



# PIAGAM PELANGGAN

KEMASKINI MEI 2021

Jabatan Kerja Raya Malaysia

## 1.0 PENGURUSAN PROJEK

### 1.1 Fasa Pra-Pembinaan

Tertakluk kepada syarat-syarat tiada masalah tapak, peruntukan yang mencukupi, skop projek yang diluluskan oleh EPU, JPM dan kelulusan Value Assessment (VA) telah diperolehi. Tempoh perancangan hingga iklan adalah seperti berikut:

a. BANGUNAN	JENIS REKABENTUK	Pelan PAP tanpa pindaan	Lain-lain	Reka & Bina
	TEMPOH	6 Bulan	10 Bulan	4 Bulan
b. JALAN DAN INFRASTRUKTUR*	KOS	Kurang dari RM 50 juta	Melebihi RM 50 juta	Reka & Bina
	TEMPOH	8 Bulan	12 Bulan	4 Bulan
c. PROJEK KOMPLEKS [JALAN, CERUN, BANGUNAN, PANGKALAN UDARA, MARITIM, PENGANGKUTAN DARAT, KERJA-KERJA MENAIKTARAF, PEMULIHARAAN (CONSERVATION) DLL.]	JENIS REKABENTUK	76 Katil	77 hingga 300 katil	Lebih 300 katil
	TEMPOH	13 bulan (Konvensional) termasuk RDI	6 bulan (Reka & Bina) tidak termasuk VE & RDI	6 bulan (Reka & Bina) tidak termasuk VE & RDI
d. HOSPITAL	JENIS REKABENTUK	76 Katil	77 hingga 300 katil	Lebih 300 katil
	TEMPOH	39 bulan (Konvensional) termasuk TSA	45 bulan (Reka & Bina) termasuk RDI & TSA	57 bulan termasuk RDI & TSA

\*Tertakluk juga kepada syarat-syarat kelulusan VM, Kajian Impak Sosial dan Kajian Impak Alam Sekeliling telah diperolehi (sekiranya berkenaan)

Tempoh yang dipersetujui bersama pelanggan

VE- Value Engineering; RDI- Room Data Interaction

### 1.2 Fasa Pembinaan

Tertakluk kepada syarat-syarat semua pengambilan balik tanah telah selesai, tiada halangan di atas tapak projek, dan peruntukan disediakan mencukupi dalam tempoh kontrak. Projek dalam pembinaan akan disiapkan seperti berikut:

a. BANGUNAN	JENIS REKABENTUK	RM500 Ribu ke bawah	RM500 Ribu - RM20 Juta	Melebihi RM20 Juta
	TEMPOH	12 Bulan	24 Bulan	36 Bulan
b. JALAN DAN INFRASTRUKTUR	KOS	RM500 Ribu ke bawah	RM500 Ribu - RM20 Juta	RM20 Juta - RM50 Juta
	TEMPOH	9 Bulan	22 Bulan	36 Bulan
c. PROJEK KOMPLEKS [JALAN, CERUN, BANGUNAN, PANGKALAN UDARA, MARITIM, PENGANGKUTAN DARAT, KERJA-KERJA MENAIKTARAF, PEMULIHARAAN (CONSERVATION) DLL.]	JENIS REKABENTUK	76 Katil	77 hingga 300 katil (Reka & Bina)	Lebih 300 katil (Reka & Bina)
	TEMPOH	39 bulan (Konvensional) termasuk TSA	45 bulan (Reka & Bina) termasuk RDI & TSA	57 bulan termasuk RDI & TSA
d. HOSPITAL	JENIS REKABENTUK	76 Katil	77 hingga 300 katil (Reka & Bina)	Lebih 300 katil (Reka & Bina)
	TEMPOH	39 bulan (Konvensional) termasuk TSA	45 bulan (Reka & Bina) termasuk RDI & TSA	57 bulan termasuk RDI & TSA

Disiapkan dalam tempoh dan kos yang dipersetujui bersama pelanggan

TSA- Technical Specification Adherence; RDI- Room Data Interaction

**Nota :** Tempoh daripada tarikh tutup iklan sehingga tarikh Surat Setuju Terima Tender dan tarikh Letter of Intent (LOI) adalah 3 bulan bagi projek konvensional dan 6 bulan bagi projek reka & bina (tertakluk bagi projek-projek yang tiada pindaan tempoh tender, LP/MOF bersidang mengikut jadual, peruntukan mencukupi, isu tapak selesai dan mendapat kelulusan Kebenaran Merancang).

## 2.0 PENGURUSAN ASET

### 2.1 Jalan Persekutuan Dan Negeri

a. Tindakan pembaikan sementara lubang-lubang (potholes) selepas dikenal pasti atau aduan diterima.	1 Hari
b. Tindakan pembaikan kekal lubang-lubang (potholes) sahaja dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima.	3 Hari
c. Memastikan tindakan kawalan lalu lintas trafik disediakan dalam tempoh satu (1) jam bagi kerja-kerja kecemasan selepas aduan diterima.	1 Jam
d. Setiap penutupan berjadual akan diumumkan melalui media massa sebelum kerja-kerja dijalankan.	3 Hari

### 2.2 Bangunan Persekutuan Dan Negeri

a. Tindakan pembaikan kerosakan kritikal yang mana mendatangkan bahaya kepada keselamatan dan kesihatan pengguna atau mengganggu operasi premis dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima.	1 Hari
b. Tindakan pembaikan kerosakan biasa dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima bagi kerja-kerja yang di bawah kontrak Pengurusan Fasiliti (FM) dan Senggara Berkala.	1 Bulan
c. Bangunan Milik Kerajaan yang di bawah tanggungjawab JKR: i. Fasa Operasi & Penyenggaraan Aset (Perolehan & Perlantikan Kontraktor) ii. Fasa pemulihan, ubahsuai, naik taraf (PUN)	6 Bulan 10 Bulan (dalam tahun semasa)

### 2.3 Mekanikal

a. Tindakan awal terhadap aduan kerosakan alatan perkhidmatan mekanikal.	1 Hari
b. Kerja pembaikan besar (major overhaul)/ pembaikan badan kenderaan.	3 Bulan
c. Kerja pembaikan kecil kenderaan.	3 Minggu
d. Penggantian pendingin (chiller).	1 Tahun
e. Penggantian lif bagi satu fasa.	1 Tahun

### 2.4 Elektrik

a. Aduan penerimaan aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan dalam tempoh satu (1) hari bekerja.	1 Hari
b. Mengambil tindakan pembaikan ke atas kerosakan kecil elektrik secara tenaga jabatan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	7 Hari

## 3.0 PERKHIDMATAN KEJURUTERAAN

### 3.1 Kejuruteraan Cerun



a. Runtuhan cerun berimpak besar:

- Lawatan tapak hendaklah dibuat dalam tempoh 24 jam dari maklumat diterima.
- Laporan awal disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh lawatan tapak.

b. Runtuhan cerun berimpak kecil:

Laporan syor pembaikan akan disediakan dalam tempoh berikut:

- Keadaan memerlukan penyiasatan tanah - 1 bulan selepas laporan penyiasatan tanah diperolehi.
- Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tanah - 2 minggu dari tarikh lawatan tapak.

c. Ulasan teknikal kepada permohonan pembangunan melalui Laporan Geoteknik yang diterima daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) disediakan dalam tempoh 14 hari selepas dokumen lengkap permohonan diterima.

### 3.2 Kejuruteraan Senggara



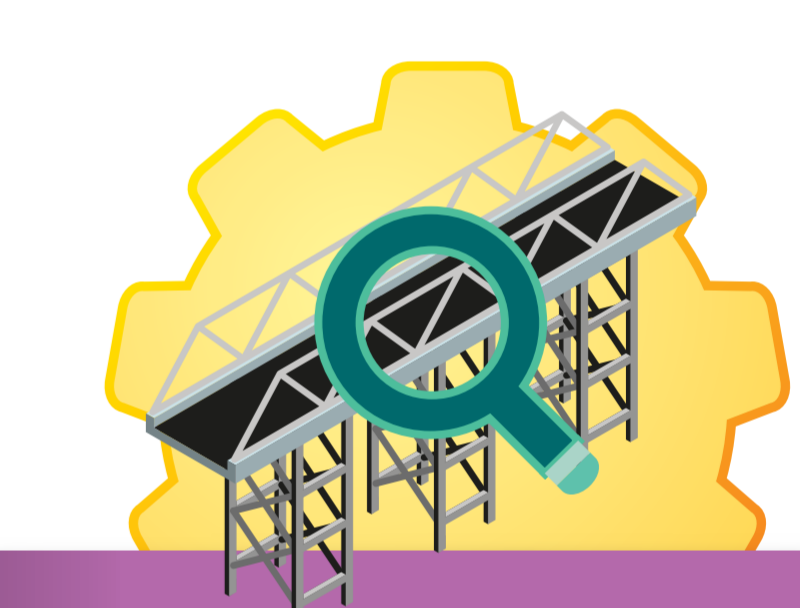
a. Bangunan:

- Keputusan kelulusan syor meroboh untuk pelupusan aset tak alih struktur bangunan Kerajaan Persekutuan diberi dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan pengesyoran yang lengkap diterima dari Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan, Ibu Pejabat JKR Malaysia.
- Mengemukakan laporan penilaian keadaan/prestasi aset dalam tempoh 6 bulan daripada tarikh permohonan yang lengkap diterima.

b. Jalan:

Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan dalam tempoh 2 minggu selepas dokumen permohonan lengkap diterima.

### 3.3 Kejuruteraan Forensik



Bagi kerja-kerja forensik struktur dan sivil, geoteknik, jalan, maritim, lapangan terbang dan pengangkutan darat:

- Maklumbalas awalan hasil pemeriksaan yang dijalankan di tapak disediakan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas tarikh lawatan tapak.
- Laporan awal berdasarkan penyiasatan tapak bagi kegagalan berimpak besar disediakan dalam tempoh 7 hari bekerja manakala bagi kegagalan berimpak kecil dalam tempoh 21 hari dari tarikh lawatan tapak masing-masing.
- Laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal disediakan dalam tempoh 2 bulan selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima.

## 4.0 PENGURUSAN ADUAN

### 4.1 Pengurusan Aduan Di Bawah Tanggungjawab JKR

Tempoh tindakan diambil :

Aduan Penerimaan Aduan	Maklum Balas Aduan	Penutupan Aduan
1 Hari Bekerja	7 Hari Bekerja	30 Hari

### 4.2 Pengurusan Aduan Bukan Di Bawah Tanggungjawab JKR

(No Wrong Door Policy)

Tempoh tindakan diambil :

Aduan Penerimaan Aduan	1 Hari Bekerja
------------------------	----------------

## 5.0 PENGURUSAN KEWANGAN

Bayaran bil dibuat dalam tempoh

14 Hari

dari tarikh dokumen lengkap diterima.

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

Menara Kerja Raya (Blok G),  
Ibu Pejabat JKR,  
Jalan Sultan Salahuddin,  
50480 Kuala Lumpur.