

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JAN – FEB 2017

UNIT PENGURUSAN TERMINAL 1 SEREMBAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	Kaedah Pengukuran	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.	<u>Tindakan Ke Atas Laporan Kerosakan Premis Perniagaan</u>						
	1.1 Memproses permohonan aduan kerosakan.	3 hari	0	-	0	-	-
	1.2 Mengemukakan laporan kerosakan ke Jabatan Kejuruteraan..	14 hari	0	-	0	-	-
2.	<u>Proses Permohonan Sewaan Kiosk/Stall/Outlet Dan Tapak Promosi Di Terminal 1 Seremban</u>						
	2.1 Mengemukakan borang permohonan sewaan Kiosk/Stall/Outlet	7 hari	1	100	0	-	1
	2.2 Memproses permohonan sewaan Tapak Promosi	3 hari	0	-	0	-	0

BIL	PIAGAM PELANGGAN	Kaedah Pengukuran	MENEPAHI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAHI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
3.	<p><u>Proses Permohonan Sewaan Kaunter Tiket/</u></p> <p>3.1 Mengemukakan surat permohonan sewaan kaunter tiket berserta Borang 9, 24, 44, 49, permit laluan dari SPAD dan jadual bas trip serta mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan</p>	7 hari	-	-	-	-	-
	<p><u>Proses Mendapatkan Sticker Laluan Masuk Bas Terminal 1 Seremban</u></p> <p>3.2 Mengemukakan surat permohonan sticker berserta borang 9,24,44,49, Permit Perkhidmatan & Kenderaan daripada SPAD serta Geran)</p>	3 hari	2	100	-	-	2

BIL	PIAGAM PELANGGAN	Kaedah Pengukuran	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	
4.	<u>Proses Permohonan Sewaan Billboard/Lightbox</u> 4.1 Mengemukakan surat permohonan sewaan Billboard/Lightbox dan mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan	7 hari	0	-	0	-	0
5.	<u>Proses Permohonan Baru Paskad</u> 5.1 Proses permohonan paskad baru <u>Proses Memperbaharui Paskad</u> 5.2 Proses pembaharuan paskad bulanan	1 hari 1 jam	0 874	- 100	0 -	- -	0 874
6.	<u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u> 6.1 Maklumbalas kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	3 hari	0	-	0	-	0
7.	<u>Aduan Penyewa Terhadap Petak Khas</u> 7.1 Tindakan anggota kawalan keselamatan ke atas kenderaan awam yang diletakkan di petak khas	1 – 2 jam	0	-	0	-	0

BIL	PIAGAM PELANGGAN	Kaedah Pengukuran	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	
8.	<u>Tindakan Ke Atas Aduan Oleh Pengguna Melalui Intercom</u>						
	a) <u>Mesin Bayaran Autpay (APS)</u>						
	8.1 Proses untuk memperbaharui wang mesin bayaran Autopay (APS) yang penuh	30 minit	16	100	0	-	16
	8.2 Proses membaiki masalah teknikal pada mesin bayaran <i>Autopay</i>	15 minit	55	100	0	-	55
b) <u>Mesin Laluan Masuk (<i>Ticket Dispenser</i>)</u>							
8.3 Tindakan kakitangan bertugas di bilik kawalan untuk mengisi <i>Chip Coin</i> yang telah habis di laluan masuk	10 minit	385	100	0	-	385	
8.4 Tindakan kakitangan bertugas membantu orang awam sekiranya mesin tidak boleh membaca <i>Chip Coin</i> dan lain-lain.	15 minit	22	100	0	-	22	

BIL	PIAGAM PELANGGAN	Kaedah Pengukuran	MENEPAI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPAI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
9.	<p><u>Kompaun Ke Atas Kenderaan Awam Yang Meletakkan Kenderaan Di Merata-rata Tempat</u></p> <p>9.1 Proses mengeluarkan kompaun ke atas kenderaan awam yang meletakkan kenderaan di merata-rata tempat di Terminal 1</p>	1 hari	400	100	0	-	400