

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAMPU
BAGI BULAN FEBRUARI TAHUN 2014
JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA**

1. BAHAGIAN OPERASI KEBOMBAAN DAN PENYELAMAT

1.1 Pencapaian Piagam Pelanggan Bahagian Operasi Kebomgaan 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> | 11962 | 99.44% | 67 | 0.56% | 12029 |

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 | 859 | 100% | 0 | 0% | 859 |
| | 856 | 99.76% | 2 | 0.24% | 858 |
| | JUMLAH KESELURUHAN PELAN | | | | 1717 |
| b) Perakuan Bahan Ketahanan Api - Melaksanakan perkhidmatan perakuan bahan ketahanan api | 10 | 100% | 0 | 0% | 10 |

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 | 12 | 66.66% | 6 | 33.34% | 18 |