

**PENGUKURAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI-JUN 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 <b>18 hari</b> bekerja.	<p><b>Ringkasan Rekabentuk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bil. Terima : 2</li> <li>- <b>Pencapaian</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 (dalam tempoh yang ditetapkan) <ul style="list-style-type: none"> <li>- PLUS (Seremban)</li> <li>- KESAS</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- <b>Peratusan</b> : 100%</li> </ul> <p><b>Ringkasan Rekabentuk Terperinci</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bil. Terima : 23</li> <li>- <b>Pencapaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 19 (dalam tempoh yang ditetapkan) <ul style="list-style-type: none"> <li>- EDL : 4</li> <li>- SKVE : 3</li> <li>- BEE : 4</li> <li>- PLUS (Alor pongsu) : 1</li> <li>- PLUS (Bukit Gambir) : 7</li> </ul> </li> <li>• 4 (dipulangkan) <ul style="list-style-type: none"> <li>- EDL : 1</li> <li>- BEE : 3</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- <b>Peratusan</b> : 100%</li> </ul> <p><b>As-Built</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bil. Terima : 21</li> <li>- <b>Pencapaian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 19 (dalam tempoh yang ditetapkan) <ul style="list-style-type: none"> <li>- SKVE : 10</li> <li>- MEX : 2</li> <li>- PLUS : 1</li> <li>- LKSA : 5</li> <li>- LINKEDUA : 1</li> </ul> </li> <li>• 2 (dipulangkan) <ul style="list-style-type: none"> <li>- SKVE : 2</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>- <b>Peratusan</b> : 100%</li> </ul>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian
		Bil./Peratus Pencapaian
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 pelan pengambilan tanah diterima <b>Pencapaian</b> : 7 (dalam tempoh yang ditetapkan) <b>Peratusan</b> : 100%
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.	Tiada borang H diterima
4.	Menyerahkan tanah kepada syarikat konsesi dalam tempoh 5 hari dari penerimaan Borang K yang lengkap.	1 borang K <b>Pencapaian</b> : 1 (borang K yang lengkap) <b>Peratusan</b> : 100%
5.	Memastikan kemajuan projek pembinaan lebuhraya 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BEE</li> <li>• JPP2</li> <li>• PLUS (Persimpangan Bertingkat Sg. Buaya)</li> </ul> <p><b>Projek ikut jadual (0% hingga -10%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LPT2</li> <li>• SKVE</li> <li>• EDL</li> <li>• PLUS (Persimpangan Bertingkat Bukit Gambir)</li> </ul> <p><b>Projek lewat jadual (melebihi -10% hingga -20%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PLUS (Persimpangan Bertingkat Alor Pongsu)</li> </ul> <p><b>Projek lewat jadual (melebihi -20%)</b></p> <p>- Tiada</p> <p><b>Pencapaian</b></p> <p>- Terdapat sebuah projek lewat dari jadual iaitu Projek PLUS (Persimpangan Bertingkat Alor Pongsu). Walau bagaimanapun tiada projek lewat jadual melebihi 20%.</p> <p><b>Peratusan : 100%</b></p>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian																																									
		Bil./Peratus Pencapaian																																									
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.	Terima : <b>45</b> tuntutan bayaran kemajuan yang lengkap  <b>Pencapaian : 43</b> tuntutan bayaran kemajuan untuk bayaran telah diperakukan dalam tempoh 27 hari  <b>Peratusan : 96%</b>																																									
7.	Memastikan setiap Syarikat Kongsesi mencapai tahap 88% prestasi penyenggaraan lebuhraya bagi kerja pembaikan berkala dan 100% bagi kerja kecemasan dan rutin.	<p><b><u>Analisa penyenggaraan lebuhraya bagi tempoh Januari hingga Mac 2012 (3 bulan)</u></b></p> <p>Pihak Pejabat Wilayah sedang mengumpul data penyenggaraan lebuhraya dan analisa penyenggaraan lebuhraya bagi tempoh Januari hingga Jun 2012 akan dikemukakan pada September 2012 sebagaimana SPK-BPW-004 (LAMPIRAN 6).</p> <p>Berdasarkan analisa penyenggaraan 3 bulan, 3 daripada 30 lebuhraya 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>Lebuhraya</th> <th>Rosak</th> <th>Selesai</th> <th>Tangguh</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KL-Karak</td> <td>70</td> <td>58</td> <td>12</td> <td>85.37</td> </tr> <tr> <td>DUKE</td> <td>35</td> <td>27</td> <td>8</td> <td>81.40</td> </tr> <tr> <td>SKVE</td> <td>14</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>63.64</td> </tr> </tbody> </table> <p>Manakala 3 daripada 30 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>Tangguh</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PLUS Tengah</td> <td>207</td> <td>205</td> <td>2</td> <td>99.03</td> </tr> <tr> <td>PLUS Selatan</td> <td>91</td> <td>90</td> <td>1</td> <td>98.90</td> </tr> <tr> <td>DUKE</td> <td>54</td> <td>53</td> <td>1</td> <td>98.15</td> </tr> </tbody> </table>	Lebuhraya	Rosak	Selesai	Tangguh	%	KL-Karak	70	58	12	85.37	DUKE	35	27	8	81.40	SKVE	14	6	8	63.64	Lebuhraya	Rosak	Selesai	Tangguh	%	PLUS Tengah	207	205	2	99.03	PLUS Selatan	91	90	1	98.90	DUKE	54	53	1	98.15	
Lebuhraya	Rosak	Selesai	Tangguh	%																																							
KL-Karak	70	58	12	85.37																																							
DUKE	35	27	8	81.40																																							
SKVE	14	6	8	63.64																																							
Lebuhraya	Rosak	Selesai	Tangguh	%																																							
PLUS Tengah	207	205	2	99.03																																							
PLUS Selatan	91	90	1	98.90																																							
DUKE	54	53	1	98.15																																							

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian
		Bil./Peratus Pencapaian
		Secara keseluruhan, <b>96.93%</b> lebuh raya telah berjaya mencapai markah minimum analisa penyenggaraan berkala. Manakala <b>99.87%</b> lebuh raya telah berjaya mencapai markah minimum analisa penyenggaraan rutin.
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>23 lebuhraya</b> di mana jumlah trafik dan hasil tol telah berjaya dimuktamadkan sebelum 30 April 2012.</p> <p>BPT telah berjaya memuktamadkan data trafik dan hasil tol sebelum 30 April 2011 untuk <b>23 lebuhraya</b> yang melibatkan pengeluaran <b>49 sijil</b>. Daripada jumlah tersebut, BPT telah berjaya mengeluarkan sebanyak <b>46 sijil</b> sebelum 31 Mei 2011. Peratus pencapaiannya adalah <b>94.0%</b>.</p>
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><b>Paparan Iklan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 150 permohonan</li> <li>- Pencapaian : 150 (kertas perakuan permohonan baru dalam tempoh 42 hari bekerja)</li> <li>- Peratusan : 100%</li> </ul> <p><b>Pembangunan Tepi Lebuh Raya</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 93 permohonan</li> <li>- Pencapaian : 91 (kertas perakuan permohonan baru dalam tempoh 42 hari bekerja) dan 2 tidak tercapai</li> <li>- Peratus : 98% - tercapai, 2% - tidak tercapai</li> </ul>
10.	Memastikan maklum balas awal penerimaan aduan yang diterima terus daripada pengadu dimaklumkan kepada pengadu jika boleh dihubungi dalam tempoh 3 hari bekerja.	<p><b>Aduan Awam (terima terus dari pengadu)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bil. Terima : 273</li> <li>- Pencapaian : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 273</li> </ul> </li> <li>- Peratus : 100%</li> </ul>

Bil.	Piagam Pelanggan	Pengukuran Pencapaian
		Bil./Peratus Pencapaian
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.	<b>Bil Kes : 0</b> <b>Pencapaian : 100%</b>
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.	Elemen dan fungsi TCSS beroperasi dengan baik dan kerosakan telah dimaklumkan ke LLM dalam masa yang telah ditetapkan (2 hari).  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"> <li>• Kerosakan kritikal: Dalam Tempoh 24jam</li> <li>• Kerosakan tidak Kritikal: Dalam tempoh 7 hari bekerja.</li> </ul>	<p><b>Pejabat Wilayah Utara</b> Tiada kerosakan kritikal berlaku sepanjang Jan-Jun 2012.</p> <p><b>Pejabat Wilayah Tengah</b> 3 Kes kritikal telah diselesaikan dalam tempoh 24 jam. Terdapat 3 kerosakan kritikal yang dilaporkan oleh konsesi kepada Pejabat Wilayah Tengah.</p> <p>i. Kerosakan Lampu Jalan Sistem MV pada 6 Januari 2012 di NKVE. ii. Kegagalan Bekalan Kuasa Di Plaza Tol Ayer Panas 3 Januari 2012 di DUKE. iii. Gangguan Bekalan Kuasa Di Beberapa Lorong Di Plaza Tol Bukit Raja pada 29 Mei 2012 di NKVE</p> <p><b>Pejabat Wilayah Timur</b> 2 Kes kritikal telah diselesaikan dalam tempoh 24 jam. Terdapat 2 kerosakan kritikal yang dilaporkan oleh konsesi kepada Pejabat Wilayah Timur iaitu 'Lane brokedown' di Plaza Tol Gombak pada 5 &amp; 6 Jun 2012</p> <p><b>Pejabat Wilayah Selatan</b> Tiada kerosakan kritikal berlaku sepanjang Jan-Jun 2012</p> <p><b>Peratusan : 100%</b></p>