

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAMPU
BAGI BULAN JANUARI TAHUN 2014
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>	5746	100%	0	0%	5746

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 • Bersistem – Tidak melebihi 7 hari /pelan • Tidak Bersistem – Tidak Melebihi 7 hari / pelan	497	96.50%	18	3.5%	515
	621	88.46%	81	11.54%	702
	JUMLAH KESELURUHAN PELAN				1217
b) Perakuan Bahan Ketahanan Api - Melaksanakan perkhidmatan perakuan bahan ketahanan api	15	100%	0	0%	15

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	5	35.71%	9	64.29%	14