

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKNS 2014  
BULAN JULAI 2014**

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>	7	100%	-	-	7
2.	Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memastikan jumlah aduan yang diterima tidak melebihi lima aduan setiap bulan. <b>Tindakan: BHG Pentadbiran</b>	5	71.4%	2	28.6	7
3.	Memastikan perkhidmatan lewat jadual tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. <b>Tindakan: BHG Lalulintas</b>	619	99.5%	3	0.5%	622
4.	Memastikan pembatalan perkhidmatan tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. <b>Tindakan: BHG Lalulintas</b>	552	88.7%	70	11.3%	622
5.	Memastikan dan berusaha agar kemalangan dalam perkhidmatan tidak berlaku. <b>Tindakan: BHG Lalulintas &amp; Jurutera Jentera</b>	622	100%	0	0%	622
6.	Memastikan kerja menyelamatkan dan memperbaiki kerosakan digerakkan dengan serta merta. <b>Tindakan: BHG Lalulintas &amp; Jurutera Jentera</b>	622	100%	0	0%	622