

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKNS 2015
BULAN MAC 2015**

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	3	100%	-	0%	3
2.	Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memastikan jumlah aduan yang diterima tidak melebihi lima aduan setiap bulan. Tindakan: BHG Pentadbiran	3	100%	-	0%	3
3.	Memastikan perkhidmatan lewat jadual tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. Tindakan: BHG Lalulintas	566	93.7%	38	6.3%	604
4.	Memastikan pembatalan perkhidmatan tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. Tindakan: BHG Lalulintas	545	90.2%	59	9.8%	604
5.	Memastikan dan berusaha agar kemalangan dalam perkhidmatan tidak berlaku. Tindakan: BHG Lalulintas & Jurutera Jentera	602	99.7%	2	0.3%	604
6.	Memastikan kerja penyelamat dan pembaikan kerosakan digerakkan dengan serta merta. Tindakan: BHG Lalulintas & Jurutera Jentera	2	100%	0	0%	2