



IBU PEJABAT
JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA
NEGERI PERAK
PESIRAN MERU UTAMA
BANDAR MERU RAYA
30200 IPOH, PERAK DARUL RIDZUAN.

Telefon : 05-5297444
Faksimili : 05-5265305
Homepage : www.bombaperak.gov.my
E-mail : ops_prk@bombaperak.gov.my
Kecemasan : 999

Ruj. Tuan : JBPM/PK/OPS:600-1/1/2 ()
Tarikh : 09 November 2020

Seperti Senarai Edaran

Tuan,

ARAHAN PROSEDUR PENGURUSAN PENERIMAAN PANGGILAN KECEMASAN

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita ingin dimaklumkan arahan kerja ini digunapakai bagi Jabatan Bomba Dan Penyelamat Malaysia di Pusat Pengurusan Operasi (PPO), Pusat Gerakan Operasi (PGO) dan Bilik Kawalan Bomba (BKB) Jabatan Bomba Dan Penyelamat Malaysia.
3. Sehubungan dengan itu, pihak tuan diarahkan mengikuti arahan ini yang bertujuan untuk memberi panduan dalam mengurus dan mengendalikan panggilan kecemasan yang diterima dan berkuatkuasa serta merta dari tarikh arahan ini dikeluarkan.
4. Kerjasama dan perhatian dari pihak tuan berhubung perkara ini amatlah dihargai dan diucapkan ribuan terima kasih.

Sekian,

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menjalankan amanah,

(AZMI BIN OSMAN)

Pengarah
Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia
Perak Darul Ridzuan

- s.k. i- Penolong Pengarah Bhg Operasi Negeri
ii- Semua Ketua Zon

‘CEPAT DAN MESRA’



CERTIFIED TO ISO 9001 : 2015
CERT. NO: AR 5037



CERTIFIED TO ISO 9001 : 2015
CERT. NO: AR5037

SENARAI EDARAN

Balai Bomba Dan Penyelamat Ipoh
Balai Bomba Dan Penyelamat Meru Raya
Balai Bomba Dan Penyelamat Pasir Puteh
Balai Bomba Dan Penyelamat Simpang Pulai
Balai Bomba Dan Penyelamat Gopeng
Balai Bomba Dan Penyelamat Batu Gajah
Balai Bomba Dan Penyelamat Kampar
Balai Bomba Dan Penyelamat Kuala Kangsar
Balai Bomba Dan Penyelamat Sungai Siput
Balai Bomba Dan Penyelamat Taiping
Balai Bomba Dan Penyelamat Kemunting
Balai Bomba Dan Penyelamat Tapah
Balai Bomba Dan Penyelamat Slim River
Balai Bomba Dan Penyelamat Bidor
Balai Bomba Dan Penyelamat Tanjung Malim
Balai Bomba Dan Penyelamat Teluk Intan
Balai Bomba Dan Penyelamat Hutan Melintang
Balai Bomba Dan Penyelamat Lenggong
Balai Bomba Dan Penyelamat Parit Buntar
Balai Bomba Dan Penyelamat Bagan Serai
Balai Bomba Dan Penyelamat Gerik
Balai Bomba Dan Penyelamat Pengkalan Hulu
Balai Bomba Dan Penyelamat Kuala Kurau
Balai Bomba Dan Penyelamat Selama
Balai Bomba Dan Penyelamat Seri Manjung
Balai Bomba Dan Penyelamat Seri Iskandar
Balai Bomba Dan Penyelamat Parit
Balai Bomba Dan Penyelamat Pantai Remis
Balai Bomba Dan Penyelamat Pulau Pangkor
Balai Bomba Dan Penyelamat Setiawan
Balai Bomba Dan Penyelamat Air Tawar
Balai Bomba Dan Penyelamat Batu Kurau



**JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT
MALAYSIA**

**PROSEDUR PENGURUSAN
PENERIMAAN PANGGILAN KECEMASAN**

PROSEDUR PENGURUSAN PENERIMAAN PANGGILAN KECEMASAN

1. TUJUAN

Untuk memberi panduan dalam mengurus dan mengendalikan panggilan kecemasan oleh Jabatan Bomba Dan Penyelamat Malaysia (JBPM).

2. SKOP

Arahan Kerja ini digunapakai bagi Jabatan Bomba Dan Penyelamat Malaysia di Pusat Pengurusan Operasi (PPO), Pusat Gerakan Operasi (PGO) dan Bilik Kawalan Balai (BKB) Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia.

3. DEFINISI

3.1 Bilik Kawalan Balai

Suatu tempat di mana Balai Bomba dan Penyelamat (BBP) menerima panggilan kecemasan dan menguruskan sesuatu insiden kecemasan

3.2 Pusat Gerakan Operasi

Suatu tempat di mana Jabatan Bomba dan Penyelamat Negeri menerima panggilan kecemasan dan menguruskan sesuatu insiden kecemasan

3.3 Pusat Pengurusan Operasi

Suatu tempat di mana Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia menguruskan sesuatu insiden kecemasan.

3.4 Panggilan Kecemasan

Adalah panggilan untuk perkhidmatan kecemasan yang dibuat oleh pemanggil (sesiapa sahaja) semasa berlaku apa jua jenis insiden kecemasan. Ia memerlukan tindakan segera untuk mengurangkan dan mengelakkan kehilangan nyawa, kecederaan dan kemusnahan harta benda.

Panggilan kecemasan yang diterima adalah sama ada dalam bentuk *call card*, teks, panggilan telefon, datang sendiri ke balai, alat perhubungan radio atau apa jua cara maklumat kecemasan diterima.

3.5 Pasukan Tindakan Kecemasan

Adalah pasukan yang digerakkan ke lokasi untuk menangani insiden seperti pasukan pemadam, pasukan penyelamat dan lain-lain pasukan sama ada menggunakan jentera bomba, jentera/kenderaan khas, kenderaan marin atau kenderaan utiliti dan termasuk Pasukan Bomba Sukarela (PBS).

3.6 *Call Card*

Adalah maklumat berkaitan insiden kecemasan yang dihantar ke PPO/PGO/BKB oleh sistem MERS 999.

3.7 *Call Sheet*

Adalah helaian yang dicetak daripada sistem MERS 999 atau ditulis secara manual yang mengandungi maklumat berkaitan insiden iaitu jenis insiden, alamat insiden, nama pemanggil, dan nombor telefon pemanggil yang diberikan kepada Pasukan Tindakan Kecemasan (PTK) untuk menghadiri kebakaran.

4. BAHAN RUJUKAN

- 4.1 Perintah Tetap Operasi – Bil. 3/80 Peraturan-Peraturan Bilik Kawalan / Bilik Pengawas.
- 4.2 Prosedur Operasi Seragam – Pusat Pengurusan Operasi dan Pusat Gerakan Operasi – POS 1.2

5. TATACARA MENERIMA DAN MENGENDALIKAN PANGGILAN KECEMASAN

5.1 Terima Panggilan Kecemasan melalui terimaan *call card* sistem MERS 999 (rujuk carta alir di LAMPIRAN 1)

5.1.1 Terima panggilan kecemasan oleh balai

5.1.1.1 BKB menerima panggilan kecemasan melalui terimaan *call card* oleh sistem MERS 999.

5.1.1.2 Petugas BKB membuat pengesahan terimaan dengan *klik* pada ikon *acknowledge* pada sistem dan memberi *alarm* persediaan/makluman.

5.1.1.3 Buat pengumuman / penyiaran kecemasan.

Contoh :

Perhatian.

Panggilan Kecemasan,

Kebakaran Bangunan x 2di alamat atau

Kemalangan Jalanraya x 2 di alamat atau

**Menyelamat mangsa Terperangkap Dalam
Lif/TanahRuntuh /.... x 2 di alamat.....**

Selepas pengumuman di atas, loceng /siren perlu
dibunyikan.

- 5.1.1.4 Membunyikan loceng kecemasan atau siren selama 30 saat.
- 5.1.1.5 Serah *Rip Sheet* kepada penyelia pasukan.
- 5.1.1.6 PTK keluar dari BBP dan bergerak ke lokasi insiden. Petugas BKB mengemaskini status keluaran di dalam sistem.
- 5.1.1.7 PTK lapor keluaran kepada PGO.
- 5.1.1.8 PTK lapor sampai di lokasi insiden petugas BKB mengemaskini status keluaran di dalam sistem.

5.1.2 Terima panggilan kecemasan oleh PGO

- 5.1.2.1 Petugas PGO membuat semakan kepada *call card* yang diterima sama ada penghantaran adalah kepada BBP yang betul untuk bertindak kepada insiden.
- 5.1.2.2 Sekiranya penghantaran *call card* adalah betul, petugas PGO memantau tindakan BBP sama ada membuat tindakan pengesahan dan memperakui (*acknowledge*) kepada *call card* tersebut.
- 5.1.2.3 Setelah *call card* telah dibuat pengesahan oleh BBP, petugas PGO perlu membuat pemantauan kemaskini status pergerakan jentera dan menghubungi BBP jika perlu.

5.1.2.4 Manakala sekiranya *call card* tidak dibuat pengesahan oleh BBP, petugas PGO menghubungi BBP secara manual dan menyampaikan maklumat kejadian secara manual.

5.1.2.5 Jika *call card* yang dihantar oleh sistem adalah tidak kepada BBP yang tepat, petugas PGO hendaklah membuat pembetulan dengan menghantar *call card* tersebut kepada BBP yang tepat. Sekiranya *call card* tidak dapat dihantar menggunakan sistem, petugas PGO perlu menghubungi BBP secara manual untuk menyampaikan maklumat insiden.

5.1.3 Terima panggilan kecemasan oleh PPO

5.1.3.1 Apabila PPO menerima panggilan melalui *call card*, ia adalah makluman awal bahawa PGO dan BBP menerima panggilan kecemasan melalui *call card* tersebut.

5.1.3.2 Pegawai bertugas PPO perlu menyemak dan memantau tindakan oleh BBP dan PGO bagi pengesahan kepada *call card* tersebut.

5.1.3.3 Sekiranya BBP/PGO tidak membuat pengesahan, petugas PPO perlu menghubungi PGO untuk menyampaikan maklumat insiden secara manual. Manakala sekiranya *call card* telah pengesahan dibuat, PPO membuat pemantauan kemaskini status insiden dan menghubungi PGO jika status insiden tidak dikemaskini.

5.2 Terimaan Panggilan Kecemasan melalui terimaan secara manual (rujuk carta alir di LAMPIRAN 2)

5.2.1 Terima panggilan kecemasan oleh BBP

5.2.1.1 Apabila menerima panggilan kecemasan secara manual dalam apa saja bentuk terimaan, petugas BKB perlu mendapatkan maklumat berkaitan insiden sekurang-kurangnya seperti berikut;

- i. Jenis insiden
- ii. Alamat insiden
- iii. Nama Pemanggil
- iv. Nombor Telefon Pemanggil

Setelah mendapatkan maklumat, Petugas BKB perlu memberi alarm persediaan/makluman, dan

5.2.1.2 Buat pengumuman / penyiaran kecemasan

Contoh :

Perhatian.

Panggilan Kecemasan,

Kebakaran Bangunan x 2di alamat atau

Kemalangan Jalanraya x 2 di alamat atau

Menyelamat mangsa Terperangkap Dalam Lif/TanahRuntuh /.... x 2 di alamat.....

Selepas pengumuman diatas, loceng /siren perlu dibunyikan

5.2.1.3 Membunyikan loceng kecemasan atau siren selama 30 saat.

5.2.1.4 Serah *call sheet* kepada penyelia pasukan.

5.2.1.5 PTK keluar ke lokasi insiden dan lapor keluaran kepada PGO.

5.2.1.6 Petugas BKB lapor insiden baru ke PGO.

5.2.1.7 PTK lapor sampai ke tempat kejadian kepada PGO.

5.2.2 Terima panggilan kecemasan oleh PGO

5.2.2.1 Apabila menerima panggilan kecemasan secara manual dalam apa saja bentuk terimaan, petugas PGO perlu mendapatkan **maklumat asas panggilan** seperti berikut;

- i. Jenis insiden
- ii. Alamat insiden
- iii. Nama Pemanggil
- iv. Nombor Telefon Pemanggil

5.2.2.2 Petugas PGO mencipta *call card* dalam sistem dan menghantar kepada balai serta menghubungi balai untuk hadir insiden.

5.2.2.3 Sekiranya PGO tidak dapat menghantar *call card* melalui sistem, petugas PGO perlu menyampaikan maklumat insiden kepada balai melalui kaedah manual.

5.2.2.4 Seterusnya PGO memantau status operasi sehingga tamat.

5.2.3 Terima panggilan kecemasan oleh PPO

5.2.3.1 Apabila menerima panggilan kecemasan secara manual dalam apa saja bentuk terimaan, petugas PGO perlu mendapatkan **maklumat asas panggilan (rujuk 5.2.2.1)**

5.2.3.2 Petugas PPO mencipta *call card* dalam sistem dan menghantar kepada balai serta menghubungi PGO dan BBP untuk hadir insiden.

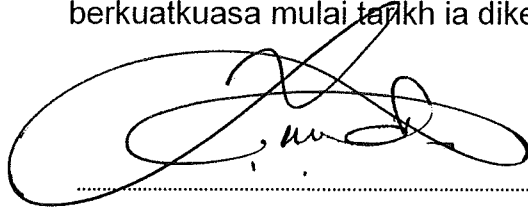
5.2.3.3 Sekiranya PPO tidak dapat menghantar *call card* melalui sistem, petugas PPO perlu menyampaikan maklumat insiden kepada PGO/BBP melalui kaedah manual.

5.2.3.4 Seterusnya PPO memantau status operasi sehingga tamat.

5.3 Rekod semua maklumat berkaitan operasi dalam Buku Harian Balai.

8 TARIKH KUATKUASA

Prosedur Pengurusan Penerimaan Panggilan Kecemasan ini berkuatkuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.



(DATO' SRI MOHAMAD HAMDAN BIN WAHID)

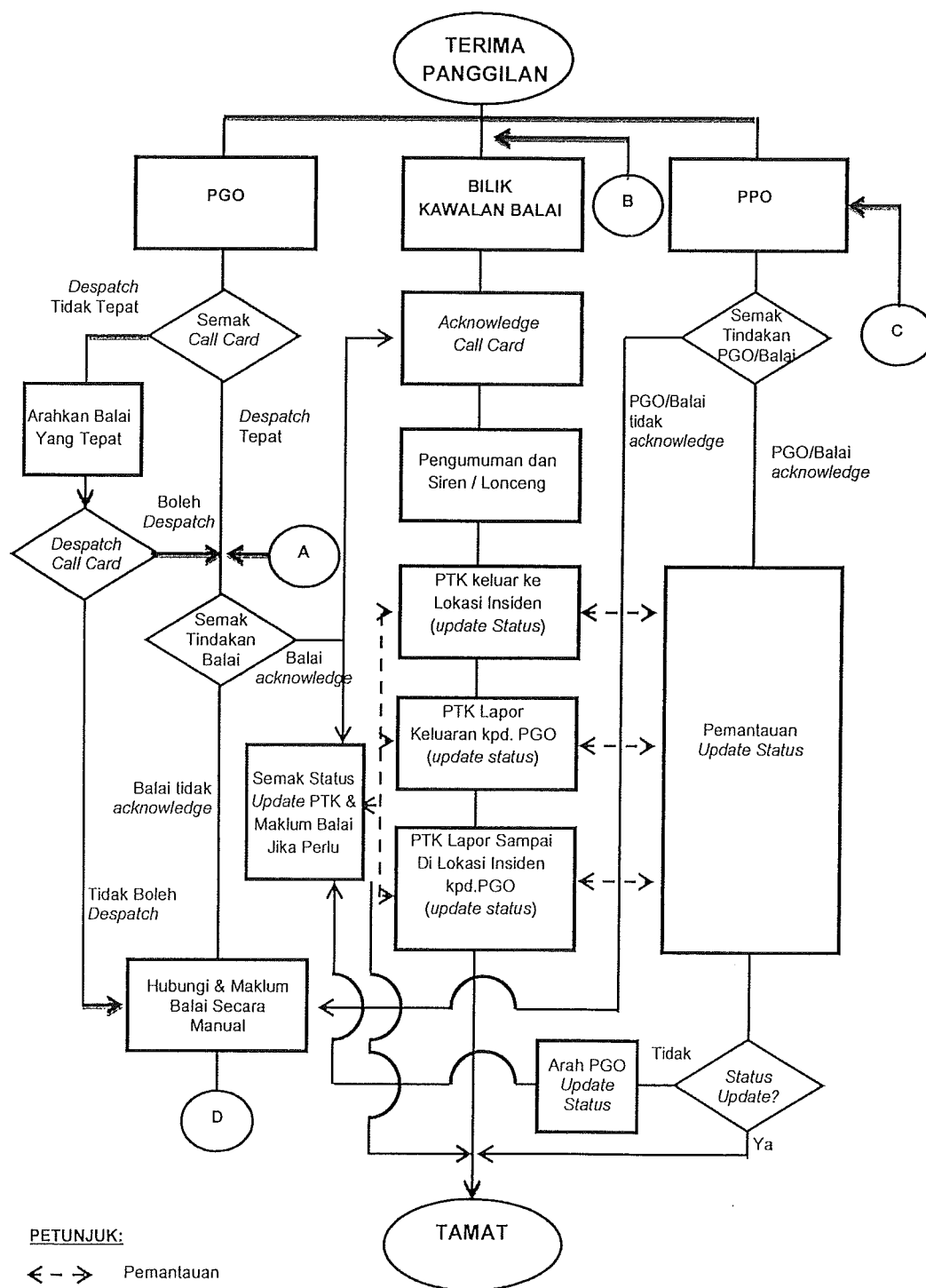
Ketua Pengarah

Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia.

Tarikh: 27 September 2020

LAMPIRAN 1

Carta Aliran : Terima Panggilan Kecemasan Melalui Sistem MERS 999



LAMPIRAN 2

Carta Aliran : Terima Panggilan Kecemasan Secara Manual

