

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JKNS 2015  
BULAN MEI 2015**

Bil.	<b>JANJI</b>	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. <b>Tindakan: BHG Pentadbiran</b>	3	100%	-	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%	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>	548	94%	36	6%	584
4.	Memastikan pembatalan perkhidmatan tidak melebihi 5% daripada jumlah perkhidmatan pada setiap bulan yang tidak melibatkan bencana alam. <b>Tindakan: BHG Lalulintas</b>	554	95%	30	5%	584
5.	Memastikan dan berusaha agar kemalangan dalam perkhidmatan tidak berlaku. <b>Tindakan: BHG Lalulintas &amp; Jurutera Jentera</b>	583	99.8%	1	0.2%	584
6.	Memastikan kerja penyelamat dan pembaikan kerosakan digerakkan dengan serta merta. <b>Tindakan: BHG Lalulintas &amp; Jurutera Jentera</b>	1	100%	0	0%	1