

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



**2021**

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

## **GARIS PANDUAN KEBENARAN BEROPERASI BAGI KAKITANGAN PUSAT PANGGILAN 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 Panggilan (Call Center)** bagi pelanggan syarikat telekomunikasi di bawah seliaan MCMC semasa tempoh PKP.

### **OPERASI PUSAT PANGGILAN**

3. Perkhidmatan Pusat Panggilan adalah dibenarkan **beroperasi 24 jam setiap hari**.
4. Syarikat hendaklah mematuhi apa-apa arahan yang dikeluarkan oleh MKN, PDRM, KKM dan PBT; dan memastikan operasi syarikat mengikut prosedur operasi standard yang ditetapkan oleh agensi berkaitan semasa PKP.
5. Syarikat hendaklah menghadkan bilangan kapasiti pekerja termasuk pengoperasian dan pengurusan ditahap yang paling minima atau **sehingga 60%** daripada jumlah kakitangan sebelum tempoh PKP atau mengikut keperluan pihak berkuasa yang berkaitan.
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, waktu bekerja (*shift*) dan lokasi bertugas bagi tujuan pemeriksaan di Ibu Pejabat Polis berdekatan.
8. Ketua syarikat diminta untuk mengemukakan satu deklarasi pematuhan operasi syarikat kepada peraturan/undang-undang dan prosedur operasi standard yang ditetapkan dalam tempoh PKP.

## **PERINCIAN PROSEDUR**

Semua pihak perlu mengambil langkah penjagaan dan pencegahan wabak virus Covid-19 sewaktu operasi bagi memastikan perlindungan maksima kepada kakitangan dan syarikat.

### **A) Aplikasi MySejahtera**

9. Kakitangan 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.
10. Kakitangan, pelawat dan sebagainya perlu mendaftar kehadiran menggunakan MySejahtera sebelum memasuki premis.
11. 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).

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

**B) Peranan Syarikat/Majikan:**

13. Syarikat hendaklah menyediakan alat saringan suhu badan atau *thermal scanner*, dan mengambil bacaan suhu badan kakitangan 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. Sekiranya terdapat kakitangan-kakitangan yang berada di bawah pemerhatian KKM (*Person Under Investigation & Person Under Surveillance*), kakitangan terbabit tidak dibenarkan datang bekerja dan perlu menjalani tempoh pengasingan yang ditetapkan oleh KKM.
16. Penyelia pusat panggilan memberi taklimat kepada semua kakitangan berkenaan penyakit Covid-19 dan langkah-langkah pencegahan yang perlu diikuti antaranya:
  - i. Kaedah-kaedah pencegahan termasuk etika kebersihan peribadi, etika batuk dan bersin;
  - ii. Mengingatkan pekerja keperluan penjagaan kebersihan tangan; dan
  - iii. Selalu maklumkan semua kakitangan mengenai perkembangan terkini Covid-19.
17. Penyelia pusat panggilan memantau kakitangan secara harian di tempat kerja sekiranya mengalami sebarang simptom berkaitan Covid-19;

18. Sekiranya terdapat kakitangan yang dijangkiti Covid-19, syarikat adalah bertanggungjawab menanggung sepenuhnya semua kos perubatan, proses sanitasi dan lain-lain kos yang berkaitan.

### **C) Peranan Kakitangan**

19. Sentiasa mengamalkan penjarakan sosial; jarak sosial antara dua kakitangan sekurang-kurangnya satu meter mesti dipatuhi;
20. Kakitangan sentiasa menjaga kebersihan peribadi:
  - i. Kerap mencuci tangan dengan sabun atau pembersih tangan (*hand sanitizer*); dan
  - ii. Mengamalkan etika batuk dan bersin.
21. Kakitangan digalakkan makan di meja masing-masing;
22. Menghadkan peendalian makanan dan perkongsian makanan di tempat kerja;
23. Tidak berkongsi peralatan, alat tulis, perkakas atau barang serupa di tempat kerja;
24. Memantau kesihatan diri dan sekiranya mengalami sebarang simptom berkaitan Covid-19:
  - i. Segera memaklumkan kepada penyelia;
  - ii. Memakai penutup hidung dan mulut (*surgical mask*);
  - iii. Dapatkan rawatan perubatan dengan segera;
  - iv. Elakkan hubungan dengan rakan sekerja.

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

25. Syarikat hendaklah menjalankan proses sanitasi atau nyahkuman di premis sebelum setiap *shift* atau operasi bermula mengikut garis panduan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia.
26. 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 (*surgical mask*) oleh setiap pekerja.
27. Bilangan kakitangan di dalam bilik mesti dihadkan dengan mengambil kira jarak sosial, kebersihan diri, pembasmian kuman dan langkah keselamatan lain;
28. Syarikat hendaklah memastikan garis panduan amalan terbaik penjarakan sosial disediakan (seperti tanda jarak 1 meter di lantai meja dan kerusi).
29. Sekiranya terdapat kakitangan yang dijangkiti Covid-19, syarikat wajib melaporkan kepada Pejabat Kesihatan Daerah Berkaitan dan premis hendaklah **DITUTUP**.

## **PENGUATKUASAAN**

30. 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).

31. 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.
32. 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.*
33. 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.***