

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKNS 2014
BULAN JANUARI 2014**

Bil.	JANJI	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. Tindakan: BHG Pentadbiran	-	-	-	-	-
2.	Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memastikan jumlah aduan yang diterima tidak melebihi lima aduan setiap bulan. Tindakan: BHG Pentadbiran	-	-	-	-	-
3.	Memastikan perkhidmatan lewat jadual tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. Tindakan: BHG Lalulintas	543	97%	17	3%	560
4.	Memastikan pembatalan perkhidmatan tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. Tindakan: BHG Lalulintas	549	98%	11	2%	560
5.	Memastikan dan berusaha agar kemalangan dalam perkhidmatan tidak berlaku. Tindakan: BHG Lalulintas & Jurutera Jentera	552	98.6%	8	1.4%	560
6.	Memastikan kerja menyelamatkan dan pembaikan kerosakan digerakkan dengan serta merta. Tindakan: BHG Lalulintas & Jurutera Jentera	554	99%	6	1%	560