

| Bil | Janji | 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 | |
| | | | | | | |
| 1 | Pelanggan akan mula menerima perkhidmatan di Klinik Kesihatan/ Farmasi dalam masa 30 minit selepas pendaftaran atau kad diimbab: | | | | | |
| | i) Klinik Kesihatan (< 90 Minit Dari Pendaftaran Sehingga Dilihat Oleh Doktor) | 19,165 | 91.90% | 1681 | 8.10% | 20,846 |
| | ii) Farmasi: Memastikan setiap Pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan diberikan dengan - 95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit | 96,031 | 98.12% | 1,839 | 1.88% | 97,870 |
| | >70% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit | 13258 | 73.8% | 4708 | 26.2% | 17966 |
| 2 | Di Jabatan Kecemasan, pelanggan akan dikategorikan mengikut keutamaan kes kepada berikut : | | | | | |
| | i. Zon Merah : Pesakit akan dirawat serta-merta . | T/B | T/B | T/B | T/B | T/B |
| | ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa 15 minit . | T/B | T/B | T/B | T/B | T/B |
| 3 | Sijil Kesihatan dikeluarkan setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi daripada Syarikat yang memohon dalam masa : | | | | | |
| | - 3 hari bekerja (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian Kesihatan). | 47 | 100% | 0 | 0 | 47 |
| | - 19 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP). | 5 | 100% | 0 | 0 | 5 |
| 4 | Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi. | 4 | 100% | 0 | 0 | 4 |
| 5 | Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ; | | | | | |
| | i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan | | | | | |
| | | 7 | 100.0% | 0 | 0.0% | 7 |
| | | | | | | |
| | | 5 | 100.0% | 0 | 0.0% | 5 |
| | ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja . | 18 | 100.00% | 0 | 0.00% | 18 |
| 6 | Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima. | 310 | 100% | 0 | 0% | 310 |
| 7 | Siasatan kes kematian akibat Denggi adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi kematian diterima. | 0 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| 8 | Memastikan perkhidmatan promosi dan pendidikan kesihatan untuk meningkatkan gaya hidup sihat dan penggunaan ubat dengan betul meliputi segenap lapisan masyarakat dengan menimbangkan aktiviti ceramah/pameran kepada pelanggan dijalankan selepas menerima permohonan sekurang-kurangnya 1 minggu dari tarikh acara di luar perancangan JKWP&P. | T/B | T/B | T/B | T/B | T/B |
| 9 | Pengurusan aduan pelanggan direkod dan dimaklumkan penerimaannya dalam tempoh 3 hari bekerja dan dijawab kepada pengadu tentang tindakan yang telah dibuat dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan. (terima=26, dlm siasatan=1) | 21 | 84.0% | 4 | 15.4% | 25 |
| 10 | Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran. | 866 | 100.0% | 0 | 0.0% | 866 |