

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

**1. BAHAGIAN OPERASI KEBOMBAAN DAN PENYELAMAT**

**1.1 Pencapaian Piagam Pelanggan Bahagian Operasi Kebompaan 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><b>a) <i>Response Time</i> Kebakaran</b></p> <p>- Sampai ke tempat kejadian kebakaran dan kecemasan mengikut jadual yang telah ditetapkan</p>	6719	99.92%	5	0.08%	6724

## 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**	
<b>a) Menguruskan dan Memproses Pelan Teknikal</b>  - Memproses Pelan Arkitekural dan Memproses Pelan M&E  • <b>Bersistem</b> – Tidak melebihi 7 hari /pelan  • <b>Tidak Bersistem</b> – Tidak Melebihi 7 hari / pelan	713	97.40%	19	2.6%	732
	895	97.38%	24	2.62%	919
	<b>JUMLAH KESELURUHAN PELAN</b>				<b>1651</b>
<b>b) Perakuan Bahan Ketahanan Api</b>  - Melaksanakan perkhidmatan perakuan bahan ketahanan api	24	100%	0	0%	24

### 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**	
<b>a) Aduan Pelanggan JBPM</b>  - Menyelamatkan Aduan Pelanggan Tidak Melebihi 14 hari / kes	9	81.81%	2	18.19%	11