

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN MAMPU
BAGI BULAN JULAI TAHUN 2012
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>a) <i>Response Time</i> Kebakaran</p> <p>- Sampai ke tempat kejadian kebakaran dan kecemasan mengikut jadual yang telah ditetapkan</p>	3381	99.26%	25	0.74%	3406

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 	829	100%	0	0%	829
	785	85.51%	133	14.49%	918
	JUMLAH KESELURUHAN PELAN				1593
b) Perakuan Bahan Ketahanan Api - Melaksanakan perkhidmatan perakuan bahan ketahanan api	18	100%	0	0%	18

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 - Menyelasaikan Aduan Pelanggan Tidak Melebihi 14 hari / kes	16	100%	0	0%	16