

**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan  
Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia  
Bagi Bulan Januari 2018**

Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Melebihi Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	
(i) Sekurang-kurangnya 7 vesel beroperasi di laut pada setiap hari di setiap Wilayah Maritim	<b>1085</b>	<b>100%</b>	<b>-70</b>	<b>-6.90%</b>	<b>1015</b>
(ii) Menggerakkan aset tersedia dalam tempoh 30 minit daripada penerimaan aduan atau permohonan bantuan	<b>87</b>	<b>94.57%</b>	<b>5</b>	<b>5.43%</b>	<b>92</b>
(iii) Berada di lokasi dalam masa 2 jam selepas menerima panggilan kecemasan maritim	<b>9</b>	<b>90%</b>	<b>1</b>	<b>10%</b>	<b>10</b>
(iv) Memberi laporan status penyiasatan kesalahan dalam tempoh 2 minggu dari tarikh penerimaan permintaan; dan	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
(v) Memberi maklum balas aduan awam dalam tempoh 15 hari bekerja dan tarikh penerimaan aduan	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>