

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI – OGOS 2016

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	-	-
	1.2 Tempoh tindakan pembaikan ke atas aduan kerosakan selesai dilaksanakan.	14 hari	-	-	0	-	-
2.	<u>Proses Permohonan Sewaan Kiosk/Stall/Outlet Dan Tapak Promosi Di Terminal 1 Seremban</u>						
	2.1 Memproses permohonan sewaan Kiosk/Stall/Outlet	30 hari	8	100	0	-	8
	2.2 Memproses permohonan sewaan Tapak Promosi	3 hari	-	-	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>Proses Permohonan Sewaan Kaunter Tiket/</u>	7 hari	-	-	-	-	-
	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						
	<u>Proses Mendapatkan Sticker Laluan Masuk Bas Terminal 1 Seremban</u>	3 hari	3	100	0	-	3
	3.2 Mengemukakan surat permohonan sticker berserta borang 9,24,44,49, Permit Perkhidmatan & Kenderaan daripada SPAD serta Geran)						

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 bayaran pembaharuan paskad bulanan	1 hari 1 hari	28 837	100 85	0 144	- 15	28 981
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 Autpay (APS) yang penuh	30 minit	-	-	0	-	0
	8.2 Proses membaiki masalah teknikal pada mesin bayaran Autpay	15 minit	-	-	0	-	0
	b) <u>Mesin Laluan Masuk (Ticket Dispenser)</u>						
8.3 Tindakan kakitangan bertugas di bilik kawalan untuk mengisi <i>Chip Coin</i> yang telah habis di laluan masuk	10 minit	-	-	0	-	0	
8.4 Tindakan kakitangan bertugas membantu orang awam sekiranya mesin tidak boleh membaca <i>Chip Coin</i> dan lain-lain.	15 minit	-	-	0	-	0	

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.	<u>Kompaun Ke Atas Kenderaan Awam Yang Meletakkan Kenderaan Di Merata-rata Tempat</u>						
	9.1 Proses mengeluarkan kompaun ke atas kenderaan awam yang meletakkan kenderaan di merata-rata tempat di Terminal 1	1 hari	701	100	0	-	701

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI – OGOS 2016
UNIT PENGURUSAN TERMINAL 1 SEREMBAN

BIL	PIAGAM PELANGGAN	BULAN	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.	JUL	-	-	0	-	-
			OGOS	-	-	0	-	-
		1.2 Tempoh tindakan pembaikan ke atas aduan kerosakan selesai dilaksanakan.	JUL	-	-	0	-	-
		OGOS	-	-	0	-	-	
2.	<u>Proses Permohonan Sewaan Kiosk/Stall/Outlet Dan Tapak Promosi Di Terminal 1 Seremban</u>							
		2.1 Memproses permohonan Sewaan Kiosk/Stall/Outlet	JUL	8	100	0	-	8
			OGOS	-	-	0	-	-
		2.2 Memproses permohonan Sewaan Tapak Promosi	JUL	-	-	0	-	-
		OGOS	-	-	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>Proses Permohonan Sewaan Kaunter Tiket</u>						
	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	JUL OGOS	- -	0 0	0 0	- -	- -
	<u>Proses Mendapatkan Sticker Laluan Masuk Bas Terminal 1 Seremban</u>						
	3.2 Mengemukakan surat permohonan sticker berserta borang 9,24,44,49, Permit Perkhidmatan & Kenderaan daripada SPAD serta Geran	JUL OGOS	- 3	- 100	0 0	- -	- 3

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	JUL	0	-	0	-	0
		OGOS	0	-	0	-	0
5.	<u>Proses Permohonan Baru</u> 5.1 Proses permohonan paskad baru	JUL	14	100	0	-	14
		OGOS	14	100	0	-	14
	<u>Proses Memperbaharui Paskad</u> 5.2 Proses bayaran pembaharuan paskad bulanan	JUL	429	88	58	12	487
		OGOS	408	83	86	17	494
6.	<u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u> 6.1 Jawapan kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	JUL	0	-	0	-	0
		OGOS	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	JUL	0	-	0	-	0
		OGOS	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>	JUL OGOS	- -	- -	- -	- -	- -
	8.1 Proses untuk memperbaharui wang mesin bayaran Autopay (APS) yang penuh						
	8.2 Proses membaiki masalah teknikal pada mesin bayaran <i>Autopay</i>	JUL OGOS	- -	- -	- -	- -	- -
	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	JUL OGOS	- -	- -	- -	- -	- -
	8.4 Tindakan kakitangan bertugas membantu orang awam sekiranya mesin tidak boleh membaca <i>Chip Coin</i> dan lain-lain.	JUL OGOS	- -	- -	- -	- -	- -

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	
9.	<u>Kompaun Ke Atas Kenderaan Awam Yang Meletakkan Kenderaan Di Merata-rata Tempat</u> 9.1 Proses mengeluarkan kompaun ke atas kenderaan awam yang meletakkan kenderaan di merata-rata tempat di Terminal 1	JUL OGOS	228	100	0	-	228
			473	100	0	-	473