



GARIS PANDUAN PELAKSANAAN MYSTERY SHOPPING



UNIT PEMODENAN TADBIRAN
DAN PERANCANGAN PENGURUSAN MALAYSIA
JABATAN PERDANA MENTERI

Hak Cipta Terpelihara

© Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)

Hak cipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan mana-mana bahagian daripada bahan cetakan ini atau memindahkannya ke dalam sebarang bentuk melalui sebarang cara, sama ada secara elektronik atau mekanik, termasuk fotokopi, rakaman, atau sebarang bentuk penyimpanan maklumat dan sistem menyalin, sebelum mendapat keizinan bertulis daripada Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).



Diterbitkan oleh:

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia,
Jabatan Perdana Menteri,
Aras 6, Blok B2, Kompleks Jabatan Perdana Menteri,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 PUTRAJAYA.
(www.mampu.gov.my)

Edisi Pertama 2015

KANDUNGAN

PRAKATA.....	i
TUJUAN.....	1
LATARBELAKANG.....	1
TAKRIFAN.....	1
METODOLOGI PELAKSANAAN.....	2
KAEDAH PELAKSANAAN.....	5
STRUKTUR TADBIR URUS.....	7
PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB.....	7
ETIKA PEGAWAI PEMANTAU.....	8
DOKUMEN RUJUKAN PELAKSANAAN MYSTERY SHOPPING.....	9
PENUTUP.....	9
SUMBER RUJUKAN.....	20

SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran A:** Carta Alir Prapelaksanaan *Mystery Shopping*
- Lampiran B:** Carta Alir Semasa Pelaksanaan *Mystery Shopping*
- Lampiran C:** Carta Alir Pascapelaksanaan *Mystery Shopping*
- Lampiran D:** Borang Soal Selidik Kualiti Penyampaian Perkhidmatan Berasaskan Perspektif Pelanggan
- Lampiran E:** Senarai Semak Kualiti Penyampaian Perkhidmatan
- Lampiran F:** Format Slaid Pelaporan *Mystery Shopping*
- Lampiran G:** Contoh Laporan *Mystery Shopping* Kepada Agensi Dinilai
- Lampiran H:** Senarai Rujukan

PRAKATA

KETUA PENGARAH



Terlebih dahulu, saya ingin memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia dan izin-Nya MAMPU berjaya menghasilkan Garis Panduan Pelaksanaan *Mystery Shopping*. Garis panduan ini memperincikan kaedah pelaksanaan, peranan dan tanggungjawab serta etika Pegawai Pemantau dalam melaksanakan program-program *Mystery Shopping* MAMPU.

Kerajaan telah melaksanakan pelbagai inisiatif untuk memastikan sistem penyampaian perkhidmatan awam Malaysia yang efektif dan efisien. Misalnya, program turun padang sebagaimana yang disarankan oleh Ketua Setiausaha Negara pada tahun 2013 yang menggalakkan seorang pemimpin yang berada di mana-mana peringkat termasuk kepimpinan organisasi mengadakan lawatan mengejut dan melihat sendiri apa-apa yang terjadi pada peringkat akar umbi. Pendekatan ini juga adalah selaras dengan konsep Merakyatkan Perkhidmatan Awam, iaitu penjawat awam perlu “memasang telinga dan membuka mata” bagi mengetahui masalah dan keperluan awam serta memahami masalah yang dihadapi oleh pegawai dan kumpulan pelaksana.

Pada peringkat MAMPU, fokus pelaksanaan *Mystery Shopping* adalah untuk memastikan pengekalan kualiti penyampaian perkhidmatan terhadap program-program utama, seperti Penilaian Penarafan Bintang (Indeks SSR), Inisiatif Pemantauan Teknologi Maklumat dan Komunikasi dan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA). *Mystery Shopping* juga merupakan aktiviti yang menyokong dasar atau inisiatif baharu Kerajaan, seperti *1Malaysia Customer Service of Civil Servants (1SERVE)* yang diselaraskan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA).

Sehubungan dengan itu, besarlah harapan saya agar garis panduan ini dapat dimanfaatkan sepenuhnya dan menjadi sumber rujukan utama kepada pegawai-pegawai di MAMPU khususnya dan boleh dijadikan panduan kepada agensi sektor awam yang lain secara amnya dalam usaha memartabatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam yang berkualiti di Malaysia.

DATO' SERI ZAINAL RAHIM BIN SEMAN

TUJUAN

Garis panduan ini disediakan bertujuan untuk menerangkan mekanisme pelaksanaan *Mystery Shopping*, peranan dan tanggungjawab serta etika Pegawai Pemantau semasa melaksanakan *Mystery Shopping*.

LATAR BELAKANG

Dalam melaksanakan pelbagai inisiatif untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan, penekanan kepada pandangan rakyat, pelanggan dan pihak berkepentingan sentiasa diberikan keutamaan. Bagi mencapai hasrat ini, Kerajaan telah mengambil pelbagai langkah untuk memperkuuh sistem penyampaian perkhidmatan awam, seperti yang digariskan dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008, "Panduan Pengurusan Perhubungan Awam". Pekeliling ini menjelaskan pendekatan agensi kerajaan dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan secara lebih responsif, cekap dan berkesan.

MAMPU telah menjadikan *Mystery Shopping* sebagai salah satu aspek penting dalam mengukur tahap kualiti penyampaian perkhidmatan. Penekanan adalah kepada pelibatan secara terus dengan pihak pelanggan untuk mendapatkan maklum balas berhubung kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi-agensi sektor awam. Hasil penemuan *Mystery Shopping* dilaporkan dalam Mesyuarat Pengurusan Tertinggi MAMPU dan forum-forum lain yang bersesuaian, seperti Mesyuarat Panel Merakyatkan Perkhidmatan Awam (Panel MPA) dan Mesyuarat Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Perkhidmatan (KSU/KP).

TAKRIFAN

Mystery Shopping merupakan kaedah untuk mengukur kualiti perkhidmatan atau pematuhan peraturan dan boleh juga digunakan untuk mengumpul maklumat tertentu mengenai produk dan perkhidmatan. Dalam konteks MAMPU, proses pemantauan memberikan tumpuan terhadap tahap pelaksanaan dasar, seperti Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam (PKPA), surat arahan, garis panduan dan peraturan-peraturan lain yang sedang berkuat kuasa.

METODOLOGI PELAKSANAAN

Mystery Shopping merupakan satu kaedah menilai prestasi perkhidmatan berdasarkan perspektif pelanggan. Kaedah ini dilaksanakan ke atas organisasi yang dinilai tanpa sebarang makluman atau notis lawatan terlebih dahulu. Penilaian keberkesanan objektif *Mystery Shopping* bergantung pada pemilihan kaedah pendekatan yang boleh dipraktikkan seperti yang berikut:



Pengurusan tertinggi turut terlibat dalam aktiviti turun padang.

(a) Pemerhatian

Kaedah pemerhatian ini digunakan bagi menilai organisasi daripada perspektif pelanggan. Kaedah ini dilaksanakan oleh Pegawai Pemantau yang menyamar sebagai pelanggan atau pelanggan yang dilantik secara sah untuk membuat pemerhatian kepada kecekapan, kemudahan, layanan dan sikap pegawai semasa menjalankan tugas. Kaedah ini memerlukan Pegawai Pemantau mengadakan lawatan turun padang ke agensi bagi tujuan penilaian.



Lawatan turun padang bagi menilai kualiti penyampaian perkhidmatan.

(b) Soal Selidik

Kaedah ini memerlukan Pegawai Pemantau bersemuka dengan pelanggan sejurus selepas pelanggan selesai berurusan dengan agensi berkenaan. Pelanggan diminta untuk mengisi borang soal selidik berdasarkan perkhidmatan yang telah diterima. Di samping itu, pelanggan digalakkan untuk memberikan cadangan atau pandangan bagi meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan oleh penjawat awam di agensi berkenaan. Soalan-soalan yang disediakan dalam borang soal selidik adalah mengikut keperluan dan kesesuaian agensi.



Kaedah soal selidik diguna pakai bagi mendapatkan maklum balas pelanggan.

(c) Panggilan Telefon

Kaedah panggilan telefon juga digunakan untuk menilai keberkesanaan perkhidmatan yang diberikan oleh agensi melalui panggilan telefon seperti tempoh menjawab panggilan, kemesraan layanan dan tahap pengetahuan pegawai mengenai perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi berkenaan. Bagi tujuan ini, Pegawai Pemantau akan membuat panggilan telefon kepada telefonis atau pegawai yang bertanggungjawab untuk membuat pertanyaan berkaitan dengan perkhidmatan yang diberikan.



Panggilan telefon bagi menilai kualiti perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan.

(d) Temu Bual

Temu bual merupakan proses mendapatkan maklumat secara terus daripada pelanggan melalui komunikasi secara lisan. Hasil dapatan temubual kebiasaannya dijadikan elemen tambahan dalam menentukan kesahihan prestasi sesebuah agensi.



Pengumpulan maklumat mengenai tahap kualiti perkhidmatan secara temu bual.

(e) Pemantauan Secara Maya

Penilaian laman sesawang merupakan kaedah yang digunakan untuk menilai keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan melalui saluran alternatif yang disediakan oleh agensi. Kaedah mengakses laman sesawang digunakan misalnya untuk menilai tempoh masa muat turun borang, ketepatan dan kejelasan maklumat, kemesraan pengguna, kemudahan interaktif yang disediakan dan memiliki ciri-ciri asas laman sesawang rasmi agensi kerajaan yang ditetapkan.



Pengaplikasian teknologi maklumat dan komunikasi bagi pemantauan secara maya.

KAEDAH PELAKSANAAN

Pelaksanaan *Mystery Shopping* yang teratur dan sistematik adalah amat penting supaya maklumat yang diperoleh lebih telus, tepat dan secara langsung dapat mengenal pasti isu serta masalah kumpulan sasar. Secara amnya, kaedah pelaksanaan *Mystery Shopping* boleh dibahagikan kepada tiga peringkat seperti yang berikut:

- (a) Peringkat 1: Prapelaksanaan;
- (b) Peringkat 2: Semasa Pelaksanaan; dan
- (c) Peringkat 3: Pascapelaksanaan.

(a) Peringkat 1: Prapelaksanaan

Prapelaksanaan merupakan peringkat pertama atau proses persediaan yang dilakukan sebelum lawatan *Mystery Shopping* terhadap agensi yang telah dikenal pasti. Proses peringkat prapelaksanaan ini adalah seperti **Rajah 1** yang berikut:

Rajah 1:
Proses peringkat prapelaksanaan *Mystery Shopping*.



(b) Peringkat 2: Semasa Pelaksanaan

Peringkat kedua pelaksanaan merujuk kepada siri kegiatan yang dilaksanakan secara tersusun dan terancang dalam mengendalikan *Mystery Shopping* untuk mencapai objektif yang ditetapkan. Proses peringkat semasa pelaksanaan *Mystery Shopping* adalah seperti **Rajah 2** yang berikut:

Rajah 2:
Proses peringkat semasa pelaksanaan *Mystery Shopping*.



(c) Peringkat 3: Pascapelaksanaan

Peringkat pascapelaksanaan *Mystery Shopping* merujuk kepada proses menilai tahap pencapaian *Mystery Shopping* dan kesan keseluruhan terhadap pelaksanaan program ini dengan menganalisis hasil penemuan semasa lawatan turun padang. Proses pascapelaksanaan *Mystery Shopping* adalah seperti **Rajah 3** yang berikut:

Rajah 3:
Proses pascapelaksanaan *Mystery Shopping*.



STRUKTUR TADBIR URUS

Hasil penemuan *Mystery Shopping* boleh dilaporkan dalam mana-mana forum rasmi yang ditetapkan seperti Mesyuarat Pengurusan Kanan MAMPU atau Mesyuarat Pengurusan MAMPU ataupun mesyuarat lain, seperti Mesyuarat Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Perkhidmatan (KSU/KP).



Mesyuarat Peringkat Kanan MAMPU.



Mesyuarat Peringkat Tertinggi Perkhidmatan Awam.

PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB

Bagi memastikan pelaksanaan program *Mystery Shopping* di MAMPU berkesan dan mencapai matlamat, peranan pihak yang terlibat telah ditetapkan seperti yang berikut:

(a) Ketua Pengarah MAMPU

- (i) Memberikan arahan atau meluluskan permohonan untuk melaksanakan *Mystery Shopping*.
- (ii) Meneliti laporan dan mempertimbangkan cadangan tindakan susulan hasil pembentangan *Mystery Shopping*.
- (iii) Membentangkan laporan dalam Mesyuarat Peringkat Tertinggi Perkhidmatan Awam atau mana-mana mesyuarat yang ditetapkan mengikut keperluan projek masing-masing (sekiranya perlu).

(b) Pasukan Pegawai Pemantau

- (i) Menyediakan senarai semak yang dikemaskini.
- (ii) Menjalankan *Mystery Shopping* seperti yang telah diarahkan.
- (iii) Mengikut etika dan mematuhi peraturan yang ditetapkan.
- (iv) Melaporkan penemuan.



ETIKA PEGAWAI PEMANTAU

Pegawai-pegawai yang dilantik untuk melaksanakan Mystery Shopping hendaklah mempunyai sifat bertanggungjawab, telus dan berintegriti serta mematuhi perkara yang berikut:

- (i) Menjalankan tanggungjawab dengan profesional, adil, saksama dan berhemah.
- (ii) Menjaga etika, tata kelakuan dan pemakaian semasa melaksanakan tugas bersesuaian dengan keadaan persekitaran dan objektif Mystery Shopping.
- (iii) Memastikan supaya perkara yang sensitif dan di luar bidang penilaian tidak disentuh sepanjang melaksanakan Mystery Shopping mahupun semasa berinteraksi dengan pelanggan.



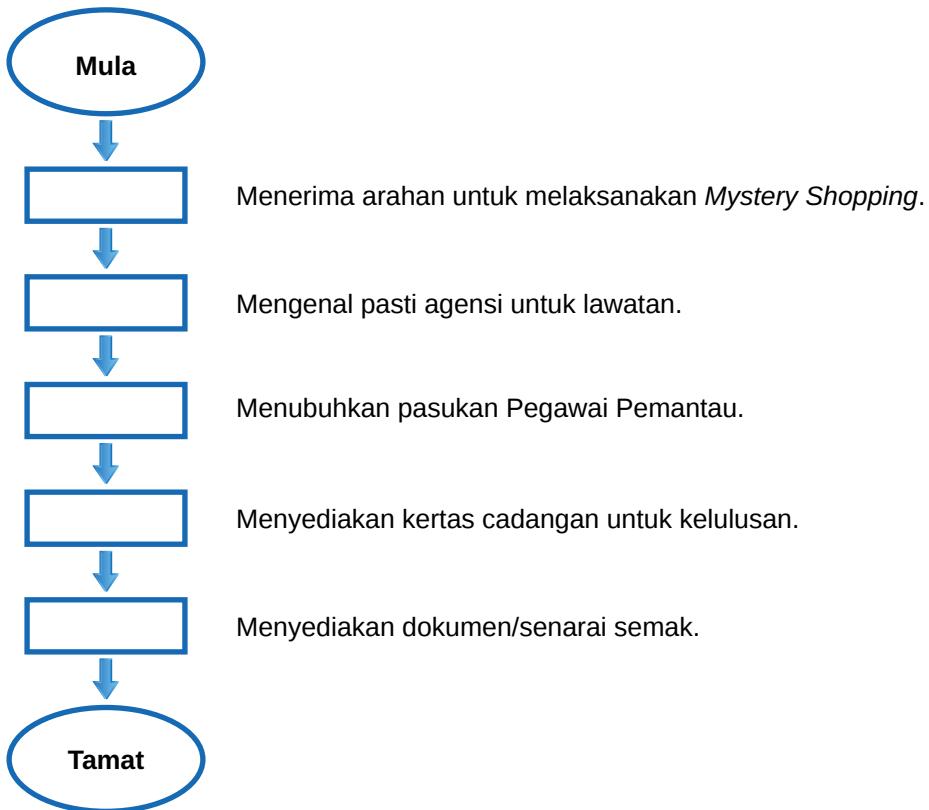
- (iv) Memastikan kriteria penilaian dan skop *Mystery Shopping* difahami sepenuhnya dalam membuat penilaian yang standard dan berkualiti.
- (v) Memastikan supaya tiada pemalsuan maklumat semasa pelaksanaan aktiviti *Mystery Shopping*.
- (vi) Melaksanakan *Mystery Shopping* dalam tempoh masa yang ditetapkan.

DOKUMEN RUJUKAN PELAKSANAAN *MYSTERY SHOPPING*

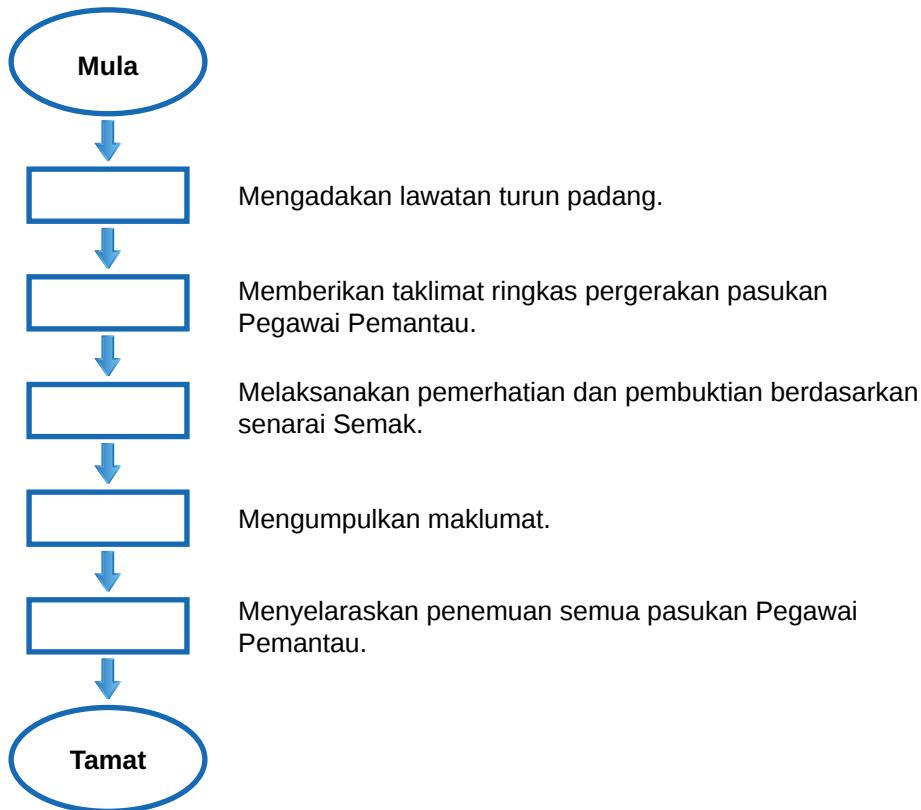
Garis panduan ini diharap dapat menghasilkan mekanisme umum pelaksanaan *Mystery Shopping* menggunakan standard yang sama oleh Pegawai-pegawai MAMPU, khususnya dari segi metodologi penilaian, kaedah pelaksanaan, sistem tadbir urus, peranan dan tanggungjawab dan etika pegawai pemantau. Antara dokumen yang boleh dirujuk dalam melaksanakan *Mystery Shopping* termasuklah carta alir, borang soal selidik, senarai semak, format laporan dan sumber rujukan *Mystery Shopping* seperti dalam lampiran.

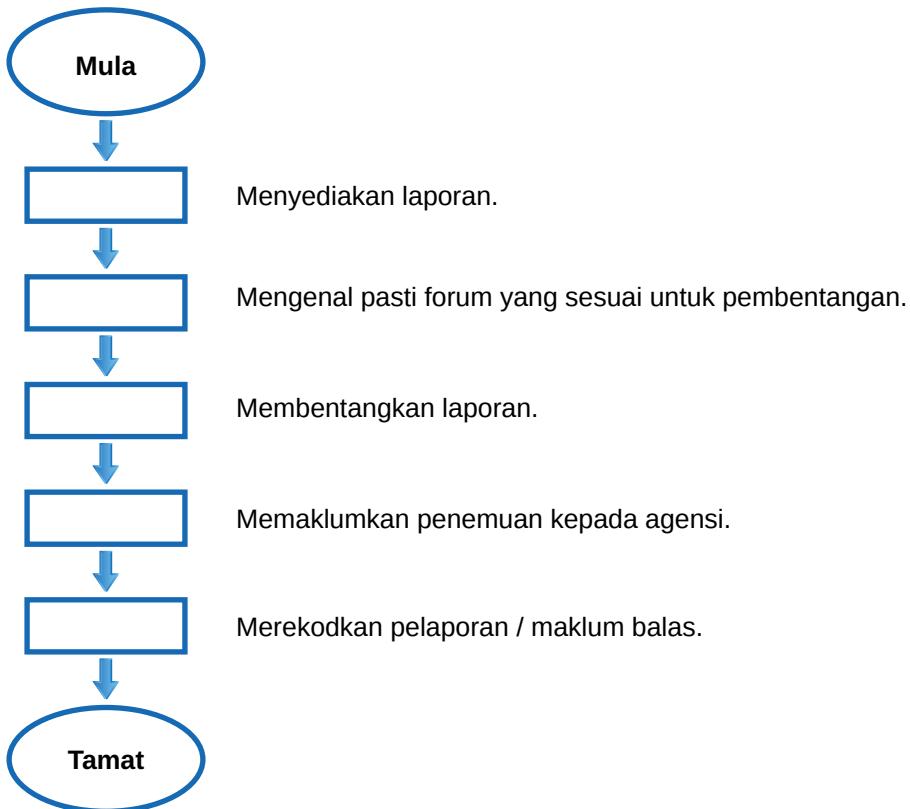
PENUTUP

Garis panduan ini merupakan salah satu inisiatif MAMPU bagi meningkatkan keberkesanannya sistem penyampaian perkhidmatan awam melalui pelaksanaan program *Mystery Shopping*. Panduan ini berfungsi sebagai sumber rujukan asas, bersifat dinamik serta boleh ditambah baik mahupun diubah suai berdasarkan kreativiti dan kesesuaian pelaksanaan untuk agensi sektor awam.

LAMPIRAN A**CARTA ALIR PRAPELAKSANAAN MYSTERY SHOPPING**

CARTA ALIR SEMASA PELAKSANAAN MYSTERY SHOPPING



LAMPIRAN C**CARTA ALIR PASCAPELAKSANAAN MYSTERY SHOPPING**

LAMPIRAN D



**SOAL SELIDIK KUALITI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN
BERASASKAN PERSPEKTIF PELANGGAN**

Arahan: Sila **tandakan (✓)** dan lengkapkan Bahagian A dan B berdasarkan pengalaman anda berurusan dengan agensi berkenaan sebelum ini.

Maklumat Agensi	
Kementerian/Jabatan/Agenzi/ Pihak Berkuasa Tempatan	(Nyatakan Nama Agenzi Berkenaan)

BAHAGIAN A : DEMOGRAFI RESPONDEN

BIL.	ELEMEN	PILIHAN JAWAPAN Sila tandakan (✓) pada satu ruangan sahaja				
1.	Umur	<input type="radio"/> 18 - 24 tahun	<input type="radio"/> 25 - 34 tahun	<input type="radio"/> 35 - 44 tahun	<input type="radio"/> 45 - 59 tahun	<input type="radio"/> 60 tahun ke atas
2.	Pekerjaan	<input type="radio"/> Sektor Awam	<input type="radio"/> Sektor Swasta	<input type="radio"/> Tidak Bekerja	<input type="radio"/> Bekerja Sendiri	<input type="radio"/> Lain-lain (Sila nyatakan) _____
3.	Taraf Pendidikan Tertinggi	<input type="radio"/> Rendah	<input type="radio"/> Sijil/Diploma	<input type="radio"/> Menengah	<input type="radio"/> Sarjana Muda dan ke atas	

BAHAGIAN B : TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN

Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1. Kualiti perkhidmatan yang saya terima keseluruhannya adalah seperti yang dijangkakan.	<input type="radio"/>				
2. Saya berpuas hati dengan kemudahan sistem dalam talian yang ditawarkan agensi.	<input type="radio"/>				
3. Saya berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan untuk pengguna.	<input type="radio"/>				
4. Saya berpuas hati dengan tempoh masa mendapatkan perkhidmatan daripada agensi.	<input type="radio"/>				
5. Saya berpuas hati dengan tahap layanan yang diberikan oleh pegawai/kakitangan agensi.	<input type="radio"/>				
6. Saya berpuas hati dengan perkhidmatan agensi kerana urusan berjaya diselesaikan.	<input type="radio"/>				

Komen dan Cadangan:

TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA ANDA

LAMPIRAN E**SENARAI SEMAK KUALITI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN****TEMPAT** :**MASA TIBA** :**NAMA PEGAWAI** : 1)

2)

3)

Bil.	Kriteria	Subkriteria	SKOR					Catatan
			Cemerlang	Baik	Memuaskan	Lemah	Amat Lemah	
5	4	3	2	1				
A	SIKAP DAN ETIKA INDIVIDU (Perlakuan yang dipamerkan oleh petugas/ pegawai semasa melaksanakan tugas rasmi).							
	A1	Salam						
	A2	Profesional						
	A3	Senyum						
	A4	Segak/ Penampilan						
	A5	Segera/ Cekap						
	A6	Sensitif/ Memahami						
	A7	Sopan/ Mesra						
JUMLAH			/35					

Bil.	Kriteria	Subkriteria	SKOR					Catatan
			Cemerlang	Baik	Memuaskan	Lemah	Amat Lemah	
			5	4	3	2	1	
B	FASILITI DAN PERSEKITARAN (Kedudukan premis agensi yang strategik, keadaan premis yang selesa, dan keselamatan premis bagi para pelanggan dan petugas).							
	B1	Kaunter						
		B1.1 Lokasi yang sesuai						
		B1.2 Bilangan kaunter mencukupi						
		B1.3 Kaunter Khas bagi OKU, warga emas, ibu mengandung, dll						
	B2	Persekuturan kaunter perkhidmatan						
		B2.1 Bersih						
		B2.2 Selamat						
		B2.3 Pencahayaan						
		B2.4 Pengudaraan (dilengkapi alat penghawa dingin atau kipas) dan tidak berbau						
	B3	Kemudahan di ruang menunggu						
		B3.1 Kerusi yang mencukupi dan kondusif						
		B3.2 Televisyen disediakan dan berfungsi						
		B3.3 Dilengkapi bahan bacaan						
		B3.4 Dilengkapi kemudahan lain						
	B4	Kemudahan-kemudahan lain						
		B4.1 Kafetaria (kebersihan/kemudahan)						
		B4.2 Tandas (lelaki)						
			B4.2.1 Bersih					
			B4.2.2 Bebas bau					

GARIS PANDUAN PELAKSANAAN

Bil.	Kriteria	Subkriteria	SKOR					Catatan
			Cemerlang	Baik	Memuaskan	Lemah	Amat Lemah	
			5	4	3	2	1	
		B4.2.3 Berfungsi						
		B4.2.4 Selamat						
	B4.3	Tandas (wanita)						
		B4.3.1 Bersih						
		B4.3.2 Bebas bau						
		B4.3.3 Berfungsi						
		B4.3.4 Selamat						
	B4.4	Ramp dan kerusi roda						
	B4.5	Tempatletak kereta pelawat						
	B4.6	Tempat letak kereta khas (OKU)						
JUMLAH			/115					
C	SISTEM/ PROSEDUR (Pemaparan tatacara pengendalian piawai / piagam pelanggan yang ringkas dan padat). (Penggunaan kemudahan TMK (ICT) bagi mempercepatkan / memudahkan transaksi para pelanggan).							
	C1	Paparan Piagam Pelanggan						
	C2	Pematuhan kepada Piagam Pelanggan						
	C3	Carta Organisasi (dipapar dan dikemaskini)						
	C4	Sistem Giliran (elektronik/ manual)						
	C5	Papan Tanda/ Tunjuk Arah						
	C6	Peti Cadangan dan Maklum Balas Pelanggan						
	C7	Borang Maklum Balas Pelanggan						
	C8	Penggunaan Kiosk Elektronik						
JUMLAH			/40					

Bil.	Kriteria	Subkriteria	SKOR					Catatan
			Cemerlang	Baik	Memuaskan	Lemah	amat Lemah	
			5	4	3	2	1	
D	Promosi dan Hebahan (Penggunaan media cetak dan elektronik bagi tujuan promosi perkhidmatan-perkhidmatan utama agensi serta agensi-agensi lain)							
	D1	Paparan berkaitan perkhidmatan disediakan dengan jelas						
	D2	Dilengkapi dengan bahan-bahan berkaitan dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh jabatan/ agensi (brosur, risalah, dll.)						
	D3	Laman sesawang (boleh diakses dan dikemaskini)						
JUMLAH			/15					
JUMLAH KESELURUHAN			/210					

Skor Pencapaian

Cemerlang	:	90.00% - 100%
Baik	:	70.00% - 89.99%
Memuaskan	:	60.00% - 69.99%
Tidak Memuaskan	:	< 60.00%

FORMAT SLAID PELAPORAN MYSTERY SHOPPING

Isi Kandungan Slaid:

1. Tajuk Pelaporan
2. Tujuan
3. Latar Belakang

Isi Kandungan Slaid:

4. Hasil Penemuan

Catatan Penemuan:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Pembuktian Bergambar
Hasil Penemuan

Isi Kandungan Slaid:

5. Cadangan penambahbaikan
6. Syor
7. Penutup

SUMBER RUJUKAN

1. Akta Makanan 1983, Peraturan-Peraturan Kawalan Hasil Tembakau 2004.
2. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008, "Panduan Pengurusan Pelanggan".
3. Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007, "Panduan Pengurusan Pejabat".
4. MS ISO 9001:2008 MAMPU - PK(PU)-09 Pengurusan Program Inspektorat.
5. Surat Ketua Pengarah MAMPU bertarikh 17 Disember 2010, "Usaha-Usaha Memantapkan Amalan Senyum dalam Penyampaian Perkhidmatan Sektor Awam".

