

**GARIS PANDUAN KEBENARAN BEROPERASI  
SERTA PERGERAKAN KAKITANGAN  
PUSAT PERKHIDMATAN PELANGGAN BAGI  
SEKTOR KOMUNIKASI DALAM TEMPOH  
PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN**



**2021**

**SURUHANJAYA KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA  
MALAYSIA  
(MCMC)**

**GARIS PANDUAN KEBENARAN BEROPERASI BAGI KAKITANGAN  
PUSAT PERKHIDMATAN PELANGGAN DI BAWAH SEKTOR  
KOMUNIKASI YANG DIKAWAL SELIA OLEH MCMC DALAM TEMPOH  
PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN (PKP)**

---

1. Perkhidmatan Telekomunikasi dan Internet telah diwartakan oleh kerajaan sebagai perkhidmatan perlu (*essential services*) yang dibenarkan beroperasi sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Suruhanjaya Komunikasi Dan Multimedia Malaysia (MCMC) adalah agensi kerajaan yang diberi tanggungjawab untuk mengendalikan semua urusan berkaitan dengan industri Komunikasi dan Internet.
2. Bagi tujuan Garis Panduan ini, skop kerja adalah merujuk kepada **Pusat Perkhidmatan Pelanggan – syarikat Telekomunikasi dan wakil sah** di bawah seliaan MCMC semasa tempoh PKP.
3. Waktu operasi yang dibenarkan adalah seperti berikut:

<b>Sektor</b>	<b>Waktu Operasi</b>
<b>Pusat Perkhidmatan Pelanggan</b>	Dihadkan beroperasi dari pukul 8 pagi hingga 8 malam atau mana-mana waktu operasi yang ditetapkan oleh pihak Kerajaan Negeri yang berkenaan dari semasa ke semasa.

**Jadual 1**

4. Bagi permohonan kebenaran beroperasi bagi Pusat Perkhidmatan Pelanggan, proses permohonan adalah seperti di Lampiran A.
5. Jumlah kakitangan yang dibenarkan berkhidmat pada satu-satu masa/hari adalah tertakluk kepada komposisi syarikat/premis termasuk cawangan, sekiranya ada iaitu berdasarkan deklarasasi jumlah kakitangan syarikat sewaktu permohonan dibuat. Komposisi

syarikat/premis dan peratusan maksimum yang dibenarkan pada satu-satu masa adalah seperti yang berikut:

<b>Komposisi Kakitangan</b>	<b>Kelulusan maksimum pada satu-satu masa berdasarkan peratusan/bilangan</b>
<b>Pusat Perkhidmatan Pelanggan</b>	60% (termasuk operasi dan pengurusan)

**Jadual 2**

6. Jumlah kehadiran setiap kakitangan pada setiap masa hendaklah direkodkan dengan rekod nama, no. kad pengenalan, waktu masuk, tandatangan masuk, waktu keluar dan tandatangan keluar. Rekod kehadiran ini hendaklah disimpan untuk tempoh minimum selama 6 bulan.
7. Syarikat diminta untuk mengemukakan senarai nama kakitangan yang dibenarkan untuk bekerja, pekerjaan yang akan dilaksanakan dan lokasi bertugas bagi tujuan pemeriksaan di Ibu Pejabat Polis berdekatan.

## **PERINCIAN PROSEDUR**

### **A) Aplikasi MySejahtera**

8. Kakitangan dan pelanggan perlu memuat turun dan mendaftar aplikasi MySejahtera ke dalam telefon bimbit masing-masing bagi tujuan pengesanan kontak rapat. Syarikat wajib memuat turun dan mendaftar dalam aplikasi MySejahtera.
9. Kakitangan, pelanggan dan sebagainya perlu mendaftar kehadiran menggunakan MySejahtera sebelum memasuki premis.
10. Penggunaan buku pendaftaran kehadiran pelanggan hanya dibenarkan di kawasan yang tiada liputan internet atau lain-lain alasan yang

munasabah (warga emas, ketiadaan telefon pintar dan lain-lain).

11. Kakitangan atau pelawat yang mempunyai status berisiko tinggi di aplikasi MySejahtera tidak dibenarkan masuk ke premis.

## **B) Panduan Perlindungan Bagi Pekerja:**

12. Syarikat hendaklah menghadkan bilangan kakitangan beroperasi seperti pada Jadual 2.
13. Syarikat hendaklah menyediakan alat saringan suhu badan atau *thermal scanner*, dan mengambil bacaan suhu badan pekerja di pintu masuk pejabat dengan bacaan suhu harian kakitangan direkodkan.
14. Kakitangan yang mempunyai bacaan melebihi kadar tidak sihat ( $37.5^{\circ}$ ) adalah tidak dibenarkan memasuki premis dan menjadi tanggungjawab syarikat merujuk kakitangan berkenaan untuk mendapatkan rawatan di Klinik Kesihatan/Klinik Panel;
15. Prosedur pencegahan Covid-19 hendaklah dipatuhi termasuk penjarakan sosial;
16. Sekiranya terdapat pekerja-pekerja yang berada di bawah pemerhatian KKM (*Person Under Investigation & Person Under Surveillance*), pekerja terbabit tidak dibenarkan datang bekerja dan perlu menjalani tempoh pengasingan yang ditetapkan oleh KKM.
17. Sekiranya terdapat pekerja yang dijangkiti Covid-19, syarikat adalah bertanggungjawab menanggung sepenuhnya semua kos perubatan, proses sanitasi dan lain-lain kos yang berkaitan.

### C) Panduan Perlindungan Bagi Pelanggan

18. Syarikat hendaklah memastikan garis panduan amalan terbaik penjarakan sosial disediakan (seperti tanda jarak 1 meter di lantai, meja dan kerusi)
19. Pelanggan perlu mencuci tangan menggunakan cecair pencuci tangan (*hand sanitizer*) yang diletakkan di pintu masuk premis setiap kali masuk dan keluar.
20. Bilangan pelanggan yang berada dalam premis pada satu-satu masa hendaklah dihadkan bagi mengelakkan penularan virus (maksimum: 5 orang sahaja dalam satu masa).

### D) Panduan Perlindungan di Tempat Kerja (Premis)

21. Syarikat hendaklah menjalankan proses sanitasi atau nyahkuman di premis sebelum setiap *shift* atau operasi bermula mengikut garis panduan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia.
22. Syarikat hendaklah menyediakan cecair pencuci tangan (*hand sanitizer / disinfecting kits*) di pintu masuk dan tempat-tempat lain yang berkaitan dalam premis, serta menggalakkan pemakaian penutup hidung dan mulut (*face mask*) oleh setiap pekerja.
23. Syarikat hendaklah memastikan garis panduan amalan terbaik penjarakan sosial disediakan (seperti tanda jarak 1 meter di lantai meja dan kerusi).
24. Sekiranya terdapat pekerja yang dijangkiti Covid-19, syarikat wajib melaporkan kepada Pejabat Kesihatan Daerah Berkaitan dan premis hendaklah **DITUTUP**.

## PENGUATKUASAAN

25. Garis Panduan ini juga dibaca bersama dengan;

25.1 Peraturan 16 P.U. (A) 243/2021, Akta Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit 1988 (Akta 342), Ordinan Darurat (Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit (Pindaan) 2021.

25.2 SOP Am Perintah Kawalan Pergerakan oleh Majlis Keselamatan Negara, peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh pihak Kerajaan Negeri serta Pihak Berkuasa Tempatan. Prosedur Standard Operasi Am Kebenaran Beroperasi Serta Pergerakan Pekerja Bagi Syarikat-syarikat Dalam Tempoh Perintah Kawalan Pergerakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia (KKMM).

26. Kelulusan bersyarat yang diberikan tertakluk kepada sebarang perintah dan peraturan yang dikeluarkan oleh Kerajaan Malaysia, pihak Kerajaan Negeri serta Pihak Berkuasa Tempatan dari semasa ke semasa.

27. Kelulusan bersyarat ini akan terbatal sekiranya mana-mana individu dari syarikat komunikasi dan internet, pembekal dan kontraktor didapati melanggar mana-mana perintah dan peraturan yang telah diwartakan *oleh Kerajaan melalui mana-mana peraturan yang dibuat di bawah Akta Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit 1988.*

28. Garis Panduan ini berkuatkuasa mulai **1 Jun 2021** dan terpakai sepanjang tempoh PKP dikuatkuasakan.

***\*Kerajaan berhak untuk meminda syarat-syarat di atas tertakluk kepada situasi semasa.***

## LAMPIRAN A

### PANDUAN PERMOHONAN KEBENARAN BEROPERASI BAGI PUSAT KHIDMAT PELANGGAN

1. Permohonan ini diperuntukkan kepada syarikat telekomunikasi yang memiliki lesen yang sah dari MCMC atau wakil sah untuk memohon kebenaran beroperasi bagi Pusat Perkhidmatan Pelanggan.
2. Syarat permohonan premis Pusat Khidmat Pelanggan yang dibenarkan beroperasi adalah seperti di bawah:
  - i. Jenis pusat khidmat pelanggan yang dibenarkan
    - a. Pusat Khidmat Pelanggan Syarikat Telekomunikasi – beroperasi di kawasan bandar
    - b. Pusat Khidmat Pelanggan Wakil Sah (Tier-1) – beroperasi di pinggir bandar dan luar bandar
  - ii. Perkhidmatan di pusat khidmat pelanggan terhadap kepada:
    - a. Pendaftaran talian baru;
    - b. Pendaftaran bagi program Jaringan Prihatin (pakej peranti atau pelan data);
    - c. Penukaran sim kad rosak/hilang;
    - d. Penjualan kad tambah nilai (reload);
    - e. Pembayaran bil; dan
    - f. Khidmat teknikal bagi masalah kerosakan.
3. Hanya pusat perkhidmatan pelanggan yang memenuhi syarat-syarat di atas dibenarkan beroperasi.
4. Pusat Perkhidmatan Pelanggan syarikat telekomunikasi dan wakil sah diminta untuk mengemukakan permohonan di atas talian melalui pautan <https://notification.miti.gov.my/login> berikut:





Kementerian Perdagangan Antarabangsa Dan Industri


## Log Masuk Pemohon CIMS 3.0

Emel

Kata Laluan

 [Lupa kata laluan?](#)     [Daftar](#)    [Log Masuk](#)

Pemberitahuan: Inisiatif Safe@Work adalah hanya untuk sektor [perkilangan](#) dan [perkhidmatan berkaitan perkilangan](#)

Powered by 

5. Surat kelulusan melalui sistem MITI membawa lambang Kod QR boleh dicetak dan perlu dibawa oleh pekerja bersama surat kebenaran bekerja oleh pihak syarikat sepanjang pergerakan ke tempat bekerja.