

PIAGAM PELANGGAN LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA

- 1) Memastikan ringkasan reka bentuk, lukisan reka bentuk terperinci dan lukisan terbina yang disemak lengkap, teratur dan betul, diluluskan dalam tempoh 18 hari bekerja.
- 2) Memastikan pelan pengambilan tanah yang disemak lengkap, teratur dan betul dikemukakan kepada Kementerian Kerja Raya dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan pelan.
- 3) Menyemak borang pampasan pengambilan tanah (Borang H) dan membuat bayaran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang H yang lengkap serta terdapat peruntukan kewangan.
- 4) Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari dari penerimaan Borang K yang lengkap.
- 5) Memastikan kemajuan projek pembinaan lebuhraya mengikut jadual dan tidak dikategorikan sebagai projek sakit iaitu tidak melebihi 20% kelewatan sepertimana petunjuk prestasi Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU), Jabatan Perdana Menteri.
- 6) Memastikan Bayaran Tuntutan Interim (Progress Payment) dibuat dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap dan terdapat peruntukan kewangan.
- 7) Memastikan setiap Syarikat Konsesi mencapai tahap 88% prestasi penyenggaraan lebuhraya bagi kerja pembaikan berkala dan 100% bagi kerja kecemasan dan rutin.
- 8) Memastikan Sijil Verifikasi Trafik dan Hasil Tol untuk sesuatu tahun sebelumnya dikeluarkan sebelum 15 Mei tahun semasa (sekiranya persetujuan data kedua-dua pihak LLM dan syarikat konsesi telah dimuktamadkan selewat-lewatnya 30 April tahun semasa).
- 9) Memastikan Sijil Bayaran Pampasan dan Sijil Perkongsian Hasil Tol untuk sesuatu tahun sebelumnya dikeluarkan sebelum 31 Mei tahun semasa (sekiranya persetujuan data kedua-dua pihak LLM dan syarikat konsesi telah dimuktamadkan selewat-lewatnya 30 April tahun semasa).
- 10) Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru mendirikan paparan iklan di dalam rezab lebuhraya dan pembangunan di tepi lebuhraya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.
- 11) Memastikan maklum balas awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.

- 12) Memastikan portal LLM dan laman web trafik LLM sentiasa beroperasi dan proses pembaikan sekurang-kurangnya 5 jam selepas berlaku kegagalan sistem operasi atau talian.
- 13) Memastikan semua elemen-elemen dan fungsi TCSS yang disediakan oleh syarikat konsesi beroperasi dengan baik dan dipantau setiap hari serta sebarang kerosakan perlu dimaklumkan kepada LLM selewat-lewatnya 2 hari.
- 14) Memastikan pihak konsesi mengambil tempoh masa tindakan terhadap kerosakan Sistem Peralatan Tol dan M&E dalam tempoh 2 jam. Kerosakan Kritikal dibaiki dalam tempoh 24 jam dan tidak kritikal dalam tempoh 7 hari bekerja.