

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI - OGOS 2019

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	1	100	-	-	1
	1.2 Mengemukakan laporan kerosakan ke Jabatan Kejuruteraan..	14 hari	1	100	-	-	1
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	3	100	-	-	3
	2.2 Memproses permohonan sewaan Tapak Promosi	3 hari	-	-	-	-	-

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 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	-	-	3
	<u>Proses Mendapatkan Sticker Laluan Masuk Bas Terminal 1 Seremban</u> 3.2 Mengemukakan surat permohonan sticker beserta borang 9,24,44,49, permit laluan, lesen pengendali, permit kenderaan dari SPAD, geran asal dan jadual bas trip serta mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan	7 hari	1	100	-	-	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.	<u>Proses Permohonan Sewaan Billboard/Lightbox</u> 4.1 Memproses surat permohonan sewaan Billboard / Lightbox dan mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan	7 hari	-	-	-	-	-
5.	<u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u> 5.1 Maklumbalas kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	7 hari	-	-	-	-	-
6.	<u>Membuat aduan ke Jabatan Undang-Undang ke atas kenderaan awam yang meletakkan kenderaan di kawasan larangan</u> 6.1 Mengemukakan aduan kepada Jabatan Undang-Undang untuk tindakan kompaun	1 hari	-	-	-	-	-

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN JULAI - OGOS 2019
UNIT PENGURUSAN TERMINAL 1 SEREMBAN**

BIL	PIAGAM PELANGGAN	BULAN	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		
1.	<u>Tindakan Ke Atas Laporan Kerosakan Premis Perniagaan</u>							
		1.1 Memproses permohonan aduan kerosakan.	JULAI	1	100	-	-	1
			OGOS	-	-	-	-	-
		1.2 Mengemukakan laporan kerosakan ke Jabatan Kejuruteraan..	JULAI	1	100	-	-	1
		OGOS	-	-	-	-	-	
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	JULAI	3	100	-	-	3
			OGOS	-	-	-	-	-
		2.2 Memproses permohonan Sewaan Tapak Promosi	JULAI	-	-	-	-	-
		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	
3.	<u>Proses Permohonan Sewaan Kaunter Tiket</u>	JULAI OGOS	3	100	-	-	3
	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		-	-	-	-	-
	<u>Proses Mendapatkan Sticker Laluan Masuk Bas Terminal 1 Seremban</u>	JULAI OGOS	1	100	-	-	1
	3.2 Mengemukakan surat permohonan sticker beserta borang 9,24,44,49, permit laluan, lesen pengendali, permit kenderaan dari SPAD, geran asal dan jadual bas trip serta mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan		-	-	-	-	-

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.	<u>Proses Permohonan Sewaan Billboard/Lightbox</u> 4.1 Mengemukakan surat permohonan sewaan Billboard/Lightbox dan mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan	JULAI OGOS	- -	- -	- -	- -	- -
5.	<u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u> 5.1 Maklumbalas kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	JULAI OGOS	- -	- -	- -	- -	- -
6.	<u>Membuat aduan ke Jabatan Undang-Undang ke atas kenderaan awam yang meletakkan kenderaan di kawasan larangan</u> 6.1 Mengemukakan aduan kepada Jabatan Undang-Undang untuk tindakan kompaun	JULAI OGOS	- -	- -	- -	- -	- -