

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOV - DEC 2017

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	2	100	0	-	2
	1.2 Mengemukakan laporan kerosakan ke Jabatan Kejuruteraan..	14 hari	1	100	0	-	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	2	100	0	-	2
	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.	<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	0	0	-	-	0
	<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	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 Mengemukakan surat permohonan sewaan Billboard/Lightbox dan mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan	7 hari	0	0	0	-	0
5.	<u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u> 5.1 Maklumbalas kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	3 hari	0	0	0	-	0

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN NOV - DEC 2017
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.	NOV	1	100	0	0	1
			DEC	0	0	0	0	0
		1.2 Mengemukakan laporan kerosakan ke Jabatan Kejuruteraan..	NOV	0	0	0	0	0
		DEC	1	100	0	0	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	NOV	1	100	0	0	1
			DEC	1	100	0	0	1
		2.2 Memproses permohonan Sewaan Tapak Promosi	NOV	0	0	0	-	0
		DEC	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.	<u>Proses Permohonan Sewaan Kaunter Tiket</u>						
	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	NOV	0	0	0	-	0
		DEC	0	0	0	-	0
	<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	NOV	1	100	0	-	1	
	DEC	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	
4.	<u>Proses Permohonan Sewaan Billboard/Lightbox</u> 4.1 Mengemukakan surat permohonan sewaan Billboard/Lightbox dan mendapatkan kelulusan Ketua Jabatan	SEPT OKT	0	-	0	-	0
			0	-	0	-	0
5.	<u>Aduan Awam Menerusi Laman Web MPS</u> 5.1 Mklumbalas kepada aduan awam mengenai permasalahan di Terminal 1	SEPT OKT	0	0	0	-	0
			0	0	0	-	0