

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKNS 2014  
BULAN FEBRUARI 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>	2	29%	5	71%	7
2.	Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memastikan jumlah aduan yang diterima tidak melebihi lima aduan setiap bulan.  <b>Tindakan: BHG Pentadbiran</b>	5	71%	2	29%	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>	552	96.9%	18	3.1%	570
4.	Memastikan pembatalan perkhidmatan tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam.  <b>Tindakan: BHG Lalulintas</b>	551	96.7%	19	3.3%	570
5.	Memastikan dan berusaha agar kemalangan dalam perkhidmatan tidak berlaku.  <b>Tindakan: BHG Lalulintas &amp; Jurutera Jentera</b>	-	-	-	-	570
6.	Memastikan kerja penyelamat dan pembaikan kerosakan digerakkan dengan serta merta.  <b>Tindakan: BHG Lalulintas &amp; Jurutera Jentera</b>	567	99.5%	3	0.5%	570