



**LAPORAN LESSONS LEARNED BAGI
PROJEK :**

**PROJECT LESSON LEARN BAGI
KONTRAK PENGURUSAN FASILITI
BAGI ISTANA NEGARA
JALAN DUTA, KL.**

TARIKH: 10-11 NOVEMBER 2017

**DISEDIAKAN OLEH: JKR CAWANGAN SENGARA
FASILITI BANGUNAN**

1. MAKLUMAT KONTRAK
2. PENDAHULUAN
3. SKOP KERJA
4. KAEDAH PEMANTAUAN
5. LAPORAN ADUAN BERGAMBAR
6. LAPORAN BERGAMBAR PERBINCANGAN

MAKLUMAT KONTRAK

**Nama Kontrak : KONTRAK PENGURUSAN
FASILITI ISTANA NEGARA JALAN
DUTA, KUALA LUMPUR.**

No. Kontrak : JKR/IP/CKUB/145/2015

Tarikh Milik Tapak : 1 Julai 2015

Tarikh Siap Asal : 30 Jun 2022

Kos Kontrak Asal : RM 519,400,000.00

**Pegawai Penguasa : Pengarah Cawangan Senggara
Fasiliti Bangunan (CSFB)**

Kontraktor : Widad Capital Sdn Bhd

PENGENALAN PROJEK

- ☐ Istana Negara Jalan Duta adalah tempat bersemayam rasmi Seri Paduka Baginda Yang di Pertuan Agong dan Seri Paduka Baginda Raja Permaisuri Agong.
- ☐ Kompleks Istana Negara terletak di kawasan seluas 241.3 ekar (97.65 hektar) dengan keluasan lantai 960,000 kaki persegi.
- ☐ Istiadat menaikkan Bendera Peribadi Seri Paduka Baginda Yang Dipertuan Agong telah diadakan pada 15 November 2011
- ☐ Projek Kontrak Pengurusan Fasiliti Istana Negara Jalan Duta adalah projek pengurusan fasiliti secara komprehensif dibawah seliaan JKR Cawangan Senggara Fasiliti Bangunan yang dilaksanakan oleh kontraktor Widad Builders Sdn Bhd bagi tempoh 7 tahun bermula 1hb Julai 2015.
- ☐ Kontrak yang dijalankan oleh kontraktor adalah termasuk semua pengurusan, operasi dan juga penyelenggaraan yang dimiliki oleh pelanggan.

SKOP KERJA UMUM

- ☐ Facilities Management;
- ☐ Mobilization and Demobilization Management;
- ☐ Transition Management;
- ☐ Financial Management;
- ☐ Utilities Management;
- ☐ Quality Management;
- ☐ Risk Management;
- ☐ Health, Safety and Environmental Management;
- ☐ Human Resource Management;
- ☐ Customer care Management;
- ☐ Incident Response and Disaster Recovery Management;
- ☐ Procurement Management;
- ☐ Inventory Management;
- ☐ Operation and Maintenance Management;
- ☐ Information Systems Management;
- ☐ Management Review and Reporting;
- ☐ Warranty Management;
- ☐ Energy Management and Conservation;
- ☐ Waste and Redundant Materials;
- ☐ Technical Library;
- ☐ Security Management;
- ☐ Event Management; and
- ☐ Asset Condition Appraisal.

SKOP KERJA

- ☐ Penyelenggaraan Sistem Mekanikal
- ☐ Penyelenggaraan Sistem Elektrikal
- ☐ Penyelenggaraan Sistem Sivil, Struktur dan Arkitektural
- ☐ Pembersihan dalaman dan luaran bangunan (*Custodial*)
- ☐ Pencegahan Kawalan Makhluk Perosak
- ☐ Penjagaan Lanskap
- ☐ Pengurusan Majlis (*Event Management*)
- ☐ Projek Menaiktaraf, Penggantian dan Membaikpulih Aset
- ☐ Projek di bawah Wang Peruntukan Sementara

KAEDAH PEMANTAUAN

SISTEM ADUAN

Aduan diterima melalui 3 kaedah

a) Telefon (SMS, Panggilan, Whatsapp)

b) Email

c) Surat

- Pemeriksaan di Tapak
- Mesyuarat Semakan Prestasi Pengurusan Fasiliti
- Audit Berkala
- E-SPFB (Sistem Pengurusan Fasiliti Berpusat

1. CLARITY OF PROJECT OBJECTIVES/DELIVERABLES/EXPECTATIONS <i>PENJELASAN OBJEKTIF / HASIL / KEPERLUAN</i>	
- MEMASTIKAN ASET DI ISTANA NEGARA DALAM KEADAAN BAIK DAN DAPAT DIGUNAKAN DENGAN SELAMAT OLEH PELANGGAN.	
WHAT WENT WELL? <i>APA BERLAKU DENGAN LANCAR</i>	WHAT COULD HAVE BEEN DONE BETTER ? <i>APA BOLEH DILAKUKAN DENGAN LEBIH BAIK</i>
1. MEMENUHI KEHENDAK PELANGGAN. 2. KONDISI ASET 100% BERFUNGSI DENGAN BAIK. 3. MENJALANKAN KERJA-KERJA FACILITY CONDITION ASSESMENT (FCA). 4. PENAMBAHBAIKAN TEKNIKAL SPESIFIKASI KONTRAK BARU. 5. PELAKSANAAN BENGKEL BERSAMA PELANGGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KONTRAK	1. MEMANJANGKAN TEMPOH SELAMA 3 BULAN PROSES PENGAMBILALIHAN DARIPADA KONTRAK FM LAMA KEPADA YANG BARU. 2. KONTRAKTOR YANG DILANTIK MENGIKUT PENGKHUSUSAN KOD BIDANG CIDB.
LESSONS LEARNT: <i>PEMBELAJARAN</i>	
1. HUBUNGAN BAIK ANTARA PIHAK PELANGGAN DAN PIHAK KONTRAKTOR. 2. BERSIKAP PROFESIONAL SEMASA PROSES PENGAMBILALIHAN DIANTARA KONTRAK FM LAMA DENGAN YANG BARU	

3. EXECUTION PELAKSANAAN & PEMANTAUAN	
WHAT WENT WELL? APA BERLAKU DENGAN LANCAR	WHAT COULD HAVE BEEN DONE BETTER ? APA BOLEH DILAKUKAN DENGAN LEBIH BAIK
1. PEMBAYARAN DIBAYAR MENGIKUT JADUAL. 2. BINA HUBUNGAN BAIK DENGAN PIHAK PELANGGAN. 3. PELAKSANAAN KERJA MENGIKUT FACILITY MANAGEMENT PLAN (FMP). 4. PENGURUSAN KECEKAPAN TENAGA DILAKSANA. 5. SUMBER KEWANGAN KONTRAKTOR YANG KUKUH. 6. MESYUARAT KOORDINASI DILAKUKAN SECARA BERKALA. (DILAKUKAN 2 KALI SEBULAN SETIAP HARI RABU)	1. PENYEDIAAN ALAT GANTI DI TAPAK HENDAKLAH SENTIASA MENCUKUPI. 2. PERLU ADA VENDOR-VENDOR BAGI SETIAP SKOP KERJA YANG TERLIBAT DALAM KONTRAK FACILITY MANAGEMENT (FM). 3. PEMBAYARAN PADA SUB-KONTRAKTOR HENDAKLAH LANCAR. 4. KONTRAK YANG DIJALANKAN KEPADA VENDOR BUKAN SECARA KOMPREHENSIF. MANAKALA KONTRAK JKR KEPADA MAIN KONTRAKTOR ADALAH SECARA KOMPREHENSIF. 5. TINDAKAN SEGERA TERHADAP ADUAN PELANGGAN. (3 hari piagam pelanggan)
LESSONS LEARNT: PEMBELAJARAN	
1. RESPONSE TIME UNTUK ADUAN PELANGGAN PERLU DITETAPKAN. 2. PIHAK JKR DAPAT MEMANTAU DAN MEMASTIKAN KERJA-KERJA SENGGERAAN DIJALANKAN MENGIKUT PROSEDUR YANG DITETAPKAN. 3. ASET-ASET DISELENGGARA SECARA MENYELURUH. 4. MAIN KONTRAKTOR PERLU MEMBUAT KONTRAK SECARA KOMPREHENSIF TERHADAP VENDOR(SUB-CON). 5. BEKALAN ALAT GANTI SENTIASA MENCUKUPI SUPAYA KERJA DAPAT DIJALANKAN DENGAN LANCAR.	

TEMPLATE TO BE USED FOR REPORT

AFTER ACTION REVIEW (AAR)

What was supposed to happen?	Pembayaran kontraktor utama terhadap subcon hendaklah lancar
What actually happened?	Pembayaran yang dilakukan tidak konsisten & tidak mencukupi
Why did it happen?	Kontraktor membuat pusingan modal terhadap projek lain
What are the consequences	Subcon membuat kerja sambal lewa dan tidak berkualiti
What are the key lessons?	Kontraktor yang menetapkan pembayaran yang konsisten serta mencukupi berdasarkan kerja yang dilakukan oleh subcon
Suggestions for action	Pihak JKR boleh membuat penalty terhadap kontraktor utama.

TEMPLATE TO BE USED FOR REPORT

AFTER ACTION REVIEW (AAR)

What was supposed to happen?	Alat ganti mesti mencukupi
What actually happened?	Alat ganti tidak mencukupi contoh : tile, lampu, wallpaper...etc)
Why did it happen?	Kontraktor mengambil langkah penjimatan (kekangan kewangan)
What are the consequences	Kerja-kerja pembaikan lambat diambil tindakan.
What are the key lessons?	Membuat perancangan awal berkaitan kerosakan yang sering berlaku.
Suggestions for action	Membuat penyimpanan stok alat ganti supaya kerja pembaikan berjalan dengan lancar.

TEMPLATE TO BE USED FOR REPORT

AFTER ACTION REVIEW (AAR)

What was supposed to happen?	Kontraktor utama perlu membuat kontrak komprehensif terhadap vendor
What actually happened?	Kontrak yang dijalankan secara tidak komprehensif
Why did it happen?	Kontraktor mengambil langkah penjimatan / kekurangan modal
What are the consequences	Kerja-kerja tidak efektif dan jangka hayat pendek
What are the key lessons?	Sekiranya kontrak sub-con secara komprehensif, kerja-kerja dapat dijalankan dengan cepat serta lebih ekonomi/jimat.
Suggestions for action	Mencadangkan kontraktor utama untuk membuat kontrak komprehensif terhadap vendor.

LAPORAN ADUAN BERGAMBAR

+60 18-258 4287

~FâiRûZ ☹️



Penyangkut pintu patah pintu utama dewan mph

9:19 P.M.

Hj Azman JkR



Mendapan pasir dlm sump dan air dlm pipe culvert. Possible some blockage. Depan Pejabat trafik

2:36 P.M.

Hj Azman JkR



Kedudukn grille dislocated. Tandas
L polis trafik (laluhan) 2:42 P.M.

+60 18-258 4287

~FaiRuz ☹️



Tile pecah blkg dewan mph 9:22 P.M.

LAPORAN BERGAMBAR PERBINCANGAN



SENARAI NAMA AHLI KUMPULAN

1. GARRY GIBSON ANAK SANGU
2. MOHD RUZAIMI MOHD ZAKI
3. SHARIFUDDIN BIN MAT BAKRI
4. MUHAMAD AKMAL BIN ZULKARNAIN