

UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN KORPORAT

KORPORAT

BIL	PIAGAM PELANGGAN	PENCAPAIAN		CATATAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
		CAPAI	TIDAK CAPAI		
1	Memastikan pengauditan ISO 9001 : 2008 dilaksanakan sekurang-kurangnya 2 kali setahun.	_ /	-	Audit MS ISO 9001 : 2008 akan diadakan pada 19 – 21 Disember 2011	
2	Memastikan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dilaksanakan sekurang-kurangnya 1 kali setahun.	_ /	-	Audit MS ISO 9001 : 2008 akan diadakan pada 14 Disember 2011	
3	Memastikan Audit Dalaman MS ISO 9001 : 2008 dilaksanakan 2 kali setahun.	_ /	-	Audit dalaman diadakan pada 18 Jun 2011 dan 20-22 Disember 2011.	
4	Memastikan pengumpulan Indikator Star Rating dibuat 2 tahun sekali.	_ /	-	Audit akan datang pada tahun 2013	
5	Memastikan Laporan Tahunan disediakan dan dikemaskini sebelum 31 Disember setiap tahun.	_ /	-	Dalam proses pengumpulan maklumat untuk tahun 2011 dan akan dikeluarkan pada bulan Januari 2012.	

6	Memastikan semua pelanggan yang datang berurusan di MDCH diberi layanan dalam tempoh 5 menit.	_/	-		
7	Memastikan semua aduan pelanggan yang diterima maklumbalas dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan aduan.	_/	-		
8	Memastikan maklumbalas kepada agensi-agensi seperti BPA dan SUK diberi mengikut tempoh yang ditetapkan.	_/	-		
9	Memastikan semua aduan diambil tindakan dalam tempoh 7 hari.	_/	-		