

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER – DISEMBER 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.	<b><u>Tindakan Ke Atas Laporan Kerosakan Premis Perniagaan</u></b>						
	1.1 Memproses permohonan aduan kerosakan.	3 hari	0	-	0	-	-
	1.2 Tempoh tindakan pembaikan ke atas aduan kerosakan selesai dilaksanakan.	14 hari	0	-	0	-	-
2.	<b><u>Proses Permohonan Sewaan Kiosk/Stall/Outlet Dan Tapak Promosi Di Terminal 1 Seremban</u></b>						
	2.1 Memproses permohonan sewaan Kiosk/Stall/Outlet	30 hari	0	-	0	-	0
	2.2 Memproses permohonan sewaan Tapak Promosi	3 hari	2	100	0	-	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	
3.	<b><u>Proses Permohonan Sewaan Kaunter Tiket/</u></b>						
	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
	<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)	3 hari	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	
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>Proses Permohonan Baru Paskad</u></b> 5.1 Proses permohonan paskad baru	1 hari	11	100	0	-	11
	<b><u>Proses Memperbaharui Paskad</u></b> 5.2 Proses pembaharuan paskad bulanan	1 hari	874	100	-	-	874
6.	<b><u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u></b> 6.1 Maklumbalas kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	3 hari	0	-	0	-	0

<b>7.</b>	<b><u>Aduan Penyewa Terhadap Petak Khas</u></b>						
	7.1 Tindakan anggota kawalan keselamatan ke atas kenderaan awam yang diletakkan di petak khas	1 – 2 jam	1	100	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	
<b>8.</b>	<b><u>Tindakan Ke Atas Aduan Oleh Pengguna Melalui Intercom</u></b>						
	a) <u>Mesin Bayaran Autpay (APS)</u>						
	8.1 Proses untuk memperbaharui wang mesin bayaran Autopay (APS) yang penuh	30 minit	10	100	0	-	10
	8.2 Proses membaiki masalah teknikal pada mesin bayaran Autopay	15 minit	53	100	0	-	53
	b) <u>Mesin Laluan Masuk (Ticket Dispenser)</u>						
	8.3 Tindakan kakitangan bertugas di bilik kawalan untuk mengisi <i>Chip Coin</i> yang telah	10 minit	366	100	0	-	366

	habis di laluan masuk	15 minit	13	100	0	-	13
	8.4 Tindakan kakitangan bertugas membantu orang awam sekiranya mesin tidak boleh membaca <i>Chip Coin</i> dan lain-lain.						

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.	<b><u>Kompaun Ke Atas Kenderaan Awam Yang Meletakkan Kenderaan Di Merata-rata Tempat</u></b>						
	9.1 Proses mengeluarkan kompaun ke atas kenderaan awam yang meletakkan kenderaan di merata-rata tempat di Terminal 1	1 hari	500	100	0	-	500