

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAMPU  
BAGI BULAN NOVEMBER TAHUN 2012  
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><b>a) <i>Response Time</i> Kebakaran</b></p> <p>- Sampai ke tempat kejadian kebakaran dan kecemasan mengikut jadual yang telah ditetapkan</p>	2906	99.86%	4	0.14%	2910

## 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  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bersistem</b> – Tidak melebihi 7 hari /pelan</li> <li>• <b>Tidak Bersistem</b> – Tidak Melebihi 7 hari / pelan</li> </ul>	637	94.93%	34	5.07%	671
	654	97.17%	19	2.83%	673
	<b>JUMLAH KESELURUHAN PELAN</b>				<b>1344</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>  - Menyelasaikan Aduan Pelanggan Tidak Melebihi 14 hari / kes	10	100%	0	0%	10