



**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKNS 2016  
BULAN MAC 2016**



Bil.	JANJI	Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah
		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>	3	100%	0	0%	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	0%	3
3.	Memastikan perkhidmatan lewat jadual tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam.  <b>Tindakan: BHG Lalulintas</b>	519	99	5	1	524
4.	Memastikan pembatalan perkhidmatan tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam.  <b>Tindakan: BHG Lalulintas</b>	507	96.76	17	3.24	
5.	Memastikan dan berusaha agar kemalangan dalam perkhidmatan tidak berlaku.  <b>Tindakan: BHG Lalulintas &amp; Jurutera Jentera</b>	-	-	-	-	-
6.	Memastikan kerja penyelamat dan pembaikan kerosakan digerakkan dengan serta merta.  <b>Tindakan: BHG Lalulintas &amp; Jurutera Jentera</b>	-	-	-	-	-