

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC – APRIL 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	1	100	0	-	1
	1.2 Mengemukakan laporan kerosakan ke Jabatan Kejuruteraan.	14 hari	0	-	0	-	-
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	-	4
	2.2 Memproses permohonan sewaan Tapak Promosi	3 hari	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	0	-	-	-	0
	<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	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.	<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
5.	<b><u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u></b> 5.1 Maklumbalas kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	3 hari	0	-	0	-	0