

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2016

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-16-02

05.05.2016

1/5

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 pendaftaran kursus berjadual dimaklumkan kepada peserta dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan kursus dikemukakan.	46	100	0	0	46
Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 45 minit sebelum kursus bermula.	46	100	0	0	46
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.	43	93	3	7	46
Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus berjadual diserahkan kepada peserta pada hari terakhir kursus	40	87	6	13	46
Memastikan sijil kehadiran atau penyertaan bagi kursus 'in-house' diserahkan kepada peserta dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh kursus.	27	73	10	27	37

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2016

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-16-02

05.05.2016

2/5

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 pengeluaran resit dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima.	6318	98	129	2	6447

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 tiga (3) hari bekerja selepas perbincangan bersama pelanggan.	34	100	0	0	34
Memastikan laporan akhir khidmat rundingan diserahkan kepada pelanggan selewat-lewatnya 30 hari selepas rundingan selesai.	11	100	0	0	11

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2016

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-16-02

05.05.2016

3/5

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 sijil keputusan analisis makmal dikeluarkan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh penerimaan sampel.	31	100	0	0	31

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.	2546	79	668	21	3214

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2016

No. Dokumen**Tarikh****Muka Surat**

CCAR-16-02

05.05.2016

4/5

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 empat (4) minggu dari tarikh peperiksaan.	171	99	1	1	172

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – April 2016

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-16-02

05.05.2016

5/5

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 kepada pelanggan terhadap setiap pertanyaan bertulis melalui e-mail dalam tempoh dua (2) hari bekerja.	81	100	0	0	81
Memberi maklum balas terhadap setiap aduan pelanggan dalam tempoh lima (5) hari bekerja.	2	100	0	0	2