



OPENAPPS

Harmonize **PEOPLE**, **BUSINESS** and **TECHNOLOGY**

MS ISO 9001:2015 Sistem Pengurusan Kualiti
OpenApps Sdn Bhd (548151-W)

Jadual Kandungan

I Penyedia dan Kelulusan	2
II Rekod Pindaan	3
III Senarai Pemegang Dokumen	3
1.0 Piagam Pelanggan	4

PIAGAM PELANGGAN – PP.OA.01

I Penyedia dan Kelulusan

Nama	Tarikh
Disediakan Oleh:	2 Mei 2022
<hr/> Lt Kdr Ts. Mohd Zulhilmi bin Jamaluddin TLDM (Bersara) Wakil Pengurusan	
Diluluskan Oleh:	2 Mei 2022
<hr/> Abdul Hamid Shaikh MD	
No Salinan Terkawal:	
PP.OA.01()	

II Rekod Pindaan

Tarikh Pindaan	No Pindaan/No Keluaran	Rujukan Pindaan Mukasurat	Butir-butir Pindaan	Diluluskan Oleh
----------------	------------------------	---------------------------	---------------------	-----------------

III Senarai Pemegang Dokumen

No. Salinan Terkawal	Pemegang Dokumen
PP.OA.01(01)	Pengarah Urusan (MD) - (Management Dept.)
PP.OA.01(02)	Senior VP - (Management Dept.)
PP.OA.01(03)	Wakil Pengurusan
PP.OA.01(04)	Financial Controller - (Admin and Finance Dept.)
PP.OA.01(05)	Pengurus Sumber Manusia - (Admin and Finance Dept.)
PP.OA.01(06)	Pengurus Jabatan Jualan - (Sales Dept.)
PP.OA.01(07)	Pengurus Teknikal - (Technical Dept.)
PP.OA.01(08)	Eksekutif - (Management Dept.)
PP.OA.01(09)	Eksekutif - (Admin and Finance Dept.)
PP.OA.01(10)	Eksekutif - (Sales Dept.)
PP.OA.01(11)	Pengurus Dokumen
PP.OA.01(12)	Urusetia - (Admin and Finance Dept.)
PP.OA.01(13)	Simpanan - Registri

1.0 Piagam Pelanggan

Kami, warga OpenApps dengan berbekalkan keupayaan serta keyakinan para pelanggan; yakin dan penuh kepercayaan akan berusaha untuk memenuhi piagam pelanggan yang dinyatakan seperti berikut:

Siri	Piagam	Keperluan	Jangkaan
1.	Melunaskan bayaran kepada pembekal dalam masa 30 hari dari tarikh Arahan Penyerahan (DO).	Proses bayaran yang cekap, telus dan mengutamakan pelanggan.	Wujud saling kepercayaan antara OA dan pembekal.
2.	Bertindak terhadap aduan pelanggan dalam tempoh 3 hari (atau lebih awal) dari tarikh aduan diterima.	Menyelesaikan aduan pelanggan secara profesional, kerahsiaan dan berhemah.	Meningkatkan keyakinan pelanggan.
3.	Memastikan pelanggan sentiasa dimaklumkan mengenai status projek sekurang-kurang sekali setiap bulan	Bertindak balas secara pro-aktif terhadap sebarang ketidaktentuan	Meningkatkan keyakinan pelanggan.
4.	Menyerahkan projek yang dibekalkan (cth. integrasi sistem, pembekalan produk ICT termasuk perkhidmatan senggaraan dan sokongan) sebelum atau pada tarikh yang ditetapkan, tetapi di dalam keadaan kelewatan tidak dapat dielakkan, penyerahan tidak lewat dari 14 hari yang ditetapkan jadual penyerahan.	Proses pemantauan, kawal selia sumber dan pengurusan projek yang cekap dan berkesan	Meningkatkan imej dan prestij OA sebagai rakan kongsi yang berwibawa.
5.	Penyerahan dokumen tender mengikut spesifikasi dalam tempoh 72 jam sebelum tarikh tutup.	Penilaian keperluan yang jitu dengan plan kontigensi menghadapi ketidak-tentuan.	Memperolehi peluang perniagaan dan meningkatkan daya saing OA.