

STATUS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LEMBAGA TABUNG HAJI BAGI TAHUN 2009M/1430H

No.	Piagam Pelanggan	Pengukuran	Pencapaian Sebenar	Melebihi Jumlah Masa/ Standard		Nota / Penjelasan
				Jumlah melebihi standard	% melebihi standard	
1.	Memberikan perkhidmatan haji yang terbaik bagi jemaah haji (JH).	1. Indeks kepuasan JH (Standard 75 %)	80 %	5 %		Kepuasan hati JH diukur melalui Borang Soal Selidik (BSS) yang diterima selepas JH menunaikan fardu haji musim haji 1430H.
		2. Maklumbalas daripada JH (Target 7%)	9.6 %	2.6 %		Maklumbalas ini diterima daripada 2,499 BSS.
		3. Jumlah aduan daripada JH	174 cadangan penambahbaikan	41 cadangan penambahbaikan		41 cadangan penambahbaikan yang telah diambilkira untuk dijadikan cadangan penambahbaikan bagi musim haji 1431H.
		4. Mematuhi piawaian	Pensijilan ISO 9001:2000 Perkhidmatan Haji (ISO PH)	Memperbaharui & mengekalkan pensijilan ISO PH bagi skop Pengurusan & Operasi Perkhidmatan Haji di Malaysia & Arab Saudi		Mengekalkan pensijilan ISO PH daripada SIRIM QAS International Sdn Bhd sejak musim haji 1426H/2006M.
		5. Indeks Pengimejan Jenama. Jabatan Haji menggunakan Indeks Prestasi Perkhidmatan Haji (IPPH - Standard 82.16%)	88.37 %	6.21 %		Sebanyak 17 IPPH telah dibangunkan meliputi proses teras, utama & khidmat luar.