

## PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER – OKTOBER 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	1	100	0	-	1
	1.2 Tempoh tindakan pembaikan ke atas aduan kerosakan selesai dilaksanakan.	14 hari	-	-	1	100	1
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	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>	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						
	<b><u>Proses Mendapatkan Sticker Laluan Masuk Bas Terminal 1 Seremban</u></b>	3 hari	-	-	1	100	1
	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	7 hari	0	-	0	-	0
5.	<b><u>Proses Permohonan Baru Paskad</u></b> 5.1 Proses permohonan paskad baru	1 hari	27	100	0	-	27
	<b><u>Proses Memperbaharui Paskad</u></b> 5.2 Proses bayaran pembaharuan paskad bulanan	1 hari	858	100	-	-	858
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	0	0
7.	<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	2	100	0	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	
8.	<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 Autpay (APS) yang penuh	30 minit	16	100	0	-	16
	8.2 Proses membaiki masalah teknikal pada mesin bayaran Autpay	15 minit	74	100	0	-	74
	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	188	100	0	-	188
	8.4 Tindakan kakitangan bertugas membantu orang awam sekiranya mesin tidak boleh membaca <i>Chip Coin</i> dan lain-lain.	15 minit	13	100	0	-	13

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.	<p><b><u>Kompaun Ke Atas Kenderaan Awam Yang Meletakkan Kenderaan Di Merata-rata Tempat</u></b></p> <p>9.1 Proses mengeluarkan kompaun ke atas kenderaan awam yang meletakkan kenderaan di merata-rata tempat di Terminal 1</p>	1 hari	936	100	0	-	936

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER – OKTOBER 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.	<b><u>Tindakan Ke Atas Laporan Kerosakan Premis Perniagaan</u></b>							
		1.1 Memproses permohonan aduan kerosakan.	SEPT	0	0	0	0	0
			OKT	1	100	0	0	1
		1.2 Tempoh tindakan pembaikan ke atas aduan kerosakan selesai dilaksanakan.	SEPT	0	0	0	0	0
		OKT	0	0	1	100	1	
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	SEPT	0	0	0	-	0
			OKT	0	0	0	-	0
		2.2 Memproses permohonan Sewaan Tapak Promosi	SEPT	0	0	0	-	0
		OKT	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>	SEPT	0	-	0	-	-
		OKT	0	-	0	-	-
	<b><u>Proses Mendapatkan Sticker Laluan Masuk Bas Terminal 1 Seremban</u></b>	SEPT	-	-	1	100	1
		OKT	-	-	-	-	-

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>	SEPT OKT	0	-	0	-	0
	4.1 Mengemukakan surat permohonan sewaan Billboard/Lightbox dan mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan		0	-	0	-	0
5.	<b><u>Proses Permohonan Baru</u></b>	SEPT OKT	11	100	0	-	11
	5.1 Proses permohonan paskad baru		16	100	0	-	16
	<b><u>Proses Memperbaharui Paskad</u></b>	SEPT OKT	431	100	0	-	431
	5.2 Proses pembaharuan paskad bulanan		427	100	0	-	427
6.	<b><u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u></b>	SEPT OKT	0	0	0	-	0
	6.1 Jawapan kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1		0	0	0	-	0
7.	<b><u>Aduan Penyewa Terhadap Petak Khas</u></b>	SEPT OKT	1	100	0	-	1
	7.1 Tindakan anggota kawalan keselamatan ke atas kenderaan awam yang diletakkan di petak khas		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	
8.	<b><u>Tindakan Ke Atas Aduan Oleh Pengguna Melalui Intercom</u></b>						
	a) <u>Mesin Bayaran Autpay (APS)</u>	SEPT	6	100	0	-	6
		OKT	10	100	0	-	10
	8.1 Proses untuk memperbaharui wang mesin bayaran Autopay (APS) yang penuh						
	8.2 Proses membaiki masalah teknikal pada mesin bayaran Autopay	SEPT	32	100	0	-	32
		OKT	42	100	0	-	42
	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	SEPT	92	100	0	-	92
	OKT	96	100	0	-	96	
8.4 Tindakan kakitangan bertugas membantu orang awam sekiranya mesin tidak boleh membaca <i>Chip Coin</i> dan lain-lain.	SEPT	5	100	0	-	5	
	OKT	8	100	0	-	8	

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	SEPT	481	100	0	-	481
		OKT	455	100	0	-	455