

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN CKE BAGI TAHUN 2013

1) SKOP PERLAKSANAAN PROJEK

Janji	Pencapaian	Jumlah Perkhidmatan	Pencapaian	Jumlah Keseluruhan
Memastikan perantukan kontraktor elektrik dibuat pada peringkat dua puluh peratus (20%) kemajuan fizikal kontraktor utama	Jumlah Menepati Standard	38	95.0%	40
	Jumlah Tidak Menepati Standard	2		
Menyedia dan menyerahkan laporan penilaian tender tiga (3) minggu selepas penerimaan dokumen tender daripada urusetia tender	Jumlah Menepati Standard	26	60.5%	43
	Jumlah Tidak Menepati Standard	17		
Memastikan kos perlaksanaan projek elektrik tidak melebihi kos yang dipersetujui oleh pelanggan	Jumlah Menepati Standard	49	96.1%	51
	Jumlah Tidak Menepati Standard	2		
Memastikan kepuasan pelanggan mencapai tahap tujuh puluh peratus (70%) ditahap baik berdasarkan borang soal-selidik kepuasan pelanggan yang diterima	Jumlah Menepati Standard	22	95.7%	23
	Jumlah Tidak Menepati Standard	1		

2) SKOP PENGURUSAN FASILITI ASET

Janji	Pencapaian	Jumlah Perkhidmatan	Pencapaian	Jumlah Keseluruhan
Memberi akuan penerimaan kerosakan elektrik dan membuat penyasatan kerosakan elektrik dalam tempoh satu (1) hari	Jumlah Menepati Standard	36468	100%	36468
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0		
Mengambil tindakan penyempurnaan ke atas kerosakan elektrik tidak lebih dari tujuh (7) hari	Jumlah Menepati Standard	36399	99.8%	36468
	Jumlah Tidak Menepati Standard	69		

3) SKOP PENGURUSAN KAWALAN BAHAN

Janji	Pencapaian	Jumlah Perkhidmatan	Pencapaian	Jumlah Keseluruhan
Mengeluarkan keputusan permohonan baru daripada pembekal/pengilang tidak melebihi lapan (8) minggu dari tarikh permohonan dokumen lengkap diterima	Jumlah Menepati Standard	202	97.6%	207
	Jumlah Tidak Menepati Standard	5		
Mengeluarkan keputusan ke atas permohonan pembaharuan daripada pembekal atau pengilang tidak melebihi dua (2) minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima	Jumlah Menepati Standard	346	94.3%	367
	Jumlah Tidak Menepati Standard	21		

BAHAGIAN 4 : PENGURUSAN ADUAN

Janji	Pencapaian	Jumlah Perkhidmatan	Pencapaian	Jumlah Keseluruhan
Memberi akuan penerimaan aduan dalam tempoh satu (1) hari	Jumlah Menepati Standard	3	100.0%	3
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0		
Memberi maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh tujuh (7) hari	Jumlah Menepati Standard	2	66.7%	3
	Jumlah Tidak Menepati Standard	1		