

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAMPU
BAGI BULAN NOVEMBER TAHUN 2015
JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA**

1. BAHAGIAN OPERASI KEBOMBAAN DAN PENYELAMAT

1.1 Pencapaian Piagam Pelanggan Bahagian Operasi Kebombaan Dan Penyelamat

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard*	% Tidak Menepati Standard**	
<p>a) <i>Response Time</i> Kebakaran</p> <p>- Sampai ke tempat kejadian kebakaran dan kecemasan mengikut jadual yang telah ditetapkan</p>	3874	99.89%	4	0.11%	3878

2. BAHAGIAN KESELAMATAN KEBAKARAN

2.1 Pencapaian Piagam Pelanggan Bahagian Keselamatan Kebakaran

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard*	% Tidak Menepati Standard**	
a) Menguruskan dan Memproses Pelan Teknikal - Memproses Pelan Arkitekural dan Memproses Pelan M&E <ul style="list-style-type: none"> • Bersistem – Tidak melebihi 7 hari /pelan • Tidak Bersistem – Tidak Melebihi 7 hari / pelan 	980	96.64%	34	3.36%	1014
	710	95.68%	32	4.32%	742
	JUMLAH KESELURUHAN PELAN				1756
b) Perakuan Bahan Ketahanan Api - Melaksanakan perkhidmatan perakuan bahan ketahanan api	39	100%	0	0%	39

3. BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT

3.1 Pencapaian Piagam Pelanggan Bahagian Pengurusan Korporat

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard*	% Menepati Standard**	Jumlah Tidak Menepati Standard*	% Tidak Menepati Standard**	
a) Aduan Pelanggan JBPM - Menyelamatkan Aduan Pelanggan Tidak Melebihi 14 hari / kes <ul style="list-style-type: none"> • Ibu Pejabat • JBPM Negeri 	9	64.29%	5	35.71%	14
	13	92.85%	1	7.15%	14
	JUMLAH KESELURUHAN				28