

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKNS 2017  
BULAN MAC 2017**

Bil.	<b>JANJI</b>	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>	0	0	1	100	1
2.	Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memastikan jumlah aduan yang diterima tidak melebihi lima aduan setiap bulan. <b>Tindakan: BHG Pentadbiran</b>	1	100	0	0	1
3.	Memastikan perkhidmatan lewat jadual tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. <b>Tindakan: BHG Lalulintas</b>	576	98.3	10	1.7	586
4.	Memastikan pembatalan perkhidmatan tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. <b>Tindakan: BHG Lalulintas</b>	527	90	59	10	
5.	Memastikan dan berusaha agar kemalangan dalam perkhidmatan tidak berlaku. <b>Tindakan: BHG Lalulintas &amp; Jurutera Jentera</b>	586	100	0	0	
6.	Memastikan kerja menyelamatkan dan pembaikan kerosakan digerakkan dengan serta merta. <b>Tindakan: BHG Lalulintas &amp; Jurutera Jentera</b>	-	-	-	-	-