

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKNS 2015
BULAN APRIL 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	5	83.33%	1	16.67%	6
2.	Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memastikan jumlah aduan yang diterima tidak melebihi lima aduan setiap bulan. Tindakan: BHG Pentadbiran	5	83.33%	1	16.67%	6
3.	Memastikan perkhidmatan lewat jadual tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. Tindakan: BHG Lalulintas	548	96%	20	4%	568
4.	Memastikan pembatalan perkhidmatan tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. Tindakan: BHG Lalulintas	521	92%	47	8%	568
5.	Memastikan dan berusaha agar kemalangan dalam perkhidmatan tidak berlaku. Tindakan: BHG Lalulintas & Jurutera Jentera	567	99.8%	1	0.2%	568
6.	Memastikan kerja penyelamat dan pembaikan kerosakan digerakkan dengan serta merta. Tindakan: BHG Lalulintas & Jurutera Jentera	1	100%	0	0%	1