, Hafis memeriksa kenderaan.*



*Pelanggan diberi penjelasan mengenai pembaikan.*



*Mekanik EON melakukan pembaikan kenderaan yang dihantar.*



*Kuhan memeriksa ketulenan alat ganti.*



*Fomen, Hashim Aziz (kanan) dan Hafis meneliti kerosakan bahagian enjin.*

## **Kesimpulan**

### **Apa yang dilakukan pelanggan**

SPANCO memerlukan kerjasama sepenuhnya daripada pelanggan bagi menjayakan program Klinik Servis. Mereka perlu hadir bersama kenderaan masing-masing ke Klinik Servis mengikut temujanji yang ditetapkan:

### **Apa yang dikesan oleh SPANCO**

- ❖ Penggunaan alat ganti tiruan.
- ❖ Calar dan lekuk.
- ❖ Kerosakan dalaman.
- ❖ Enjin kotor.
- ❖ Boot berkarat.
- ❖ Tayar rosak.
- ❖ Kerosakan kecil yang tidak dilaporkan.
- ❖ Kerosakan bahagian bawah kenderaan.

### **Tindakan SPANCO**

- ❖ Terhadap kenderaan: Alat ganti yang tidak tulen yang ditemui akan ditukar serta-merta.
- ❖ Terhadap Pusat Servis Diiktiraf:
  - Bagi kesalahan pertama, surat amaran dikeluarkan kepada PSD yang melakukan kesalahan itu.
  - Bagi kesalahan berulang, perkhidmatan PSD itu ditamatkan.

SPANCO memandang serius kesalahan yang dilakukan oleh mana-mana PSD dan akan mengambil tindakan tegas demi melindungi kepentingan dan keselamatan pelanggan.





**fokus**

# Klinik Servis di Alor Setar Berjaya

ALOR SETAR: Klinik Servis anjuran SPANCO dengan kerjasama wakil pusat servis terpilih berlangsung dengan jaya dan sempurna di sini dari 19 hingga 20 Oktober 2009 lalu.

Klinik berlangsung di cawangan Proton Edar iaitu Alor Setar Service Centre beralamat di No 221, Lot 888, Perusahaan Mergong 2, Jalan Gangsa.

Ini adalah kali ke-13 klinik yang sama dianjurkan sejak mula diperkenalkan pada Julai 2009 lalu. Klinik kali ini membabitkan kakitangan dan pegawai Kerajaan dari Kedah dan Perlis yang menggunakan kenderaan SPANCO.

Pasukan SPANCO yang mengendalikan klinik itu diketuai Pengurus Teknikal, Azahari Md Lazim; selain disertai Eksekutif Kanan Kawalan Senggaraan, Azhan Abdul; Eksekutif Kawalan Senggaraan, Abdul Rahman Mohamad Nawar; Fomen, Mat Arifin Saad; Eksekutif Akaun, Ahmad Zuhri Ikmal Ahmad Zahar; serta mekanik, Ahmad Baijuri Ab Aziz.

Turut serta pada hari kedua klinik itu ialah Pengurus Besar Komersil, Encik Mubarak Ali Gulam Rasul; dan Pengurus Besar Servis, Encik Peter Lim.

Proton Edar tidak ketinggalan menghantar empat pegawai dan kakitangan dari Wilayah Utara bagi membantu menjayakan program sulung bagi kawasan itu.

Sebanyak 80 kenderaan SPANCO dibawa masuk untuk tujuan diperiksa dan diservis. Sebanyak 42 unit kenderaan diterima pada hari pertama manakala 38 lagi pada hari kedua klinik berlangsung.

SPANCO turut mengesan beberapa penggunaan alat ganti yang tidak tulen selain kemalangan kecil yang tidak dilaporkan serta kerosakan lain.

Kesempatan ini turut diambil oleh kakitangan untuk beramah mesra bersama pelanggan selain bertanya dan berbincang mengenai masalah berkaitan perkhidmatan SPANCO yang dihadapi oleh mereka.

Berdasarkan tinjauan pendapat yang dibuat sepanjang dua hari klinik itu, rata-rata pelanggan mengalu-alukan penganjuran program berkenaan dan berharap ia akan diteruskan pada masa hadapan.



Sementara itu, Ketua Operasi Servis Serantau Proton Edar Wilayah Utara, **Encik Ikmal Hakim Mukhtar**, memaklumkan selain pengguna individu yang merangkumi jumlah terbesar pelanggan Proton Edar, pihaknya berhasrat terus mengekalkan pelanggan korporat dan fleet seperti SPANCO.

SPANCO memiliki lebih 9,000 unit kenderaan

Proton yang disewakan kepada Kerajaan Persekutuan setakat ini. Justeru, Proton Edar sangat berminat untuk terbabit sama di dalam program Klinik Servis yang dianjurkan.

"Melalui servis di klinik ini, kami tidak saja dapat meningkatkan lagi tahap kepuasan pelanggan malah dapat meningkatkan juga *throughput* pusat servis kami," katanya yang bertanggungjawab memantau prestasi cawangan dan wakil servis Proton Edar bagi seluruh Wilayah Utara iaitu Perak, Kedah, Pulau Pinang dan Perlis.

Beliau berkata, penganjuran klinik seperti ini juga dapat mempromosikan penggunaan alat ganti tulen bagi kenderaan yang digunakan.

Encik Ikmal berpuas hati dengan perjalanan klinik pemeriksaan itu walaupun terdapat sedikit kelemahan pada hari pertama seperti beberapa mesin angkut tidak berfungsi sepenuhnya kerana masalah bekalan elektrik.

Bagaimanapun beliau percaya kelemahan itu boleh diatasi pada masa hadapan.

"Kami akan mengkaji maklum balas yang diterima melalui projek sulung ini, dan jika memberi kesan dan mendapat sambutan, ia akan diteruskan pada masa hadapan," kata beliau.



Ketua Servis, Alor Setar Service Centre, **Encik Wan Mohd Rizuan Othman**, adalah peneraju utama di Pusat Servis Proton Edar cawangan bandar raya ini yang menjadi tuan rumah program dan melakukan beberapa persiapan rapi lebih awal bagi menjayakan klinik itu.

Beliau memaklumkan, selain kaunter khas yang disediakan untuk pelanggan SPANCO, pihaknya

menyediakan tiga juruteknik khas bagi menguruskan keperluan servis kereta SPANCO.

Bagi menghadapi pertambahan jumlah kereta SPANCO yang meningkat pada hari kedua, pihaknya menambah tiga lagi kakitangan menjadikan jumlah enam orang.

Selain itu, cawangan beliau turut mengurangkan jumlah temu janji servis dengan pelanggan perseorangan supaya lebih masa dan tenaga dapat ditumpukan kepada keperluan kenderaan SPANCO yang dibawa masuk pada hari program berlangsung.

Menyentuh mengenai pembekalan alat ganti pula, **Encik Wan Mohd Rizuan** berkata, alat ganti untuk kenderaan yang disenggarakan di pusat servis itu dibekalkan dari Pusat Alat Ganti Proton berpejabat di Prai, Pulau Pinang.

"Kereta akan siap dibaiki dengan alat ganti yang diperolehi itu pada keesokan harinya," katanya sambil menjelaskan bagaimana kes kehabisan stok alat ganti di tempat beliau diatasi.

Beliau berharap, melalui pendedahan Klinik Servis itu akan menarik lebih ramai kakitangan Kerajaan untuk menghantar kenderaan SPANCO ke sana.

Alor Setar Service Centre boleh dihubungi melalui : 04-734 5200 atau faksimili: 04-733 1619.



# Pelanggan Puas Hati Program Berjaya

ALOR SETAR: Rata-rata pelanggan yang menyertai Klinik Servis pada 19 dan 20 Oktober 2009 lalu berpuas hati dengan program berkenaan yang mereka sifatkan mencapai matlamat dan mahu terus diadakan sekurang-kurangnya dua kali setahun selepas ini.



**Encik Ismail Ahmad**, pemandu dari Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Negeri Perlis, adalah antara pelanggan pertama yang hadir ke klinik yang diadakan di Proton Edar cawangan bandar raya ini.

Beliau berpendapat, Klinik Servis yang julung-julung kali diadakan itu cukup bagus dan perlu dianjurkan lagi pada masa depan. Bagaimanapun, pemandu yang berkhidmat 15 tahun dengan JPJ itu mahu supaya ia tidak hanya diadakan di Kedah tetapi juga di Perlis.

"Jangan diadakan hanya ke Kedah tetapi Perlis juga supaya pelanggan di sana seperti saya tidaklah teruk sangat perlu bangun pagi untuk hantar kereta kami," kata Encik Ismail yang perlu bangun seawal jam 6 pagi pada hari itu.

**Lans Koperal Sulaiman Budin**, dari Cawangan Jenayah, Ibu Pejabat Daerah (IPD) Polis Pendang adalah seorang pemandu kenderaan di Cawangan Jenayah.

Beliau diberitahu mengenai Klinik Servis itu melalui jabatannya yang menerima surat dari Bukit Aman mengarahkan supaya kereta di bawah peneliaannya dihantar ke Proton



Edar Alor Setar pada 19 dan 20 Oktober 2009.

Lans Koperal Sulaiman berpendapat, klinik itu adalah satu program yang bagus untuk memastikan kereta sentiasa berada di dalam keadaan sempurna.

"Program ini perlu diteruskan dan dibuat sekurang-kurangnya dua kali setahun," katanya yang sebelum ini kerap menghantar kereta berkenaan ke Wakil Servis EON tidak jauh dari situ.



**Encik Mohamad Izani Daud**, adalah pemandu dari Institut Latihan Perindustrian (ILP) di Jitra.

Beliau yang berkhidmat dalam sektor perkhidmatan awam sejak 18 tahun yang lalu diberitahu mengenai Klinik Servis yang bakal diadakan itu melalui sepucuk surat daripada SPANCO.

Encik Izani berpuas hati dengan pengendalian klinik yang dianjurkan pada kali ini setelah meluangkan masa melihat kerja-kerja yang dilaksanakan oleh kakitangan SPANCO dan Proton Edar.

"Saya perhatikan semua berjalan lancar kerana apa yang hendak dibuat (membaiki kerosakan), kakitangan SPANCO akan beritahu kerosakannya," kata Izani.



**Dr. Ahmad Zalizan Zainul**, Pakar Radiologi dari Hospital Tuanku Fauziah, Kangar, Perlis pula menggunakan kereta rasmi jenis Perdana selama lebih tiga tahun dan setakat ini berpuas hati dengan perkhidmatan yang diterima.

Beliau dimaklumkan untuk menghantar kereta itu bagi menjalani pemeriksaan pada tarikh yang ditetapkan melalui surat rasmi yang diterima daripada SPANCO.

Dr. Ahmad berkata: "Bagus diadakan tetapi kalau diadakan satu klinik di Perlis lagi baik."



**Dr. Meor Zamari Meor Kamal**, Ketua Jabatan Patologi, Hospital Sultanah Bahiyah dekat sini mempunyai pengalaman kereta terkandas pada 2008 apabila tayar kereta Perdana yang dinaiki pancit.





**fokus**

Baru-baru ini, bateri keretanya pula tidak berfungsi.

Bagaimanapun, beliau tidak berpuas hati dengan respons yang diberikan kakitangan yang mengendalikan talian bebas tol 24 jam, yang pada pendapatnya perlu lebih proaktif.

Namun Dr. Meor menyambut baik Klinik Servis yang dianjurkan SPANCO buat pertama kali di bandar raya ini.

"Bagus kalau dibuat di setiap negeri setahun sekali kerana kita boleh periksa semua benda yang dilakukan pada kenderaan kita," katanya.



**Dr. Appava a/l Rajoo**, Perunding Perubatan Kanan, Hospital Kulim diperuntukkan dengan sebuah kereta rasmi jenis Perdana yang dipandu sejak tiga tahun lalu.

Dr. Appava dimaklumkan lima hari sebelum itu oleh seorang kakitangan SPANCO mengenai Klinik Servis yang akan dianjurkan di cawangan Proton Edar.

Beliau yang menetap di Sungai Petani dan bertugas di Kulim tiba pada jam 8 pagi dan menjadi pelanggan pertama yang hadir pada hari kedua klinik dianjurkan.

Kereta beliau siap diservis pada jam 10.15 pagi. Antara pembaikan yang dilakukan ialah menukar suis tingkap kuasa utama selain melakukan servis berjadual yang lazim.

Beliau berpendapat, adalah bagus bagi SPANCO melakukan pemeriksaan berkenaan dan ia harus diteruskan pada masa depan.

Mengenai Proton Perdana yang digunakan, beliau gembira dengan prestasi kereta itu tetapi merasa akan

lebih teruja jika dapat disediakan ciri baru seperti pengubah suai tempat duduk automatik (seat recliner adjuster), pelindung sinaran matahari di tempat duduk belakang (shade at the back) dan mungkin juga GPS.



**Dato' Dr. Ragupathy Naidu a/l Ramanujam**, Pakar Pembedahan Kanan, Hospital Sultanah Bahiyah adalah seorang daripada hampir 2,000 pengguna rasmi yang sangat berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan.

Beliau dimaklumkan mengenai Klinik Servis melalui pekeliling yang menjemputnya supaya menghantar kereta pada tarikh dan masa ditetapkan.

Beliau menyambut baik pengumuman klinik itu dan secara ikhlas berpendapat ia satu program yang bagus.

"Ia memang hebat. Bila lagi kita boleh mendapatkan perkhidmatan seperti ini di mana pakar teknikal dalam penyenggaraan kereta didatangkan khas ke tempat anda untuk memeriksa kenderaan anda secara menyeluruh," katanya dengan penuh semangat.

"Perkhidmatan di sini juga baik di mana setiap kerosakan kereta saya diperbaiki dengan sempurna," katanya lagi.

Dato' Dr. Ragupathy turut menyuarakan sokongan terhadap pengeluaran kereta nasional Proton dan melihat pembabitan Malaysia di dalam industri automotif sebagai satu langkah bijak dan berani serta perlu disokong oleh segenap lapisan rakyat negara ini.

### **Pendapat Pelanggan di Batu Caves**



Saya lazimnya menghantar kereta untuk servis berjadual dan pembaikan ke pusat servis EON di Pandamaran, Selangor.

Saya rasa program ini bagus kerana kerosakan kenderaan dapat dikesan serta dibaiki selain apa jua pembaikan yang dilakukan oleh EON Pandamaran boleh diteliti sekali lagi oleh pusat servis utama SPANCO.

**LK1 PKM Zakri Mokhtar**  
**TLDM, Pelabuhan Klang**

### **Pendapat Pelanggan di Bangi**



Ketika ini ada enam unit kereta SPANCO di Markas 48 Kor Polis Tentera DiRaja di mana pelbagai persiapan termasuk kenderaan perlu dilakukan bagi memastikan pasukan kami sentiasa siap siaga.

Justeru saya mengalu-alukan pengumuman klinik servis oleh SPANCO kerana program ini selaras dengan keperluan unit saya untuk sentiasa berada di dalam keadaan siap sedia.

**Koperal Adimas Ismail**  
**Markas 48, CSJ KPTD**



# Pusat Servis Batu Caves Dinaiktaraf Penuhi Peningkatan Saiz Fleet

SEIRING saiz fleet yang meningkat, pusat servis utama SPANCO iaitu Pusat Servis Wilayah Batu Caves (PSW Batu Caves) dinaiktaraf fasilitinya bagi memenuhi pertambahan jumlah kereta yang hendak diservis.

Jumlah kereta yang disenggara dan dikawal selia di bawah fleet Kerajaan Persekutuan meningkat dengan begitu mendadak sekali iaitu daripada 5,000 unit pada 2005 kepada lebih 9,000 unit tahun ini.

Justeru, peningkatan itu memerlukan kemudahan ruang penyimpanan kereta dan alat ganti yang lebih luas sekali gus turut mendorong tambahan barisan tenaga kerja mahir lebih ramai.

Antara kerja pengubahsuaian yang dilakukan di PSW Batu Caves ialah:

**1. Pondok Pengawal:** Struktur premis itu dipertingkatkan dengan membina pintu pagar elektrik bagi melancarkan proses kenderaan keluar masuk. Langkah







*Petak letak kereta berpagar dan berkunci di mana kereta-kereta ganti UKK ditempatkan.*

*Seorang pelanggan sedang menunggu di ruang rehat terbuka yang baru.*



*Ruang stor bertambah dari 721 kaki persegi ke 980 kaki persegi.*

itu juga bertujuan meningkatkan tahap keselamatan pusat servis berkenaan.

#### **2. Tempat Letak Kereta Pelawat:**

Ruang memakir kereta ditambah 40 petak lagi bagi menampung kehadiran pelawat yang semakin ramai.

**3. Stor Alat Ganti:** Ruang stor dipindah dan diperbesarkan bagi menempatkan inventori alat ganti yang bukan saja lebih banyak malah lebih penting ialah ada ruang untuk pelbagai keperluan ketika penambahan jumlah dan model kenderaan yang perlu disenggarakan.

Penempatan semula stor alat ganti

menyaksikan penambahan kapasiti stor dari 721 kaki persegi ke 980 kaki persegi.

Manakala pergerakan alat ganti pula meningkat dari 11 SKU ke 45 SKU di mana SKU adalah unit simpanan stok.

#### **4. Tempat Letak Kereta UKK:**

Kini diperuntukkan tempat khas dan berpagar bagi meletakkan kereta-kereta gantian di bawah Unit Kemudahan Kereta (UKK), Kementerian Kewangan.

#### **5. Ruang Rehat Terbuka:**

Pengubahsuaian ini menyediakan ruang yang dilengkapi kipas angin dan alat pendingin air minuman dengan kapasiti tempat duduk sehingga boleh memuatkan 16 orang pada satu masa.

Pastinya, langkah menaiktaraf PSW Batu Caves adalah seiring hasrat dan komitmen SPANCO untuk menyediakan kemudahan serta perkhidmatan yang terbaik sekali gus sentiasa diperbaharui dari masa ke semasa demi memenuhi kepuasan pelanggan.

PSW Batu Caves adalah satu daripada dua pusat servis utama SPANCO yang disediakan khusus untuk menyelia dan menyenggarakan kereta pegawai dan kakitangan awam di bawah fleet Kerajaan Persekutuan.

Pusat Servis yang selesa dan dilengkapi peralatan automotif termaju ini mula beroperasi pada Julai 2005 setelah berpindah dari premis asal di Segambut, Kuala Lumpur.

Selain berfungsi sebagai pusat servis wilayah, PSW Batu Caves menjadi nadi pengurusan fleet dengan menempatkan Ibu Pejabat SPANCO yang turut berpindah ke situ, Ogos 2009 lalu.

Dengan keluasan binaan 24,254 kaki persegi, PSW Batu Caves yang turut menjadi sebuah wakil servis Proton Edar, kini menyenggarakan 70 unit kereta sehari. Jumlah itu dijangka meningkat sehingga 100 unit kereta sehari menjelang 2010.



Langkah menaiktaraf PSW Batu Caves adalah seiring hasrat dan komitmen SPANCO untuk menyediakan kemudahan serta perkhidmatan yang terbaik sekali gus sentiasa diperbaharui dari masa ke semasa demi memenuhi kepuasan pelanggan.



## Keharmonian, Perpaduan



# Terserlah Dalam SPANCO

GAGASAN 1Malaysia yang diketengahkan oleh Perdana Menteri, YAB Datuk Seri Najib Tun Razak, berteraskan kepada nilai-nilai murni berpaksikan antara lain meraikan kemajmukan masyarakat berbilang kaum di negara ini. Suasana ini turut wujud di kalangan rakan sekerja SPANCO yang sejak penubuhannya menerapkan konsep kepelbagaian kaum dalam organisasi pengurusan dan operasinya.

Lihat saja barisan kakitangan SPANCO bermula dari pihak pengurusan atasan, eksekutif dan teknikal hingga ke peringkat rakan sekerja perkeranian terdiri daripada orang Melayu, Cina dan India selain etnik Bumiputera dari Sabah dan Sarawak.

Kepelbagaian dan keserasian mereka terpancar dalam urusan seharian di pejabat mahupun pusat servis malah ada kakitangan yang memanjangkan perhubungan itu sehingga ke jinjang pelamin.

Seorang fomen, Sangar Manikkam, yang 15 tahun berkhidmat dengan SPANCO, menyifatkan rakan sekerja beliau seperti keluarga sendiri.

"Tidak kira sama ada India, Melayu, Cina atau bangsa apa sekalipun, saya menganggap rakan-rakan sekerja di sini sebagai kawan saya. Mereka seperti keluarga saya sendiri dan saya tidak melihat mereka sebagai kaum lain," katanya.

Zamzuri Abdul Hamid, seorang mekanik Gred I berkata, rakan sekerja SPANCO sentiasa bersatu hati dan tenaga demi kejayaan bersama.

"Kami memang sudah lama mengamalkan konsep 1Malaysia. Walaupun kami datang dari pelbagai latar budaya yang mungkin berbeza tetapi di SPANCO, kami akan ketepikan itu semua," katanya yang juga sudah 15 tahun dengan syarikat itu.

"Sejak menyertai SPANCO, saya lihat hubungan antara kaum di sini baik. Kami sentiasa meluangkan masa bersama seperti melakukan aktiviti riadah dan menghadiri rumah terbuka dalam mengukuhkan lagi persahabatan kami," kata Tan Swee Kian, mekanik Gred III yang baru tiga tahun bersama SPANCO.

Aktiviti riadah memeriahkan lagi suasana kerja dan semangat kekitaan

dalam SPANCO. Antaranya, penganjuran pelbagai acara sukaneka pada sambutan hari keluarga atau aktiviti yang dianjurkan oleh Kelab Sukan dalam memperkukuhkan lagi hubungan sesama kakitangan malah membuka peluang ahli keluarga mengenali ahli keluarga lain dalam suasana harmoni dan penuh persefahaman.



Kami memang sudah lama mengamalkan konsep 1Malaysia. Walaupun kami datang dari pelbagai latar budaya yang mungkin berbeza tetapi di SPANCO, kami akan ketepikan itu semua.



Untuk Kereta Anda,  
 Pusat Servis Wilayah Di Batu Caves,  
 Selangor Menggunakan Hanya  
 Peralatan Yang **Terbaik Dan Menepati**  
**Piawaian Mutu Tertinggi Yang**  
**Ditetapkan Oleh SPANCO.**



**Proton Advance Diagnostic Tool (PADT):**

Mengesan, merekod dan membetulkan kerosakan pada sistem elektronik serta menguji komponen penggerak kereta.



**Alat penjajaran roda berkomputer:**

Untuk pelarasan tepat sistem geometri stereng dengan menggunakan perisian komputer terkini.



**Alat pam minyak enjin pneumatik & Pengumpul sisa:**

Menyedut keluar minyak enjin yang sudah digunakan terus ke dalam bekas pengumpul sisa minyak. Pembuangan sisa minyak mematuhi piawaian yang ditetapkan Jabatan Alam Sekitar.



**Pengecas gas pendingin udara automatik:**

Untuk vakum pantas dan cas semula gas pendingin udara.



**Dispenser minyak enjin:**

Memastikan kebersihan persekitaran melalui penuangan minyak enjin pada sukat yang tepat tanpa tumpahan.



**Sistem Maklumat Pengurusan Fleet Bersepadu:**

Melicinkan kerja-kerja senggaraan dan pembaikan. Melalui sistem ini, sejarah kenderaan termasuk kerosakan yang pernah dialami boleh dicapai dalam masa sebenar secara dalam talian.





# **Janganlah membahayakan nyawa anda dan orang lain. Sentiasa gunakan tali keledar di belakang.**



**Gunakan Tali Pinggang Keledar Di Belakang.  
Anda Mampu Mengubahnya.**

Bila berlaku kemalangan pada kelajuan 50km/j, penumpang belakang seberat 60kg boleh menghentam tempat duduk hadapan dengan kesan impak sebanyak 2.4 tan. Impaknya serupa seperti dihempap oleh seekor gajah. Sudah tentu ia boleh membunuh. Jadi jika anda rasakan tali keledar belakang cuma perhiasan, cuba bayangkan apa yang mungkin berlaku sekiranya anda tidak menggunakannya. Ada sebabnya mereka di hadapan memakai tali keledar. Anda di belakang juga patut berbuat demikian.

Layari **[www.PanduCermat.org.my](http://www.PanduCermat.org.my)** untuk maklumat lanjut.