



MANUAL STANDARD SISTEM PENGURUSAN PERSEKITARAN BERKUALITI (5S)

JABATAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN (JKKP) KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA



DISEDIAKAN OLEH:

**JAWATANKUASA KHAS AMALAN 5S
TERBITAN PERTAMA : 22/2/2013**



KANDUNGAN

Bil	Perkara	Muka Surat
1	TUJUAN	
2	LATAR BELAKANG	
3	MAKSUD AMALAN 5S	
4	PRINSIP AMALAN 5S 4.1 Sisih 4.2 Susun 4.3 Sapu 4.4 Seragam 4.5 Sentiasa Amal	
5	PELAKSANAAN AMALAN 5S 5.1 Dasar 5S 5.2 Objektif 5S 5.3 Logo dan Slogan Amalan 5S 5.4 Penubuhan Jawatankuasa 5S 5.5 Skop dan Fungsi Jawatankuasa 5.6 Pewujudan Zon 5S	
6	TINDAKAN PELAKSANAAN AMALAN 5S	
7	KEPERLUAN ZON 5S	
8	KEPERLUAN FAIL INDUK , AUDIT, LATIHAN, PROMOSI DAN ZON 5S	
9	RUANG PEJABAT 9.1 Peralatan pejabat 9.2 Susun Atur Peralatan Pejabat 9.3 Susunan Fail 9.4 Hiasan Dalaman 9.5 Tanda Arah/ Petunjuk/ Peringatan 9.6 Ruang/ Bilik Kerja Terperingkat 9.7 Bilik Fail (PP Bil.5 Tahun 2007(Panduan Pengurusan Pejabat) 9.8 Ruang Kaunter/ Meja Bantu (Helpdesk)	



Bil	Perkara	Muka Surat
10	RUANG KERJA / BILIK PEGAWAI 10.1 Lantai 10.2 Meja (Diatas Meja) 10.3 Meja (Dibawah / Tepi Meja) 10.4 Laci Meja / Almari/ Pedestral Bergerak/Kabinet 10.5 Dinding / Partition Pegawai (Workstation) 10.6 Kerusi 10.7 Komputer dan Pencetak 10.8 Sistem Fail 10.9 Bilik Pegawai 10.10 Pelabelan dan Pemakiran (Parking Lot)	
11	BAHAGIAN PENGELUARAN 11.1 Bilik / Ruang Pencetakan /Dokumentasi 11.2 Mesin dan Peralatan	
12	STOR (RUJUKAN :PP BIL.5 TAHUN 2007 (TPS) 12.1 Pintu Stor 12.2 Dalam stor 12.3 Simpanan Barang Stor 12.4 Keselamatan Dan Kebersihan Stor	
13	TEMPAT UMUM 13.1 Surau/ Bilik Solat 13.2 Bilik Mesyuarat / Bilik Gerakan / Bilik Bincang/ bilik latihan / bilik PSK / Bilik Temuduga 13.3 Bilik Rawatan 13.4 Bilik Sumber / Multimedia / Perpustakaan/ Bilik Sumber 13.5 Pantri 13.6 Tandas 13.7 Laluan Utama / Laluan Awam 13.8 Bilik Cetak / Bilik Pengimbas 13.9 Lobi Utama 13.10 Kaunter Khidmat Pelanggan dan Ruang Menunggu	
14	KAWASAN PERSEKITARAN 14.1 Papan Tanda Jabatan/ Papan Tanda Arah / Petunjuk 14.2 Media/ Bahan Pameran	
15	KEUPAYAAN SUMBER MANUSIA 15.1 Dari Segi Penampilan Diri dan Imej	



Bil	Perkara	Muka Surat
	15.2 Perhubungan dengan Rakan Sejawat 15.3 Perhubungan dengan Pelanggan 15.4 Kecekapan dan Kemahiran dalam melaksanakan tugas	
16	KESELAMATAN PERSEKITARAN	
17	PENUTUP	



1. TUJUAN

Tujuan Manual Standard Sistem Pengurusan Persekitaran Berkualiti (5S) ini disediakan bagi memberi panduan kepada warga Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) Malaysia dalam melaksanakan Standard Sistem Pengurusan Persekitaran Berkualiti (5S) bagi menghasilkan persekitaran kerja yang bersih, kemas dan kondusif. Garis panduan ini adalah sebagai piawaian tindakan kebersihan, kekemasan dan keselamatan secara praktikal sahaja namun pemakaiannya adalah tertakluk kepada kesesuaian di peringkat Bahagian / Pejabat JKKP Negeri / Cawangan.

2. LATAR BELAKANG

Amalan 5S telah diamalkan di sektor kerajaan dan swasta untuk mewujudkan persekitaran tempat kerja yang selesa, kemas dan selamat. Amalan ini dapat mewujudkan persekitaran kerja yang berkualiti secara sistematik dan praktikal, dan dengan itu mengurangkan pembaziran dari segi masa, ruang dan sebagainya, justeru menjimatkan kos operasi.

3. MAKSUD AMALAN 5S

5S merupakan istilah asal dalam **Bahasa Jepun**, yang diterjemahkan ke dalam Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris akan membawa maksud seperti yang dinyatakan di dalam jadual di bawah:

Bahasa Jepun	Bahasa Malaysia	Bahasa Inggeris	Maksud	Contoh
<i>Seiri</i>	Sisih	<i>Sort</i>	Sisih : Menyisihkan barang-barang yang tidak perlu	Membuang sampah
<i>Seiton</i>	Susun	<i>Set in Order</i>	Kekemasan : Menyusun barang-barang yang diperlukan secara kemas dan sistematik supaya mudah diambil dan dikembalikan di tempat asal selepas digunakan.	Mencapai dokumen dalam tempoh 30 saat.
<i>Seiso</i>	Sapu	<i>Shine</i>	Pembersihan : Membersihkan dan memeriksa tempat kerja secara terperinci supaya tiada debu atau kotoran di atas lantai, peralatan dan persekitaran tempat kerja.	Tanggungjawab harian untuk pembersihan ruang dan peralatan kerja individu.



<i>Seiketsu</i>	Seragam	<i>Standard</i>	Keseragaman : Mewujudkan piawaian amalan terbaik di tempat kerja dan memastikan piawaian tersebut dipatuhi di samping memastikan tempat kerja itu bersih dan teratur sepanjang masa.	Tanggungjawab harian untuk pembersihan ruang dan peralatan kerja individu.
<i>Shitsuke</i>	Sentiasa Amal	<i>Sustain</i>	Melatih pekerja untuk mengamal sistem Amalan 5S secara berterusan supaya menjadi tabiat dan budaya kerja organisasi.	Lakukan amalan 5S sebagai panduan



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.
- 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*
- b. Melabelkan dan mengindeks nama dan nombor pada item mengikut kesesuaian.
- c. Menyimpan item mengikut kategori .
- d. Item diatur supaya mudah dikesan dan boleh dicapai dalam masa 30 saat.
- e. Semasa bekerja fail aktif dan bahan rujukan semasa sahaja berada di atas 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.
- 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 5S. 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 JKPP.
- d. Mengadakan program latihan kesedaran amalan 5S secara berterusan.



5. PELAKSANAAN AMALAN 5S

5.1 Dasar 5S

JKKP komited bagi melaksanakan sistem pengurusan persekitaran berkualiti (5S/QE) dengan mengutamakan aspek **kebersihan, keselamatan, kecekapan, suasana kondusif** dan **mesra pelanggan** sesuai dengan matlamatnya menjadi peneraju keselamatan dan kesihatan pekerjaan.

5.2 Objektif 5S

- Mewujudkan persekitaran kerja yang selamat, bersih, kemas dan selesa pada setiap masa.
- Membantu meningkatkan disiplin diri dan semangat kerja berpasukan di kalangan warga JKKP.
- Membantu meningkatkan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan.
- Mewujudkan budaya kerja yang ceria dan efektif.

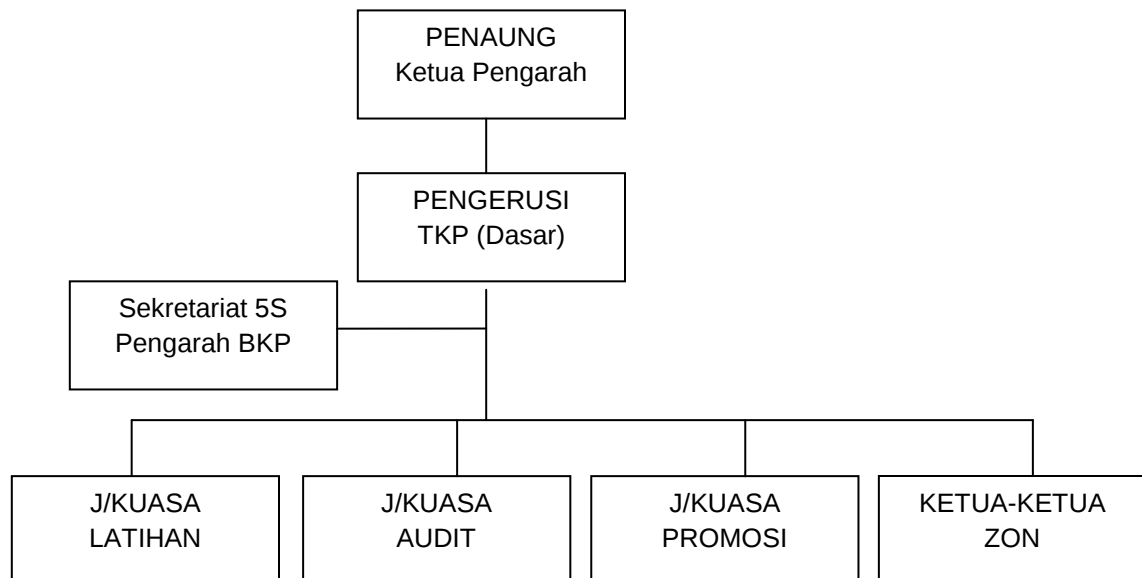
5.3 Logo dan Slogan Amalan 5S



SLOGAN : PERSEKITARAN BERKUALITI WARGA BERINOVASI



5.4 Penubuhan Jawatankuasa Pemandu Amalan 5S



5.5 Skop dan Fungsi Jawatankuasa

(a) Skop dan Fungsi Jawatankuasa Pemandu

1. Menentukan hala tuju keseluruhan dalam pelaksanaan 5S.
2. Membentuk pelan pelaksanaan.
3. Menentukan belanjawan dan mengenalpasti sumber-sumber kewangan.
4. Menetapkan polisi, peraturan dan garis panduan.
5. Mengenalpasti ahli-ahli jawatankuasa, pemudahcara dan ketua-ketua.
6. Menetapkan sistem penghargaan dan anugerah.
7. Mengawas dan menilai kemajuan pelaksanaan (dengan bantuan JK Audit)
8. Memberi galakan untuk penyertaan dalam aktiviti 5S (dengan bantuan JK Promosi).



9. Melatih dan membimbing pekerja ke arah pembentukan amalan-amalan kebersihan (dengan bantuan JK Latihan).

(b) Peranan Jawatankuasa Latihan

1. Mengenalpasti dan merancang program latihan dan kesedaran kepada warga JKKP.
2. Menyediakan pelan latihan bagi memupuk kefahaman konsep dan Amalan 5S kepada semua warga kerja JKKP.
3. Mengenal pasti jenis latihan yang diperlukan dari masa ke semasa bagi mengukuh aktiviti Amalan 5S serta amalan peningkatan kualiti yang lain. (Keperluan latihan yang diperlukan boleh dirujuk kepada hasil keputusan audit aktiviti Amalan 5S).
4. Menyelaras dan memastikan setiap warga kerja diberi peluang untuk menghadiri latihan.

(c) Peranan Jawatankuasa Audit

1. Menyediakan kriteria senarai semak proses audit dan garis panduan pelaksanaan audit .
2. Melantik juruaudit dalaman 5S.
3. Merancang dan menentukan kekerapan aktiviti audit dalaman 5S.
4. Mencadangkan penambahbaikan terhadap kelemahan-kelemahan yang dikenalpasti semasa proses audit.
5. Melakukan pemeriksaan dan tindakan susulan jika perlu.
6. Menyediakan laporan keseluruhan audit kepada Jawatankuasa Pemandu Amalan 5S JKKP.
7. Menyemak kriteria audit dari masa ke semasa mengikut keperluan.
8. Memastikan aktiviti 5S dijalankan secara sistematik dan berterusan.



(d) Peranan Jawatankuasa Promosi

- a. Menyediakan pelan pelaksanaan aktiviti promosi amalan 5S.
- b. Memastikan pelaksanaan pelan promosi ke arah membina kesedaran Amalan 5S kepada semua warga kerja dalam organisasi.
- c. Merancang dan memperuntukkan perbelanjaan bagi memastikan aktiviti promosi dapat dilaksanakan sebagaimana yang dirancang.
- d. Merancang dan menganjurkan pertandingan 5S (kebersihan, poster, banner dan lain-lain).
- e. Mencadangkan ganjaran yang bersesuaian kepada yang layak.
- f. Menganalisis keberkesanan aktiviti promosi yang telah dilaksanakan.
- g. Melaporkan status pelaksanaan aktiviti dan tahap kesedaran 5S di kalangan warga kerja kepada Jawatankuasa Pemandu.

(e) Peranan Sekretariat

- a. Menjadi urusetia mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Amalan 5S JKPP;
- b. Menyelaraskan Program Amalan 5S JKPP;
- c. Melaporkan kemajuan dan status pelaksanaan Amalan 5S;
- d. Menyimpan rekod utama dan minit berkaitan dengan pelaksanaan Amalan 5S
- e. Membantu pengurusan aktiviti promosi, latihan dan audit; dan
- f. Menghebahkan maklumat terkini pelaksanaan Amalan 5S dalam organisasi.



5.6 Pewujudan Zon 5S

Tujuan pewujudan zon 5S adalah untuk memudahkan pelaksanaan dan pengawasan amalan 5S. Senarai zon yang terlibat di dalam pelaksanaan 5S di bawah JKKP ialah mengikut kesesuaian pejabat masing-masing. Contoh bagi Ibu Pejabat :

BIL	NAMA ZON	BAHAGIAN
1.	ZON 1	Aras 4
2.	ZON 2	Aras 2
3.	ZON 3	Aras 3

5.7 Keperluan Zon 5S

- Membentuk Jawatankuasa Pelaksana Zon 5S mengikut kesesuaian pejabat masing-masing. Contoh bagi Ibu Pejabat seperti struktur di bawah:



- Skop dan Fungsi Jawatankuasa Pelaksana
 - Membentuk hala tuju dan pelan perancangan di peringkat Bahagian/Pejabat Negeri;
 - Membentuk jawatankuasa di peringkat Bahagian/Pejabat Negeri;



3. Mengenalpasti zon-zon (aras-aras) pelaksanaan 5S;
 4. Melaksana aktiviti-aktiviti 5S di peringkat Bahagian/Pejabat Negeri;
 5. Memantau pelaksanaan 5S Bahagian/Pejabat Negeri; dan
 6. Memastikan keseragaman pelaksanaan 5S sepertimana yang digariskan di peringkat Jabatan.
- c. Memastikan semua staf faham dan menjadikan amalan 5S sebagai satu budaya kerja.
 - d. Menyediakan Sudut Zon 5S di lokasi yang strategik.
 - e. Menyedia dan sentiasa mengemaskini fail zon.



6 TINDAKAN PELAKSANAAN AMALAN 5S

Penekanan terhadap pelaksanaan Amalan 5S ini terbahagi kepada **9 kategori utama** yang merangkumi keseluruhan persekitaran tempat kerja di JKKP iaitu:

- a. Keperluan Sudut 5S;
- 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; dan
- j. Keselamatan Persekitaran.



7 KEPERLUAN SUDUT 5S

Sudut 5S setiap zon di JKPP perlu mengandungi perkara-perkara berikut:

- a. Dasar dan Objektif Amalan 5S JKPP;
- b. Laporan audit dalaman;
- c. Carta Organisasi Amalan 5S (Induk/ zon);
- d. Carta Perbatuan/ *Gantt Chart Zon*;
- e. Pelan Lantai Zon 5S;
- f. Rekod aktiviti sebelum dan selepas pelaksanaan sesuatu aktiviti Amalan 5S (gambar);
- g. Informasi berkaitan Amalan 5S untuk tujuan promosi; dan
- h. Logo dan Slogan Amalan 5S JKPP.

Nota : Kaedah penyaluran penyampaian : secara fizikal dengan menggunakan ruang pejabat (seperti dinding / papan kenyataan) atau secara maya.



8 KEPERLUAN FAIL INDUK, AUDIT, LATIHAN, PROMOSI DAN ZON

Dokumentasi pelaksanaan Amalan 5S perlu disediakan di peringkat induk, jawatankuasa dan zon. Keperluan dalam fail 5S adalah seperti berikut:

- a. Pengenalan 5S – Dasar & Objektif 5S dan garis panduan 5S JKKP;
- b. Carta Organisasi 5S – Fail induk, jawatankuasa dan zon;
- c. Surat pelantikan Jawatankuasa;
- d. Pelan Lantai (Fail induk dan zon sahaja);
- e. Carta Perbatuan – Fail induk, jawatankuasa (berkenaan) dan zon;
- f. Minit Mesyuarat – Fail induk, jawatankuasa (berkenaan) dan zon;
- g. Gambar Aktiviti-aktiviti 5S;
- h. Gambar Sebelum dan Selepas – Fail Induk dan Zon; dan
- i. Audit (kriteria dan keputusan audit) – Fail induk, jawatankuasa (berkenaan) dan zon.



9. RUANG PEJABAT

9.1 Peralatan Pejabat

- 9.1.1 Peralatan pejabat sentiasa berkeadaan baik dan boleh digunakan dengan selamat;
- 9.1.2 Peralatan pejabat disusun kemas dan teratur;
- 9.1.3 Peralatan pejabat sentiasa dalam keadaan bersih;
- 9.1.4 Pastikan pelan lantai lampu disediakan dan suis dilabelkan; dan
- 9.1.5 Peralatan yang rosak perlu dilabelkan dengan jelas dan menyatakan isu kerosakan, perlu tindakan pelupusan/baikpulih dan diasingkan.

9.2 Susun Atur Peralatan Pejabat

- 9.2.1 Semua perabot dan peralatan pejabat tersusun kemas, berkeadaan baik serta tidak memudaratkan keselamatan dan kesihatan pekerja;
- 9.2.2 Kreativiti menyusun perabot dan peralatan adalah digalakkan supaya dapat mewujudkan suasana yang lebih selesa dan keceriaan pejabat serta tidak mengancam keselamatan dan kesihatan;
- 9.2.3 Susun atur yang dibuat telah mengambil kira laluan yang secukupnya sekiranya sesuatu kecemasan berlaku; dan
- 9.2.4 Teknik susunan peralatan boleh memendekkan masa memproses sesuatu kerja. Contohnya: Kabinet Fail diletakkan berhampiran dengan *work station* pegawai.

9.3 Susunan Fail

- 9.3.1 Disusun dengan teratur, mudah diperoleh/disimpan dan bersistem;
- 9.3.2 Sistem pengurusan fail yang memudahkan pencarian/pencapaian dalam satu tempoh masa (contoh 30 saat per fail); dan
- 9.3.3 *Ring File* boleh dilabelkan mengikut tatacara berikut:-
 - 1) Tetulang *ring file* mengandungi:
 - Singkatan nama Jabatan, bahagian/seksyen, cawangan/unit;



- Nombor fail;
 - Tajuk fail; dan
 - Nombor susunan fail.
- 2) Muka depan *ring file* mengandungi:
- Logo / Jata Negara;
 - Tajuk;
 - Nama unit atau cawangan;
- 3) Penggunaan tulisan (*font*) dan saiz mengikut kesesuaian fail.

9.4 Hiasan Dalaman

- 9.4.1 Hiasan yang bersesuaian dengan imej Jabatan, mudah dan jimat diselenggarakan dan kedudukannya tidak menjejaskan keselamatan dan kesihatan pekerja;
- 9.4.2 Maklumat korporat boleh dipamerkan tetapi tidak keterlaluan dari segi kuantiti dan sentiasa dikemaskini (contoh: carta organisasi, piagam pelanggan, dasar kualiti dan sebagainya);
- 9.4.3 Langsir/bidai cermin tingkap sentiasa kelihatan tersisir rapi dan bersih;
- 9.4.4 Dinding yang kotor akibat kesan tampalan dibersihkan sebaiknya;
- 9.4.5 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);
- 9.4.6 Hiasan seperti lanskap berkonsepkan *water features* dan akuarium dalam ruang pejabat tidak digalakkan (jika digunakan ianya perlu penyelenggaraan dan berfungsi dengan baik);
- 9.4.7 Pastikan semua hiasan yang dibuat tidak berdebu, tidak kotor dan sentiasa berada dalam keadaan baik supaya tidak mencacatkan pemandangan; dan
- 9.4.8 Susunan hiasan sentiasa kemas, tersusun, menyenangkan pergerakan, dan tidak menjejaskan keselamatan.



9.5 Tanda Arah/Petunjuk/Peringatan

- 9.5.1 Tanda nama Bahagian/Seksyen/Unit yang berkaitan dengan aktiviti pentadbiran perlu dipamerkan di ruang yang sesuai supaya memudahkan urusan pekerja;
- 9.5.2 Tanda peringatan yang sesuai diletakkan pada peralatan yang berisiko seperti "AWAS" pada plug yang terdedah;
- 9.5.3 Tanda nama pegawai perlu diletakkan pada setiap *partition* dan bilik pegawai; dan
- 9.5.4 Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat.

9.6 Ruang/ Bilik Kerja Terperingkat

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

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

- 9.7.1 Pelan Susun Atur/pelan lantai bilik fail perlu disediakan dan dipamerkan di ruang yang strategik;
- 9.7.2 Kabinet fail perlu dilabelkan dengan meletakkan indeks;
- 9.7.3 Fail di dalam kabinet perlu disusun dengan kemas dan teratur mengikut kesesuaian;
- 9.7.4 Fail perlu disusun semula di tempat asal selepas digunakan;



- 9.7.5 Satu sistem pergerakan fail perlu diwujudkan bagi tujuan pengesanan fail yang sedang digunakan (contoh : kad daftar pengguna dan kad keluar masuk fail);
- 9.7.6 Fail-fail terperingkat yang digunakan perlu disimpan di dalam kabinet besi berpaling. Indeks bagi fail-fail terperingkat tidak perlu dilekatkan di luar kabinet;
- 9.7.7 Senarai nama pegawai yang dibenar untuk mengendalikan fail terperingkat perlu dipamerkan untuk perhatian kakitangan lain;
- 9.7.8 Pekerja dilarang makan, minum dan merokok di dalam bilik fail;
- 9.7.9 Peralatan sokongan seperti tangga, troli dan kerusi hendaklah diletakkan di tempat yang selamat dan diparkirkan; dan
- 9.7.10 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik fail (Nama pegawai dan nombor telefon).

9.8 Ruang Kaunter/ Meja Bantu (*Helpdesk*)

- 9.8.1 Memastikan peralatan pejabat dan kemudahan yang disediakan berkeadaan baik dan boleh digunakan dengan selamat;
- 9.8.2 Persekitaran kaunter hendaklah dilap supaya tidak berdebu, bersih dan disusun supaya kelihatan kemas;
- 9.8.3 Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat;
- 9.8.4 Maklumat korporat JKPP boleh dipamerkan tetapi tidak keterlaluan dari segi kuantiti dan sentiasa dikemaskini (contoh: carta organisasi, piagam pelanggan, pemberitahuan atau arahan yang perlu disampaikan kepada pelanggan);
- 9.8.5 Sentiasa mengamalkan perkhidmatan yang mesra pelanggan;
- 9.8.6 Sekiranya perkhidmatan kaunter melibatkan borang-borang yang berkaitan, ianya perlulah disusun dengan teratur dan dilabelkan; dan
- 9.8.7 Sofa atau kerusi perlu disediakan di ruang menunggu untuk pelanggan.



Nota : Keperluan utama yang perlu ada di kaunter adalah seperti berikut:

- a) Buku kedatangan pelawat;
- b) *Smiley box*;
- c) Telefon;
- d) Set komputer dan capaian Internet;
- e) Direktori telefon pegawai JKKP dan KSM; dan
- f) Borang aduan/cadangan/kepuasan hati pelanggan beserta alatulis.



10. RUANG KERJA/BILIK PEGAWAI

10.1 Lantai

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

10.2 Meja (Di atas Meja)

- 10.2.1 Satu (1) tray bertingkat (jika ada) dan dilabelkan masuk/keluar/dalam perhatian (*K/V*);
- 10.2.2 Dibenarkan satu sudut mini untuk tapak hiasan (*optional*);
- 10.2.3 Terdapat komputer, *printer*, *scanner*, telefon dan buku direktori (*optional*);
- 10.2.4 Fail-fail aktif/diari/organizer hendaklah dilabel dan disusun dengan kemas dan teratur pada setiap masa (*Optional*);
- 10.2.5 *Rubber stamp* yang aktif dilabelkan dan disenaraikan (tidak termasuk *self-ink rubber stamp*);
- 10.2.6 Alat tulis diletakkan di dalam bekas dalam kuantiti yang munasabah; dan
- 10.2.7 Meletakkan fail meja pegawai.

10.3 Meja (Di bawah/Tepi meja)

- 10.3.1 Sediakan tempat khas yang bertanda bagi bakul sampah dan kasut/selipar (lot parkir);
- 10.3.2 Wayar/kabel (untuk ICT dan elektrik) perlu dikemaskan dengan menggunakan bahan-bahan yang sesuai seperti *black tape/cable casing/cable tied*;
- 10.3.3 Pastikan ruang kaki di bawah meja adalah kosong dan tiada halangan kecuali alas kaki (*optional*);



10.3.4 *Pedestal* bergerak (*optional*) perlu ditempatkan di bawah meja atau di sisi meja; dan

10.3.5 Kotak kitar semula boleh diwujudkan dan digunakan secara gunasama.

10.4 Laci Meja / Almari / *Pedestal*/Bergerak/ Kabinet

10.4.1 Sekiranya pegawai dibekalkan dengan laci meja/*pedestal* bergerak, penggunaan ruang laci boleh seperti berikut :

- a) Laci paling atas dilabelkan “ALAT TULIS” dan dikhaskan penggunaannya kepada alat-alat tulis dan disusun kemas mengikut kreativiti pegawai
- b) Laci tengah dilabelkan “DOKUMEN” dan diguna bagi menempatkan dokumen-dokumen rasmi seperti diari, organizer dan buku catatan
- c) 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

10.4.2 Barang-barang peribadi seperti beg tangan perlu diletakkan di dalam laci/almari ruangan peribadi dan disusun kemas; dan

10.4.3 Almari pegawai mestilah dipastikan berada di dalam keadaan kemas, tersusun dan bersih.

10.5 Dinding / *Partition* pegawai (*Workstation*)

10.5.1 Dokumen yang perlu dipamerkan di ruang tempat kerja termasuk bilik pegawai:

- a) Tanda Nama Penuh;
- b) Jawatan;
- c) Waktu Kerja Berperingkat (*optional*);
- d) Senarai Aset Alih Kerajaan (KEW-PA 7);



10.5.2 Segala dokumen yang dipamerkan hendaklah tersusun kemas dan teratur;

10.5.3 Dibenarkan satu sudut mini (*optional*) di *partition* untuk hiasan.

10.6 Kerusi

10.6.1 Kerusi tetamu dan kerusi kerja hendaklah tersusun rapi;

10.6.2 Blazer/selendang boleh disangkut dengan kemas di belakang kerusi (jika almari/tempat penyangkut tidak disediakan); dan

10.6.3 Pastikan kerusi berada pada tahap selamat untuk digunakan.

10.7 Komputer dan pencetak

10.7.1 Komputer serta peralatan ICT yang berkaitan hendaklah tidak berhabuk dan sedia untuk digunakan;

10.7.2 Komputer disusun mengikut kesesuaian pegawai dan mematuhi ciri-ciri keselamatan; dan

10.7.3 Pastikan komputer ditutup sebelum pulang (*shut down*);

10.8 Sistem fail

10.8.1 Mengurus fail dengan mematuhi Tatacara Pengurusan Fail;

10.8.2 Fail berbentuk *ring file* hendaklah dilabel;

10.8.3 Menyediakan senarai nombor siri/indeks fail sebagai rujukan bagi memudahkan capaian dan boleh ditampal di kabinet fail;

10.8.4 Menyusun fail mengikut nombor siri/indeks yang ditetapkan di dalam kabinet fail; dan

10.8.5 Kabinet dilabelkan dengan kemas dan teratur (sekiranya ada).

10.9 Bilik Pegawai

10.9.1 Semua perkara yang dinyatakan di atas (10.5) adalah juga diguna pakai untuk bilik pegawai mengikut kesesuaian;



10.9.2 Tiada sebarang dokumen dan fail diletakkan di atas *settee*, *coffee table* atau lain-lain tempat yang tidak sepatutnya;

10.9.3 Hiasan perlulah berimej korporat dan tidak keterlaluan dari segi kuantiti; dan

10.9.4 Susun atur perabot dan bahan-bahan bacaan hendaklah kemas dan teratur.

10.10 Pelabelan Dan Pemakiran (*Parking Lot*)

10.10.1 Setiap peralatan yang digunakannya dan mudah alih sahaja disediakan lot parkir yang bersesuaian;

10.10.2 Pelabelan dan lot alatan haruslah seragam mengikut kesesuaian zon; dan

10.10.3 Pelabelan dan juga pemakiran alatan perlu terselindung dengan saiz pelabelan dan pemakiran yang seragam. (Contoh: bakul sampah-label dan pemakiran terletak dibawah tapak bakul sampah)



11 BAHAGIAN PENGELUARAN

11.1 Bilik/Ruang Pencetakan/Dokumentasi

- 11.1.1 Pastikan lantai bilik/ruang sentiasa bersih, tidak berdebu, tidak terdapat lubang, rekahan atau sebarang kecacatan lantai;
- 11.1.2 Peralatan berada dalam keadaan baik, berfungsi dan perlu dilabelkan dengan nama atau simbol alatan;
- 11.1.3 Peralatan dan bahan kerja perlu disusun dengan teratur dan disimpan di tempat pemakiran atau almari yang telah disediakan supaya mudah diperolehi dan disimpan semula;
- 11.1.4 Kertas-kertas yang hendak dilupuskan atau diguna semula hendaklah diletak didalam kotak yang disedia dan dilabelkan; dan
- 11.1.5 Prosedur kerja selamat disediakan dan dipamerkan bagi setiap barangan/perkhidmatan (Contoh: penggunaan mesin fotostat).

11.2 Mesin dan Peralatan

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



12 STOR (Rujukan:PP Bil.5 Tahun 2009(Tatacara Pengurusan Stor)

12.1 Pintu Stor

Pintu stor hendaklah mempunyai perkara-perkara seperti berikut:

- a) Pelan lantai stor (sebelah dalam);
- b) Nama stor dan pegawai bertanggungjawab.
- c) Carta alir urusan stor.
- d) Tanda amaran “Masuk Dengan Kebenaran” dipamerkan dengan jelas; dan
- e) Jadual waktu pengeluaran - dipamerkan di luar stor.

12.2 Dalam Stor

- a) Semua suis dilabelkan berserta plan/ bertanda;
- b) Pastikan stor bersih, tidak berdebu dan tersusun kemas;
- c) Terdapat tanda/label/abjad bersesuaian bagi tiap-tiap bahan/ komponen barangan;
- d) Mempunyai sistem rekod yang sesuai untuk merekod barang;
- e) Peralatan sokongan pengurusan stor dalam keadaan baik, berfungsi dan berparkir. (contoh: tangga dan troli);
- f) Boleh menggunakan unsur-unsur kreativiti (tertakluk kepada peraturan dan garis panduan) dalam pengurusan, penjagaan dan penyelenggaraan stor tetapi melambangkan imej korporat; dan
- g) Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik.

12.3 Simpanan Barang Stor

- a) Barang-barang disusun dengan teratur supaya tidak menghalang kerja-kerja dan laluan kakitangan stor;



- b) Barang-barang disusun mengikut pengeluaran secara *First In First Out (FIFO)*;
- c) Penggunaan ruang stor hendaklah mengikut jenis dan ruang yang ada seperti berikut:
 - 1. Ruang stor hendaklah dibahagi mengikut kumpulan barang seperti bahan kimia, alat ganti atau makmal dan sebagainya;
 - 2. Setiap kumpulan barang ditanda menggunakan abjad-abjad atau nombor atau kedua-duanya sekali; dan
 - 3. 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)
 - 4. Lokasi *liquid paper* botol ialah di B-2B2.
- d) Stok yang asalnya berada di dalam bekas, kotak, tin, peti dan sebagainya hendaklah kekal penyimpanannya dan hendaklah dilabel untuk mudah dilihat;
- e) Setiap bekas hendaklah mengandungi satu jenis stok barang yang sama;
- f) Bagi barang-barang yang tercerai hendaklah diletakkan di dalam bekas yang berukuran bersesuaian dan tidak boleh dibungkus tetapi hendaklah disusun dengan kemas;
- g) Pastikan bahan-bahan yang rosak tidak bercampur dengan bahan yang masih boleh digunakan atau ditanda dengan label yang sesuai;
- h) Barang-barang berharga dan menarik hendaklah disimpan di tempat yang selamat dan dikawal oleh pegawai yang bertanggungjawab;
- i) Pengeluaran barang dibuat sendiri oleh pegawai-pegawai yang diberi kuasa (pemesan/pegawai stor) dengan menggunakan Kew.PS-11 (stor unit/bahagian); dan
- j) Kad petak (*bin card*) mestilah berada bersama-sama dengan barang.



12.4 Keselamatan dan Kebersihan Stor

12.4.1 Alat pemadam api hendaklah memenuhi kriteria berikut:

- a) Mempunyai sijil yang masih sah dari pihak Bomba;
- b) Prosedur operasi hendaklah diletakkan bersebelahan;
- c) Digantung pada *bracket* yang dipasang di dinding atau berparkir dan tidak terhalang; dan
- d) Dilabelkan.

12.4.2 Pencahayaan yang mencukupi;

12.4.3 Tanda amaran seperti “**Dilarang Merokok**” dan “**Mudah Terbakar**” dipamerkan dengan jelas (jika perlu); dan

12.4.4 Peralatan sokongan seperti tangga atau troli hendaklah diletakkan di tempat mudah dicapai dan berparkir.



13 TEMPAT UMUM

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

13.1 Surau/Bilik Solat

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

13.1.1 Semua suis dilabelkan berserta plan/ bertanda;

13.1.2 Pastikan semua peralatan/kemudahan dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;

13.1.3 Memastikan lantai tidak berdebu dan bersih;

13.1.4 Telekung, kain sarung dan sejadah hendaklah disusun, dilipat atau digantung dengan kemas;

13.1.5 Pintu masuk hendaklah dilabelkan dengan perkataan **Surau/Bilik Solat**;

13.1.6 Almari/kabinet/rak/penyidai adalah dibenarkan mengikut keperluan;

13.1.7 Buku-buku bacaan agama hendaklah disusun kemas di dalam almari / kabinet / rak yang disediakan;

13.1.8 Arah kiblat dipamerkan dengan jelas dan mudah dilihat;

13.1.9 Selipar/kasut hendaklah tersusun rapi;

13.1.10 Jadual waktu solat dipamerkan;

13.1.11 Cermin muka (*optional*) disediakan untuk kemudahan kakitangan;

13.1.12 Jam dinding disediakan untuk panduan (jika perlu) dan berfungsi;



- 13.1.13 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan surau/bilik solat (Nama pegawai dan nombor telefon).

13.2 Bilik Mesyuarat / Bilik Gerakan / Bilik Bincang/ bilik latihan / bilik PSK / Bilik Temuduga

Pastikan Bilik Mesyuarat / Bilik Gerakan / Bilik Bincang/ bilik latihan / bilik PSK / Bilik Temuduga berada dalam keadaan berikut:

- 13.2.1 Semua suis dilabelkan berserta plan/ bertanda;
- 13.2.2 Wujudkan plan lantai beserta dengan sistem penandaan lokasi peralatan (contoh meja, kerusi, mikrofon dll);
- 13.2.3 Memastikan lantai bersih, tidak berdebu dan tiada kekotoran;
- 13.2.4 Peralatan/kemudahan dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;
- 13.2.5 Maklumat berkaitan mesyuarat hendaklah dipamerkan di pintu masuk bilik mesyuarat. Contoh: Penggunaan papan tanda (*slot in board*)
- 13.2.6 Hiasan berbentuk korporat boleh menyerikan suasana bilik dan perlu ada penyelenggaraan yang berkala (Contoh; gambar, maklumat pencapaian Kementerian/Bahagian, pernyataan kualiti/hala tuju, piagam pelanggan, program JKKP/Bahagian);
- 13.2.7 *White board* (papan putih) (jika ada) hendaklah dibersihkan selepas mesyuarat;
- 13.2.8 Pastikan pemadam dan *marker* pen (*white board marker*) berwarna merah, biru dan hitam diletakkan di tempat yang disediakan (jika perlu);
- 13.2.9 Jam dinding perlu diletak di tempat yang sesuai;
- 13.2.10 Tanda amaran “**Temuduga Sedang Dijalankan**” dipamerkan dengan jelas (Bilik Temuduga Sahaja); dan
- 13.2.11 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik mesyuarat/bilik bincang (nama pegawai dan nombor telefon); dan



- 13.2.12 Etika penggunaan bilik mesyuarat perlu disediakan dan diletakkan di lokasi yang bersesuaian.

13.3 Bilik Rawatan

- 13.3.1 Semua suis dilabelkan berserta plan/ bertanda;
- 13.3.2 Setiap peralatan perlu dilabelkan dan diletakkan ditempat yang dikhaskan.
- 13.3.3 Lantai bersih, tidak berdebu dan tiada kekotoran;
- 13.3.4 Peralatan/kemudahan bersih dan tidak berhabuk, dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;
- 13.3.5 Bekas sisa buangan perlu dilabel dan diletakkan di lokasi yang dikhaskan.
- 13.3.6 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlu dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik rawatan (Nama pegawai dan nombor telefon).

13.4 Bilik Sumber & Multimedia / Perpustakaan / Ruang Gunasama

- 13.4.1 Semua suis dilabelkan berserta pelan/ bertanda;
- 13.4.2 Bersih, susunan rapi dan kemas serta menyenangkan kakitangan.
- 13.4.3 Mempunyai pelan lantai dan sistem susunan yang teratur serta mudah untuk digunakan;
- 13.4.4 Peralatan/kemudahan bersih dan tidak berhabuk, dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;
- 13.4.5 Kemudahan tanda arah/maklumat keterangan petunjuk yang disediakan mencukupi dan efektif;
- 13.4.6 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlu dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik sumber & multimedia / perpustakaan / ruang gunasama (Nama pegawai dan nombor telefon).



13.5 Pantri

- 13.5.1 Semua suis dilabelkan berserta pelan/ bertanda;
- 13.5.2 Lantai sentiasa bersih;
- 13.5.3 Semua peralatan/perabot dan perkakas disusun kemas dan teratur setelah digunakan;
- 13.5.4 Kabinet/rak dilabelkan dengan senarai perkakas dan seragam (mengikut kesesuaian/*optional*);
- 13.5.5 Tiada pinggan mangkuk/cawan/gelas diletak di atas meja dan sinki selepas digunakan;
- 13.5.6 Pinggan/mangkuk hendaklah disusun dengan teratur di dalam kabinet/rak;
- 13.5.7 Pastikan sinki bersih, tidak tersumbat dan tiada sisa makanan;
- 13.5.8 Bahan makanan/minuman hendaklah diletakkan dalam bekas bertutup dan dilabelkan (mengikut kesesuaian/*optional*);
- 13.5.9 Sisa makanan berat dan berbau hendaklah dibuang di tong sampah bertutup;
- 13.5.10 Etika penggunaan bilik pantri perlu disediakan dan diletakkan di lokasi yang bersesuaian.
- 13.5.11 Menyediakan satu sudut informatif untuk mempamerkan jadual tugas, peraturan, pemberitahuan ataupun apa-apa arahan yang berkaitan;
- 13.5.12 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlu dilantik bagi menguruskan kebersihan pantri (nama pegawai dan nombor telefon).

13.6 Tandas

- 13.6.1 Semua suis dilabelkan berserta pelan/ bertanda;
- 13.6.2 Permukaan lantai sentiasa bersih;
- 13.6.3 Senarai peralatan, kelengkapan yang perlu ada dalam tandas:
 - i. Bekas sampah;



- ii. *Sanitary bin* (untuk tandas wanita);
- iii. Alat pengering tangan (*hand drayer*) (jika ada);
- iv. Mesin penyembur pewangi (jika ada);
- v. *Soap dispenser* (jika ada); dan
- vi. Kertas tisu.

- 13.6.4 Permukaan dinding dan siling tandas bersih;
- 13.6.5 Pintu-pintu tandas berfungsi dengan sempurna lengkap dengan kunci, penyangkut seluar dan kelihatan bersih;
- 13.6.6 Mangkuk tandas selamat dan bersih;
- 13.6.7 *Urinal bowl* berkeadaan bersih dan *flushing system* berfungsi dengan sempurna;
- 13.6.8 Sinki berkeadaan bersih, tidak tersumbat dan paip air berfungsi dengan sempurna;
- 13.6.9 Meja sinki dan cermin muka berkeadaan bersih;
- 13.6.10 Tempat mengambil wuduk hendaklah bersih dan semua paip air berfungsi dengan baik;
- 13.6.11 Etika penggunaan tandas perlu disediakan dan diletakkan di lokasi yang bersesuaian; dan
- 13.6.12 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan tandas (nama pegawai dan nombor telefon).

13.7 Laluan Utama / Laluan Awam

- 13.7.1 Semua suis dilabelkan berserta pelan/ bertanda;
- 13.7.2 Laluan utama dalaman/awam hendaklah bersih, tidak terhalang dan tiada sisa buangan yang diletak di sepanjang laluan;
- 13.7.3 Pintu kecemasan tidak dihalang dan sentiasa ditutup; dan
- 13.7.4 Papan Notis yang diletakkan di sepanjang laluan perlu diselenggara dan dikemaskini maklumatnya.

13.8 Bilik Cetak/Bilik Pengimbas

- 13.8.1 Semua suis dilabelkan berserta pelan/ bertanda;
- 13.8.2 Wujudkan pelan lantai beserta dengan sistem penandaan lokasi peralatan (contoh meja, kerusi dll);
- 13.8.3 Etika penggunaan Bilik Cetak/Bilik Pengimbas perlu disediakan dan diletakkan di lokasi yang bersesuaian
- 13.8.4 Etika penggunaan peralatan/mesin di Bilik Cetak/Bilik Pengimbas perlu disediakan dan diletakkan pada mesin yang berkenaan; dan



- 13.8.5 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan Bilik Cetak (nama pegawai dan nombor telefon).

13.9 Lobi Utama

- 13.9.1 Semua peralatan di lobi utama sentiasa disusun kemas dan berkeadaan baik;
- 13.9.2 Laluan-laluan umum bersih dan tidak dihalang; dan
- 13.9.3 Maklumat seperti pelan strategik/visi/misi/piagam pelanggan dan lain-lain maklumat sentiasa dikemaskini dan dipaparkan di tempat yang mudah dilihat.

13.10 Kaunter Khidmat Pelanggan Dan Ruang Menunggu

- 13.10.1 Semua suis dilabelkan berserta pelan/ bertanda;
- 13.10.2 Wujudkan pelan lantai beserta dengan sistem penandaan lokasi peralatan (contoh meja dan kerusi);
- 13.10.3 Kaunter khidmat pelanggan sentiasa bersih, kemas dan tersusun;
- 13.10.4 Tempat duduk disediakan di ruang menunggu untuk kemudahan pelanggan/tetamu luar;
- 13.10.5 Peralatan/kemudahan/perabot di ruang menunggu disusun dengan teratur dan berada dalam keadaan baik;
- 13.10.6 Kemudahan tanda arah/petunjuk dipamerkan dengan jelas di kawasan yang mudah dilihat.
- 13.10.7 Etika penggunaan peralatan di Ruangan Kaunter perlu disediakan dan diletakkan pada peralatan yang berkenaan; dan
- 13.10.8 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan ruangan kaunter khidmat pelanggan (nama pegawai dan nombor telefon).

14 KAWASAN PERSEKITARAN

14.1 Papan Tanda Jabatan / Papan Tanda Arah / Petunjuk /

- 14.1.1 Papan tanda jabatan, papan tanda arah/ petunjuk hendaklah diletakkan di lokasi penting iaitu pintu masuk Lobi (pejabat), Laluan utama, tandas, pintu keluar dan bilik mesyuarat;
- 14.1.2 Berada dalam keadaan baik, tidak berdebu dan sentiasa bersih;
- 14.1.3 Saiz yang sesuai dan senang difahami;
- 14.1.4 Mudah dilihat oleh orang ramai dan kedudukannya strategik; dan
- 14.1.5 Berkonsepkan imej korporat Jabatan.

14.2 Media/Bahan Pameran

- 14.2.1 Bahan media atau bahan pameran yang dipamerkan di papan notis atau papan kenyataan di seluruh bahagian perlu berada dalam keadaan baik, tidak berdebu dan bersih;



- 14.2.2 Bahan-bahan tersebut perlu dikemaskini mengikut keadaan semasa;
- 14.2.3 Penampilan media/bahan pameran yang dipamerkan perlu berkualiti, berimej korporat, kemas dan teratur;
- 14.2.4 Penggunaan kreativiti mempamerkan bahan tersebut adalah digalakkan supaya dapat menarik perhatian pelanggan.
- 14.2.5 Perlu mempamerkan maklumat pegawai (gambar, nama dan no. telefon) yang bertanggungjawab terhadap media/bahan pameran.

15 KEUPAYAAN SUMBER MANUSIA

15.1 Penampilan Diri dan Imej / Etika Pakaian Pejabat:

Penampilan diri dan imej pegawai bersesuaian dengan etika penjawat awam.

15.2 Perhubungan dengan rakan sejawat;

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

15.3 Perhubungan dengan pelanggan; dan

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

15.4 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.

16 KESELAMATAN PERSEKITARAN

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

- 16.1 Laluan utama tidak dihalang dengan barang-barang atau peralatan yang tidak diperlukan (contoh : pasu bunga, *fire extinguisher*, kotak-kotak dan sebagainya);
- 16.2 Pintu rintangan api dan pintu kecemasan hendaklah sentiasa di tutup dan tidak dihalang;
- 16.3 Tidak membuat pendawaian tambahan tanpa kebenaran;
- 16.4 Tiada aktiviti memasak dilakukan di mana-mana ruang.
- 16.5 Tanda-tanda amaran keselamatan yang dipamerkan hendaklah jelas (contoh : tanda KELUAR dan AWAS);
- 16.6 Tangga-tangga laluan kecemasan tidak dihalang (contoh: barang-barang pra pelupusan);



- 16.7 Setiap zon hendaklah mempamerkan pelan lantai kecemasan di ruangan yang mudah dilihat (seperti lobi utama, atau pintu masuk zon)
- 16.8 Peralatan-peralatan rosak hendaklah dilapor dan diselenggarakan dengan segera;
- 16.9 Prosedur dan latihan pengungsian bangunan (*fire-drill*) hendaklah dilaksanakan sebagaimana Arahan Keselamatan; dan
- 16.10 Peruntukan Arahan Keselamatan dipatuhi sepenuhnya.

17 PENUTUP

Dengan adanya garis panduan ini diharap dapat membantu warga JKKP dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Persekitaran Berkualiti Melalui Amalan 5S dan membudayakannya secara berterusan sehingga menjadi amalan harian.

Bagi penambahbaikan yang berterusan, program kesedaran tentang kepentingan Sistem Pengurusan Persekitaran Berkualiti (5S/QE), latihan, audit dalaman, semangat kerja berpasukan dan promosi hendaklah dilaksanakan secara berterusan. Selain daripada itu, sistem pengiktirafan dan penghargaan diatas usaha yang ditunjukkan oleh kakitangan hendaklah diwujudkan.