

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN JULAI-DISEMBER 2012
LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA**

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian
		Bil./Peratus Pencapaian
1.	Memastikan lukisan ringkasan reka bentuk, reka bentuk terperinci dan lukisan as-built yang disemak, lengkap, teratur dan betul diluluskan dalam tempoh 18 hari bekerja.	<p>Ringkasan Rekabentuk</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bil. Terima : 1 - Pencapaian : <ul style="list-style-type: none"> • 1 (dalam tempoh yang ditetapkan) <ul style="list-style-type: none"> - BEE : 1` - Peratusan : 100% <p>Ringkasan Rekabentuk Terperinci</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bil. Terima : 28 - Pencapaian <ul style="list-style-type: none"> • 23 (dalam tempoh yang ditetapkan) <ul style="list-style-type: none"> - EDL : 1 - SKVE : 5 - BEE : 9 - PLUS (Persimpangan Seremban) : 2 - PLUS (Bukit Gambir) : 1 - KESAS : 5 • 5 (dipulangkan) <ul style="list-style-type: none"> - BEE : 2 - PLUS (Persimpangan Seremban) : 2 - PLUS (Bukit Gambir) : 1 - Peratusan : 100% <p>As-Built</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bil. Terima : 6 - Pencapaian <ul style="list-style-type: none"> • 6 (dalam tempoh yang ditetapkan) <ul style="list-style-type: none"> - MEX : 2 - SKVE : 2 - LKSA : 2 • 2 (dipulangkan) <ul style="list-style-type: none"> - SKVE : 2 - Peratusan : 100%
2.	Memastikan semua pelan pengambilan tanah yang disemak lengkap, teratur dan betul dikemukakan kepada Kementerian Kerja Raya dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan pelan.	<p>2 pelan pengambilan tanah</p> <p>Pencapaian : 2 (dikemukakan dalam tempoh yang ditetapkan) Peratusan : 100%</p>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian
		Bil./Peratus Pencapaian
3.	Menyemak borang pampasan pengambilan tanah (Borang H) dan membuat bayaran dalam tempoh 13 hari bekerja dari tarikh penerimaan Borang H yang lengkap serta terdapat peruntukan kewangan.	Tiada borang H diterima
4.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari dari penerimaan Borang K yang lengkap.	Tiada borang K diterima
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.	<p>Projek mendahului jadual (melebihi 0%)</p> <ul style="list-style-type: none"> • BEE • JPP2 • PLUS (Persimpangan Bertingkat Bukit Gambir) • PLUS (Persimpangan Bertingkat Alor Pongsu) <p>Projek ikut jadual (0% hingga -10%)</p> <ul style="list-style-type: none"> • LPT2 • SKVE • PLUS (Pembinaan Lorong ke-4) • KESAS (Pusingan-U Bertingkat) • PLUS (Persimpangan Bertingkat Sg, Buaya) <p>Projek lewat jadual (melebihi -10% hingga -20%)</p> <p>- Tiada</p> <p>Projek lewat jadual (melebihi -20%)</p> <p>- Tiada</p> <p>Peratusan : 100%</p>
6.	Memastikan Bayaran Tuntutan Interim (Progress Payment) dibuat dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap dan terdapat peruntukan kewangan.	<p>Terima : 49 tuntutan bayaran kemajuan yang lengkap</p> <p>Pencapaian : 49 tuntutan bayaran kemajuan untuk bayaran telah diperakukan dalam tempoh 27 hari</p> <p>Peratusan : 100%</p>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian
		Bil./Peratus Pencapaian
7.	Memastikan setiap Syarikat Konsesi mencapai tahap 88% prestasi penyenggaraan lebuh raya bagi kerja pembaikan berkala dan 100% bagi kerja kecemasan dan rutin.	Berdasarkan analisa yang telah dilaksanakan bagi tempoh Julai . Disember 2013, 27 daripada 29 lebuh raya (93.10%) telah mencapai tahap 88% prstasi penyenggaraan berkala dan penyenggaraan rutin. Lampiran 1 menunjukkan markah bagi semua lebuh raya.
8.	Memastikan Sijil Verifikasi Trafik dan Hasil Tol, Sijil Bayaran Pampasan dan Sijil Perkongsian Hasil Tol untuk sesuatu tahun sebelumnya dikeluarkan sebelum 31 Mei tahun semasa (sekiranya persetujuan data kedua-dua pihak telah dimuktamadkan selewat-lewatnya 30 April tahun semasa).	Pengukuran hanya dibuat untuk tempoh separuh tahun pertama (Januari hingga Jun 2012) memandangkan Sijil-sijil yang berkaitan perlu dikeluarkan sebelum 31 Mei tahun semasa.
9.	Mengemukakan kertas perakuan permohonan baru mendirikan paparan iklan di dalam rezab lebuh raya dan pembangunan di tepi lebuh raya untuk kelulusan Menteri dalam tempoh 42 hari bekerja.	<p>Paparan Iklan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 109 permohonan - Pencapaian : 109 (kertas perakuan permohonan baru dalam tempoh 42 hari bekerja) - Peratusan : 100% <p>Pembangunan Tepi Lebuh Raya</p> <ul style="list-style-type: none"> - 218 permohonan - Pencapaian : 218 (kertas perakuan permohonan baru dalam tempoh 42 hari bekerja) - Peratus : 100%
10.	Memastikan maklum balas awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.	<p>Aduan Awam (terima terus dari pengadu)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bil. Terima : 243 - Pencapaian : <ul style="list-style-type: none"> • 243 - Peratus : 100%
11.	Memastikan portal LLM dan laman web trafik LLM sentiasa beroperasi dan proses pembaikan sekurang-kurangnya 5 jam selepas berlaku kegagalan sistem operasi atau talian.	<p>Bil Kes : 0</p> <p>Pencapaian : 100%</p>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian
		Bil./Peratus Pencapaian
12.	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.	Semua elemen dan fungsi TCSS beroperasi dengan baik dan tiada kerosakan dimaklumkan oleh syarikat konsesi kepada pihak LLM Peratusan : 100%
13.	Memastikan pihak konsesi mengambil tempoh masa tindakan (Respond Time) terhadap kerosakan Sistem peralatan Tol dan M&E dalam tempoh 2 jam dan membaiki kerosakan seperti berikut :- <ul style="list-style-type: none"> • Kerosakan kritikal: Dalam Tempoh 24jam • Kerosakan tidak Kritikal: Dalam tempoh 7 hari bekerja. 	Tiada kerosakan kritikal & tidak kritikal dilaporkan oleh syarikat konsesi ke Pejabat Wilayah LLM. Peratusan : 100%