

## PENCAPAIAN / PRESTASI PIAGAM PELANGGAN

**BAHAGIAN : PENTADBIRAN & KEWANGAN**  
**BULAN : JUN – NOVEMBER 2018**

Bil	Janji	Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1.	Memastikan semua kutipan hasil dari sewaan dikutip dibayar oleh Penyewa pada minggu pertama setiap bulan (mengikut dokumen perjanjian).	18	100	0	0	18
2.	Memastikan urusan penyediaan baucer bayaran bagi bil-bil pesanan tempatan disiapkan dalam tempoh seminggu dari tarikh bil lengkap diterima	195	100	0	0	195
3.	Memastikan setiap keputusan Lembaga Pelesenan Eksais diumumkan secara bertulis kepada Pengusaha Bir dalam tempoh seminggu untuk dibuat bayaran (Mesyuarat Lembaga Perlesenan Eksais 4 kali setahun)	86	100	0	0	86
4.	Memastikan permohonan salinan sijil kerakyatan dikeluarkan dalam tempoh 30 minit bagi setiap permohonan lengkap diterima mengikut peraturan.	13	100	0	0	13
5.	Memastikan Pendeposit menerima bayaran balik wang deposit dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	2	100	0	0	2

## PENCAPAIAN / PRESTASI PIAGAM PELANGGAN

**BAHAGIAN : PENDAFTARAN**  
**BULAN : JUN – NOVEMBER 2018**

Bil	Janji	Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1.	Masa Menunggu bagi mendapatkan perkhidmatan di kaunter 15 minit a. Pelanggan dipohon membuat sebarang pertanyaan di Bilik Runding Cara 1 dan 2 bagi menjimatkan masa di kaunter	1003	100	0	0	1003
2.	Mendaftar Urusan Perserahan tidak melebihi 1 hari (24 jam) bagi kesemua urusan a. Mendaftarkan perserahan yang lengkap	1445	100	0	0	1445
3.	Mendaftar Urusan Pindahmilik Individu dalam masa 20 minit	87	100	0	0	87

## PENCAPAIAN / PRESTASI PIAGAM PELANGGAN

**BAHAGIAN** : HASIL  
**BULAN** : JUN – NOVEMBER 2018

Bil	Janji	Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa / Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1.	Memastikan bil cukai tanah dapat dicetak dalam masa tidak melebihi 3 minit bagi setiap satu hakmilik sekiranya tiada sebarang masalah pada hakmilik tersebut	58 929 001	100	0	0	58 929 001
2.	Memastikan terimaan dapat dibuat dan diresitkan dalam masa tidak melebihi 5 minit bagi satu hak milik sekiranya tiada sebarang masalah hakmilik tersebut	261 938	100	0	0	261 938
3.	Mengembalikan resit-resit cukai tanah yang diterima melalui penghantaran pos dan berdaftar dalam masa tujuh (7) hari bagi hakmilik yang tiada sebarang masalah	3 146 148	100	0	0	3 146 148