

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Januari 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	35	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	48	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	53	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	22	100	0	
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	0	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	3	100	0	

RUMUSAN:

Melalui bilangan urusan dan peratusan pencapaian dalam piagam pelanggan pada bulan Januari, ianya menunjukkan hasil yang positif di mana peratusan yang dicapai untuk setiap piagam pelanggan mencapai 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Februari 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	35	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	68	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	41	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	28	100	0	
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	0	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	100	100	0	

RUMUSAN:

Berdasarkan jadual di atas, bilangan urusan mengenai pembayaran bil dan tuntutan adalah seramai 100 orang, dan ini sekaligus menunjukkan satu peningkatan yang baik dari bulan Januari. Manakala peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan adalah baik kerana berjaya mencapai peratusan sehingga 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Mac 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	12	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	23	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	45	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	9	100	0	
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	0	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	125	100	0	

RUMUSAN:

Pada bulan Mac pula, bilangan urusan mengenai pembayaran bil dan tuntutan masih mencapai bilangan urusan yang tertinggi dan meningkat sehingga 125 orang. Manakala untuk peratusan pencapaian adalah positif kerana pencapaian untuk setiap piagam pelanggan 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan April 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	0	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	1	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	13	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	11	100	0	
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	4	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	48	100	0	

RUMUSAN:

Pada bulan April, bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan sedikit menurun. Walaubagaimanapun, untuk peratusan pencapaian untuk setiap piagam pelanggan adalah positif kerana mencapai 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Mei 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	7	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	4	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	19	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	13	100	0	
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	1	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	94	100	0	

RUMUSAN:

Pada bulan Mei, bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan meningkat dan peratusan pencapaian juga positif, kerana setiap piagam pelanggan telah mencapai peratusan sehingga 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Jun 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	35	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	11	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	41	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	12	100	0	
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	2	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	73	100	0	

RUMUSAN:

Pada bulan Jun, peratusan untuk setiap piagam pelanggan kekal positif kerana masih mencapai 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Julai 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	17	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	31	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	44	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	10	100	0	
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	2	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	103	100	0	

RUMUSAN:

Berdasarkan jadual di atas, bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan adalah meningkat, sekaligus pencapaian peratusan juga baik kerana mencapai 100% untuk setiap piagam pelanggan.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Ogos 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	15	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	22	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	7	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	20	100	0	
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	3	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	135	100	0	

RUMUSAN:

Pada bulan Ogos, bilangan urusan juga semakin meningkat, dan peratusan pencapaian juga memuaskan kerana telah mencapai sehingga 100% untuk setiap piagam pelanggan.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan September 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	17	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	22	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	38	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	19	100	0	
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	2	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	151	100	0	

RUMUSAN:

Pencapaian piagam pelanggan bagi bulan September masih lagi kekal 100 peratus pencapaian.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Oktober 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	22	100%		
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	26	100%		
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	44	100%		
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	21	100%		
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	-	-		
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	162	100%		

RUMUSAN:

Pencapaian piagam pelanggan bagi bulan Oktober masih lagi kekal 100 peratus pencapaian.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan November 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	22	100%		
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	4	100%		
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	11	100%		
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	13	100%		
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	3	100%		
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	256	100%		

RUMUSAN:

Pencapaian piagam pelanggan bagi bulan November masih lagi kekal 100 peratus pencapaian.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Disember 2020

Bil	Piagam Pelanggan	Bilangan Urusan	Peratusan Pencapaian (%)		Komen / Alasan
			Tercapai	Tidak Tercapai	
1	Pelanggan yang berurusan di kaunter akan diberi layanan serta-merta dan tidak melebihi tempoh lima (5) minit.	15	100%		
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	6	100%		
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	0	0%		Sistem Ekuarters sedang Diselenggara
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	9	100%		
5	Permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja. (Kerja-kerja kecemasan akan diambil tindakan dalam tempoh 3 jam).	2	100%		
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	64	100%		

RUMUSAN:

Pencapaian piagam pelanggan bagi bulan Disember masih lagi kekal 100 peratus pencapaian dan bagi permohonan kuarters adalah 0% kerana sistem Ekuarters sedang diselenggara.