Awam Negara (INTAN) atau institusi-institusi latihan yang lain;

(iii) merangka dan melaksanakan inisiatif-inisiatif seperti kempen, slogan dan risalah untuk **meningkatkan penghayatan dan pengamalan budaya mesra pelanggan dan amalan senyum** semasa menyampaikan perkhidmatan sebagai budaya kerja penjawat awam;

(iv) menjadikan **pemimpin dan penyelia di semua peringkat sebagai contoh ikutan *(role model)*** kepada kumpulan yang dipimpin atau diselia **dalam membudayakan amalan mesra pelanggan dan memberi senyuman;**

(v) menyediakan suasana **persekitaran yang kondusif bagi membolehkan penjawat awam memberi layanan mesra pelanggan dan mempamerkan senyuman secara ikhlas di sepanjang masa;**

(vi) **memantau pengamalan budaya senyum melalui pemerhatian serta pelaksanaan *mystery shopping*;** dan

(vii) **menilai keberkesanan kempen/program menerusi sistem maklum balas pelanggan** yang komprehensif dan menyeluruh.

Jan 27 2011 4:23PM HP LASERJET FAX p.10