

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKNS 2015  
BULAN FEBRUARI 2015**

Bil.	<b>JANJI</b>	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan / Aduan
		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.  <b>Tindakan: BHG Pentadbiran</b>	2	66.67%	1	33.33%	3
2.	Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memastikan jumlah aduan yang diterima tidak melebihi lima aduan setiap bulan.  <b>Tindakan: BHG Pentadbiran</b>	3	100%	-	0%	2
3.	Memastikan perkhidmatan lewat jadual tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam.  <b>Tindakan: BHG Lalulintas</b>	509	96.4%	19	3.6%	528
4.	Memastikan pembatalan perkhidmatan tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam.  <b>Tindakan: BHG Lalulintas</b>	491	93%	37	7%	528
5.	Memastikan dan berusaha agar kemalangan dalam perkhidmatan tidak berlaku.  <b>Tindakan: BHG Lalulintas &amp; Jurutera Jentera</b>	527	99.8%	1	0.2%	528
6.	Memastikan kerja penyelamat dan pembaikan kerosakan digerakkan dengan serta merta.  <b>Tindakan: BHG Lalulintas &amp; Jurutera Jentera</b>	1	100%	0	0%	1