

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI-JUN 2013  
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 <b>18 hari</b> bekerja.	<p><b>Ringkasan Rekabentuk = 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 lukisan disemak, lengkap, teratur dan betul diluluskan dalam tempoh yang ditetapkan : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ MEX (Persimpangan Seri Kembangan)</li> </ul> </li> <li>- Pencapaian : 100%</li> <li>- 1 lukisan dipulangkan <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ DUKE</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Rekabentuk Terperinci = 20</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 13 lukisan disemak, lengkap, teratur dan betul diluluskan dalam tempoh yang ditetapkan : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ BEE - 5</li> <li>➢ SKVE - 1</li> <li>➢ PLUS (Pembinaan Lorong Ke -4) - 4</li> <li>➢ PLUS (Persimpangan Seremban) -3</li> </ul> </li> <li>- Pencapaian : 100%</li> <li>- 7 lukisan Dipulangkan <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ SKVE - 3</li> <li>➢ PLUS (Pembinaan Lorong Ke -4) - 1</li> <li>➢ PLUS (Persimpangan Seremban) -3</li> </ul> </li> </ul> <p><b>'As-Built' = 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 lukisan disemak, lengkap, teratur dan betul diluluskan dalam tempoh yang ditetapkan : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ SKVE</li> </ul> </li> <li>- Pencapaian : 100%</li> </ul>
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>10 pelan diterima</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 9 pelan (6012 lot) dikemukakan dalam tempoh yang ditetapkan</li> <li>- 1 pelan (3,847 lot) tidak dikemukakan dalam tempoh yang ditetapkan</li> <li>- Pencapaian : <b>90%</b></li> </ul>
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.	<p>7 Borang H (24 lot) diterima</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pencapaian : 100%</li> </ul>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian																					
		Bil./Peratus Pencapaian																					
4.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari dari penerimaan Borang K yang lengkap.	4 kes diterima (41 lot) - Pencapaian : <b>100%</b>																					
5.	Memastikan kemajuan projek pembinaan lebuh raya mengikut jadual dan tidak dikategorikan sebagai projek sakit iaitu tidak melebihi <b>20% kelewatan</b> sepertimana petunjuk prestasi Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU), Jabatan Perdana Menteri.	<p><b>Projek Mendahului Jadual (melebihi 0%)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. BEE</li> <li>2. SKVE</li> <li>3. PLUS (Persimpangan Bertingkat Bukit Gambir)</li> <li>4. PLUS (Persimpangan Bertingkat Seremban)</li> <li>5. JPP2</li> <li>6. KESAS (U-Turn)</li> </ol> <p><b>Projek Ikut Jadual (0% hingga – 10%)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PLUS (Persimpangan Bertingkat Alor Pongsu)</li> <li>2. PLUS (Pembinaan Lorong Ke -4)</li> </ol> <p><b>Projek Lewat Jadual (-10% hingga – 20%)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PLUS (Persimpangan Bertingkat Sg. Buaya)</li> </ol> <p><b>Projek Sakit (Melebihi – 20%) - Tiada</b></p> <p>Pencapaian : <b>100%</b></p>																					
6.	Memastikan <b>Bayaran Tuntutan Interim (Progress Payment)</b> dibuat dalam tempoh 27 hari bekerja dari tarikh penerimaan tuntutan yang lengkap dan terdapat peruntukan kewangan.	48 tuntutan bayaran kemajuan yang lengkap diterima dan telah diperakukan untuk bayaran di dalam tempoh 27 hari. - Pencapaian : 100%.																					
7.	Memastikan setiap Syarikat Konsesi mencapai tahap 88% prestasi penyenggaraan lebuh raya bagi kerja pembaikan berkala dan 100% bagi kerja kecemasan dan rutin.	<p>Berdasarkan analisa penyenggaraan 6 bulan, 3 daripada 31 lebuh raya telah gagal mencapai <b>88% prestasi penyenggaraan (A, B, C)</b> bagi pembaikan berkala seperti jadual di bawah:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Lebuh raya</th> <th>Rosak</th> <th>Selesai</th> <th>Tanggung</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SDE</td> <td>62</td> <td>24</td> <td>38</td> <td>56.9</td> </tr> <tr> <td>SKVE</td> <td>86</td> <td>35</td> <td>51</td> <td>62.8</td> </tr> <tr> <td>LLB</td> <td>17</td> <td>11</td> <td>6</td> <td>73.9</td> </tr> </tbody> </table>		Lebuh raya	Rosak	Selesai	Tanggung	%	SDE	62	24	38	56.9	SKVE	86	35	51	62.8	LLB	17	11	6	73.9
Lebuh raya	Rosak	Selesai	Tanggung	%																			
SDE	62	24	38	56.9																			
SKVE	86	35	51	62.8																			
LLB	17	11	6	73.9																			

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian																																							
		Bil./Peratus Pencapaian																																							
		<p>Manakala 6 daripada 31 lebuhraya telah gagal mencapai <b>100% prestasi bagi penyenggaraan kecemasan dan rutin (N)</b> iaitu:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Lebuhraya</th> <th>Rosak</th> <th>Selesai</th> <th>Tanggung</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SDE</td> <td>23</td> <td>18</td> <td>5</td> <td>78.3</td> </tr> <tr> <td>KL-Karak</td> <td>26</td> <td>24</td> <td>2</td> <td>92.3</td> </tr> <tr> <td>LLB</td> <td>47</td> <td>44</td> <td>3</td> <td>93.6</td> </tr> <tr> <td>GCE</td> <td>55</td> <td>53</td> <td>2</td> <td>96.4</td> </tr> <tr> <td>METRAMAC</td> <td>41</td> <td>40</td> <td>1</td> <td>97.6</td> </tr> <tr> <td>DUKE</td> <td>86</td> <td>84</td> <td>2</td> <td>97.7</td> </tr> </tbody> </table> <p>Secara keseluruhan, <b>95.7%</b> lebuhraya telah berjaya mencapai markah minimum analisa penyenggaraan berkala. Manakala <b>98.6%</b> lebuhraya telah berjaya mencapai markah minimum analisa penyenggaraan rutin.</p>					Lebuhraya	Rosak	Selesai	Tanggung	%	SDE	23	18	5	78.3	KL-Karak	26	24	2	92.3	LLB	47	44	3	93.6	GCE	55	53	2	96.4	METRAMAC	41	40	1	97.6	DUKE	86	84	2	97.7
Lebuhraya	Rosak	Selesai	Tanggung	%																																					
SDE	23	18	5	78.3																																					
KL-Karak	26	24	2	92.3																																					
LLB	47	44	3	93.6																																					
GCE	55	53	2	96.4																																					
METRAMAC	41	40	1	97.6																																					
DUKE	86	84	2	97.7																																					
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>Pengukuran piagam pelanggan adalah berdasarkan <b>28 lebuhraya</b> di mana jumlah trafik dan hasil tol telah berjaya dimuktamadkan sebelum 30 April 2013.</p> <p>BPT telah berjaya memuktamadkan data trafik dan hasil tol sebelum 30 April 2013 untuk <b>27 lebuhraya</b> yang melibatkan pengeluaran <b>59 sijil</b>. Daripada jumlah tersebut, BPT telah berjaya mengeluarkan sebanyak <b>53 sijil</b> sebelum 31 Mei 2011. Peratus pencapaiannya adalah <b>89.0%</b>.</p>																																							
9.	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.	<p>136 perakuan permohonan paparan iklan dikemukakan untuk kelulusan Menteri dalam tempoh yang ditetapkan</p> <p>- Pencapaian : 100%</p>																																							

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian
		Bil./Peratus Pencapaian
10.	Memastikan maklum balas awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.	255 aduan diterima dan maklumbalas awal penerimaan aduan dimaklumkan kepada pengadu dalam tempoh yang ditetapkan. - Pencapaian : 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.	Tiada kegagalan laman Portal LLM (server WEB01 dan server WEB02) yang dikesan sepanjang Jan-Jun 2013
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.	96% elemen dan fungsi TCSS beroperasi dengan baik 4% mengalami kerosakan
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"> <li>• Kerosakan kritikal: Dalam Tempoh 24jam</li> <li>• Kerosakan tidak Kritikal: Dalam tempoh 7 hari bekerja.</li> </ul>	Kerosakan kritikal & tidak kritikal yang dilaporkan oleh syarikat konsesi ke Pejabat Wilayah Tengah dapat di selesaikan 100%.  Pejabat Wilayah Utara, Timur dan Selatan : Tiada Kes