

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Ogos 2013

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-13-08

09.09.2013

1/3

Kursus dan Latihan

NORMA MASA DAN PIAWAI KUALITI PERKHIDMATAN	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memastikan pengesahan kursus yang akan dijalankan dimaklumkan kepada peserta dalam tempoh dua (2) minggu sebelum kursus bermula.	333	100%	0	0%	333
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 30 minit sebelum kursus bermula.	333	100%	0	0%	333
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.	323	97%	10	3%	333
Memastikan pengeluaran resit pembayaran dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.	4358	95	230	5	4588



NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Ogos 2013

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-13-08

09.09.2013

2/3

Khidmat Rundingan

NORMA MASA DAN PIAWAI KUALITI PERKHIDMATAN	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memastikan sebut harga diserahkan kepada pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas perbincangan bersama pelanggan.	18	100	0	0	18
Memastikan laporan akhir diserahkan kepada pelanggan dalam tempoh selewat-lewatnya enam (6) minggu selepas tarikh draf laporan dipersetujui oleh pelanggan.	-	-	-	-	-

Pasport Keselamatan

NORMA MASA DAN PIAWAI KUALITI PERKHIDMATAN	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memastikan Kad Pasport Keselamatan NIOSH dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh penilaian.	2093	70	877	30	2970



NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Ogos 2013

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-13-08

09.09.2013

3/3

Peperiksaan dan Persijilan

NORMA MASA DAN PIAWAI KUALITI PERKHIDMATAN	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memastikan keputusan peperiksaan diumumkan dalam tempoh enam (6) minggu dari tarikh peperiksaan.	71	100%	0	0%	71
Memastikan sijil kehadiran dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh kursus.	4993	78%	1424	22%	6417

Pertanyaan dan Aduan

NORMA MASA DAN PIAWAI KUALITI PERKHIDMATAN	Menepati Tempoh Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/ Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
Memberi maklum balas terhadap setiap pertanyaan dan aduan pelanggan dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	17	100	0	0	17