

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN**  
**JULAI HINGGA DISEMBER 2014**  
**LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA**

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggung jawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
1.	Memastikan ringkasan reka bentuk, lukisan reka bentuk terperinci dan lukisan terbina yang disemak lengkap, teratur dan betul, diluluskan dalam tempoh 18 hari bekerja.	<p><u>Ringkasan Rekabentuk</u></p> <p>1 lukisan ringkasan rekabentuk diterima</p> <p>Pencapaian = 100%</p> <p>1. Lebuhraya Persisiran Pantai Barat (Banting – Taiping) *Selangor</p> <p><u>Rekabentuk Terperinci</u></p> <p>11 lukisan ringkasan rekabentuk terperinci diterima</p> <p>Pencapaian = 100%</p> <p>1. PLUS - Alor Pongsu (2 nos.)  2. AKLEH - (1 nos.)  3. MEX – Persimpangan Bertingkat Seri Kembangan (6 nos.)  4. Lebuhraya Persisiran Pantai Barat (Banting – Taiping) *Selangor (1 nos.)  5. Lebuhraya Persisiran Pantai Barat (Banting – Taiping) *Perak (1 nos.)</p> <p><u>Lukisan Terbina</u></p> <p>22 lukisan terbina diterima</p> <p>Pencapaian = 100%</p> <p>1. SKVE (19 nos.)  2. EDL (3 nos.)</p>	Tiada	Tiada	<b>BPR</b>
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.	<p>4 pelan pengambilan tanah (7546 lot) diterima</p> <p>Pencapaian = 100%</p>	Tiada	Tiada	<b>BUT</b>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggung jawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
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.	9 Borang H (62 lot) diterima  Pencapaian = 100%	Tiada	Tiada	<b>BUT</b>
4.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari dari penerimaan Borang K yang lengkap.	1 Projek (4 lot) yang terlibat bagi Penyerahan Borang K yang lengkap.  Pencapaian = 100%  1. Lebuhraya KL-Kuala Selangor (LATAR) Persimpangan Bertingkat Kundang	Tiada	Tiada	<b>BUT</b>
5.	Memastikan kemajuan projek pembinaan lebuh raya mengikut jadual dan tidak dikategorikan sebagai projek sakit iaitu tidak melebihi 20% kelewatan sepertimana petunjuk prestasi Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU), Jabatan Perdana Menteri.	Pencapaian 100% bagi 12 projek yang berjalan dalam tempoh Julai – Disember 2014 dengan tidak melebihi 20% kelewatan kemajuan ( projek sakit ).  Bagi berakhir Disember 2014, Kemajuan projek adalah:  <b>1. 6 Projek Mendahului Jadual (melebihi 0%)</b>  i. Lebuhraya Pesisiran Pantai-Barat ii. AKLEH(Cadangan Pelebaran Lebuhraya Bertingkat KL-Ampang (AKLEH 2)) iii. MEX (Persimpangan Bertingkat Seri Kembangan) iv. PLUS (Persimpangan Bertingkat Alor Pongsu) v. PLUS (Persimpangan Bertingkat Baru Seremban) vi. Cadangan Merekabentuk, Membina dan Menyiapkan Jejantas Pejalan Kaki di Lebuhraya SHAPADU berdekatan Bandar Sultan Suleiman, Klang  <b>2. 5 Projek Ikut Jadual (0% hingga – 10%)</b>  i. DUKE (Lebuhraya Sambungan Duta – Ulu Kelang) ii. LATAR (Cadangan Pembinaan Persimpangan Bandar Tasik Puteri (BTP)) iii. SILK (Jln Sambungan Melintasi Taman Kajang Utama)	Tiada	Tiada	<b>BPP</b>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggung jawab																																									
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan																																										
		iv. SILK(Cadangan Menaiktaraf Lebuhraya Kajang SILK dari Persimpangan Bertingkat UNITEN ke Persimpangan Bertingkat UPM) v. PLUS (Persimpangan Kuala Kangsar)  <b>3. 1 Projek Lewat Jadual (-10% hingga - 20%)</b>  i. PLUS (Pembinaan Lorong Ke -4)  <b>4. Projek Sakit (Melebihi - 20%)</b> Tiada																																												
6.	Memastikan Bayaran Tuntutan Interim (Progress Payment) dibuat dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap dan terdapat peruntukan kewangan.	79 tuntutan bayaran kemajuan yang lengkap diterima dan 76 bayaran kemajuan dibuat dalam tempoh 27 hari. Pencapaian adalah 96.20%	Tiada	Tiada	<b>BUB</b>																																									
7.	Memastikan setiap Syarikat Konsesi mencapai tahap 90% prestasi penyenggaraan lebuh raya bagi kerja pembaikan berkala dan 100% bagi kerja kecemasan dan rutin.	<b>Penyenggaraan Berkala (A, B, C)</b>  31 daripada 32 lebuh raya iaitu bersamaan 97% lebuh raya telah berjaya mencapai markah minima analisa penyenggaraan berkala (A, B, C).  <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Lebuhraya</th> <th colspan="3">Kerosakan</th> <th rowspan="2">Markah Analisa</th> </tr> <tr> <th>Jumlah</th> <th>Selesai</th> <th>Tertanggung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SKVE</td> <td>105</td> <td>87</td> <td>18</td> <td>85 %</td> </tr> </tbody> </table> <b>Penyenggaraan Rutin (N)</b> 28 daripada 32 lebuh raya iaitu bersamaan 93% telah berjaya mencapai markah minima analisa penyenggaraan rutin (N).  <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Lebuhraya</th> <th colspan="3">Kerosakan</th> <th rowspan="2">Markah Analisa</th> </tr> <tr> <th>Jumlah</th> <th>Selesai</th> <th>Tertanggung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PLUS TENGAH</td> <td>145</td> <td>142</td> <td>3</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>GRANDSAGA</td> <td>24</td> <td>22</td> <td>2</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>SKVE</td> <td>36</td> <td>34</td> <td>2</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>EDL</td> <td>23</td> <td>21</td> <td>2</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table>	Lebuhraya	Kerosakan			Markah Analisa	Jumlah	Selesai	Tertanggung	SKVE	105	87	18	85 %	Lebuhraya	Kerosakan			Markah Analisa	Jumlah	Selesai	Tertanggung	PLUS TENGAH	145	142	3	98%	GRANDSAGA	24	22	2	92%	SKVE	36	34	2	94%	EDL	23	21	2	91%	<b>SKVE</b> NCR yang tertanggung ialah 18 NCR. NCR yang tertanggung adalah baki daripada kegagalan penyelesaian NCR yang direkodkan semenjak Mac 2013 iaitu melibatkan penghadang jalan. Hasil semakan rekod di dalam HAQS, NCR yang tertanggung telah pun mendapat kelulusan <i>revised programme</i> yang sepatutnya disiapkan pada 31 Disember 2014. Sehingga kini, ianya masih gagal disiapkan di tapak oleh pihak SKVE.  <b>PLUS C3 : RATING N</b> NCR yang tertanggung ialah 3 NCR yang dilaporkan. Kegagalan adalah disebabkan kelewatan pihak PLUS-C3 memasukkan maklumbalas pembaikan selesai ke dalam sistem HAQS iaitu melibatkan kerja pemotongan rumput mengikut tempoh <i>response time</i> yang telah	Pihak BPO telah mengemukakan memo maklumat markah analisa penyenggaraan kepada Pejabat Wilayah selaras dengan SPK-BKS-002.  Disamping itu, surat peringatan telah dikemukakan kepada Syarikat Konsesi yang gagal agar melaksanakan kerja-kerja penyenggaraan.  Pejabat Wilayah akan meneruskan pemantauan terhadap kerja-kerja penyenggaraan dengan memberikan fokus untuk mencapai markah minimum analisa penyenggaraan berkala (A, B, C) iaitu 90% dan penyenggaraan rutin (N) iaitu 100%. Bagi Syarikat Konsesi yang didapati gagal, Pejabat	<b>BPO</b>
Lebuhraya	Kerosakan			Markah Analisa																																										
	Jumlah	Selesai	Tertanggung																																											
SKVE	105	87	18	85 %																																										
Lebuhraya	Kerosakan			Markah Analisa																																										
	Jumlah	Selesai	Tertanggung																																											
PLUS TENGAH	145	142	3	98%																																										
GRANDSAGA	24	22	2	92%																																										
SKVE	36	34	2	94%																																										
EDL	23	21	2	91%																																										

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggung jawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
			<p>ditetapkan. Bagaimanapun dalam sistem HAQS kerja di tapak telah selesai ditutup pada 7 Januari 2015.</p> <p><b>GRANDSAGA</b> NCR kegagalan ini disebabkan pihak GRANDSAGA gagal memenuhi <i>response time</i> yang ditetapkan . Kedua-dua NCR ini telah terlibat dalam skop kerja naiktaraf tandas yang sepatutnya dijadualkan pada 1hb Nov hingga 31hb Disember 2014 disebabkan penangguhan tarikh permulaan kerja-kerja naiktaraf tandas daripada pihak GRANDSAGA. NCR ini telah diambil kira melalui program kerja-kerja naiktaraf tandas oleh pihak GRANDSAGA yang dijangka siap pada 30 Mac 2015.</p> <p><b>SKVE RATING</b> NCR yang tertangguh ialah 2. Kegagalan ini disebabkan pihak SKVE gagal memenuhi <i>response time</i> yang ditetapkan. Melalui semakan di dalam sistem HAQS, NCR yang melibatkan kerja-kerja pembersihan rumput/lumpur (<i>Desilting</i>) tersebut menjadi tertangguh berikutan kegagalan pihak SKVE mematuhi <i>response time</i> ditetapkan. Untuk makluman, kerja-kerja tersebut masih tertangguh sehingga kini dan belum diselesaikan di tapak.</p>	Wilayah disarankan untuk mengemukakan pengesyoran penarikan bon penyenggaraan	

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggung jawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
			<p><b>EDL</b></p> <p>Untuk makluman tuan, hasil semakan pejabat ini mendapati punca-punca kegagalan pihak EDL untuk mencapai prestasi 100% bagi Penyenggaraan Rutin adalah disebabkan pihak EDL gagal menyempurnakan penutupan NCR bagi pembersihan NJB kotor di KM 3.1 dan KM 1.2 di dalam tempoh pembaikan yang dibenarkan. NCR bagi NJB kotor di KM 3.1 dan KM 1.2 adalah merupakan indikasi bagi keperluan pihak EDL untuk melaksanakan pembersihan terhadap keseluruhan NJB concrete yang kotor sepanjang Lebuhraya EDL. Walaubagaimanapun, kontraktor yang dilantik pihak EDL telah menarik diri pada saat-saat akhir tempoh pembaikan menyebabkan ia tertangguh.</p> <p>Ketika ini, pihak EDL telah melaksanakan kerja-kerja pembersihan bagi kedua-dua lokasi tersebut. Pihak EDL juga telah merancang untuk melaksanakan kerja-kerja pembersihan sebanyak dua (2) kali seminggu sepanjang 400 m bagi kedua-dua arah lebuhraya bermula 30 Januari 2015 yang dijangka akan mengambil tempoh 20 minggu bagi penyiapan pembersihan 'NJB concrete' di kedua-dua arah lebuhraya tersebut.</p>		

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggung jawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
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).	Tiada pengukuran pencapaian bagi tempoh Julai hingga Disember 2014. Pengukuran pencapaian piagam pelanggan tersebut hanya dibuat bagi tempoh Jan hingga Jun sesuatu tahun.			<b>BPTol</b>
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).	Tiada pengukuran pencapaian bagi tempoh Julai hingga Disember 2014. Pengukuran pencapaian piagam pelanggan tersebut hanya dibuat bagi tempoh Jan hingga Jun sesuatu tahun			<b>BPTol</b>
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.	238 Permohonan Paparan Iklan Pencapaian : 100%	Tiada	Tiada	<b>BUT</b>
		122 Permohonan Pembangunan Tepi Lebuhraya Pencapaian : 100%	Tiada	Tiada	<b>BPO</b>
11.	Memastikan maklum balas awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.	Bilangan aduan diterima = 224 Pencapaian : 100%	Tiada	Tiada	<b>BSMP</b>
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.	Pencapaian : 100%	Tiada	Tiada	<b>BTM</b>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggung jawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
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.	Kesemua kerosakan TCSS telah dimaklumkan kepada LLM dalam tempoh yang ditetapkan.  Pencapaian : 100%	Tiada	Tiada	<b>M&amp;E</b>
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.	PWT : Semua Tercapai  PWTR : 43% (3 kes dari 7 kes rating A tak tercapai)  PWU : Semua Tercapai.  PWS : Semua Tercapai.	<u>PWTR:</u>  Kegagalan adalah disebabkan kelewatan penghantaran barang gantian seperti tiang lampu dan <i>lantern</i> .	<u>PWTR:</u>  Pihak konsesi perlu membuat lebihan pesanan tempahan barangan bagi mengelakkan tiada barang ganti di dalam stok sekiranya diperlukan.	<b>M&amp;E</b>