

Color Indication :

	tidak lengkap
	telah hantar/lengkap
	belum hantar

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN CKE BAGI TAHUN 2013

1) SKOP PERLAKSANAAN PROJEK

Janji	Pencapaian	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DEC	Jumlah Perkhidmatan	Jumlah Keseluruhan
Memastikan perlantikan kontraktor elektrik dibuat pada peringkat dua puluh peratus (20%) kemajuan fizikal kontraktor utama	Jumlah Menepati Standard	0	3	1	6	3	3	6	3	4	4	2	2	37	38
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
Menyedia dan menyerahkan laporan penilaian tender tiga (3) minggu selepas penerimaan dokumen tender daripada urusetia tender	Jumlah Menepati Standard	4	0	2	2	6	2	2	0	4	1	2	2	27	44
	Jumlah Tidak Menepati Standard	1	1	3	0	0	2	0	5	3	1	0	1	17	
Memastikan kos pelaksanaan projek elektrik tidak melebihi kos yang dipersetujui oleh pelanggan	Jumlah Menepati Standard	0	4	3	7	3	5	3	6	5	7	1	2	46	48
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	
Memastikan kepuasan pelanggan mencapai tahap tujuh puluh peratus (70%) ditahap baik berdasarkan borang soal-selidik kepuasan pelanggan yang diterima	Jumlah Menepati Standard	2	1	3	0	0	0	2	0	2	0	7	2	19	20
	Jumlah Tidak Menepati Standard	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
JUMLAH	Jumlah Menepati Standard	6	8	9	15	12	10	13	9	15	12	12	8	129	150
	Jumlah Tidak Menepati Standard	2	1	3	0	0	2	1	6	3	1	0	2	21	
PERATUSAN	Jumlah Menepati Standard	75%	89%	75%	100%	100%	83%	93%	60%	83%	92%	100%	80%	86%	
	Jumlah Tidak Menepati Standard	25%	11%	25%	0%	0%	17%	7%	40%	17%	8%	0%	20%	14%	

2) SKOP PENGURUSAN FASILITI ASET

Janji	Pencapaian	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DEC	Jumlah Perkhidmatan	Jumlah Keseluruhan
Memberi akuan penerimaan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan kerosakan elektrik dalam tempoh satu (1) hari	Jumlah Menepati Standard	4188	4168	4500	5294	4124	3721	3183	2258	1852	1699	782	699	36468	36468
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mengambil tindakan penyempurnaan ke atas kerosakan elektrik tidak lebih dari tujuh (7) hari	Jumlah Menepati Standard	4186	4168	4498	5289	4123	3720	3127	2258	1850	1699	782	699	36399	36468
	Jumlah Tidak Menepati Standard	2	0	2	5	1	1	56	0	2	0	0	0	69	
JUMLAH	Jumlah Menepati Standard	8374	8336	8998	10583	8247	7441	6310	4516	3702	3398	1564	1398	72867	72936
	Jumlah Tidak Menepati Standard	2	0	2	5	1	1	56	0	2	0	0	0	69	
PERATUSAN	Jumlah Menepati Standard	99.98%	100.00%	99.98%	99.95%	99.99%	99.99%	99.12%	100.00%	99.95%	100.00%	100%	100%	99.91%	
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0.02%	0.00%	0.02%	0.05%	0.01%	0.01%	0.88%	0.00%	0.05%	0.00%	0%	0%	0.09%	

3) SKOP PENGURUSAN KAWALAN BAHAN

Janji	Pencapaian	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DEC	Jumlah Perkhidmatan	Jumlah Keseluruhan
Mengeluarkan keputusan permohonan baru daripada pembekal/pengilang tidak melebihi lapan (8) minggu dari tarikh permohonan dokumen lengkap diterima	Jumlah Menepati Standard	19	13	18	18	12	17	21	11	15	18	14	26	202	207
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	1	0	5	
Mengeluarkan keputusan ke atas permohonan pembaharuan daripada pembekal atau pengilang tidak melebihi dua (2) minggu dari tarikh permohonan lengkap diterima	Jumlah Menepati Standard	30	21	36	43	29	37	25	19	37	42	12	15	346	367
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0	0	2	3	2	1	3	2	2	6	0	0	21	
JUMLAH	Jumlah Menepati Standard	49	34	54	61	41	54	46	30	52	60	26	41	548	574
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0	0	2	3	5	1	3	2	2	7	1	0	26	
PERATUSAN	Jumlah Menepati Standard	100.00%	100.00%	96.43%	95.31%	89.13%	98.18%	93.88%	93.75%	96.30%	89.55%	96%	100%	95%	
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0.00%	0.00%	3.57%	4.69%	10.87%	1.82%	6.12%	6.25%	3.70%	10.45%	4%	0%	5%	

BAHAGIAN 4 : PENGURUSAN ADUAN

Janji	Pencapaian	JAN	FEB	MAC	APRIL	MEI	JUN	JULAI	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DEC	Jumlah Perkhidmatan	Jumlah Keseluruhan
Memberi akuan penerimaan aduan dalam tempoh satu (1) hari	Jumlah Menepati Standard	0	0	0	1	1	0	0	0	1				3	3
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
Memberi maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh tujuh (7) hari	Jumlah Menepati Standard	0	0	0	0	1	0	0	0	1				2	3
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0	0	0	1	0	0	0	0	0				1	
JUMLAH	Jumlah Menepati Standard	0	0	0	1	2	0	0	0	2	0	0	0	5	6
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
PERATUSAN	Jumlah Menepati Standard	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83%	
	Jumlah Tidak Menepati Standard	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	17%	