
	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – November 2017		
No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat	
CCAR-16-12	08.12.2017	1/14	

Ringkasan Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan Januari hingga November 2017

No	Perkhidmatan	% Pencapaian
1	Kursus dan Latihan	88
2	Khidmat Rundingan	96
3	Pasport Keselamatan	91
4	Peperiksaan dan Persijilan	99.5
5	Pengeluaran Resit	98
6	Pertanyaan dan Aduan	100
	Keseluruhan	95

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – November 2017		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	08.12.2017	2/14

Kursus dan Latihan


Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan pengesahan pendaftaran kursus berjadual dimaklumkan kepada peserta dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan kursus dikemukakan.	Januari	77	77	0	100
	Febuari	85	85	0	100
	Mac	98	98	0	100
	April	94	94	0	100
	Mei	86	86	0	100
	Jun	59	59	0	100
	Julai	92	92	0	100
	Ogos	98	98	0	100
	September	89	89	0	100
	Oktober	98	98	0	100
	November	96	96	0	100
JUMLAH		972	972	0	100

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 45 minit sebelum kursus bermula.	Januari	77	70	7	91
	Febuari	85	75	10	88
	Mac	98	32	66	33
	April	94	21	73	22
	Mei	86	65	21	76
	Jun	59	30	29	51
	Julai	92	74	18	80
	Ogos	98	79	19	81
	September	89	72	17	81
	Oktober	98	76	22	78
	November	96	76	20	79
JUMLAH		972	670	302	69

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan prasarana latihan dan semua keperluan serta peralatan latihan berfungsi dengan baik dan dalam keadaan siap sedia untuk digunakan dalam tempoh satu (1) hari sebelum kursus bermula.	Januari	77	77	0	100
	Febuari	85	85	0	100
	Mac	98	98	0	100
	April	94	94	0	100
	Mei	86	86	0	100
	Jun	59	59	0	100
	Julai	92	92	0	100
	Ogos	98	98	0	100
	September	89	89	0	100
	Oktober	98	98	0	100
	November	96	96	0	100
JUMLAH		972	972	0	100

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus berjadual diserahkan kepada peserta pada hari terakhir kursus.	Januari	77	77	0	100
	Febuari	85	85	0	100
	Mac	98	98	0	100
	April	94	94	0	100
	Mei	86	86	0	100
	Jun	59	59	0	100
	Julai	92	92	0	100
	Ogos	98	98	0	100
	September	89	89	0	100
	Oktober	98	98	0	100
	November	96	96	0	100
JUMLAH		972	972	0	100

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus 'in-house' diserahkan kepada peserta dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh kursus.	Januari	23	6	17	26
	Febuari	27	7	20	26
	Mac	58	20	38	34
	April	77	12	65	16
	Mei	67	47	20	70
	Jun	50	40	10	80
	Julai	67	52	15	78
	Ogos	70	54	16	77
	September	74	53	21	72
	Oktober	78	63	15	81
	November	101	89	12	88
JUMLAH		692	443	249	64
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		4,580	4,029	551	88


	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – November 2017		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	08.12.2017	7/14

Khidmat Rundingan

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan sebut harga diserahkan kepada pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas perbincangan bersama pelanggan.	Januari	17	17	0	100
	Febuari	8	8	0	100
	Mac	16	16	0	100
	April	15	15	0	100
	Mei	16	12	4	75
	Jun	9	9	0	100
	Julai	7	7	0	100
	Ogos	12	12	0	100
	September	15	14	1	93
	Oktober	10	10	0	100
	November	12	12	0	100
JUMLAH		137	132	5	96


Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan laporan akhir khidmat rundingan diserahkan kepada pelanggan selewat-lewatnya 30 hari selepas rundingan selesai.	Januari	0	0	0	0
	Febuari	0	0	0	0
	Mac	0	0	0	0
	April	3	1	2	33
	Mei	1	0	1	0
	Jun	1	1	0	100
	Julai	0	0	0	0
	Ogos	0	0	0	0
	September	0	0	0	0
	Oktober	0	0	0	0
	November	0	0	0	#DIV/0!
JUMLAH		5	2	3	40

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian	
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard		
Memastikan sijil keputusan analisis makmal dikeluarkan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh penerimaan sampel.	Januari	48	45	3	94	
	Febuari	15	15	0	100	
	Mac	51	51	0	100	
	April	31	22	9	71	
	Mei	39	36	3	92	
	Jun	18	18	0	100	
	Julai	57	56	1	98	
	Ogos	60	60	0	100	
	September	25	25	0	100	
	Oktober	41	40	1	98	
	November	39	39	0	100	
JUMLAH		424	407	17	96	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			566	541	25	96

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – November 2017		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	08.12.2017	10/14


Pasport Keselamatan

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan Kad Pasport Keselamatan NIOSH bagi kursus berjadual dikeluarkan dalam tempoh satu (1) hari bekerja selepas tarikh penilaian.	Januari	3,014	2,579	435	86
	Febuari	960	808	152	84
	Mac	1,210	1,049	161	87
	April	1,148	1,077	71	94
	Mei	1,311	1,230	81	94
	Jun	170	170	0	100
	Julai	1,208	954	254	79
	Ogos	1,315	1,265	4	96
	September	1,146	1,146	0	100
	Oktober	1,202	1,082	120	90
	November	1,264	1,264	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		13,948	12,624	1,278	91

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – November 2017		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	08.12.2017	11/14


Peperiksaan dan Persijilan

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan keputusan peperiksaan diumumkan dalam tempoh empat (4) minggu dari tarikh peperiksaan.	Januari	70	70	0	100
	Febuari	64	64	0	100
	Mac	209	208	1	100
	April	111	110	1	99
	Mei	149	148	1	99
	Jun	170	170	0	100
	Julai	154	153	1	99
	Ogos	126	126	0	100
	September	127	126	1	99
	Oktober	68	66	2	97
	November	50	50	0	100
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		1,298	1,291	7	99.5

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – November 2017		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	08.12.2017	12/14

Pengeluaran Resit

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memastikan pengeluaran resit dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.	Januari	5,261	5,142	119	98
	Febuari	5,336	5,230	106	98
	Mac	6,267	6,142	125	98
	April	5,253	5,148	105	98
	Mei	5,285	5,179	106	98
	Jun	3,857	3,780	77	98
	Julai	6,013	5,893	120	98
	Ogos	6,166	6,042	124	98
	September	5,360	5,253	107	98
	Oktober	5,854	5,737	117	98
	November	5,843	5,727	116	98
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN		60,495	59,273	1,222	98

	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH		
	Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Januari – November 2017		
	No. Dokumen	Tarikh	Muka Surat
	CCAR-16-12	08.12.2017	13/14

Pertanyaan dan Aduan

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard	
Memberi maklum balas kepada pelanggan terhadap setiap pertanyaan bertulis melalui e-mail dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	Januari	73	73	0	100
	Febuari	71	71	0	100
	Mac	75	75	0	100
	April	45	45	0	100
	Mei	66	66	0	100
	Jun	53	53	0	100
	Julai	53	53	0	100
	Ogos	68	68	0	100
	September	60	60	0	100
	Oktober	60	60	0	100
	November	54	54	0	100
JUMLAH		678	678	0	100

Norma Masa dan Piawai Kualiti Perkhidmatan	Bulan	Jumlah Perkhidmatan	Standard Piagam Pelanggan		% Pencapaian	
			Menepati Standard	Tidak Menepati Standard		
Memberi maklum balas terhadap setiap aduan pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	Januari	2	2	0	100	
	Febuari	2	2	0	100	
	Mac	2	2	0	100	
	April	0	0	0	0	
	Mei	3	3	0	100	
	Jun	0	0	0	0	
	Julai	0	0	0	0	
	Ogos	0	0	0	0	
	September	0	0	0	0	
	Oktober	0	0	0	0	
	November	0	0	0	#DIV/0!	
JUMLAH		9	9	0	100	
JUMLAH KESELURUHAN PENCAPAIAN			687	687	0	100