

**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. | 304 | 100 | 0 | 0 | 304 |
| Memastikan pendaftaran peserta pada hari kursus dijalankan 30 minit sebelum kursus bermula. | 304 | 100 | 0 | 0 | 304 |
| 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. | 304 | 100 | 0 | 0 | 304 |
| Memastikan pengeluaran resit pembayaran dibuat dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh bayaran diterima. | 4864 | 95 | 256 | 5 | 5120 |



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. | 18 | 100 | 0 | 0 | 18 |
| Memastikan laporan akhir diserahkan kepada pelanggan dalam tempoh selewat-lewatnya enam (6) minggu selepas tarikh draf laporan dipersetujui oleh pelanggan. | 9 | 100 | 0 | 0 | 9 |

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. | 2296 | 50 | 2322 | 50 | 4618 |

**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 enam (6) minggu dari tarikh peperiksaan. | 172 | 100 | 0 | 0 | 172 |
| Memastikan sijil kehadiran dikeluarkan dalam tempoh tiga (3) minggu dari tarikh kursus. | 1382 | 85 | 251 | 15 | 1633 |

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. | 29 | 91 | 3 | 9 | 32 |