



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKNS 2016
BULAN DISEMBER 2016**



Bil.	JANJI	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1.	Memenuhi kehendak pelanggan dengan memproses borang maklum balas setiap bulan. Aduan pelanggan akan diambil tindakan dalam tempoh lima hari bekerja. Tindakan: BHG Pentadbiran	-	-	-	-	-
2.	Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memastikan jumlah aduan yang diterima tidak melebihi lima aduan setiap bulan. Tindakan: BHG Pentadbiran	-	100	-	0	-
3.	Memastikan perkhidmatan lewat jadual tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. Tindakan: BHG Lalulintas	573	98.1	11	1.9	
4.	Memastikan pembatalan perkhidmatan tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. Tindakan: BHG Lalulintas	572	98	12	2	584
5.	Memastikan dan berusaha agar kemalangan dalam perkhidmatan tidak berlaku. Tindakan: BHG Lalulintas & Jurutera Jentera	584	100	0	0	
6.	Memastikan kerja menyelamatkan dan membaiki kerosakan digerakkan dengan serta merta. Tindakan: BHG Lalulintas & Jurutera Jentera	-	-	-	-	-