

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Januari 2022

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.	32	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	39	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	107	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	47	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.	52	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 2022

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.	32	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.	64	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).	0	100	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	52	100	0	

RUMUSAN:

Menurut Jadual di atas, bilangan urusan menunjukkan sedikit menurun berbanding dengan Bulan Januari dan peratusan pencapaian dalam piagam pelanggan pada bulan Februari ianya menunjukkan hasil yang positif terutamanya pembayaran bil dan tuntutan di mana peratusan yang dicapai untuk setiap piagam pelanggan mencapai 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Mac 2022

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.	36	100%	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	39	100%	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	71	100%	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	32	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.	118	100%	0	

RUMUSAN:

Pada bulan Mac pula, bilangan urusan mengenai pembayaran bil dan tuntutan masih mencapai bilangan urusan yang tertinggi dan meningkat sehingga 118 orang. Manakala untuk peratusan pencapaian adalah positif kerana pencapaian untuk setiap piagam pelanggan 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan April 2022

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.	24	100%	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	18	100%	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	83	100%	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	29	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.	148	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 2022

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.	20	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	18	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	73	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	35	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	0	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	49	100	0	

RUMUSAN:

Pada bulan Mei, bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan menurun. Walau bagaimanapun, peratusan untuk setiap piagam pelanggan adalah positif kerana mencapai 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Jun 2022

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.	240	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	24	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	88	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	36	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	0	0	Tiada permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan.
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	103	100	0	

RUMUSAN:

Pada bulan Jun, bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan meningkat. Walau bagaimanapun, tiada urusan bagi permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan dibuat.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Julai 2022

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.	230	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	34	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	72	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	25	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	0	0	Tiada permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan.
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	95	100	0	

RUMUSAN:

Pada bulan Julai, bilangan urusan di kaunter, permohonan kuarters dan urusan pembayaran bil dan tuntutan menurun manakala urusan tempahan bilik mesyuarat meningkat. Walau bagaimanapun, tiada urusan bagi permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan dibuat.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Ogos 2022

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.	210	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	49	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	81	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	35	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	0	0	Tiada permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan.
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	144	100	0	

RUMUSAN:

Pada bulan Julai, bilangan urusan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium, urusan permohonan kuarters, urusan aduan penghuni kuarters dan urusan bayaran bil dan tuntutan meningkat manakala urusan di kaunter menurun. Walau bagaimanapun, tiada urusan bagi permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan dibuat. Peratusan piagam pelanggan adalah positif kerana mencapai 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan September 2022

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.	250	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	38	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	60	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	17	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	0	0	Tiada permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	203	100	0	

RUMUSAN: Pada bulan September, bilangan urusan di kaunter dan pembayaran bil dan tuntutan meningkat manakala bilangan urusan permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium, urusan permohonan kuarters, dan urusan aduan penghuni kuarters menurun. Walau bagaimanapun, tiada urusan bagi permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan dibuat. Peratusan untuk setiap piagam pelanggan adalah positif kerana mencapai 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Oktober 2022

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.	230	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	30	100	0	
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	94	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	17	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	0	0	Tiada permohonan pembaikan kerosakan atau kecemasan
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	92	100	0	

RUMUSAN: Pada bulan Oktober, bilangan urusan tempahan bilik mesyuarat menurun ekoran penutupan sementara Bilik Gerakan Tingkat 9.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan November 2022

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.	230	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	16	100	0	Bilik Gerakan Tingkat 9 masih ditutup kerana kerja-kerja penyelenggaraan pendawaian di luar bilik mesyuarat belum selesai.
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	90	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	26	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	0	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	98.82	100	0	

RUMUSAN: Bagi Pencapaian Piagam Pelanggan bulan November 2022, bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan meningkat kecuali bilangan urusan di kaunter dan urusan tempahan bilik mesyuarat. Walau bagaimanapun, peratusan untuk setiap piagam pelanggan adalah positif kerana mencapai peratusan 100%.

Pencapaian Piagam Pelanggan Bulan Disember 2022

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.	187	100	0	
2	Permohonan tempahan bilik mesyuarat dan auditorium akan dijawab serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	17	100	0	Bilik Gerakan Tingkat 9 masih ditutup kerana kerja-kerja penyelenggaraan pendawaian di luar bilik mesyuarat belum selesai.
3	Permohonan kuarters akan diberi maklum balas serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	84	100	0	
4	Aduan Penghuni Kuarters akan disiasat serta-merta dan tidak melebihi tempoh 18 jam hari bekerja.	26	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	0	0	
6	Pembayaran bil dan tuntutan akan dilaksanakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	213	100	0	

RUMUSAN: Bagi Pencapaian Piagam Pelanggan bulan Disember 2022, bilangan urusan untuk setiap piagam pelanggan **meningkat** kecuali **bilangan urusan permohonan kuarters**. Walau bagaimanapun, peratusan untuk setiap piagam pelanggan adalah positif kerana mencapai peratusan 100%.