



PIAGAM PELANGGAN

KEMASKINI JANUARI 2025

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 Kementerian Ekonomi (KE) dan kelulusan *Value Assessment (VA)*. Tempoh perancangan hingga iklan adalah seperti berikut:

A. BANGUNAN

JENIS REKABENTUK	TEMPOH
Pelan PAP (Penuh)	6 Bulan
Lain-lain (PAP Pindaan, Baru, Gabungan, <i>One-off</i>)	12 Bulan

B. JALAN DAN JAMBATAN

KOS	TEMPOH
Kurang dari RM50 juta	8 Bulan
Melebihi RM50 juta	12 Bulan

C. KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR

JENIS REKABENTUK	TEMPOH
1. Projek Pangkalan Udara, Maritim dan Darat a. Pelan PAP (Penuh) b. Lain-lain (PAP Pindaan, Baru, Gabungan, <i>One-off</i>)	6 Bulan 12 Bulan
2. Projek Pembaikan Cerun a. Kurang dari RM10 juta b. Melebihi RM10 juta	5 Bulan 7 Bulan

D. FASILITI KESIHATAN

JENIS REKABENTUK	TEMPOH
1. Khusus atau <i>One-off</i> (<i>Selain Hospital dan Klinik Kesihatan</i>)	13 Bulan
2. Hospital	13 Bulan
3. Klinik Kesihatan a. PAP (Penuh) b. Lain-lain (PAP Pindaan, Baru, Gabungan, <i>One-off</i>)	6 Bulan 12 Bulan

E. PROJEK KOMPLEKS

Jalan, Cerun, Bangunan, Pakar, Pengangkutan dan Kemudahan Infrastruktur yang lain

Tempoh yang dipersetujui bersama pelanggan

1.2 FASA PEROLEHAN

- Tertakluk bagi projek-projek yang tiada pindaan takwim LP/MOF, peruntukan mencukupi, isu tapak selesai dan mendapat kelulusan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)
- Pengecualian diberikan kepada projek yang tertakluk kepada perolehan secara *Free Trade Agreement (FTA)*

PERKARA	TEMPOH
Tempoh daripada tarikh tutup iklan sehingga tarikh Surat Setuju Terima Tender atau tarikh <i>Letter of Intent (LOI)</i>	3 Bulan (Konvensional) 6 Bulan (Reka dan Bina)

1.3 FASA PEMBINAAN

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

A. BANGUNAN

KOS	TEMPOH
RM1 juta ke bawah	12 Bulan
RM1 juta hingga RM25 juta	24 Bulan
Melebihi RM25 juta	36 Bulan

B. JALAN DAN JAMBATAN

KOS	TEMPOH
RM1 juta ke bawah	12 Bulan
RM1 juta hingga RM20 juta	22 Bulan
RM20 juta hingga RM50 juta	36 Bulan
Melebihi RM50 juta	42 Bulan

C. KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR

KOS	TEMPOH
1. Projek Pangkalan Maritim Kurang dari RM50 juta*	30 Bulan
2. Projek Pangkalan Darat dan Udara RM5 juta ke bawah RM5 juta hingga RM10 juta**	24 Bulan 30 Bulan
3. Projek Pembaikan Cerun Kurang dari RM10 juta Melebihi RM10 juta	18 Bulan 24 Bulan

* Projek melebihi RM50 juta dikira sebagai projek kompleks

** Projek melebihi RM10 juta dikira sebagai projek kompleks

D. FASILITI KESIHATAN

JENIS REKABENTUK	TEMPOH
1. Khusus atau <i>One-off</i> (<i>Selain Hospital dan Klinik Kesihatan</i>) a. Konvensional b. Reka dan Bina	48 Bulan 57 Bulan
2. Hospital a. 76 katil (Konvensional) b. 76 katil (Reka dan Bina) c. 77 katil hingga 300 katil (Reka dan Bina) d. Melebihi 300 katil (Reka dan Bina)	39 Bulan* 45 Bulan** 57 Bulan** 60 Bulan**
3. Klinik Kesihatan a. RM1 juta hingga RM25 juta b. RM25 juta hingga RM100 juta	24 Bulan 36 Bulan

* Termasuk *Technical Specification Adherence (TSA)*

** Termasuk *Technical Specification Adherence (TSA)*; *Room Data Interaction (RDI)*

E. PROJEK KOMPLEKS

Jalan, Cerun, Bangunan, Pakar, Pengangkutan dan Kemudahan Infrastruktur yang lain

Disiapkan dalam tempoh yang dipersetujui bersama pelanggan

3.0 PERKHIDMATAN KEJURUTERAAN

3.1 KEJURUTERAAN CERUN

A. RUNTUHAN CERUN BERIMPAK BESAR

PERKARA	TEMPOH
i. Lawatan tapak hendaklah dibuat selepas dari maklumat diterima	24 Jam
ii. Laporan awalan akan disediakan selepas dari tarikh lawatan tapak	3 Hari Bekerja

B. RUNTUHAN CERUN BERIMPAK KECIL

PERKARA	TEMPOH
i. Keadaan memerlukan penyiasatan tanah - Penyediaan laporan syor pembaikan selepas laporan penyiasatan tanah diperolehi	1 Bulan
ii. Keadaan tidak memerlukan penyiasatan tanah - Penyediaan laporan syor pembaikan selepas tarikh lawatan tapak	2 Minggu

C. ULASAN TEKNIKAL GEOTEKNIK

PERKARA	TEMPOH
Ulasan teknikal kepada permohonan pembangunan melalui Laporan Geoteknik yang diterima daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) akan disediakan selepas dokumen lengkap permohonan diterima	14 Hari

3.2 KEJURUTERAAN SENGARA

A. BANGUNAN

PERKARA	TEMPOH
i. Keputusan kelulusan syor meroboh untuk pelupusan aset tak alih struktur bangunan Kerajaan Persekutuan akan dikeluarkan selepas dari tarikh permohonan pengesyoran yang lengkap diterima dari Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan, Ibu Pejabat JKR Malaysia	14 Hari
ii. Mengemukakan laporan penilaian keadaan/prestasi aset selepas tarikh permohonan yang lengkap diterima	6 Bulan

B. JALAN

PERKARA	TEMPOH
Mengemukakan ulasan terhadap permohonan pembangunan tepi jalan daripada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) selepas dokumen permohonan lengkap diterima	2 Minggu

3.3 KEJURUTERAAN FORENSIK

BAGI KERJA-KERJA FORENSIK STRUKTUR DAN SIVIL, GEOTEKNIK, JALAN, MARITIM, LAPANGAN TERBANG DAN PENGANGKUTAN DARAT

PERKARA	TEMPOH
i. Maklumbalas awalan hasil pemeriksaan yang dijalankan di tapak akan disediakan selepas tarikh lawatan tapak	3 Hari Bekerja
ii. Penyediaan laporan awal (berdasarkan penyiasatan tapak) dibuat selepas tarikh lawatan tapak bagi: - Kegagalan berimpak kecil - Kegagalan berimpak besar	21 Hari Bekerja 7 Hari Bekerja
iii. Penyediaan laporan akhir berdasarkan penyiasatan tapak dan ujian makmal selepas keputusan ujian dan pemantauan diterima	2 Bulan

2.0 PENGURUSAN ASET

2.1 JALAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

PERKARA	TEMPOH
a. Tindakan pembaikan sementara lubang-lubang (<i>potholes</i>) selepas dikenal pasti atau aduan diterima	1 Hari
b. Tindakan pembaikan kekal lubang-lubang (<i>potholes</i>) dilaksanakan selepas dikenal pasti atau aduan diterima	3 Hari
c. Memastikan tindakan kawalan lalu lintas trafik disediakan bagi kerja-kerja kecemasan selepas dikenal pasti atau aduan diterima	1 Jam
d. Setiap penutupan berjadual akan dihebahkan melalui media massa atau media sosial rasmi sebelum kerja-kerja dijalankan	3 Hari

2.2 BANGUNAN PERSEKUTUAN DAN NEGERI

PERKARA	TEMPOH
a. Tindakan awalan 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. Bangunan Milik Kerajaan yang di bawah tanggungjawab JKR i. Operasi dan Penyenggaraan Aset ii. Pemulihan, Pemuliharaan, Ubahsuai & Naik taraf (PPUN)	6 Bulan* 10 Bulan** (dalam tahun semasa)

*Perancangan dan Perolehan

**Perancangan dan Perolehan selepas mendapat pengesahan skop dan kos

2.3 MEKANIKAL

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

2.4 ELEKTRIK

PERKARA	TEMPOH
a. Tindakan awal terhadap aduan kerosakan elektrik dan membuat penyiasatan	1 Hari Bekerja
b. Mengambil tindakan pembaikan ke atas kerosakan kecil elektrik secara tenaga jabatan	7 Hari Bekerja

4.0 PENGURUSAN ADUAN

4.1 PENGURUSAN ADUAN DI BAWAH TANGGUNGJAWAB JKR

TEMPOH TINDAKAN DIAMBIL

Akuan Penerimaan Aduan 1 hari bekerja	Maklum Balas Aduan 7 hari bekerja	Penutupan Aduan 30 hari bekerja
--	--	--

4.2 PENGURUSAN ADUAN BUKAN DI BAWAH TANGGUNGJAWAB JKR

No Wrong Door Policy

TEMPOH TINDAKAN DIAMBIL

Akuan Penerimaan Aduan 1 hari bekerja
--

5.0 PENGURUSAN KEWANGAN

BIL DIBUAT BAYARAN DALAM TEMPOH

14 hari dari tarikh penerimaan bil yang lengkap dan sempurna
--

JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA
Menara Kerja Raya (Blok G), Ibu Pejabat JKR,
Jalan Sultan Salahuddin, 50480 Kuala Lumpur

+ (603) 2610 8888/2618 9000 | komunikasi@jkr.gov.my

+ (603) 2618 8799 | www.jkr.gov.my

[facebook.com/jkr.malaysia](https://www.facebook.com/jkr.malaysia) | x.com/JKRMalaysia