

**NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Mac 2015

No. Dokumen

Tarikh

Muka Surat

CCAR-15-03

10.04.2015

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. | 592 | 100 | 0 | 0 | 592 |
| Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 30 minit sebelum kursus bermula. | 592 | 100 | 0 | 0 | 592 |
| 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. | 578 | 98 | 14 | 2 | 592 |
| Memastikan pengeluaran resit pembayaran dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima. | 6545 | 98 | 134 | 2 | 6679 |

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. | 23 | 100 | 0 | 0 | 23 |
| 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. | 4187 | 87 | 649 | 13 | 4836 |

| | | | |
|---|---|------------|------------|
|  | NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH | | |
| | Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan – Mac 2015 | | |
| | No. Dokumen | Tarikh | Muka Surat |
| | CCAR-15-03 | 10.04.2015 | 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 lima (5) minggu dari tarikh peperiksaan. | 145 | 99 | 2 | 1 | 147 |
| Memastikan sijil kehadiran dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh kursus. | 4289 | 100 | 0 | 0 | 4289 |

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. | 86 | 100 | 0 | 0 | 86 |