

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI – OGOS 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.	<b><u>Tindakan Ke Atas Laporan Kerosakan Premis Perniagaan</u></b>						
	1.1 Memproses permohonan aduan kerosakan.	3 hari	0	0	0	0	0
	1.2 Mengemukakan laporan kerosakan ke Jabatan Kejuruteraan..	14 hari	2	100%	0	0	2
2.	<b><u>Proses Permohonan Sewaan Kiosk/Stall/Outlet Dan Tapak Promosi Di Terminal 1 Seremban</u></b>						
	2.1 Mengemukakan borang permohonan sewaan Kiosk/Stall/Outlet	7 hari	4	100%	0	0	4
	2.2 Memproses permohonan sewaan Tapak Promosi	3 hari	0	0	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	
3.	<u><b>Proses Permohonan Sewaan Kaunter Tiket/</b></u>  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	7 hari	3	100%	0	0	3
	<u><b>Proses Mendapatkan Sticker Laluan Masuk Bas Terminal 1 Seremban</b></u>  3.2 Mengemukakan surat permohonan sticker berserta borang 9,24,44,49, Permit Perkhidmatan & Kenderaan daripada SPAD serta Geran)	3 hari	1	100%	0	0	1

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.	<b><u>Proses Permohonan Sewaan Billboard/Lightbox</u></b> 4.1 Mengemukakan surat permohonan sewaan Billboard/Lightbox dan mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan	7 hari	0	0	0	0	0
5.	<b><u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u></b> 5.1 Maklumbalas kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	3 hari	1	100%	0	0	1

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI - OGOS 2017**  
**UNIT PENGURUSAN TERMINAL 1 SEREMBAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	BULAN	MENEPA TI TEMPOH MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		TIDAK MENEPA TI MASA/ STANDARD PIAGAM PELANGGAN		JUMLAH PERKHIDMATAN	
			Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard		
1.	<b><u>Tindakan Ke Atas Laporan Kerosakan Premis Perniagaan</u></b>							
		1.1 Memproses permohonan aduan kerosakan.	JULAI	0	0	0	0	0
			OGOS	0	0	0	0	0
		1.2 Mengemukakan laporan kerosakan ke Jabatan Kejuruteraan..	JULAI	1	100%	0	0	1
		OGOS	1	100%	0	0	1	
2.	<b><u>Proses Permohonan Sewaan Kiosk/Stall/Outlet Dan Tapak Promosi Di Terminal 1 Seremban</u></b>							
		2.1 Mengemukakan borang permohonan sewaan Kiosk/Stall/Outlet	JULAI	2	100%	0	0	2
			OGOS	2	100%	0	0	2
		2.2 Memproses permohonan Sewaan Tapak Promosi	JULAI	0	0	0	0	0
		OGOS	0	0	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	
3.	<b><u>Proses Permohonan Sewaan Kaunter Tiket</u></b>						
	3.1 Mengemukakan surat permohonan kaunter tiket berserta Borang 9, 24, 44, 49, permit laluan dari SPAD dan jadual bas trip serta mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan	JULAI OGOS	0 3	0 100%	0 0	0 0	0 3
	<b><u>Proses Mendapatkan Sticker Laluan Masuk Bas Terminal 1 Seremban</u></b>						
	3.2 Mengemukakan surat permohonan sticker berserta borang 9,24,44,49, Permit Perkhidmatan & Kenderaan daripada SPAD serta Geran	JULAI OGOS	1 0	100% 0	0 0	0 0	1 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	
4.	<b><u>Proses Permohonan Sewaan Billboard/Lightbox</u></b>  4.1 Mengemukakan surat permohonan sewaan Billboard/Lightbox dan mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan	JULAI OGOS	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
5.	<b><u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u></b>  5.1 Mklumbalas kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	JULAI OGOS	1 0	100% 0	0 0	0 0	1 0