

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI – JUN 2014
LEMBAGA LEBUHRAYA MALAYSIA**

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggungjawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
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.	<u>Ringkasan Rekabentuk</u> 3/3 = 100% 1.AKLEH (Phase 2) (1 nos.) 2. Lebuhraya Persisiran Pantai Barat (Banting – Taiping), WCE (2 nos. - Selangor & Perak) <u>Rekabentuk Terperinci</u> 21/21 = 100% 1.Pelebaran Lorong Keempat PLUS (8 nos.) 2.Persimpangan Bertingkat Alor Pongsu (2 nos.) 3.Duke (Phase 2) (2 nos.) 4.AKLEH (Phase 2) (1 nos.) 5.Persimpangan Bertingkat Seri Kembangan, MEX (4 nos.) 6. JPP2 (7 nos.) <u>Lukisan Terbina</u> 15/15 = 100% 1.SKVE (8 nos.) 2.EDL (6 nos.) 3.GCE (1nos.)	Tiada	Tiada	BPPP
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.	7 kes (1664 lot) 100%	Tiada	Tiada	BUT
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.	5 kes (14 lot) 100% 8 hari bekerja bagi Bahagian Pengurusan Tanah	Tiada	Tiada	BUT
4.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari dari penerimaan Borang K yang lengkap.	2kes (18lot) 100%	Tiada	Tiada	BUT

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggungjawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
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>Pencapaian 100% bagi 12 projek yang berjalan dalam tempoh Jan-Julai 2014 dengan tidak melebihi 20% kelewatan kemajuan (projek sakit).</p> <p>Bagi berakhir Julai 2014, kemajuan projek adalah :</p> <p>1.JPP2 (Jadual : 100%, Sebenar : 100%)</p> <p>2.BEE (Jadual : 100%, Sebenar : 100%)</p> <p>3. Pelebaran Lorong Keempat PLUS (Jadual : 81.17%, Sebenar : 70.84%)</p> <p>4.Sungai Buaya IC (Jadual : 100%, Sebenar : 100%)</p> <p>5.Bukit Gambir IC (Jadual : 100%, Sebenar : 100%)</p> <p>6.Alor Pongsu IC (Jadual : 100%, Sebenar : 97.56%)</p> <p>7.Seremban Baru IC (Jadual : 55.32%, Sebenar : 52.82%)</p> <p>8.Pembinaan Susur Keluar Bertol Dari Lebuhraya LATAR ke B149, Kundang (Jadual : 100%, Sebenar : 100%)</p> <p>9.U-Turn KESAS (Jadual : 100%, Sebenar : 100%)</p> <p>10.Kuala Kangsar I/C (Jadual : 70.94%, Sebenar : 72.04%)</p> <p>11.Seri Kembangan IC (Jadual : 37.31%, Sebenar : 44.30%)</p> <p>12.Pembinaan Jalan Sambungan Melintasi Kajang Utama. (Jadual : 26.00%, Sebenar : 16.00%)</p>	Tiada	Tiada	BPPP

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggungjawab																															
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan																																
6.	Memastikan Bayaran Tuntutan Interim (Progress Payment) dibuat dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap dan terdapat peruntukan kewangan.	<p>Bahagian ini telah menerima 74 tuntutan bayaran kemajuan yang lengkap dan telah diperakukan 70 tuntutan bayaran kemajuan untuk bayaran di dalam tempoh 27 hari.</p> <p>Pencapaian adalah 95%.</p>	Proses pengesahan Sijil melibatkan banyak pihak dan melibatkan proses yang rumit.	Semakan segera diambil jika melibatkan sijil pembayaran yang rumit.	BUB																															
7.	Memastikan setiap Syarikat Konsesi mencapai tahap 88% prestasi penyenggaraan lebuhraya bagi kerja pembaikan berkala dan 100% bagi kerja kecemasan dan rutin.	<p>Penyenggaraan Berkala (A, B, C) 29 daripada 30 lebuhraya iaitu bersamaan 97% lebuhraya telah berjaya mencapai markah minima analisa penyenggaraan berkala (A, B, C).</p> <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>113</td> <td>86</td> <td>27</td> <td>81 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>Penyenggaraan Rutin (N) 28 daripada 30 lebuhraya iaitu bersamaan 93% telah berjaya mencapai markah minima analisa penyenggaraan rutin (N).</p> <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>SILK</td> <td>48</td> <td>47</td> <td>1</td> <td>98 %</td> </tr> <tr> <td>DUKE</td> <td>33</td> <td>32</td> <td>1</td> <td>97 %</td> </tr> </tbody> </table>	Lebuhraya	Kerosakan			Markah Analisa	Jumlah	Selesai	Tertanggung	SKVE	113	86	27	81 %	Lebuhraya	Kerosakan			Markah Analisa	Jumlah	Selesai	Tertanggung	SILK	48	47	1	98 %	DUKE	33	32	1	97 %	<p>SKVE Kegagalan pihak konsesi SKVE untuk mencapai 90% prestasi penyenggaraan berkala lebuhraya bagi tempoh Januari – Jun 2014 adalah disebabkan oleh 27 kerosakan tertanggung yang kebanyakannya merupakan kerosakan tertanggung semenjak suku pertama tahun 2013. Untuk makluman, 27 kerosakan yang tertanggung tersebut adalah daripada Pakej 1A dan merupakan kerosakan sedia ada yang telah dikenalpasti semenjak penyerahan jalan tersebut kepada pihak SKVE oleh pihak JKR. Untuk makluman juga, kesemua kerosakan yang masih tertanggung tersebut adalah melibatkan penyenggaraan penghadang jalan (guardrail). Walau bagaimanapun, kerja-kerja pembaikan tersebut akan dilaksanakan oleh pihak SKVE secara berperingkat dan dipantau oleh PWT dari masa ke masa.</p> <p>SILK Kegagalan pihak konsesi SILK untuk mencapai 100% prestasi penyenggaraan rutin lebuhraya bagi tempoh Januari – Jun 2014 adalah disebabkan oleh kelewatan pihak konsesi SILK untuk menyelesaikan tindakan pembaikan bagi 1 kerosakan yang dilaporkan dalam tempoh yang ditetapkan.</p>	<p>Pihak BPO telah mengemukakan memo makluman markah analisa penyenggaraan kepada Pejabat Wilayah selaras dengan SPK-BKS-002.</p> <p>Disamping itu, surat peringatan telah dikemukakan kepada Syarikat Konsesi yang gagal agar melaksanakan kerja-kerja penyenggaraan.</p> <p>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 Wilayah disarankan untuk mengemukakan pengesyoran penarikan bon penyenggaraan</p>	BKS
Lebuhraya	Kerosakan			Markah Analisa																																
	Jumlah	Selesai	Tertanggung																																	
SKVE	113	86	27	81 %																																
Lebuhraya	Kerosakan			Markah Analisa																																
	Jumlah	Selesai	Tertanggung																																	
SILK	48	47	1	98 %																																
DUKE	33	32	1	97 %																																

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggungjawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
			<p>Untuk makluman, 1 kerosakan tertangguh tersebut adalah melibatkan kerja-kerja penyenggaraan kawasan 'verge'. Walau bagaimanapun, kerja-kerja penyenggaraan telah diselesaikan oleh pihak konsesi pada 9 Julai 2014.</p> <p>DUKE Kegagalan pihak konsesi DUKE untuk mencapai 100% prestasi penyenggaraan rutin lebuh raya bagi tempoh Januari – Jun 2014 pula adalah disebabkan oleh kelewatan pihak konsesi DUKE untuk menyelesaikan tindakan pembaikan bagi 1 kerosakan yang dilaporkan dalam tempoh yang ditetapkan. Untuk makluman, 1 kerosakan tertangguh tersebut adalah melibatkan kerja-kerja penyenggaraan lanskap. Walau bagaimanapun, kerja-kerja penyenggaraan tersebut telah dilaksanakan oleh pihak konsesi.</p>		
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).	<p>Bagi tempoh Januari-Jun 2014, 27 daripada 27 Sijil Interim / Sijil Juruaudit Bersama Bayaran Pampasan telah dikeluarkan sebelum 31 Mei 2014. Manakala 11 daripada 15 Sijil Interim/Juruaudit Bersama Perkongsian Hasil Tol telah dikeluarkan sebelum 31 Mei 2014. (Rujuk Lampiran 2)</p> <p>Pencapaian pengeluaran Sijil Interim/Sijil Juruaudit Bersama Bayaran Pampasan adalah sebanyak 100% dan pencapaian Sijil Interim/Sijil Perkongsian Hasil Tol pula adalah sebanyak 73.3%. (Rujuk Lampiran 3)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak syarikat konsesi lewat mengemukakan Sijil Perkongsian Hasil Tol kepada LLM. 2.Kelewatan disebabkan pihak juruaudit syarikat konsesi lewat melaksanakan auditan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan isu-isu dan masalah berkaitan dikenalpasti dan diselesaikan lebih awal supaya Sijil Interim /Juruaudit Bersama Perkongsian Hasil Tol dapat dikeluarkan dalam tempoh masa yang ditetapkan. 2. Sijil Interim /Juruaudit Bersama Perkongsian Hasil Tol dapat dikemukakan lebih awal untuk tahun-tahun berikutnya iaitu sebelum bulan Mei. 	BPT

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian			Bahagian Yang Bertanggungjawab
		Bil./Peratus Pencapaian	Punca-punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan yang ditetapkan	Pelan tindakan yang diambil bagi mengatasi punca kegagalan pencapaian Piagam Pelanggan	
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.	Paparan Iklan: 272 (100%)	Tiada	Tiada	BUT / BKS
10.	Memastikan maklum balas awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.	Bil. Aduan Diterima : 141 Pencapaian : 100%	Tiada	Tiada	BSMP
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.	Kes : 1 (Pusat Pengurusan Trafik mengalami gangguan teknikal pada punca kuasa elektrik) Pencapaian:100% (dapat diselesaikan dalam tempoh kurang dari 5 jam)	Tiada	Tiada	BTM
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.	100% - Kesemua kerosakan TCSS telah dimaklumkan kepada LLM dalam tempoh yang ditetapkan.	Tiada	Tiada	M&E
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. 	Terdapat 14 kes (Rating A) yang direkodkan. Kesemua kerosakan tersebut telah diambil tindakan pembaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	Tiada	Tiada	M&E