

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC – APRIL 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.	<u>Tindakan Ke Atas Laporan Kerosakan Premis Perniagaan</u>						
	1.1 Memproses permohonan aduan kerosakan.	3 hari	3	100	0	-	3
	1.2 Tempoh tindakan pembaikan ke atas aduan kerosakan selesai dilaksanakan.	14 hari	2	100	0	-	2
2.	<u>Proses Permohonan Sewaan Kiosk/Stall/Outlet Dan Tapak Promosi Di Terminal 1 Seremban</u>						
	2.1 Memproses permohonan sewaan Kiosk/Stall/Outlet	30 hari	4	100	0	-	4
	2.2 Memproses permohonan sewaan Tapak Promosi	3 hari	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	
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	2	100	0	-	2
	<u>Proses Mendapatkan Sticker Laluan Masuk Bas Terminal 1 Seremban</u>						
	3.2 Mengemukakan surat permohonan sticker berserta borang 9,24,44,49, Permit Perkhidmatan & Kenderaan daripada SPAD serta Geran)	3 hari	3	100	0	-	3

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 Mengemukakan surat permohonan sewaan Billboard/Lightbox dan mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan	7 hari	0	-	0	-	0
5.	<u>Proses Permohonan Baru Paskad</u> 5.1 Proses permohonan paskad baru <u>Proses Memperbaharui Paskad</u> 5.2 Proses bayaran pembaharuan paskad bulanan	1 hari 1 hari	0 962	- 100	0 0	- -	0 962
6.	<u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u> 6.1 Maklumbalas kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	3 hari	0	-	0	-	0
7.	<u>Aduan Penyewa Terhadap Petak Khas</u> 7.1 Tindakan anggota kawalan keselamatan ke atas kenderaan awam yang diletakkan di petak khas	1 – 2 jam	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	
8.	<u>Tindakan Ke Atas Aduan Oleh Pengguna Melalui Intercom</u>						
	a) <u>Mesin Bayaran Autpay (APS)</u>						
	8.1 Proses untuk memperbaharui wang mesin bayaran Autopay (APS) yang penuh	30 minit	5	100	0	-	5
	8.2 Proses membaiki masalah teknikal pada mesin bayaran <i>Autopay</i>	15 minit	5	100	0	-	5
	b) <u>Mesin Laluan Masuk (<i>Ticket Dispenser</i>)</u>						
8.3 Tindakan kakitangan bertugas di bilik kawalan untuk mengisi <i>Chip Coin</i> yang telah habis di laluan masuk	10 minit	6	100	0	-	6	
8.4 Tindakan kakitangan bertugas membantu orang awam sekiranya mesin tidak boleh membaca <i>Chip Coin</i> dan lain-lain.	15 minit	6	100	0	-	6	

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.	<p><u>Kompaun Ke Atas Kenderaan Awam Yang Meletakkan Kenderaan Di Merata-rata Tempat</u></p> <p>9.1 Proses mengeluarkan kompaun ke atas kenderaan awam yang meletakkan kenderaan di merata-rata tempat di Terminal 1</p>	1 hari	635	100	0	-	635

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN MAC – APRIL 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.	<u>Tindakan Ke Atas Laporan Kerosakan Premis Perniagaan</u>							
		1.1 Memproses permohonan aduan kerosakan.	MAC	2	100	0	-	2
			APRIL	1	100	0	-	1
		1.2 Tempoh tindakan pembaikan ke atas aduan kerosakan selesai dilaksanakan.	MAC	1	100	0	-	1
		APRIL	1	100	0	-	1	
2.	<u>Proses Permohonan Sewaan Kiosk/Stall/Outlet Dan Tapak Promosi Di Terminal 1 Seremban</u>							
		2.1 Memproses permohonan Sewaan Kiosk/Stall/Outlet	MAC	2	100	0	-	2
			APRIL	2	100	0	-	2
		2.2 Memproses permohonan Sewaan Tapak Promosi	MAC	0	-	0	-	0
		APRIL	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	
3.	<u>Proses Permohonan Sewaan Kaunter Tiket</u>	MAC	1	100	0	-	1
		APRIL	1	100	0	-	1
	<u>Proses Mendapatkan Sticker Laluan Masuk Bas Terminal 1 Seremban</u>	MAC	2	100	0	-	2
		APRIL	1	100	0	-	1
	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.	<u>Proses Permohonan Sewaan Billboard/Lightbox</u> 4.1 Mengemukakan surat permohonan sewaan Billboard/Lightbox dan mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan	MAC APRIL	0	-	0	-	0
			0	100	0	-	0
5.	<u>Proses Permohonan Baru</u> 5.1 Proses permohonan paskad baru	MAC APRIL	0	100	0	-	0
			0	-	0	-	0
	<u>Proses Memperbaharui Paskad</u> 5.2 Proses bayaran pembaharuan paskad bulanan	MAC APRIL	618	100	0	-	618
			344	100	0	-	344
6.	<u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u> 6.1 Jawapan kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	MAC APRIL	0	0	0	-	0
			0	100	0	-	0
7.	<u>Aduan Penyewa Terhadap Petak Khas</u> 7.1 Tindakan anggota kawalan keselamatan ke atas kenderaan awam yang diletakkan di petak khas	MAC APRIL	1	100	0	-	1
			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.	<u>Tindakan Ke Atas Aduan Oleh Pengguna Melalui Intercom</u>						
	a) <u>Mesin Bayaran Autpay (APS)</u>	MAC	2	100	0	-	2
	8.1 Proses untuk memperbaharui wang mesin bayaran Autopay (APS) yang penuh	APRIL	3	100	0	-	3
	8.2 Proses membaiki masalah teknikal pada mesin bayaran <i>Autopay</i>	MAC	2	100	0	-	2
		APRIL	3	100	0	-	3
	b) <u>Mesin Laluan Masuk (<i>Ticket Dispenser</i>)</u>					-	
	8.3 Tindakan kakitangan bertugas di bilik kawalan untuk mengisi <i>Chip Coin</i> yang telah habis di laluan masuk	MAC	4	100	0	-	4
		APRIL	2	100	0	-	2
8.4 Tindakan kakitangan bertugas membantu orang awam sekiranya mesin tidak boleh membaca <i>Chip Coin</i> dan lain-lain.	MAC	4	100	0	-	4	
	APRIL	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	
9.	<u>Kompaun Ke Atas Kenderaan Awam Yang Meletakkan Kenderaan Di Merata-rata Tempat</u> 9.1 Proses mengeluarkan kompaun ke atas kenderaan awam yang meletakkan kenderaan di merata-rata tempat di Terminal 1	MAC APRIL	355	100	0	-	355
			280	100	0	-	280