

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI - JUN 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.	<b><u>Tindakan Ke Atas Laporan Kerosakan Premis Perniagaan</u></b>						
	1.1 Memproses permohonan aduan kerosakan.	3 hari	2	100	0	-	2
	1.2 Mengemukakan laporan kerosakan ke Jabatan Kejuruteraan..	14 hari	2	100	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	0	0	0	-	0
	2.2 Memproses permohonan sewaan Tapak Promosi	3 hari	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 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	-	-	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	5	100	-	-	5

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
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	-	0

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MEI - JUN 2019  
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.	<b><u>Tindakan Ke Atas Laporan Kerosakan Premis Perniagaan</u></b>							
		1.1 Memproses permohonan aduan kerosakan.	MEI	2	100	0	0	2
			JUN	0	0	0	0	0
		1.2 Mengemukakan laporan kerosakan ke Jabatan Kejuruteraan..	MEI	2	100	0	0	2
		JUN	0	0	0	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	MEI	0	0	0	0	0
			JUN	0	0	0	0	0
		2.2 Memproses permohonan Sewaan Tapak Promosi	MEI	0	0	0	-	0
		JUN	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>	MEI	0	0	0	-	0
		JUN	0	0	0	-	0
	<b><u>Proses Mendapatkan Sticker Laluan Masuk Bas Terminal 1 Seremban</u></b>	MEI	3	100	0	-	3
		JUN	2	100	0	-	2
	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						
	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.	<b><u>Proses Permohonan Sewaan Billboard/Lightbox</u></b>  4.1 Mengemukakan surat permohonan sewaan Billboard/Lightbox dan mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan	MEI JUN	0	-	0	-	0
			0	100	0	-	0
5.	<b><u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u></b>  5.1 Mklumbalas kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	MEI JUN	0	0	0	-	0
			0	0	0	-	0