

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAMPU
BAGI BULAN OGOS 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>	4930	99.95%	2	0.05%	4932

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 	711	95.30%	35	4.70%	746
	624	97.65%	15	2.35%	639
	JUMLAH KESELURUHAN PELAN				1385
b) Perakuan Bahan Ketahanan Api - Melaksanakan perkhidmatan perakuan bahan ketahanan api	0	100%	0	0%	0

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	15	88.23%	2	11.77%	17