



JKWPKL&P

**GARIS PANDUAN PELAKSANAAN
EKOSISTEM KONDUSIF SEKTOR AWAM
(EKSA)
JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN
KUALA LUMPUR & PUTRAJAYA**

VERSI 1/2017

Diadaptasi Dari:
**GARIS PANDUAN EKSA, IBU PEJABAT
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**





KANDUNGAN

1.	Tujuan	4
2.	Pengenalan EKSA	5
3.	Penjenamaan Semula Amalan 5S Sektor Awam	7
4.	Prinsip Amalan 5S	8
	4.1 Sisih	8
	4.2 Susun	8
	4.3 Sapu	8
	4.4 Seragam	9
	4.5 Sentiasa Amal	9
5.	Prinsip Pelaksanaan EKSA	9
	5.1 Imej Korporat	9
	5.2 Kreativiti dan Inovasi	10
	5.3 Amalan Hijau	10
	5.4 Persekitaran Kondusif	10
	5.5 Kepelbagaian Agensi	11
6.	Pelaksanaan EKSA di JKWPKL&P	11
	6.1 Dasar EKSA	11
	6.2 Objektif EKSA	11
	6.3 Logo EKSA	12
	6.4 Penubuhan Jawatankuasa	12
	6.5 Pengwujudan Zon EKSA	15
	6.6 Keperluan Zon EKSA	16
7.	Tindakan Pelaksanaan EKSA	18
8.	Keperluan Sudut EKSA	19
9.	Keperluan Fail Induk, Audit, Latihan, Promosi dan Zon	19
10.	Ruang Pejabat	20
	10.1 Peralatan Pejabat	20
	10.2 Susun Atur Peralatan Pejabat	20
	10.3 Susunan Fail	21
	10.4 Hiasan Dalaman	22
	10.5 Tanda Arah/Petunjuk/Peringatan	23
	10.6 Ruang Kerja Terperingkat	23
	10.7 Bilik Fail [PP Bil. 5/2007(Panduan Pengurusan Pejabat)]	24
	10.8 Ruang Kaunter	25
	10.9 Bilik Helpdesk/Call Center	26
11.	Ruang Kerja/Bilik Pegawai	26
	11.1 Lantai	26
	11.2 Meja (di atas meja)	26
	11.3 Meja (di bawah meja)	27
	11.4 Laci Meja/Almari	27
	11.5 Dinding/Partition Pegawai	28
	11.6 Kerusi	28



11.7	Komputer dan Pencetak	29
11.8	Sistem Fail	29
11.9	Bilik Pegawai	30
11.10	Pelabelan dan Pemakiran (Parking Lot)	30
12.	Bahagian Pengeluaran	30
12.1	Bilik Pencetakan/Dokumentasi	30
12.2	Mesin dan Peralatan	31
13.	Stor (PP Bil. 5/2009- TPS)	32
13.1	Pintu Stor	32
13.2	Dalam Stor	32
13.3	Simpanan Barang Stor	33
13.4	Simpanan Barang Toxic	35
13.5	Keselamatan dan Kebersihan Stor	35
14.	Tempat Umum	36
14.1	Surau/Bilik Solat	36
14.2	Bilik Mesyuarat/Bilik Bincang	38
14.3	Bilik Latihan	39
14.4	Bilik Sumber dan Multimedia	39
14.5	Pantri	40
14.6	Tandas	41
14.7	Laluan Utama/ Laluan Awam	42
14.8	Perpustakaan/Pusat Sumber	43
14.9	Gimnasium	43
14.10	Lobi Utama	43
14.11	Kaunter Khidmat Pelanggan dan Ruang Menunggu	44
15.	Kawasan Persekitaran Jabatan	44
15.1	Papan Tanda Jabatan/ Papan Tanda Arah/Petunjuk	45
15.2	Media/Bahan Pameran	45
16.	Keupayaan Sumber Manusia	45
17.	Keselamatan Persekitaran	46
18.	Pembudayaan Kreativiti dan Inovasi	47
19.	Amalan Hijau	48
20.	Penutup	48

Lampiran 1 – Kriteria Audit



1. TUJUAN

Panduan ini disediakan sebagai rujukan kepada semua warga dan zon Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) di Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur & Putrajaya (JKWPKL&P) dalam melaksanakan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA). Melalui panduan ini, diperjelaskan konsep EKSA, elemen- elemen baharu yang diperkenalkan oleh pihak MAMPU dan kaedah pelaksanaan EKSA di Jabatan Kesihatan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur & Putrajaya.

Sebagai tambahan panduan ini adalah sebagai piawaian tindakan kebersihan, kekemasan dan keselamatan secara minima sahaja namun pemakaiannya adalah tertakluk kepada kesesuaian di peringkat zon.

EKSA sebagai kesinambungan dari Amalan 5S haruslah dilihat sebagai satu program yang menggalakkan semua zon di JKWPKL&P agar lebih kreatif dan inovatif dalam usaha mewujudkan persekitaran kerja yang sesuai dan mampu meningkatkan produktiviti serta kualiti penyampaian perkhidmatan. Melalui panduan ini diharapkan dapat memantapkan lagi pengurusan persekitaran pejabat sehingga semua warga JKWPKL&P dapat bekerja dalam persekitaran tempat kerja yang sistematik, selesa dan kondusif.



2. PENGENALAN EKSA

Ekosistem Kondusif Sektor Awam atau EKSA telah diperkenalkan mulai Januari 2014 sebagai inisiatif penjenamaan semula Amalan 5S Sektor Awam oleh pihak MAMPU dengan mengambil kira keperluan bagi mengetengahkan persekitaran tempat kerja yang berkualiti dan kondusif supaya lebih relevan kepada jabatan/agensi sektor awam. Langkah penjenamaan semula ini difikirkan sesuai dan seiring dengan perubahan dan kehendak semasa untuk meningkatkan prestasi dan daya saing organisasi di samping menyemarakkan lagi budaya kreatif dan inovatif dalam kalangan warga JKWPKL&P.

Komponen utama dalam pelaksanaan EKSA masih berteraskan Amalan 5S yang ditambahbaik di samping penambahan beberapa elemen baharu. EKSA bukan bertujuan untuk menggantikan konsep 5S yang diamalkan sebelum ini, sebaliknya menambah baik elemen 5S tersebut dengan menyokong kepada pengwujudan persekitaran kerja yang lebih kondusif. Amalan 5S ditambah baik dengan menambah lima elemen baharu, iaitu:

- Imej korporat;
- Kreativiti dan Inovasi;
- Amalan Hijau;
- Persekitaran Kondusif; dan
- Kepelbagaian Agensi.



Objektif utama penjenamaan semula Amalan 5S Sektor Awam kepada EKSA adalah untuk membolehkan :





3. PENJENAMAAN SEMULA AMALAN 5S SEKTOR AWAM

MAMPU telah memperkenalkan Amalan 5S Sektor Awam pada tahun 2010 melalui Panduan Amalan 5S Sektor Awam. Amalan 5S merupakan istilah asal dalam Bahasa Jepun, yang jika diterjemahkan ke Bahasa Melayu akan membawa maksud seperti di bawah:

SISIH	• merupakan pengasingan dan pelupusan barang-barang yang tidak diperlukan di tempat kerja.
SUSUN	• peralatan disusun dengan teratur, kemas, berkesan, selamat dan mudah dicapai.
SAPU	• untuk memastikan ruang tempat kerja atau peralatan bersih daripada habuk/debu yang boleh menjejaskan fungsi peralatan, kualiti produk dan kesihatan.
SERAGAM	• bermaksud sekeadaan, se bentuk dan se warna sama ada pada ciri-ciri, susun atur atau peraturannya.
SENTIASA AMAL	• ialah usaha mengekalkan 4 amalan 5S iaitu sisih, susun, sapu dan seragam di samping melaksanakan penambahbaikan berterusan di zon masing-masing.



4. PRINSIP AMALAN 5S

4.1 Sisih

Memberi tumpuan kepada pengasingan dan pelupusan barang-barang yang tidak diperlukan di tempat kerja. Aktiviti sisih melibatkan:

- a. Item yang tiada nilai dan senang dibuang perlu dibuang segera;
- b. Item yang ada nilai tapi tidak digunakan dan tiada kegunaan masa akan datang maka dihapuskan/dijual mengikut prosedur; dan
- c. Item tiada nilai tapi kos pelupusan tinggi untuk dilupuskan perlu menentukan kaedah/kos yang paling rendah.

4.2 Susun

Merujuk kepada prinsip “Setiap barang ada tempatnya dan setiap tempat ada barangnya”. Penekanan tertumpu kepada kaedah penyusunan yang teratur, kemas, berkesan dan selamat. Aktiviti ini melibatkan:

- a. Penyusunan item dalam aturan *First-In-First-Out* (Masuk Dulu Keluar Dulu);
- b. Melabelkan dan mengindeks nama dan nombor pada item;
- c. Menyimpan item mengikut kategori;
- d. Item diatur supaya mudah dikesan dan boleh dicapai dalam masa 30 saat; dan
- e. Semasa bekerja fail aktif dan bahan rujukan semasa sahaja berada diatas meja, selepas digunakan fail dan item perlu disimpan semula ke tempat asal.

4.3 Sapu

Tindakan diambil bagi memastikan ruang tempat kerja dan peralatan di dalam keadaan bersih dan tidak menjejaskan kualiti peralatan dan kualiti kerja. Aktiviti ini melibatkan:

- a. Menetapkan pemilik bagi ruang/perkakas dan mesin;
- b. Memastikan proses pembersihan dijalankan mengikut jadual yang telah ditetapkan; dan
- c. Merekod dan melaporkan segala kerosakan untuk tindakan penyelenggaraan.



4.4 Seragam

Mematuhi piawaian persekitaran berkualiti di tempat kerja bagi memastikannya bersih dan teratur sepanjang masa tindakan yang diambil untuk mewujudkan keseragaman prosedur, susun atur atau format.

4.5 Sentiasa Amal

Tindakan yang diambil untuk mengekalkan semua amalan sisih, susun, sapu dan seragam serta melakukan penambahbaikan untuk mempertingkatkan amalan EKSA. Aktiviti ini melibatkan:

- a. Audit dalaman dilakukan secara berkala;
- b. Aktiviti promosi dijalankan secara berterusan;
- c. Mewujudkan sistem pengiktirafan dan penghargaan kepada usaha yang ditunjukkan oleh warga JKWP&P; dan
- d. Mengadakan program kesedaran amalan EKSA secara berterusan melalui latihan.

5. PRINSIP PELAKSANAAN EKSA

5.1 Imej korporat

Merujuk kepada identiti atau persepsi pelanggan/pihak berkepentingan terhadap persekitaran seperti Putrajaya Holding (PJH), tindakan dan pencapaian setiap zon. Keselamatan persekitaran perlu diberi keutamaan. Contoh kawasan yang memerlukan penampilan imej korporat ialah:

- i. Kaunter;
- ii. Susun atur perabot; dan
- iii. Ruang guna sama.



5.2 Kreativiti dan Inovasi

Dalam usaha mempertingkatkan produktiviti di tempat kerja Warga JKWPKL&P digalakkan membudayakan elemen kreativiti dan Inovasi semasa melaksanakan tugas dan tanggungjawab masing-masing. Warga JKWPKL&P digalakkan untuk sentiasa berfikir di luar kotak (*out of thebox*) untuk menghasilkan persekitaran kerja yang kondusif dan selamat. Contoh perkara yang menampak kreativiti dan Inovasi ialah:

- i. Tempat simpanan alat tulis;
- ii. Pelabelan; dan
- iii. Memendekkan proses kerja.

5.3 Amalan Hijau

Aspek amalan hijau ditekankan di tempat kerja dan membuat **analisa penjimatan** kepada amalan penjimatan yang dilaksanakan. Contoh amalan ialah:

- i. Kitar semula;
- ii. Peringatan penjimatan;
- iii. Penjimatan elektrik; dan
- iv. Penjimatan kertas.

5.4 Persekitaran Kondusif

Penekanan diberikan kepada penyampaian perkhidmatan, mesra pelanggan dan memberi keselesaan semasa berurusan. Contoh aktiviti ini ialah:

- i. Kemudahan pekerja OKU;
- ii. Ruang kerja yang kemas; dan
- iii. Ruang menunggu.



5.5 Kepelbagaian Agensi

Penilaian dalam auditan adalah merangkumi aspek generik dan khusus kerana mengambil kira kepelbagaian premis dan mengikut jenis perkhidmatan yang diberikan. Pendekatan *one size fits all* semasa dalam amalan 5S kurang mencakupi keperluan kepelbagaian agensi.

6. PELAKSANAAN EKSA DI JKWPKL&P

6.1 Dasar EKSA

“Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) menjadi pemangkin kepada peningkatan kualiti kerja, perkhidmatan dan produktiviti melalui persekitaran kerja yang mesra, bersih, sihat, kondusif dan selamat.”

6.2 Objektif EKSA

- a. Mewujudkan persekitaran kerja yang selamat, bersih, kemas dan selesa pada setiap masa;
- b. Membantu meningkatkan disiplin diri dan semangat kerja berpasukan di kalangan warga JKWPKL&P;
- c. Membantu meningkatkan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan; dan
- d. Mewujudkan budaya kerja yang ceria dan efektif.

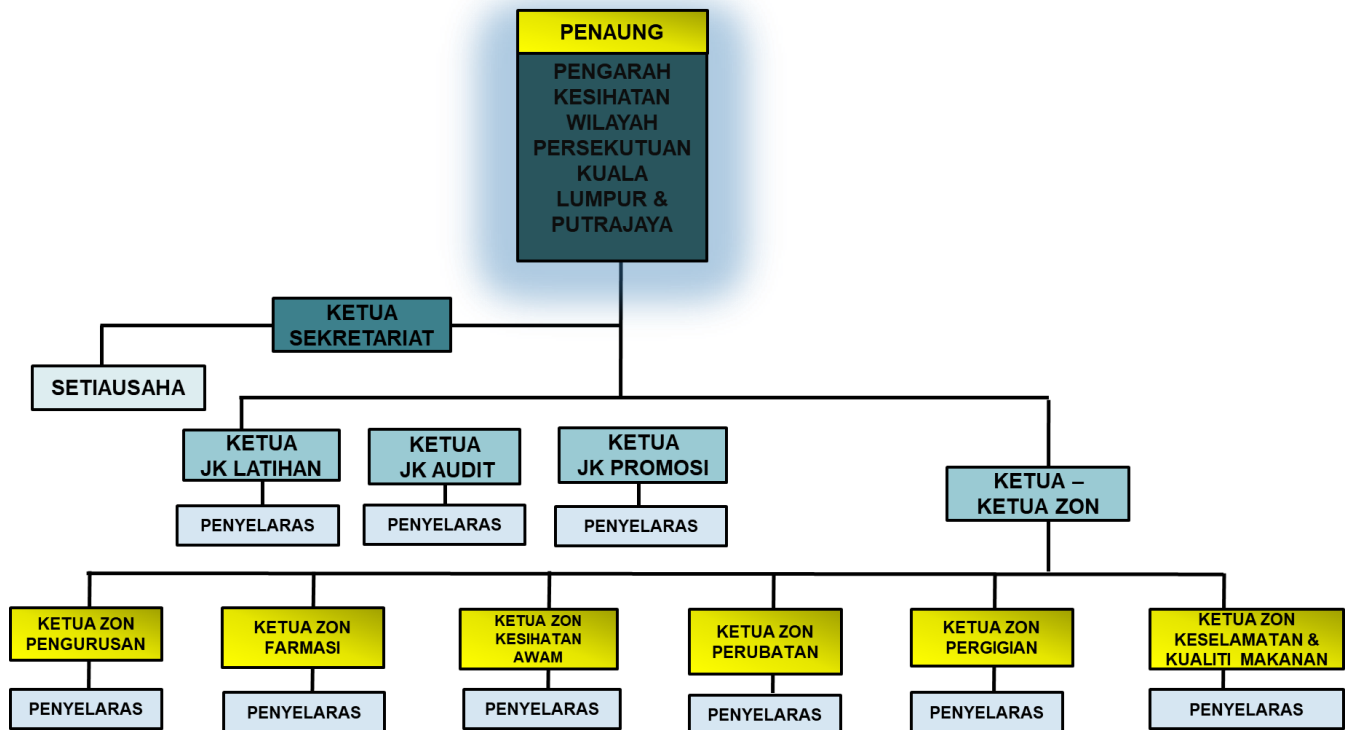


6.3 Logo Amalan EKSA



6.4 Penubuhan Jawatankuasa

a. Jawatankuasa Induk EKSA





b. Peranan Penaung/Pengerusi Jawatankuasa Pemandu

- i. Menentukan hala tuju keseluruhan dalam pelaksanaan EKSA;
- ii. Membentuk pelan tindakan pelaksanaan EKSA;
- iii. Menentukan belanjawan dan mengenalpasti sumber-sumber kewangan;
- iv. Menetapkan polisi, peraturan dan garis panduan;
- v. Mengenalpasti ahli-ahli jawatankuasa, fasilitator dan ketua-ketua zon;
- vi. Menetapkan sistem penghargaan dan anugerah;
- vii. Mengawas dan menilai kemajuan pelaksanaan EKSA (dengan bantuan JK Audit);
- viii. Memberi galakan untuk penyertaan dalam aktiviti EKSA (dengan bantuan JK Promosi); dan
- ix. Melatih dan membimbing pekerja ke arah pembentukan amalan-amalan kebersihan (dengan bantuan JK Latihan).

c. Peranan Jawatan kuasa Latihan

- i. Mengenalpasti dan merancang program latihan dan kesedaran kepada warga JKWPKL&P;
- ii. Menyediakan pelan latihan bagi memupuk kefahaman konsep dan Amalan EKSA kepada semua warga kerja JKWPKL&P;
- iii. Mengenal pasti jenis latihan yang diperlukan dari masa ke semasa bagi mengukuh aktiviti Amalan EKSA serta amalan peningkatan kualiti yang lain. (Keperluan latihan yang diperlukan boleh dirujuk kepada hasil keputusan audit aktiviti Amalan EKSA); dan
- iv. Menyelaras dan memastikan setiap warga kerja diberi peluang untuk menghadiri Latihan secukupnya.



d. Peranan Jawatan kuasa Audit

- i. Menyediakan kriteria senarai semak proses audit dan garis panduan pelaksanaan audit;
- ii. Melantik juruaudit dalaman EKSA;
- iii. Merancang dan menentukan kekerapan aktiviti audit dalaman EKSA;
- iv. Mencadangkan penambahbaikan terhadap kelemahan-kelemahan yang dikenalpasti semasa proses audit;
- v. Melakukan pemeriksaan dan tindakan susulan jika perlu;
- vi. Menyediakan laporan keseluruhan audit kepada Jawatankuasa Pemandu Amalan EKSA KKM;
- vii. Menggunakan kriteria audit EKSA yang disediakan oleh MAMPU (Lampiran 1); dan
- viii. Menyemak kriteria audit dari masa ke semasa mengikut keperluan.

e. Peranan Jawatan kuasa Promosi

- i. Menyediakan pelan pelaksanaan aktiviti promosi amalan EKSA;
- ii. Memastikan pelaksanaan pelan promosi ke arah membina kesedaran Amalan EKSA kepada semua warga kerja dalam organisasi;
- iii. Merancang dan memperuntukkan perbelanjaan bagi memastikan aktiviti promosi dapat dilaksanakan sebagaimana yang dirancang;
- iv. Merancang dan menganjurkan pertandingan EKSA (kebersihan, poster, banner dan lain-lain);
- v. Menganalisis keberkesanan aktiviti promosi yang telah dilaksanakan; dan
- vi. Melaporkan status pelaksanaan aktiviti dan tahap kesedaran EKSA di kalangan warga kerja kepada Jawatankuasa Pemandu.



f. Peranan Sekretariat

- i. Menjadi urusetia mesyuarat Jawatankuasa Induk Amalan EKSA JKWPKL&P;
- ii. Menyelaraskan Program Amalan EKSA JKWPKL&P;
- iii. Melaporkan kemajuan dan status pelaksanaan Amalan EKSA kepada Jawatan Kuasa Pemandu EKSA;
- iv. Menyimpan rekod utama dan minit berkaitan dengan pelaksanaan Amalan EKSA
- v. Membantu pengurusan aktiviti promosi, latihan dan audit;
- vi. Menghebahkan maklumat terkini pelaksanaan Amalan EKSA dalam organisasi; dan
- vii. Memastikan aktiviti EKSA dijalankan secara sistematik dan berterusan.

6.5 Pewujudan Zon EKSA

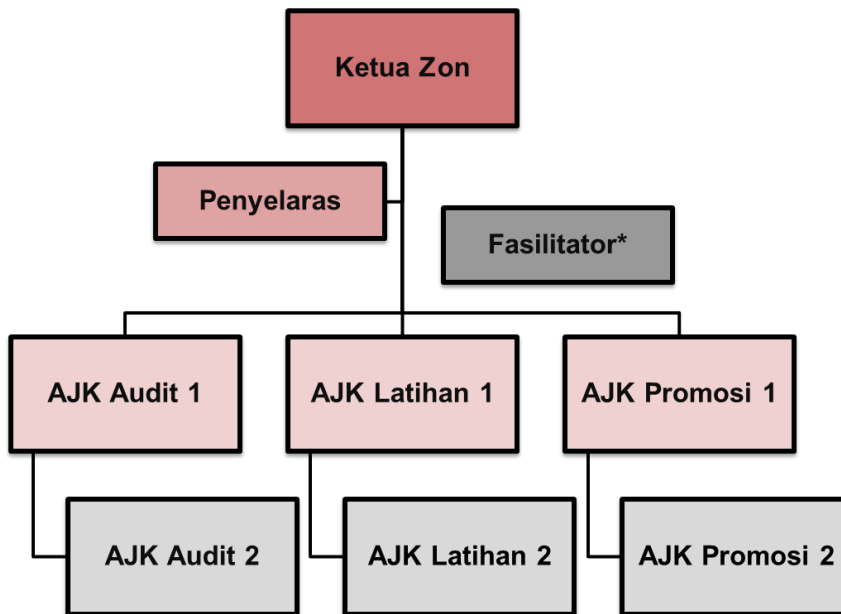
Tujuan pewujudan zon EKSA adalah untuk memudahkan pelaksanaan dan pengawasan amalan EKSA. Terdapat **enam (6) zon** yang terlibat di dalam pelaksanaan EKSA di JKWPKL&P. Setiap Zon ini dibezakan dengan kod warna seperti berikut:





6.6 Keperluan Zon EKSA

- a. Membentuk Jawatankuasa Pelaksana Zon EKSA seperti struktur di bawah:



*Tidak diwajibkan



i. Peranan Ketua Zon /Jawatankuasa Pelaksana Zon

- i. Mengadakan mesyuarat secara berkala dengan ahli-ahli zon;
- ii. Membentuk hala tuju dan pelan perancangan di peringkat Bahagian;
- iii. Membentuk jawatankuasa di peringkat Bahagian;
- iv. Mengenalpasti liputan zon pelaksanaan EKSA di Bahagian;
- v. Membantu memberikan panduan dan tunjuk ajar kepada ahli-ahli kumpulan;
- vi. Melaksana aktiviti-aktiviti EKSA di peringkat Bahagian;
- vii. Melaksanakan pembudayaan kreativiti dan Inovasi serta tindakan penjimatan/ *go green*.
- viii. Memantau pelaksanaan EKSA Bahagian; dan
- ix. Memastikan keseragaman pelaksanaan EKSA seperti mana yang digariskan di peringkat Kementerian.

ii. Peranan Fasilitator

- i. Memberikan Latihan dan panduan kepada Ketua zon dan ahli;
- ii. Memastikan zon mematuhi peraturan dan panduan yang disediakan;
- iii. Menentukan liputan zon dalam Bahagian;
- iv. Menjadi perantara untuk menyampaikan maklumat terkini; dan
- v. Menyelaras dan memantau aktiviti.

iii. Peranan Penyelaras

- i. Menyelaras program EKSA di zon masing-masing;
- ii. Menghebahkan maklumat terkini pelaksanaan EKSA dalam zon;
- iii. Menyedia dan mengemaskini fail zon;
- iv. Membantu pengurusan aktiviti promosi, latihan dan audit; dan
- v. Melaporkan kemajuan dan status pelaksanaan EKSA.



iv. Peranan Ahli-ahli

- i. Memberikan komitmen secara berterusan dalam pelaksanaan EKSA;
- ii. Menyertai aktiviti EKSA secara aktif;
- iii. Bekerjasama dalam zon; dan
- iv. Menghadiri mesyuarat dan menyumbang idea bagi menjayakan pelaksanaan EKSA di zon.

7. TINDAKAN PELAKSANAAN EKSA

Penekanan terhadap pelaksanaan Amalan EKSA ini terbahagi kepada **12 kategori utama** yang merangkumi keseluruhan persekitaran tempat kerja di JKWPKL&P iaitu:

- a. Keperluan Sudut EKSA;
- b. Keperluan Fail Induk, Audit, Latihan, Promosi Dan Zon;
- c. Ruang Pejabat;
- d. Ruang Kerja/Bilik Pegawai;
- e. Bahagian Pengeluaran;
- f. Tempat Penyimpanan/Stor;
- g. Tempat Umum;
- h. Kawasan Persekitaran;
- i. Keupayaan Sumber Manusia;
- j. Keselamatan Persekitaran;
- k. Pembudayaan Kreativiti dan Inovasi;
- l. Amalan Hijau.



8. KEPERLUAN SUDUT EKSA

Kaedah penyaluran penyampaian. Ia boleh disediakan secara fizikal dengan menggunakan ruang pejabat (seperti dinding / papan kenyataan) atau secara maya. Sudut EKSA setiap zon di JKWPKL&P perlu mengandungi perkara-perkara berikut:

- a. Dasar dan Objektif Amalan EKSA JKWPKL&P;
- b. Carta Organisasi Amalan EKSA (Induk dan zon);
- c. Carta Perbatuan/*Gantt Chart Zon*;
- d. Pelan Lantai Zon EKSA;
- e. Rekod aktiviti sebelum dan selepas pelaksanaan sesuatu aktiviti EKSA;
- f. Informasi/ hebahan berkaitan Amalan EKSA untuk tujuan promosi;
- g. Logo dan Slogan Amalan EKSA JKWPKL&P;
- h. Tarikh kemaskini sudut EKSA.

9. KEPERLUAN FAIL INDUK, AUDIT, LATIHAN, PROMOSI DAN ZON

Dokumentasi pelaksanaan Amalan EKSA perlu disediakan di peringkat induk, jawatankuasa dan zon. Keperluan dalam fail EKSA adalah seperti berikut:

- i. Pengenalan EKSA – Dasar & Objektif EKSA dan garis panduan EKSA JKWPKL&P;
- ii. Carta Organisasi EKSA – Fail induk, jawatankuasa dan zon;
- iii. Pelan Lantai (Fail induk dan zon sahaja);
- iv. Carta Perbatuan – Fail induk, Jawatankuasa (berkenaan) dan zon;
- v. Minit Mesyuarat – Fail induk, Jawatankuasa (berkenaan) dan zon;
- vi. Gambar Aktiviti-Aktiviti EKSA;
- vii. Gambar Sebelum dan Selepas – Fail Induk dan Zon; dan
- viii. Audit (kriteria dan keputusan audit) - Fail induk, Jawatankuasa (berkenaan) dan zon.



10. RUANG PEJABAT

10.1 Peralatan Pejabat

- 10.1.1 Peralatan pejabat sentiasa berkeadaan baik dan sentiasa boleh digunakan dengan selamat;
- 10.1.2 Peralatan pejabat sentiasa bersih dan disusun supaya kelihatan kemas; dan
- 10.1.3 Pastikan lampu dan plug elektrik sentiasa berfungsi dan dilabelkan mengikut kesesuaian contoh mesin fotostat, mesin faks dan CPU.

10.2 Susun Atur Peralatan Pejabat

- 10.2.1 Semua perabot dan peralatan pejabat tersusun kemas, berkeadaan baik serta tidak mengancam keselamatan dan kesihatan pekerja;
- 10.2.2 Kreativiti menyusun perabot dan peralatan adalah digalakkan supaya dapat mewujudkan suasana yang lebih selesa dan keceriaan pejabat serta tidak mengancam keselamatan dan kesihatan; dan
- 10.2.3 Teknik susunan peralatan boleh memendekkan masa memproses sesuatu kerja. Contohnya: Kabinet Fail diletakkan berhampiran dengan *work station* pegawai.



10.3 Susunan Fail

10.3.1 Disusun dengan teratur, mudah diperoleh/disimpan dan bersistem;

10.3.2 Sistem pengurusan fail yang memudahkan pencarian/pencapaian dalam satu tempoh masa (contoh 30 saat per fail); dan

10.3.3 *Ring File* boleh dilabelkan mengikut tatacara berikut:-

i. Tetulang *ring file* mengandungi:

- Singkatan nama kementerian, bahagian,cawangan/unit;
- nombor fail;
- tajuk fail; dan
- nombor susunan fail.

ii. Muka depan *ring file* mengandungi:

- Logo;
- Tajuk;
- Nama unit atau cawangan;

iii. Penggunaan tulisan (*font*) dan saiz mengikut kesesuaian fail.



10.4 Hiasan Dalaman

- 10.4.1 Hiasan yang bersesuaian dengan imej jabatan, mudah dan jimat diselenggarakan dan kedudukannya tidak mengancam keselamatan dan kesihatan pekerja;
- 10.4.2 Maklumat korporat boleh dipamerkan tetapi tidak keterlaluan dari segi kuantiti dan sentiasa dikemaskini (contoh: carta organisasi, piagam pelanggan, dasar kualiti dan sebagainya);
- 10.4.3 Dinding yang kotor akibat kesan tampalan dibersihkan sebaiknya;
- 10.4.4 Penggunaan hiasan pokok bunga plastik dan pokok bunga hidup tidak digalakkan (jika digunakan perlu penyelenggaraan bagi mengelak habuk terperangkap serta kerosakan pada karpet. Penggunaan tidak keterlaluan dari segi kuantiti);
- 10.4.5 Hiasan seperti lanskap berkonsepkan *water features* dan akuarium dalam ruang pejabat tidak digalakkan (jika digunakan ianya perlu penyelenggaraan dan berfungsi dengan baik);
- 10.4.6 Pastikan semua hiasan yang dibuat tidak berdebu, tidak kotor dan sentiasa berada dalam keadaan baik supaya tidak mencacatkan pemandangan; dan
- 10.4.7 Susunan hiasan sentiasa kemas, tersusun, menyenangkan pergerakan, dan tidak mengancam keselamatan pekerja.



10.5 Tanda Arah/Petunjuk/Peringatan

- 10.5.1 Tanda peringatan yang sesuai diletakkan pada peralatan yang berisiko seperti “AWAS” pada plug yang terdedah dan “SILA PADAM LAMPU SELEPAS DIGUNAKAN” pada plug lampu yang terbabit;
- 10.5.2 Tanda nama pegawai perlu diletakkan pada setiap *partition* dan bilik pegawai; dan
- 10.5.3 Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai.

10.6 Ruang Kerja Terperingkat

- 10.6.1 Ruang kerja terperingkat ini merangkumi Bilik *Server* dan Kawasan Kerja Larangan;
- 10.6.2 Kawasan bilik ini perlu sentiasa kemas, tersusun, bersih, tidak berdebu dan selesa;
- 10.6.3 Sistem pengurusan ruang kerja terperingkat perlu diamalkan dengan memenuhi ciri-ciri keselamatan pengguna (tatacara yang ditetapkan dalam peraturan keselamatan); dan
- 10.6.4 Pegawai yang bertanggungjawab (pemunya/ *ownership*) perlu dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik. Nama pegawai dan nombor telefon hendaklah dipamerkan pada pintu masuk bilik berkenaan.



10.7 Bilik Fail (PP Bil. 5 Tahun 2007 (Panduan Pengurusan Pejabat))

- 10.7.1 Pelan Susun Atur/pelan lantai bilik fail perlu disediakan dan dipamerkan di ruang yang strategik;
- 10.7.2 Kabinet fail perlu dilabelkan dengan jenis dokumen dan meletakkan indeks;
- 10.7.3 Fail di dalam kabinet perlu disusun secara berbaring dengan tetulanganya menghala ke atas dan nombor rujukan menghala ke hadapan dan disusun dengan kemas dan teratur mengikut turutan nombor siri fail;
- 10.7.4 Fail perlu disusun semula di tempat asal selepas digunakan sebelum tamat waktu bekerja;
- 10.7.5 Satu sistem pergerakan fail perlu diwujudkan bagi tujuan pengesanan fail yang sedang digunakan (contoh : kad daftar pengguna dan kad keluar masuk fail);
- 10.7.6 Fail-fail terperingkat yang digunakan perlu disimpan di dalam kabinet besi berpaling. Indeks bagi fail-fail terperingkat tidak perlu dilekatkan di luar kabinet;
- 10.7.7 Pekerja dilarang makan, minum dan merokok di dalam bilik fail;
- 10.7.8 Tangga, troli dan kerusi hendaklah diletakkan di tempat yang selamat dan diparkirkan; dan
- 10.7.9 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik fail (Nama pegawai dan nombor telefon).



10.8 Ruang Kaunter

- 10.8.1 Memastikan peralatan pejabat dan kemudahan yang disediakan sentiasa berkeadaan baik dan boleh digunakan dengan selamat;
- 10.8.2 Persekitaran kaunter sentiasa dilap supaya tidak berdebu, bersih dan disusun supaya kelihatan kemas;
- 10.8.3 Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai;
- 10.8.4 Maklumat korporat boleh dipamerkan tetapi tidak keterlaluan dari segi kuantiti dan sentiasa dikemaskini;
- 10.8.5 Sentiasa mengamalkan perkhidmatan yang mesra pelanggan;
- 10.8.6 Sekiranya perkhidmatan kaunter melibatkan borang-borang yang berkaitan, ianya perlulah disusun dengan teratur dan dilabelkan;
- 10.8.7 Sofa atau kerusi perlu disediakan di ruang menunggu untuk pelanggan; dan
- 10.8.8 Kaunter utama perlu memenuhi kriteria berikut:
 - i. Sistem maklum balas pengguna
 - ii. Direktori pegawai
 - iii. Borang / brousar
 - iv. Bahan bacaan/informasi
 - v. Piagam pelanggan



10.9 Bilik Helpdesk / Call Centre

- 10.9.1 Memastikan peralatan pejabat dan kemudahan yang disediakan sentiasa berkeadaan baik dan boleh digunakan dengan selamat;
- 10.9.2 Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai; dan
- 10.9.3 Maklumat korporat bahagian boleh dipamerkan tetapi tidak keterlaluan dari segi kuantiti dan sentiasa dikemaskini (contoh: carta organisasi, piagam pelanggan, pemberitahuan atau arahan yang perlu disampaikan kepada telefonis).

11. RUANG KERJA/BILIK PEGAWAI

11.1 Lantai

- 11.1.1 Pastikan lantai tidak berdebu, tidak basah dan bersih dari sebarang kekotoran; dan
- 11.1.2 Tidak terdapat barang yang tidak diperlukan bertaburan di atas lantai di sekitar ruang kerja.

11.2 Meja (Di atas Meja)

- 11.2.1 Satu (1) tray surat (jika ada) dan dilabelkan;
- 11.2.2 Dibenarkan satu sudut mini untuk tapak hiasan (*optional*);
- 11.2.3 Terdapat telefon dan buku direktori (*optional*);
- 11.2.4 Fail-fail aktif/diari/organizer hendaklah disusun dengan kemas dan teratur pada setiap masa;
- 11.2.5 Fail disusun mengikut nombor siri/indeks yang ditetapkan; dan
- 11.2.6 *Rubber stamp* yang aktif dilabelkan dan disenaraikan (tidak termasuk *self-ink rubber stamp*).



11.3 Meja (Di bawah/Tepi meja)

- 11.3.1 Sediakan tempat khas yang bertanda bagi bakul sampah;
- 11.3.2 Wayar/kabel (untuk ICT dan elektrik) perlu dikemaskan dengan menggunakan bahan-bahan yang sesuai seperti *black tape/cable casing*; dan
- 11.3.3 Kotak kitar semula boleh diwujudkan dan digunakan secara gunasama.

11.4 Laci Meja / Almari

- 11.4.1 Sekiranya pegawai dibekalkan dengan laci meja, penggunaan ruang laci boleh seperti berikut:
 - i. Laci paling atas dilabelkan “ALAT TULIS” dan dikhaskan penggunaannya kepada alat-alat tulis dan disusun kemas mengikut kreativiti pegawai
 - ii. Laci tengah dilabelkan “DOKUMEN” dan diguna bagi menempatkan dokumen-dokumen rasmi seperti diari, planner dan buku catatan
 - iii. Laci bawah dilabelkan “PERIBADI” dan diguna bagi menempatkan alatan/ barang peribadi seperti beg tangan, dompet, telefon bimbit dan lain-lain
- Sekiranya bilangan laci meja yang dibekalkan tidak seragam (kurang atau lebih) maka keutamaan penyimpanan ialah kepada peralatan kegunaan harian pejabat seperti alat tulis, buku catatan dan dokumen rasmi.
- Sekiranya ada 2 tingkat laci sahaja, tiada laci bagi urusan peribadi



- 11.4.2 Barang-barang peribadi seperti beg tangan, payung perlu diletakkan di dalam laci/almari ruangan peribadi dan disusun kemas;
- 11.4.3 Pegawai hendaklah patuh kepada laci yang telah dilabel iaitu barang yang berkaitan dengan urusan rasmi dan barang peribadi tidak boleh bercampur; dan
- 11.4.4 Almari pegawai mestilah dipastikan sentiasa berada di dalam keadaan kemas, tersusun dan bersih.

11.5 Dinding/*partition* pegawai

- 11.5.1 Dokumen yang perlu dipamerkan di ruang tempat kerja masing-masing termasuk bilik pegawai:
 - i. Tanda Nama Penuh;
 - ii. Jawatan;
- 11.5.2 Segala dokumen yang dipamerkan hendaklah tersusun kemas dan teratur;
- 11.5.3 Dibenarkan satu sudut mini di *partition* (*optional*) untuk hiasan; dan
- 11.5.4 Status pergerakan pegawai (sekiranya perlu) dipamerkan di hadapan *partition*.

11.6 Kerusi

- 11.6.1 Kerusi tetamu dan kerusi kerja hendaklah tersusun rapi ketika tidak digunakan;
- 11.6.2 Blazer/selendang boleh disangkut dengan kemas di belakang kerusi (jika almari tidak disediakan); dan
- 11.6.3 Pastikan kerusi berada pada tahap selamat untuk diduduk, tidak bergoyang, selesa dan bersih.



11.7 Komputer dan pencetak

- 11.7.1 Komputer serta peralatan ICT yang berkaitan hendaklah sentiasa tidak berhabuk dan sedia untuk diguna;
- 11.7.2 Komputer disusun mengikut kesesuaian pegawai dan mematuhi ciri-ciri keselamatan contohnya skrin monitor tidak dapat dilihat secara terus atau membelakangkan pintu masuk;
- 11.7.3 Pastikan komputer ditutup sebelum pulang (*shut down*);
- 11.7.4 Printer dan scanner haruslah tidak berhabuk dan boleh digunakan; dan
- 11.7.5 *Wallpaper* menggunakan Dasar dan Objektif Amalan EKSA manakala *screensaver* menggunakan Logo Amalan EKSA JKWPKL&P. *Screensaver* ini berfungsi selepas 10 minit komputer tidak digunakan.

11.8 Sistem fail

- 11.8.1 Mengurus fail dengan mematuhi Tatacara Pengurusan Fail;
- 11.8.2 Fail berbentuk *ring file* – dilabel mengikut format yang telah diseragamkan;
- 11.8.3 Menyusun fail mengikut nombor siri/indeks yang ditetapkan di dalam kabinet fail; dan
- 11.8.4 Kabinet dilabelkan dengan kemas dan teratur (sekiranya ada).



11.9 Bilik Pegawai

- 11.9.1 Semua perkara yang dinyatakan di atas (untuk *workstation*) adalah juga diguna pakai untuk bilik pegawai mengikut kesesuaian;
- 11.9.2 Tiada sebarang dokumen dan fail diletakkan di atas *settee*, *coffee table* atau lain-lain tempat yang tidak sepatutnya;
- 11.9.3 Hiasan perlulah berimej korporat dan tidak keterlaluan dari segi kuantiti; dan
- 11.9.4 Susun atur perabot dan bahan-bahan bacaan hendaklah kemas dan teratur dan memastikan tiada habuk yang terperangkap.

11.10 Pelabelan Dan Pemakiran (*Parking Lot*)

- 11.10.1 Setiap peralatan yang digunakannya dan mudah alih sahaja disediakan lot parkir yang bersesuaian; dan
- 11.10.2 Pelabelan dan lot alatan haruslah seragam mengikut kesesuaian zon.

12. BAHAGIAN PENGELUARAN

12.1 Bilik Pencetakan/Dokumentasi

- 12.1.1 Pastikan lantai bilik sentiasa bersih, tidak berdebu, tidak terdapat lubang, rekahan atau sebarang kecacatan lantai;
- 12.1.2 Peralatan sentiasa berada dalam keadaan baik, berfungsi dan perlu dilabelkan dengan nama atau simbol alatan;
- 12.1.3 Peralatan dan bahan kerja perlu disusun dengan teratur dan boleh dilabelkan dengan nama alatan dan disimpan di tempat pemakiran atau almari yang telah disediakan supaya mudah diperolehi dan disimpan semula; dan
- 12.1.4 Penggunaan label yang sesuai untuk membezakan aktiviti/barangan/perkhidmatan (Contoh: label barang siap, barang dalam proses, rosak, pelupusan dan lain-lain).



12.2 Mesin dan Peralatan

- 12.2.1 Mesin diletak di tempat yang sesuai dan selamat serta tidak menghalang pergerakan proses kerja;
- 12.2.2 Sentiasa memastikan mesin dalam keadaan bersih, tidak berhabuk, berminyak, berkarat dan sebagainya kerana ia boleh memendekkan jangka hayat mesin;
- 12.2.3 Pastikan tiada barang yang diletak di atas atau di bawah mesin terutamanya bahan yang berbentuk cecair;
- 12.2.4 Perlu meletakkan tanda berhati-hati seperti (AWAS) pada bahagian yang merbahaya sebagai peringatan kepada pekerja lain;
- 12.2.5 Mempunyai tanda maklumat pengenalan bagi setiap mesin mengikut kesesuaian;
- 12.2.6 Mesin yang rosak hendaklah diletakkan berasingan untuk dibaiki atau dilupuskan; dan
- 12.2.7 Jadual penyelenggaraan mesin perlu disediakan untuk pemantauan mesin.



13. STOR (Rujukan:PP Bil.5 Tahun 2009(TPS))

13.1 Pintu Stor

Pintu stor hendaklah mempunyai perkara-perkara seperti berikut :

- i. Pelan lantai stor;
- ii. Borang permohonan stok;
- iii. Tanda amaran “Dilarang Masuk” dipamerkan dengan jelas; dan
- iv. Jadual waktu pengeluaran - dipamerkan di luar stor.

13.2 Dalam Stor

- 13.2.1 Pastikan stor sentiasa bersih, tidak berdebu dan tersusun kemas;
- 13.2.2 Terdapat tanda/label/abjad bersesuaian bagi tiap-tiap bahan/komponen barangan (mengikut tatacara pengurusan stor);
- 13.2.3 Mempunyai sistem rekod yang sesuai untuk merekod barang tersebut diambil/dicapai/dicari;
- 13.2.4 Tidak terdapat sampah/sisa/bahan tidak diperlukan berada di dalam stor;
- 13.2.5 Peralatan sokongan pengurusan stor dalam keadaan baik dan berfungsi (contoh: tangga dan troli);
- 13.2.6 Boleh menggunakan unsur-unsur kreativiti (tertakluk kepada peraturan dan garis panduan) dalam pengurusan, penjagaan dan penyelenggaraan stor tetapi melambangkan imej korporat; dan
- 13.2.7 Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai.



13.3 Simpanan Barang Stor

13.3.1 Barang-barang disusun dengan teratur supaya tidak menghalang kerja-kerja pemunggahan dan laluan kakitangan stor;

13.3.2 Barang-barang disusun mengikut pengeluaran secara Masuk Dulu Keluar Dulu / *First In First Out* (MDKD/FIFO);

13.3.3 Penggunaan ruang stor hendaklah mengikut jenis dan ruang yang ada seperti berikut:

- i. Ruang stor hendaklah dibahagi mengikut kumpulan barang seperti bahan kimia, alat ganti atau makmal dan sebagainya;
- ii. Setiap kumpulan barang ditanda menggunakan abjad abjad atau nombor atau kedua-duanya sekali; dan
- iii. Setiap para melintang diberikan satu huruf dan setiap jalur kotak diberikan satu nombor. (contoh : *liquid paper* botol terletak di Seksyen B, rak Nombor 2, para B dan kotak nombor 2)

* Lokasi *liquid paper* botol ialah di B-2B2.



- 13.3.4 Stok yang asalnya berada di dalam bekas, kotak, tin, peti dan sebagainya hendaklah kekal penyimpanannya dan hendaklah dilabel untuk mudah dilihat;
- 13.3.5 Setiap bekas hendaklah mengandungi satu jenis stok barang yang sama;
- 13.3.6 Bagi barang-barang yang tercerai hendaklah diletakkan di dalam bekas yang berukuran bersesuaian dan tidak boleh dibungkus tetapi hendaklah disusun dengan kemas;
- 13.3.7 Pastikan bahan-bahan yang rosak tidak bercampur dengan bahan yang masih boleh digunakan;
- 13.3.8 Barang-barang berharga dan menarik hendaklah disimpan di tempat yang selamat dan dikawal oleh pegawai yang bertanggungjawab;
- 13.3.9 Pengeluaran barang dibuat sendiri oleh pegawai-pegawai yang diberi kuasa (pemesan/pegawai stor) dengan menggunakan borang Kew.PS-10 (stor utama) atau Kew.PS-11 (stor unit/bahagian); dan
- 13.3.10 Kad petak (*bin card*) mestilah berada bersama-sama dengan barang.



13.4 Simpanan Barang Toxic

- 13.4.1 Barang *toxic* perlu disusun dengan kemas dan teratur mengikut kawasan/garisan pemisah yang telah ditetapkan dan perlu dilabel;
- 13.4.2 Peralatan seperti rak/pallet/alatan sokongan lain untuk kegunaan simpanan barangan *toxic* perlu digunakan dengan sebaiknya;
- 13.4.3 Tiada barangan lama yang sudah rosak, luput jangka hayat dan tidak digunakan lagi;
- 13.4.4 Peralatan yang digunakan untuk mengangkat atau menyimpan barang *toxic* berkeadaan baik;
- 13.4.5 Mempunyai tanda arah/label/abjad bagi setiap barangan siap;
- 13.4.6 Sistem susunan yang berkesan dan terdapat rekod pengeluaran;
- 13.4.7 Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai.

13.5 Keselamatan dan Kebersihan Stor

- 13.5.1 Alat pemadam api yang memenuhi kriteria berikut:
 - i. Mempunyai sijil yang masih berkuatkuasa dari pihak Bomba;
 - ii. Prosedur operasi hendaklah diletakkan bersebelahan; dan
 - iii. Digantung pada *bracket* yang dipasang di dinding dan berparkir.
- 13.5.2 Sistem Pencegahan Kebakaran (*contoh: system water sprinkler dan hose reel*);
- 13.5.3 Pencahayaan yang mencukupi;
- 13.5.4 Tanda amaran seperti “Dilarang Merokok” dan “Mudah Terbakar” dipamerkan dengan jelas; dan
- 13.5.5 Tangga dan troli hendaklah diletakkan di tempat mudah dicapai dan berparkir.



14. TEMPAT UMUM

Ruang Umum termasuk Surau, Bilik Mesyuarat, Bilik Latihan, Tandas dan lain-lain merupakan ruang yang perlu dititikberatkan dalam penjagaan kerana ruang ini sentiasa digunakan. Jadi, perkara berikut perlu sentiasa diamalkan untuk menjamin keselesaan pengguna.

14.1 Surau/Bilik Solat

Perkara-perkara berikut perlu dilaksanakan untuk menjadikan surau/bilik solat tempat yang selesa untuk beribadat:

- 14.1.1 Pastikan semua peralatan/kemudahan dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;
- 14.1.2 Sentiasa memastikan lantai tidak berdebu, tidak basah dan sentiasa bersih untuk keselesaan ramai;
- 14.1.3 Telekung, kain pelekat dan sejadah hendaklah disusun, dilipat atau digantung dengan kemas;
- 14.1.4 Pintu masuk hendaklah dilabelkan dengan perkataan **Surau/Bilik Solat**;
- 14.1.5 Almari/kabinet/rak/penyidai adalah dibenarkan mengikut keperluan;
- 14.1.6 Buku-buku bacaan agama hendaklah disusun kemas di dalam almari / kabinet / rak yang disediakan;
- 14.1.7 Penanda arah kiblat hendaklah ditandakan di siling surau/bilik solat dengan jelas;
- 14.1.8 Selipar/kasut hendaklah tersusun rapi;
- 14.1.9 Jadual waktu solat dipamerkan di ruang yang disediakan;
- 14.1.10 Cermin muka disediakan untuk kemudahan orang ramai;



- 14.1.11 Penggunaan pewangi (*air freshener*) digalakkan untuk mendapatkan suasana yang sentiasa segar;
- 14.1.12 Jam dinding disediakan untuk panduan;
- 14.1.13 Tidak dibenarkan tidur di dalam surau/bilik solat;
- 14.1.14 Mempunyai sistem inventori dan penyelenggaraan kemudahan/peralatan; dan
- 14.1.15 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan surau/bilik solat (nama pegawai dan nombor telefon).



14.2 Bilik Mesyuarat/Bilik Bincang

Pastikan Bilik Mesyuarat/Bilik Bincang berada dalam keadaan berikut:

- 14.2.1 Sentiasa memastikan lantai bersih, tidak berdebu dan tiada kekotoran;
- 14.2.2 Peralatan/kemudahan dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;
- 14.2.3 Pastikan peralatan/kemudahan sentiasa bersih, tidak berhabuk dan disusun kemas ketika tidak digunakan;
- 14.2.4 Peralatan mempunyai sistem inventori dan penyelenggaraan;
- 14.2.5 Memaparkan senarai inventori (KEW-PA 7);
- 14.2.6 Maklumat berkaitan mesyuarat hendaklah dipamerkan di pintu masuk bilik mesyuarat. Contoh: Penggunaan papan tanda (*slot in board*);
- 14.2.7 Hiasan berbentuk korporat boleh menaikkan suasana bilik dan perlu ada penyelenggaraan yang berkala (Contoh; gambar, maklumat pencapaian Kementerian/Bahagian, pernyataan kualiti/hala tuju, piagam pelanggan, program Kementerian/Bahagian dan lain-lain);
- 14.2.8 *White board* (papan putih) hendaklah dibersihkan selepas mesyuarat selesai;
- 14.2.9 Pastikan pemadam dan *marker* pen berwarna merah, biru dan hitam diletakkan di tempat yang disediakan;
- 14.2.10 Jam dinding perlu diletak di tempat yang sesuai;
- 14.2.11 Pastikan barang-barang elektronik seperti LCD Projektor, mikrofon dan *power supply* ditutup sebelum meninggalkan bilik mesyuarat.



- 14.2.12 Makanan berat (contoh: makanan berkuah) hendaklah dielakkan;
- 14.2.13 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik mesyuarat/bilik bincang (nama pegawai dan nombor telefon); dan
- 14.2.14 Etika penggunaan bilik mesyuarat perlu disediakan dan diletakkan di lokasi yang bersesuaian.

14.3 Bilik Latihan

- 14.3.1 Lantai bersih, tidak berdebu dan tiada kekotoran;
- 14.3.2 Hiasan berbentuk korporat dan ada penyelenggaraan yang berkala (Contoh: gambar, maklumat mengenai pencapaian Jabatan/Bahagian, pernyataan kualiti/hala tuju, piagam pelanggan dan lain-lain);
- 14.3.3 Peralatan/kemudahan bersih dan tidak berhabuk, dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;
- 14.3.4 Peralatan mempunyai sistem inventori dan penyelenggaraan;
- 14.3.5 Kemudahan tanda arah / keterangan petunjuk yang disediakan mencukupi, informatif dan efektif; dan
- 14.3.6 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik latihan (nama pegawai dan nombor telefon).

14.4 Bilik Sumber & Multimedia

- 14.4.1 Bersih, susunan rapi dan kemas serta menyenangkan pelanggan;
- 14.4.2 Mempunyai sistem susunan yang teratur dan mudah untuk diambil/dicapai/dicari (seperti rak/ tanda/label/abjad/bahan) bila diperlukan;
- 14.4.3 Peralatan/kemudahan bersih dan tidak berhabuk, dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;



14.4.4 Kemudahan tanda arah/maklumat keterangan petunjuk yang disediakan mencukupi, informatif dan efektif;

14.4.5 Peralatan mempunyai sistem inventori dan penyelenggaraan; dan

14.4.6 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik sumber & multimedia (nama pegawai dan nombor telefon).

14.5 Pantri

14.5.1 Lantai sentiasa bersih, kering dan tidak berbau;

14.5.2 Semua peralatan/perabot dan perkakas disusun kemas dan teratur setelah digunakan;

14.5.3 Kabinet/rak dilabelkan dengan nama perkakas di luar pintu dengan seragam (mengikut kesesuaian/*optional*);

14.5.4 Tiada pinggan mangkuk/cawan/gelas diletak di atas meja dan sinki selepas digunakan;

14.5.5 Pinggan/mangkuk yang masih basah hendaklah dilap dan disusun dengan teratur di dalam kabinet/rak;

14.5.6 Kain lap yang kotor dicuci dan disangkut kemas;

14.5.7 Pastikan sinki bersih, tidak tersumbat dan tiada sisa makanan;

14.5.8 Bahan makanan seperti milo, nescafe, gula, susu, teh dan sebagainya hendaklah diletakkan dalam bekas bertutup (contoh : dimasukkan dalam bekas makanan) dan dilabelkan (mengikut kesesuaian/*optional*);

14.5.9 Tong sampah disediakan dan ditutup supaya tidak berbau;

14.5.10 Pantri hendaklah sentiasa bersih, kemas, tersusun dan bebas daripada sebarang serangga, makhluk perosak, kekotoran dan bau yang tidak menyenangkan;

14.5.11 Penggunaan pewangi udara digalakkan bagi menghindarkan bau yang tidak menyenangkan;

14.5.12 Pastikan lampu dan pintu ditutup setelah digunakan;



- 14.5.13 Menyediakan satu sudut informatif untuk mempamerkan jadual tugas, peraturan, pemberitahuan ataupun apa-apa arahan yang berkaitan;
- 14.5.14 Dilarang merokok di dalam pantri; dan
- 14.5.15 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan pantri (nama pegawai dan nombor telefon).

14.6 Tandas

- 14.6.1 Permukaan lantai sentiasa bersih dan kering;
- 14.6.2 Senarai peralatan, kelengkapan yang perlu ada dalam bilik air:
 - i. Bekas sampah;
 - ii. *Sanitary bin* (untuk bilik air wanita);
 - iii. Alat pengering tangan (*hand drayer*);
 - iv. Mesin penyembur pewangi;
 - v. *Soap dispenser*; dan
 - vi. Kertas tisu.
- 14.6.3 Permukaan dinding keseluruhannya bersih termasuk dinding *tiles* dan pintu utama;
- 14.6.4 Keadaan siling yang sempurna, tiada kebocoran dan tidak bersawang;
- 14.6.5 Semua lampu berfungsi dengan baik;
- 14.6.6 Pintu-pintu tandas berfungsi dengan sempurna lengkap dengan penyelak, penyangkut seluar dan kelihatan bersih;
- 14.6.7 Mangkuk tandas berkeadaan sempurna dan boleh digunakan dengan selamat;
- 14.6.8 Mangkuk tandas bersih dan lengkap dengan pelapik serta *flushing system* berfungsi dengan sempurna;
- 14.6.9 *Urinal bowl* berkeadaan bersih dan *flushing system* berfungsi dengan sempurna;
- 14.6.10 Sinki berkeadaan bersih, tidak tersumbat dan paip air berfungsi dengan sempurna;



- 14.6.11 Meja sinki dan cermin muka berkeadaan bersih dan kering;
- 14.6.12 Tempat mengambil wuduk hendaklah bersih dan semua paip air berfungsi dengan baik;
- 14.6.13 Bekas sabun (*soap dispenser*) berfungsi dengan sempurna dan sentiasa ada sabun;
- 14.6.14 Tisu sentiasa ada di dalam tandas;
- 14.6.15 Digalakkan menggunakan kreativiti untuk menceriakan tandas;
- 14.6.16 Senarai semak kerja-kerja penyelenggaraan pembersihan dilekatkan di dalam bilik air;
- 14.6.17 Memastikan tandas OKU berkeadaan baik dan berfungsi;
- 14.6.18 Persekitaran tidak berbau yang kurang menyenangkan; dan
- 14.6.19 Pegawai bertanggungjawab (*pemunya/ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan tandas (nama pegawai dan nombor telefon).

14.7 Laluan Utama/ Laluan Awam

- 14.7.1 Lantai sentiasa bersih, tiada sisa buangan yang diletak di sepanjang laluan;
- 14.7.2 Hiasan seperti pokok bunga yang berada di sepanjang laluan (jika ada) disusun dengan kemas, bersih dan teratur supaya tidak menghalang laluan;
- 14.7.3 Peralatan yang diletak di laluan utama/umum hendaklah disusun dengan baik supaya tidak mengganggu aliran perjalanan;
- 14.7.4 Pintu kecemasan tidak dihalang dan sentiasa ditutup; dan
- 14.7.5 Papan Notis yang diletakkan di sepanjang laluan hendaklah sentiasa diselenggara dan dikemaskini maklumatnya.



14.8 Perpustakaan/Pusat Sumber

- 14.8.1 Perpustakaan/pusat sumber sentiasa berkeadaan bersih dan kemas;
- 14.8.2 Susunan buku yang teratur dan mudah untuk dicapai (seperti rak/ tanda/ label/abjad/bahan);
- 14.8.3 Peralatan/kemudahan yang disediakan berkeadaan baik; dan
- 14.8.4 Kemudahan tanda arah/maklumat keterangan dan petunjuk disediakan dan mudah dilihat.

14.9 Gimnasium

- 14.9.1 Peralatan gimnasium disusun dengan kemas dan teratur serta mengambil kira ciri-ciri keselamatan;
- 14.9.2 Peralatan senaman diselenggara mengikut jadual;
- 14.9.3 Peti kecemasan (*first aid kit*) disediakan dan berada dalam keadaan baik serta sempurna;
- 14.9.4 Jadual penggunaan gimnasium dipamerkan untuk kemudahan pengguna dan dipamerkan di kawasan yang mudah dilihat;
- 14.9.5 Rekod penggunaan gimnasium boleh diwujudkan (contoh : buku rekod pengguna); dan
- 14.9.6 Pegawai bertanggungjawab boleh dilantik bagi memantau kebersihan gimnasium.

14.10 Lobi Utama

- 14.10.1 Semua peralatan di lobi utama sentiasa disusun kemas dan berkeadaan baik;
- 14.10.2 Laluan-laluan umum bersih dan tidak dihalang dengan sebarang halangan seperti barang/peralatan yang boleh mengganggu laluan umum; dan



- 14.10.3 Maklumat seperti pelan strategik/visi/misi/piagam pelanggan dan lain-lain sentiasa dikemaskini dan dipaparkan di tempat yang mudah dilihat.
- 14.10.4 Mempamerkan maklumat korporat berkaitan agensi yang terkini seperti contoh-contoh berikut:
 - i. Visi;
 - ii. Misi;
 - iii. Maklumat Pengurusan Atasan;
 - iv. Moto dan
 - v. Piagam Pelanggan
- 14.10.5 Menyediakan perkara-perkara berikut:
 - i. Buku kedatangan pelawat
 - ii. Direktori pegawai
 - iii. Sudut informasi untuk pelanggan
 - iv. Perhiasan yang bersesuaian dengan imej korporat

14.11 Kaunter Khidmat Pelanggan Dan Ruang Menunggu

- 14.11.1 Kaunter khidmat pelanggan sentiasa bersih, kemas dan tersusun;
- 14.11.2 Tempat duduk disediakan di ruang menunggu untuk kemudahan pelanggan/tetamu luar;
- 14.11.3 Peralatan/kemudahan/perabot di ruang menunggu disusun dengan teratur dan berada dalam keadaan baik;
- 14.11.4 Kawasan persekitaran ruang menunggu tetamu sentiasa bersih dan kemas; dan
- 14.11.5 Kemudahan tanda arah/petunjuk dipamerkan dengan jelas di kawasan yang mudah dilihat.



15. KAWASAN PERSEKITARAN JABATAN

15.1 Papan Tanda Jabatan/PapanTanda Arah/Petunjuk

- 15.1.1 Papan tanda jabatan, papan tanda arah/ petunjuk hendaklah diletakkan di lokasi penting iaitu bilik *admin*, bilik Setiausaha Bahagian (SUB), tandas, pintu keluar dan bilik mesyuarat;
- 15.1.2 Berada dalam keadaan baik, tidak berdebu dan sentiasa bersih;
- 15.1.3 Saiz yang sesuai dan senang difahami;
- 15.1.4 Mudah dilihat oleh orang ramai dan kedudukannya strategik; dan
- 15.1.5 Berkonsepskan imej korporat Jabatan.

15.2 Media/Bahan Pameran

- 15.2.1 Bahan media atau bahan pameran yang dipamerkan di papan notis atau papan kenyataan di seluruh Bahagian perlu berada dalam keadaan baik, tidak berdebu dan sentiasa bersih;
- 15.2.2 Bahan-bahan tersebut perlu dikemaskini mengikut keadaan semasa;
- 15.2.3 Penampilan media/bahan pameran yang dipamerkan perlu berkualiti, berimej korporat, kemas dan teratur; dan
- 15.2.4 Penggunaan kreativiti mempamerkan bahan tersebut adalah digalakkan supaya dapat menarik perhatian pelanggan.

16. KEUPAYAAN SUMBER MANUSIA

16.1 Penglibatan Pengurusan atasan

Penglibatan Pengurusan atasan seperti Pengarah JKWPKL&P dan Timbalan Pengarah Kesihatan Negeri (TPKN) setiap Bahagian dalam pelaksanaan EKSA amat dikehendaki demi kelangsungan amalan EKSA di JKWPKL&P.



16.2 Dari segi penampilan diri dan imej

Mempamerkan keperibadian yang tinggi seperti perwatakan ceria, bersemangat, cara pakaian, dandanan dan fesyen rambut yang normal dan kemas serta kebersihan diri sesuai dengan imei penjawat awam.

16.3 Perhubungan dengan rakan sejawat;

Mempamerkan usaha bersama/ kerja berpasukan seperti gotong royong, kreativiti, mesyuarat dan sebagainya.

16.4 Perhubungan dengan pelanggan; dan

Hubungan berorientasikan pelanggan seperti mempamerkan senyuman, budi bahasa, sopan santun, bertatasusila dan sedia membantu.

16.5 Kecekapan dan kemahiran dalam melaksanakan tugas

Mempamerkan kecekapan dalam menguruskan tugas seperti kesetiaan dan komitmen yang tinggi pada tugas, proaktif, mahir dan berpengetahuan dengan tugas hakiki dan berinisiatif.

17. KESELAMATAN PERSEKITARAN

Langkah-langkah keselamatan berikut perlu diambil bagi menjamin suasana kerja yang selamat:

- a. Laluan utama tidak dihalang dengan barang-barang atau peralatan yang tidak diperlukan (contoh : pasu bunga, *fire extinguisher*, kotak-kotak dan sebagainya);
- b. Pintu rintangan api dan pintu kecemasan hendaklah sentiasa ditutup dan tidak dihalang;
- c. Tidak membuat pendawaian tambahan tanpa kebenaran;
- d. Tiada aktiviti memasak dilakukan di mana-mana ruang kecuali pantri;
- e. Tanda-tanda amaran keselamatan yang dipamerkan hendaklah jelas (contoh : Dilarang Merokok, tanda KELUAR dan AWAS);



- f. Tangga-tangga laluan kecemasan tidak dihalangi (contoh : barang-barang pra pelupusan);
- g. Tiada aktiviti merokok di persekitaran luaran dan dalaman IPKKM (contoh :pantri, kafeteria, stor, bilik fail, bilik air, ruang tangga, ruang awam dan sebagainya);
- h. Peralatan-peralatan rosak hendaklah dilapor dan diselenggarakan dengan segera;
- i. Memastikan anak kunci dilabel/ditanda dan memenuhi tatacara keselamatan;
- j. Menyediakan buku log peminjaman kunci dan dikemaskini;
- k. Menyediakan pelan tindakan kecemasan yang meliputi arahan keselamatan, latihan pengusian bangunan, tanda amaran, pelan laluan kecemasan dan tempat berkumpul serta tanda arah laluan kecemasan;
- l. Dokumen-dokumen terperingkat perlulah diselenggarakan mengikut prosedur yang telah ditetapkan dan maklumat kerajaan hendaklah dijaga keselamatannya;
- m. Memastikan alat pemadam menepati kriteria berikut:
 - i. Penyelenggaraan secara berkala
 - ii. Mempunyai Tatacara Penggunaan
 - iii. Berkeadaan bersih
 - iv. Diletakkan di tempat yang sesuai dan mudah dicapai
- n. Prosedur dan latihan pengungian bangunan (*fire-drill*) hendaklah dilaksanakan sebagaimana Arahan Keselamatan; dan
- o. Peruntukan Arahan Keselamatan dipatuhi sepenuhnya.

18. PEMBUDAYAAN KREATIVITI DAN INOVASI

- i. Melaksanakan Inovasi atau *best practice* yang boleh meningkatkan produktiviti dan kualiti warga tanpa penggunaan peruntukan kewangan yang tinggi; dan
- ii. Menggunakan barangan terpakai sebagai salah satu bentuk kreativiti seperti untuk hiasan setiap zona tau dalam kegunaan amaln EKSA.



19. AMALAN HIJAU

19.1 Melaksanakan program penjimatan tenaga/sumber secara menyeluruh seperti contoh-contoh berikut:

- i. Notis/ arahan penjimatan tenaga.
- ii. Penggunaan lampu/ peralatan save energy.
- iii. Penetapan suhu optimum.
- iv. Penjimatan kertas.
- v. Penjimatan air.
- vi. Kempen hijau.

19.2 Melaksanakan program kitar semula di peringkat zon.

19.3 Menyediakan analisis penjimatan, sebagai contoh:

- i. Kos
- ii. Masa
- iii. Tenaga Pekerja
- iv. Ruang

20. PENUTUP

Dengan adanya garis panduan ini diharap dapat membantu warga JKWPKL&P dalam melaksanakan pengurusan persekitaran yang berkualiti melalui Amalan EKSA dan membudayakannya secara berterusan sehingga menjadi amalan di JKWPKL&P.

Sebarang pertanyaan berhubung dengan pelaksanaan EKSA di JKWPKL&P boleh diajukan kepada Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan melalui:

Telefon : 03-22687333/ ext 7361/7372

Emel : sazaliharun@moh.gov.my
shahlineeptm@moh.gov.my

Faks : 03-03-26910263



LAMPIRAN 1

Kriteria Audit



LAMPIRAN 2

Dokumen Sokongan