



JABATAN KERJA RAYA
NEGERI SELANGOR DARUL EHSAN
TINGKAT 1, BANGUNAN SULTAN
SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH,
40582 SHAH ALAM, SELANGOR

No. Telefon Am/Fax Ibu pejabat JKR Selangor
Pentadbiran: 03-5544 7692, Fax: 03-5510 4761
Kewangan: 03-5544 7696, Fax: 03-5510 4761
Ukur Bahan: 03-5544 7758, Fax: 03-5513 4025
Jalan: 03-5544 7707, Fax: 03-5510 2354
Bangunan: 03-5544 7717, Fax: 03-5511 3126
Arkitek: 03-5544 7726, Fax: 03-5512 0078
Korporat: 03-5544 7522, Fak: 03-5510 1690
Geoteknik & Forensik: 03-5544 7885
Pendidikan: 03-5541 1351 Fax: 03-5541 1380
Senggara: 03-5541 1037 Fax: 03-5541 0757



" KEJUJURAN DAN KETEKUNAN "

Ruj. Kami : (07) dlm JKR.B.KOP 100-13 Jld.3

Tarikh : 04 Mac 2016

Urusetia Piagam Pelanggan JKR
Bahagian Komunikasi Korporat
Cawangan Dasar dan Pengurusan Korporat
Ibu Pejabat JKR Malaysia
Tingkat 30, Blok G
Jalan Sultan Salahuddin
50480 Kuala Lumpur

Tuan,

**MAKLUMBALAS LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN
FEBRUARI 2016**

Dengan hormatnya saya merujuk perkara di atas.

2. Bersama-sama ini disertakan laporan maklumbalas pencapaian Piagam Pelanggan sehingga bulan Februari 2016 bagi Bahagian Pengurusan Projek untuk Projek Negeri dan Laporan Pengurusan Aduan di JKR Selangor untuk tindakan pihak tuan selanjutnya.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menurut perintah,


(Wan Norisa Binti Wan Yusoff)
Ketua Penolong Pengarah (Korporat)
b.p. Pengarah
Jabatan Kerja Raya Negeri
Selangor Darul Ehsan.



CERTIFIED TO ISO 9001: 2008
CERT NO. : AR 4256

CERTIFIED TO ISO 14001 : 2004
CERT. NO. : AR 0281

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA (JKR)
BULAN FEBRUARI 2016**

Laporan Maktum Batas Dari : JKR NEGERI SELANGOR

1.0 PENGURUSAN PROJEK

1.1 Fasa Prapembinaan

(Catatan: Diisi oleh HODT, JKR Kesedar, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Tempoh fasa prapembinaan ini dikira bermula dari tarikh terakhir di antara tiga (3) pra-syarat (Tapak Projek, Brif Projek dan Peruntukan Projek) disempurnakan oleh pihak pelanggan sehingga SST dikeluarkan (12 hingga 15 bulan).

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
a) Perancangan dan Rekabentuk – 12 bulan	2	20%	8	80%	10
b) Perolehan – 3 bulan	0	0%	4	100%	4

1.2 Fasa Pembinaan

(Catatan: Diisi oleh HOPT, JKR Kesedar, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
a) Pelan Piawai : Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim					
i) RM 500 ribu ke bawah – 15 bulan					
ii) RM 500 ribu hingga RM 5 juta – 24 bulan	-	-	-	-	-
iii) RM 5 juta ke atas – 36 bulan					

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Projek	Peratus (%)	Bilangan Projek	Peratus (%)	
b) Pelan Piawai : Jalan dan Infrastruktur i) RM 500 ribu ke bawah – 9 bulan ii) RM 500 ribu hingga RM 20 juta – 24 bulan iii) RM 20 juta ke atas – 36 bulan	1	100 %	-	-	1
c) Projek kompleks (Jalan, Cerun, Bangunan, Pangkalan Udara dan Maritim dll) Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan.	-	-	-	-	-

2.0 SENGGARA ASET

2.1 Jalan (Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Jalan, JKR Kesedar, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) i) Pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) akan dilaksanakan dalam tempoh 1 hari. ii) Tindakan pembaikan kekal akan dilaksanakan dalam tempoh 3 hari setelah aduan diterima.	-	-	-	-	-
b) Sekiranya berlaku keadaan yang mengganggu lalu lintas atau keselamatan awam, seperti pokok tumbang atau tanah runtuh, tindakan akan diambil dalam tempoh 24 jam setelah dikenalpasti atau aduan diterima.	-	-	-	-	-
c) Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sekurang-kurangnya 3 hari sebelum kerja-kerja dijalankan.	-	-	-	-	-

2.2 Bangunan (Catatan: Diisi oleh Caw. Sengara Fasiliti Bangunan, JKR Kesedar, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Aduan kerosakan kritikal seperti kebocoran paip air, bumbung atau sistem kumbahan akan diambil tindakan dalam tempoh 1 hari.	6	100%	0	0	6
b) Tindakan pembaikan kerosakan biasa dalam tempoh 1 bulan.	15	100	0	0	15

2.3 Mekanikal (Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Mekanikal Ibu Pejabat, Caw. Kej. Mekanikal Negeri, JKR Kesedar & JKR Wilayah Persekutuan)
Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja mekanikal berikut adalah:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal dalam tempoh 1 hari.	10	100%	0	0	10
b) Kerja pembaikan besar (major overhaul)/ pembaikan badan kenderaan dalam tempoh 3 bulan.	5	100%	0	0	5
c) Kerja pembaikan kecil kenderaan dalam tempoh 3 minggu.	90	100%	0	0	90
d) Penggantian pendingin (chiller) dalam tempoh 1 tahun.	0	100%	0	0	0
e) Penggantian lif dalam tempoh 1 tahun.	7	100%	0	0	7

2.4 Elektrik (Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Elektrik Ibu Pejabat & Caw. Kej. Elektrik Negeri, JKR Kesedar & JKR Wilayah Persekutuan)
Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja elektrik berikut adalah:

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Tindakan awal terhadap aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiataan kerosakan elektrik dalam tempoh 1 hari.	654	100	-	-	654
b) Mengambil tindakan pembaikan kerosakan elektrik dalam tempoh 7 hari.	5	100	-	-	5

3.0 KHIDMAT NASIHAT TEKNIKAL

3.1 Kejuruteraan Cerun

(Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Cerun, JKR Kesedar, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Memepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
<p>a) Runtuhan cerun berimpak besar :</p> <p>i) Lawatan tapak hendaklah dibuat dalam tempoh 1 hari dari hari kejadian.</p> <p>ii) Laporan awal disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak.</p>	-	-	-	-	-
<p>b) Runtuhan cerun berimpak kecil :</p> <p>Syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh berikut:</p> <p>i) Keadaan memerlukan penyiasatan tapak - 1 bulan selepas laporan penyiasatan tapak diperolehi.</p> <p>ii) Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tapak - 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.</p>	-	-	-	-	-
<p>c) Ulasan teknikal Laporan Geoteknik daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 1 minggu selepas lawatan dibuat.</p>	-	-	-	-	-

3.2 Kejuruteraan Senggara

(Catatan: Diisi oleh Caw. Senggara Fasiliti Binaan/Jalan, JKR Kesedai, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Memenuhi Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Proses kelulusan pelupusan aset kerajaan diberi dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan pengesyoran lengkap diterima.	-	-	-	-	-
b) Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima.	40	50 %	40	50 %	80

3.3 Kejuruteraan Forensik

(Catatan : Diisi oleh Caw. Kej. Awam & Struktur, Caw. Kej. Geoteknik, Caw. Kej. Cerun, Caw. Pangkalan Udara & Maritim, Caw. Jalan, JKR Kesedai, JKR Negeri & JKR Wilayah Persekutuan)

Janji	Memenuhi Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Memenuhi Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a) Bagi kerja-kerja forensik struktur, geoteknik dan jalan : (*Nota: Sila <input checked="" type="checkbox"/> kotak yang berkenaan) Struktur <input type="checkbox"/> Geoteknik <input type="checkbox"/> Jalan <input type="checkbox"/>	-	-	-	-	-
i) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja.	-	-	-	-	-
ii) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal bagi kegagalan berimpak kecil dalam tempoh 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.	-	-	-	-	-

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	
iii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.	-	-	-	-	-
b) Bagi kerja-kerja forensik maritim dan lapangan terbang : i) Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal berimpak besar dan berimpak kecil disediakan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak. ii) Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.	-	-	-	-	-

4.0 PENGURUSAN ADUAN

(Catatan: Diisi oleh JKR Cawangan IPJKR, JKR Kesedar, JKR Negeri, JKR Wilayah Persekutuan & BKK, Caw. Dasar & Pengurusan Korporat)

4.1 Pengurusan Aduan Di Bawah Tanggungjawab JKR

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	
a) Aduan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	310	100%	0	0%	310
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	142	89%	18	11%	160
c) Penutupan aduan dalam tempoh 45 hari	160	52%	0	0%	160

4.2 Pengurusan Aduan Bukan Di Bawah Tanggungjawab JKR : No Wrong Door Policy

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Aduan	Peratus (%)	Bilangan Aduan	Peratus (%)	
a) Aduan penerimaan aduan dalam tempoh 1 hingga 3 hari	30	100%	0	0%	30
b) Maklumbalas terhadap aduan dalam tempoh 7 hari	30	100%	0	0%	30

5.0 PENGURUSAN KEWANGAN

(Catatan : Diisi oleh BKA, Caw. Dasar & Pengurusan Korporat)

Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
	Bilangan Bil/ Invois	Peratus (%)	Bilangan Bil/ Invois	Peratus (%)	
Bayaran bil dan invois dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima.					
i) Ibu Pejabat JKR Malaysia	63	100%	0	0%	63
ii) JKR Negeri dan Daerah/ Wilayah Persekutuan/ JKR Cawangan Negeri	963	99%	1	1%	964

1.0 PENGURUSAN PROJEK

1.1 FASA PRAPEMBINAAN

A. Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan

-

B. Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan

-

1.2 FASA PEMBINAAN

A. Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan

(1)

Nama Projek : MENAIKTARAF LALUAN B35 DARI
SIMPANG 3 IJOK-SIMPANG JAYA SETIA, DAERAH KUALA SELANGOR,
SELANGOR DARUL EHSAN(PAKEJ 2 : CH3200.00-CH6100.00)

Tarikh Milik Tapak : 05-10-2012

Tarikh Siap Asal : 06-08-2014

Tarikh Siap Semasa (Ikut Kontrak) : 21-02-2016

Tarikh Siap Sebenar : 01-02-2016

Tarikh Serahan Qplan : 19-01-2016

Tarikh Serahan Sebenar : 01-02-2016

Kos Projek Semasa : RM 26,260,387.19

B. Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan

-

A. Lewat Rekabentuk

No	Tajuk projek	Kos Projek	Catatan	Kaedah Pelaksanaan	Jenis Perolehan	Kementerian Pelanggan	Pengurus Program	Pejabat HOPT	Tkh Siap Semasa Lukisan HOPT	Tkh Sebenar Penyerahan Lukisan Lengkap Tender Oleh HOPT
1	CADANGAN MEMBINA DAN MENYIAPKAN BANGUNAN TAMBAHAN DI SEKOLAH BENDAH AGAMA KEBUN BHARU, DAERAH KUALA LANGAT, SELANGOR DARUL EHSAN	5,000,000.00	-	Konvensional (Dalamam)	Tender Terbuka	JABATAN AGAMA NEGERI	JKR NEGERI SELANGOR (SEL)	BHG. BANGUNAN (SEL)	18-04-2014	-
2	MENAIKTARAF JALAN B46 DARI SIMPANG TIGA JENDERAM KE PERKAN SEPANG LAMA (FASA 3), DAERAH SEPANG, SELANGOR DARUL EHSAN	50,000,000.00	-	Konvensional (Perunding)	Rundingan Tenu	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	15-10-2015	-
3	MEMBINA JALAN ALTERNATIF DARI SHAH ALAM - BANTING, DAERAH KLANG, SELANGOR DARUL EHSAN. (PAKEJ 1 - CH 0.00-CH1200.00)	30,000,000.00	-	Konvensional (Perunding)	Tender Terbuka	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	01-10-2015	-
4	MEMBINA JALAN SAMBUNGAN KOTA WARISAN / B20 (MISSING LINK, DAERAH SEPANG, SELANGOR DARUL EHSAN	109,000,000.00	-	Konvensional (Perunding)	Tender Terbuka	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	07-08-2015	-
5	MENAIKTARAF JALAN KG LOMBONG, DAERAH KUALA LANGAT, SELANGOR DARUL EHSAN (CH.6000 HINGGA CH.6930)	13,000,000.00	-	Konvensional (Perunding)	Tender Terbuka	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	05-10-2015	-
6	MEMBINA JAMBATAN DI ATAS LEBUHRAYA UTARA SELATAN DI JALAN BATU ARANG - BATANG BERJUNTAI, DAERAH GOMBAK, SELANGOR DARUL EHSAN	32,000,000.00	-	Konvensional (Perunding)	Tender Terbuka	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	10-10-2014	-
7	MENAIKTARAF LALUAN B49 PERSIARAN MOKHTAR DAHARI, DAERAH PETALING, SELANGOR DARUL EHSAN	150,000,000.00	-	Konvensional (Perunding)	Tender Terhad	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	23-10-2015	-
8	PROJEK MEMBINA LALUAN ALTERNATIF DARI KLANG KE BANTING MELALUI JAMBATAN KG. SAWAH, DAERAH KUALA LANGAT, SELANGOR DARUL EHSAN	50,000,000.00	-	Konvensional (Perunding)	Tender Terbuka	PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	BHG. JALAN (SEL)	JKR NEGERI SELANGOR (SEL)	06-09-2013	-

B. Lewat SST

No	Tajuk projek	Pengurus Program	HOPT	Lantik HOPT	Kos Projek Semasa (RM)	Jangkaan Iklan	Iklan Sebenar	Jangkaan SST	SST Sebenar
1	CADANGAN MENAIKTARAF BALAI BOMBA DAN PENYELAMAT JALAN PENCHALA, PETALING JAYA	CAWANGAN KERJA KESELAMATAN (CKS)	BHG. BANGUNAN (SEL)	03-03-2014	6,000,000.00	14-10-2015	27-01-2016	02-02-2016	Belum disediakan
2	MEMBINA JALAN ALTERNATIF DARI SHAH ALAM - BANTING, DAERAH KLANG, SELANGOR DARUL EHSAN. (PAKEJ 1 - CH 0.00-CH1200.00)	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	10-06-2011	30,000,000.00	01-12-2015	Belum disediakan	01-02-2016	Belum disediakan
3	CADANGAN KERJA - KERJA PEMULIHARAAN (CONSERVATION) DAN MENAIKTARAF UNTUK MASJID SULTAN ALA'EDDIN JUGRA BANTING, SELANGOR DARUL EHSAN	JKR NEGERI SELANGOR (SEL)	BHG. ARKITEK (SEL)	30-10-2014	9,000,000.00	26-01-2015	Belum disediakan	03-04-2015	Belum disediakan
4	MENAIKTARAF JALAN KG LOMBONG, DAERAH KUALA LANGAT, SELANGOR DARUL EHSAN (CH.6000 HINGGA CH.6930)	BHG. JALAN (SEL)	BHG. JALAN (SEL)	13-11-2014	13,000,000.00	21-10-2015	Belum disediakan	20-01-2016	Belum disediakan

LAMPIRAN B

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA (JKR)

CAWANGAN : MEKANIKAJAL JKR NEGERI SELANGOR

BULAN : FEBRUARI 2016

2.0 SENGARA ASET

2.3 Mekanikal (Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Mekanikal Ibu Pejabat, Caw. Kej. Mekanikal Negeri, JKR Kesedar & JKR Wilayah Persekutuan)

Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja mekanikal berikut adalah:

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
		Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a	Tindakan awal terhadap aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal dalam tempoh 1 hari.	10	100.00	0	0.00	10
b	Kerja pembaikan besar (major overhaul) pembaikan badan kenderaan dalam tempoh 3 bulan.	5	100.00	0	0.00	5
c	Kerja pembaikan kecil kenderaan dalam tempoh 3 minggu.	90	100.00	0	0.00	90
d	Penggantian pendingin (chiller) dalam tempoh 1 tahun.	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0
e	Penggantian lif dalam tempoh 1 tahun.	7	100.00	0	0.00	7

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JABATAN KERJA RAYA (JKR)

CAWANGAN : **JKR CKM SELANGOR**TAHUN : 2016

2.0 SENGARA ASET

2.3 Mekanikal (Catatan: Diisi oleh Caw. Kej. Mekanikal Ibu Pejabat, Caw. Kej. Mekanikal Negeri, JKR Kesedar & JKR Wilayah Persekutuan)

Tempoh penyempurnaan bagi kerja-kerja mekanikal berikut adalah:

Bil	Janji:	Bulan	Memenuhi Tempoh Masa Piagam Pelanggan:		Tidak Memenuhi Tempoh Masa Piagam Pelanggan		Jumlah
			Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	Bilangan Aktiviti	Peratus (%)	
a	Tindakan awal terhadap arisan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal dalam tempoh 1 hari.	Jan/16	5	100%	0	100%	5
		Feb/16	10	100%	0	100%	10
		Mar/16	0	100%	0	100%	0
		JUMLAH	15		0		15
b	Kerja pembaikan besar (major overhaul)/ pembaikan badan kenderaan dalam tempoh 3 bulan.	Jan/16	5	100%	0	100%	5
		Feb/16	5	100%	0	100%	5
		Mar/16	0	#DIV/0!	0	100%	0
		JUMLAH	10		0		10
c	Kerja pembaikan kecil kenderaan dalam tempoh 3 minggu.	Jan/16	95	100%	0	100%	95
		Feb/16	90	100%	0	100%	90
		Mar/16	0	#DIV/0!	0	100%	0
		JUMLAH	185		0		185
d	Penggantian pendingin (chiller) dalam tempoh 1 tahun.	Jan/16	0	100%	0	100%	0
		Feb/16	0	100%	0	100%	0
		Mar/16	0	100%	0	100%	0
		JUMLAH	0		0		0
e	Penggantian lif dalam tempoh 1 tahun.	Jan/16	7	100%	0	100%	7
		Feb/16	7	100%	0	100%	7
		Mar/16	0	100%	0	100%	0
		JUMLAH	14		0		14