



# **GARIS PANDUAN PELAKSANAAN AMALAN 5S**

## **PEJABAT BURSAR UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

Disediakan Oleh:  
JAWATANKUASA AMALAN 5S

# KANDUNGAN

<b>1. TUJUAN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. LATAR BELAKANG.....</b>	<b>4</b>
<b>3. MAKSUD AMALAN 5S .....</b>	<b>5</b>
<b>4. PRINSIP AMALAN 5S.....</b>	<b>6</b>
4.1 SISIH .....	5
4.2 SUSUN.....	6
4.3 SAPU .....	6
4.4 SERAGAM .....	6
4.5 SENTIASA AMAL .....	7
<b>5. PELAKSANAAN AMALAN 5S DI PEJABAT BURSAR.....</b>	<b>7</b>
5.1 MATLAMAT & POLISI .....	7
5.2 OBJEKTIF 5S.....	7
5.3 LOGO DAN SLOGAN AMALAN 5S.....	8
5.4 PENUBUHAN JAWATANKUASA .....	9-11
5.5 PEWUJUDAN ZON 5S.....	11
5.6 KEPERLUAN ZON 5S.....	12
5.7 FAEDAH AMALAN 5S .....	12-13
<b>6. PENGUATKUASAAN GARIS PANDUAN AMALAN 5S.....</b>	<b>13</b>
<b>7. KEPERLUAN SUDUT 5S.....</b>	<b>14</b>
<b>8. KEPERLUAN FAIL INDUK, AUDIT, LATIHAN, PROMOSI DAN ZON.....</b>	<b>14</b>
<b>9. RUANG PEJABAT .....</b>	<b>14</b>
9.1 PERALATAN PEJABAT.....	14
9.2 SUSUN ATUR PERALATAN PEJABAT .....	15
9.3 SUSUNAN FAIL .....	15
9.4 HIASAN DALAMAN .....	15
9.5 TANDA ARAH/PETUNJUK/PERINGATAN.....	16
9.6 RUANG KERJA TERPERINGKAT .....	16
9.7 BILIK FAIL .....	17
9.8 RUANG KAUNTER .....	17
<b>10. RUANG KERJA/BILIK PEGAWAI.....</b>	<b>18</b>
10.1 LANTAI.....	18
10.2 MEJA (DI ATAS MEJA).....	18
10.3 MEJA (DI BAWAH/TEPI MEJA).....	18
10.4 LACI MEJA / ALMARI.....	19
10.5 DINDING/PARTITION PEGAWAI .....	19

10.6	KERUSI .....	20
10.7	KOMPUTER DAN PENCETAK .....	20
10.8	SISTEM FAIL .....	20
10.9	BILIK PEGAWAI .....	20
10.10	PELABELAN DAN PEMAKIRAN ( <i>PARKING LOT</i> ).....	21
<b>11.</b>	<b>BAHAGIAN PENGELUARAN .....</b>	<b>21</b>
11.1	BILIK PENCETAKAN/DOKUMENTASI .....	21
11.2	MESIN DAN PERALATAN .....	21
<b>12.</b>	<b>STOR .....</b>	<b>22</b>
12.1	PINTU STOR .....	22
12.2	DALAM STOR.....	22
12.3	SIMPANAN BARANG STOR .....	23
12.4	SIMPANAN BARANG <i>TOXIC</i> .....	24
12.5	KESELAMATAN DAN KEBERSIHAN STOR .....	24
<b>13.</b>	<b>TEMPAT UMUM .....</b>	<b>25</b>
13.1	BILIK MESYUARAT/BILIK BINCANG .....	25
13.2	PANTRI .....	26
13.3	TANDAS .....	27
13.4	Laluan Utama/ Laluan Awam.....	28
13.5	Lobi Utama .....	28
13.6	KAUNTER KHIDMAT PELANGGAN DAN RUANG MENUNGGU.....	28
<b>14.</b>	<b>KAWASAN PERSEKITARAN JABATAN.....</b>	<b>29</b>
14.1	PAPAN TANDA JABATAN/PAPANTANDA ARAH/PETUNJUK .....	29
14.2	MEDIA/BAHAN PAMERAN.....	29
<b>15.</b>	<b>KEUPAYAAN SUMBER MANUSIA.....</b>	<b>29</b>
<b>16.</b>	<b>KESELAMATAN PERSEKITARAN.....</b>	<b>30</b>
<b>17.</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>31</b>
	<b>LAMPIRAN A.....</b>	<b>31</b>

## **1. TUJUAN**

Tujuan garis panduan ini disediakan adalah bagi :

- i. Memberi penerangan berhubung pelaksanaan Amalan 5S kepada semua warga Pejabat Bursar, UPM;
- ii. Menerangkan panduan asas kaedah pelaksanaan Audit Dalaman Amalan 5S kepada semua warga Pejabat Bursar UPM;
- iii. Memastikan keseragaman pelaksanaan Amalan 5S di Pejabat Bursar, UPM secara keseluruhannya.

## **2. LATAR BELAKANG**

Perlaksanaan amalan 5S telah diwujudkan pada 1 September 2014 apabila Pejabat Bursar telah menyertai Pertandingan Hari Inovasi, UPM bagi kategori Amalan 5S.

Penubuhan Jawatankuasa Amalan 5S telah diluluskan di dalam Mesyuarat Pengurusan, Pejabat Bursar Bil. 7/2014 pada 25 September 2014.

Amalan 5S merupakan salah satu daripada inisiatif kualiti yang amat berkesan dalam usaha untuk menerapkan budaya penambahbaikan di kalangan warga Pejabat Bursar UPM. Amalan 5S merujuk kepada singkatan perkataan dalam bahasa Jepun iaitu Seiri (Sisih), Seiton (Susun), Seiso (Sapu), Seiketsu (Seragam), dan Shitsuke (Sentiasa Amal). Amalan 5S ini dapat memperkukuhkan lagi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 Pejabat Bursar UPM.

### 3. MAKSUD AMALAN 5S

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

Bahasa Jepun	Bahasa Malaysia	Bahasa Inggeris	Maksud	Contoh
Seiri	Sisih	Sort	Menyisih barang- barang yang tidak perlu : Mengasingkan dan melupuskan barang-barang yang tidak diperlukan di tempat kerja secara sistematik.	Membuang sampah
Seiton	Susun	Set in Order	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.
Seiso	Sapu	Shine	Pembersihan: Membersihkan dan memeriksa tempat kerja secara terperinci supaya tiada debu atau kotoran diatas lantai, peralatan dan persekitaran tempat kerja.	Tanggungjawab harian untuk pembersihan ruang dan peralatan kerja individu.
Seiketsu	Seragam	Standardise	Keseragaman: Mewujudkan piawaian amalan terbaik di tempat kerja dan memastikan piawaian tersebut dipatuhi disamping memastikan tempat kerja itu bersih dan teratur sepanjang masa.	Tempat penyimpanan peralatan dan dokumen yang jelas.
Shitsuke	Sentiasa Amal	Sustain	Disiplin: Melatih pekerja untuk mengamalkan sistem Amalan 5S secara berterusan supaya menjadi tabiat dan budaya kerja organisasi.	Lakukan Amalan 5S secara harian.

## **4. PRINSIP AMALAN 5S**

### **4.1 Sisih**

Memberi tumpuan kepada pengasingan dan pelupusan barang-barang yang tidak diperlukan ditempat 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* (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.
- 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 Pejabat Bursar, UPM.
- d. Mengadakan program kesedaran amalan 5S secara berterusan melalui latihan.

## 5. PELAKSANAAN AMALAN 5S DI PEJABAT BURSAR

### 5.1 Matlamat Dan Polisi Amalan 5S

Matlamat : Membentuk persekitaran kerja yang bersih dan kemas melalui Amalan 5S

Polisi : Pejabat Bursar UPM menjadi cemerlang dengan memberikan perkhidmatan berkualiti.

### 5.2 Objektif 5S

- Meningkatkan produktiviti organisasi ;
- Meningkatkan kualiti perkhidmatan pelanggan ;
- Menjimatkan kos operasi secara berhemah ;
- Mengurangkan penggunaan masa;
- Mewujudkan persekitaran kerja yang selesa
- Meningkatkan moral pekerja

### 5.3 Logo dan Slogan Amalan 5S



**INOVATIF . KONDUSIF . PRODUKTIF**

5 Warna membawa maksud :

**Merah** : Semangat Kerja Berpasukan

**Biru** : Harmoni

**Ungu** : Inspirasi

**Hijau** : Lestari

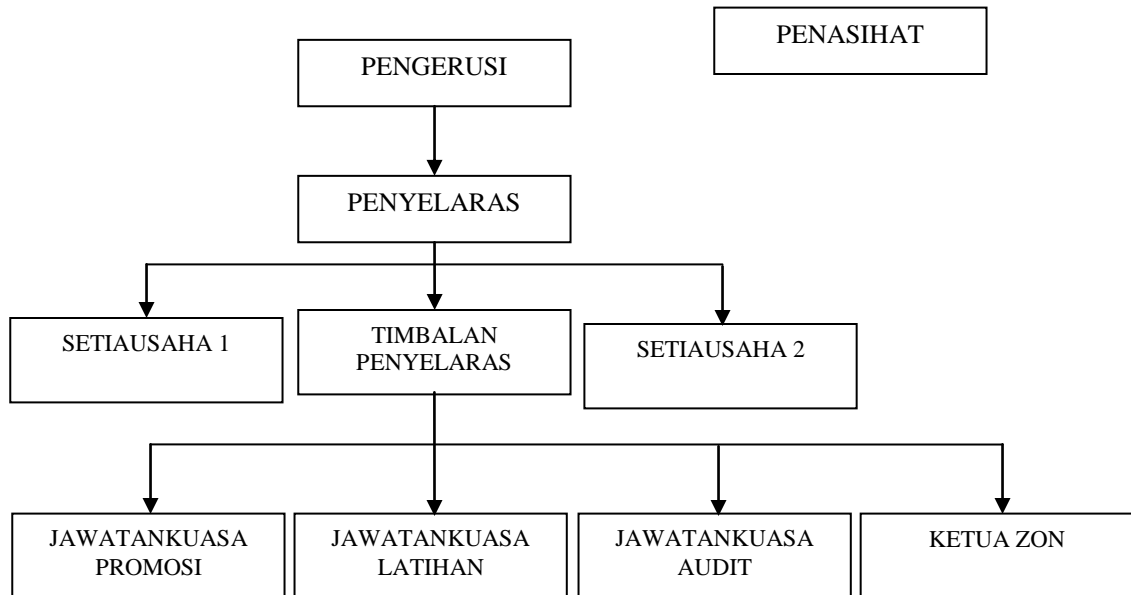
**Oren** : Ceria

5 Kitaran Bulatan : Kreatif dan kesungguhan dalam melaksanakan amalan 5S



## 5.4 Penubuhan Jawatankuasa

### a. Struktur Jawatankuasa Induk



### b. Peranan Jawatankuasa Induk

- Menentukan hala tuju keseluruhan dalam pelaksanaan 5S.
- Membentuk pelan pelaksanaan.
- Menentukan belanjawan dan mengenalpasti sumber-sumber kewangan.
- Menetapkan polisi, peraturan dan garis panduan.
- Mengenalpasti ahli-ahli jawatankuasa, pemudahcara dan ketua-ketua.
- Menetapkan sistem penghargaan dan anugerah.
- Mengawas dan menilai kemajuan pelaksanaan ( dengan bantuan JK Audit)
- Memberi galakan untuk penyertaan dalam aktiviti 5S (dengan bantuan JK Promosi).
- Melatih dan membimbing pekerja ke arah pembentukan amalan-amalan kebersihan (dengan bantuan JK Latihan).

### **c. Peranan Jawatankuasa Latihan**

- Mengenalpasti dan merancang program latihan dan kesedaran kepada warga Pejabat Bursar.
- Menyediakan pelan latihan bagi memupuk kefahaman konsep dan Amalan 5S kepada semua warga kerja Pejabat Bursar
- 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).
- Menyelaraskan dan memastikan setiap warga kerja diberi peluang untuk menghadiri latihan.

### **d. Peranan Jawatankuasa Audit**

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

### **e. Peranan Jawatankuasa Promosi**

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

#### **f. Peranan Sekretariat /Setiausaha**

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

### **5.5 Pewujudan Zon 5S**

Tujuan pewujudan zon 5S adalah untuk memudahkan pelaksanaan dan pengawasan amalan 5S. Senarai 7 zon yang terlibat di dalam pelaksanaan 5S di bawah Pejabat Bursar ialah:

<b>BIL</b>	<b>NAMA ZON</b>	<b>BAHAGIAN</b>
<b>1.</b>	<b>Ruang Pejabat</b>	<b>Pejabat Bursar</b>
<b>2.</b>	<b>Kaunter</b>	<b>Pejabat Bursar 1, 2 dan 3</b>
<b>3.</b>	<b>Stor</b>	<b>Pejabat Bursar 2</b>
<b>4</b>	<b>Bilik Mesyuarat</b>	<b>Pejabat Bursar 1 dan 2</b>
<b>5</b>	<b>Pantry</b>	<b>Pejabat Bursar 1 dan 2</b>
<b>6</b>	<b>Tandas</b>	<b>Pejabat Bursar 1 dan 2</b>
<b>7.</b>	<b>Sudut 5S</b>	<b>Ruang Legar Pejabat Bursar</b>

## 5.6 Keperluan Zon 5S

a. Membentuk Jawatankuasa Pelaksana Zon 5S seperti struktur di bawah:



- o Bergantung kepada bilangan ahli

b. Peranan Jawatankuasa Pelaksana Zon

- I. Membentuk hala tuju dan pelan perancangan di peringkat Bahagian/Seksyen;
  - II. Membentuk jawatankuasa di peringkat Bahagian/Seksyen;
  - III. Mengenalpasti zon-zon (aras-aras) pelaksanaan 5S;
  - IV. Melaksana aktiviti-aktiviti 5S di peringkat Bahagian/Seksyen;
  - V. Memantau pelaksanaan 5S Bahagian/Seksyen; dan
  - VI. Memastikan keseragaman pelaksanaan 5S sepertimana yang digariskan di peringkat Pejabat Bursar
- c. Memastikan semua staf dalam zon tersebut adalah ahli zon
- d. Menyediakan Sudut Zon 5S di lokasi yang strategik
- e. Menyedia dan sentiasa mengemaskini fail zon

## 5.7 Faedah Pelaksanaan Amalan 5S

Pengurangan Kos
• Mengurangkan inventori
• Menghalang salah letak peralatan dan perkakas
• Menghalang kebocoran minyak, tenaga, bahan mentah dan lain-lain

Kecekapan
• Mengurangkan penggunaan kawasan / tempat
• Penghapusan pencarian peralatan dan pembaziran
• Mempermudahkan kawalan

<b>Penyelenggaraan</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengekalkan dan meningkatkan keupayaan mesin, peralatan dan kemudahan yang ada</li> <li>• Mengekalkan dan meningkatkan keupayaan peralatan</li> <li>• Mengurangkan pembaziran dan kadar kerosakan barangan</li> </ul>
<b>Kualiti</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan produktiviti dan kualiti barangan atau perkhidmatan</li> </ul>
<b>Keselamatan</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menghapuskan keadaan yang merbahaya</li> <li>• Memperbaiki keadaan tempat kerja</li> <li>• Menghapuskan tempat kecederaan dan kemalangan</li> <li>• Mengurangkan kesilapan dan kecuaiian</li> <li>• Mematuhi peraturan-peraturan</li> </ul>
<b>Motivasi</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perhubungan yang baik antara kakitangan</li> <li>• Membentuk disiplin yang baik</li> <li>• Membentuk semangat kerjasama dan kerja berkumpulan</li> </ul>

## **6. PENGUATKUASAAN DAN PEMAKAIAN GARIS PANDUAN PELAKSANAAN AMALAN 5S PEJABAT BURSAR UPM**

Garis Panduan Pelaksanaan Amalan 5S Pejabat Bursar UPM berkuatkuasa mulai dari tarikh ianya dikeluarkan. Pemakaian garis panduan ini kepada Pejabat Bursar bertujuan supaya pelaksanaan Amalan 5S dapat diselaraskan dan diseragam. Garis panduan ini akan dikemaskini dari semasa ke semasa mengikut keperluan, perubahan dan kesesuaian pelaksanaan amalan 5S di Pejabat Bursar UPM.

Penekanan terhadap pelaksanaan Amalan 5S ini terbahagi kepada 9 kategori utama yang merangkumi keseluruhan persekitaran tempat kerja di Pejabat Bursar 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 / Tempat Mesin Photostat;
- f) Tempat Penyimpanan/Stor;

- g) Tempat Umum; Bilik Mesyuarat, Pantri dan Tandas
- h) Kawasan Persekitaran;
- i) Keupayaan Sumber Manusia; dan
- j) Keselamatan Persekitaran.

## 7. KEPERLUAN SUDUT 5S

Sudut 5S di Pejabat Bursar perlu mengandungi perkara-perkara berikut:

- a) Matlamat & Polisi dan Objektif Amalan 5S Pejabat Bursar;
- b) Carta Organisasi Amalan 5S (Induk dan zon);
- c) Carta Perbatuan/*Gantt Chart Zon*;
- d) Pelan Lantai Zon 5S;
- e) Rekod aktiviti sebelum dan selepas pelaksanaan sesuatu aktiviti Amalan 5S (gambar);
- f) Informasi berkaitan Amalan 5S untuk tujuan promosi;
- g) Logo dan Slogan Amalan 5S Pejabat Bursar;
- h) Buletin berkaitan Sistem Amalan 5S.

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 Pejabat Bursar;
- b) Carta Organisasi 5S – Fail induk, jawatankuasa dan zon;
- c) Pelan Lantai (Fail induk dan zon sahaja);
- d) Carta Perbatuan – Fail induk, jawatankuasa(berkenaan) dan zon;
- e) Minit Mesyuarat – Fail induk, jawatankuasa(berkenaan) dan zon;
- f) Gambar Aktiviti-Aktiviti 5S;
- g) Gambar Sebelum dan Selepas – Fail Induk dan Zon; dan
- h) 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 sentiasa boleh digunakan dengan selamat;
- 9.1.2 Peralatan pejabat sentiasa bersih dan disusun supaya kelihatan kemas; dan

- 9.1.3 Pastikan lampu dan plug elektrik sentiasa berfungsi dan dilabelkan mengikut kesesuaian.

## 9.2 Susun Atur Peralatan Pejabat

- 9.2.1 Semua perabot dan peralatan pejabat tersusun kemas, berkeadaan baik serta tidak mengancam 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; dan
- 9.2.3 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:-
- i. Tetulang *ring file* mengandungi:
    - Singkatan nama UPM, Pejabat Bursar, bahagian, seksyen;
    - Nombor fail;
    - Tajuk fail;
    - Nombor susunan fail
  - ii. Muka depan *ring file* mengandungi:
    - Logo;
    - Tajuk;
    - Nama unit atau cawangan;
  - iii. 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 mengancam 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 Dinding yang kotor akibat kesan tampalan dibersihkan sebaiknya;
- 9.4.4 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);
- 9.4.5 Hiasan seperti lanskap berkonsepkan *water features* dan akuarium dalam ruang pejabat tidak digalakkan (jika digunakan ianya perlu penyelenggaraan dan berfungsi dengan baik);
- 9.4.6 Pastikan semua hiasan yang dibuat tidak berdebu, tidak kotor dan sentiasa berada dalam keadaan baik supaya tidak mencacatkan pemandangan; dan
- 9.4.7 Susunan hiasan sentiasa kemas, tersusun, menyenangkan pergerakan, dan tidak mengancam keselamatan pekerja.

## 9.5 Tanda Arah/Petunjuk/Peringatan

- 9.5.1 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;
- 9.5.2 Tanda nama pegawai perlu diletakkan pada setiap *partition* dan bilik pegawai; dan
- 9.5.3 Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai.

## 9.6 Ruang Kerja Terperingkat

- 9.6.1 Ruang kerja terperingkat ini merangkumi Bilik *Server* dan Kawasan Kerja Larangan;
- 9.6.2 Kawasan bilik ini perlu sentiasa kemas, tersusun, bersih, tidak berdebu dan selesa;
- 9.6.3 Sistem pengurusan ruang 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**

- 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 jenis dokumen dan meletakkan indeks;
- 9.7.3 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;
- 9.7.4 Fail perlu disusun semula di tempat asal selepas digunakan sebelum tamat waktu bekerja;
- 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 Pekerja dilarang makan, minum dan merokok di dalam bilik fail;
- 9.7.8 Tangga, troli dan kerusi hendaklah diletakkan di tempat yang selamat dan diparkirkan; dan
- 9.7.9 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik fail (Nama pegawai dan nombor telefon).

## **9.8 Ruang Kaunter**

- 9.8.1 Memastikan peralatan pejabat dan kemudahan yang disediakan sentiasa berkeadaan baik dan boleh digunakan dengan selamat;
- 9.8.2 Persekitaran kaunter sentiasa 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 oleh orang ramai;

- 9.8.4 Maklumat korporat 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.

## **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 surat (jika ada) dan dilabelkan;
- 10.2.2 Dibenarkan satu sudut mini untuk tapak hiasan (*optional*);
- 10.2.3 Terdapat telefon dan buku direktori (*optional*);
- 10.2.4 Fail-fail aktif/diari/organizer hendaklah disusun dengan kemas dan teratur pada setiap masa;
- 10.2.5 Fail disusun mengikut nombor siri/indeks yang ditetapkan; dan
- 10.2.6 *Rubber stamp* yang aktif dilabelkan dan disenaraikan (tidak termasuk *self-ink rubber stamp*)

### **10.3 Meja (Di bawah/Tepi meja)**

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

## 10.4 Laci Meja / Almari

10.4.1 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

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

10.4.3 Pegawai hendaklah patuh kepada laci yang telah dilabel iaitu barang yang berkaitan dengan urusan rasmi dan barang peribadi tidak boleh bercampur; dan

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

## 10.5 Dinding/*partition/ workstation* pegawai

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

- i. Tanda Nama Penuh;
- ii. Jawatan;

10.5.2 Segala dokumen yang dipamerkan hendaklah tersusun kemas dan teratur;

- 10.5.3 Dibenarkan satu sudut mini di *partition (optional)* untuk hiasan; dan
- 10.5.4 Status pergerakan pegawai (sekiranya perlu) dipamerkan di hadapan *partition*.

## **10.6 Kerusi**

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

## **10.7 Komputer dan pencetak**

- 10.7.1 Komputer serta peralatan ICT yang berkaitan hendaklah sentiasa tidak berhabuk dan sedia untuk diguna;
- 10.7.2 Komputer disusun mengikut kesesuaian pegawai dan mematuhi ciri-ciri keselamatan contohnya skrin monitor tidak dapat dilihat secara terus atau membelakangkan pintu masuk;
- 10.7.3 Pastikan komputer ditutup sebelum pulang (*shut down*);
- 10.7.4 Printer dan scanner haruslah tidak berhabuk dan boleh digunakan; dan

## **10.8 Sistem fail**

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

## **10.9 Bilik Pegawai**

- 10.9.1 Semua perkara yang dinyatakan di atas (untuk *workstation*) 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 dan memastikan tiada habuk yang terperangkap.

## **10.10 Pelabelan Dan Pemakiran (*Parking Lot*)**

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

# **11. BAHAGIAN PENGELUARAN / TEMPAT MESIN PHOTOSTAT**

## **11.1 Bilik Pencetakan/Dokumentasi**

- 11.1.1 Pastikan lantai bilik sentiasa bersih, tidak berdebu, tidak terdapat lubang, rekahan atau sebarang kecacatan lantai;
- 11.1.2 Peralatan sentiasa 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 boleh dilabelkan dengan nama alatan dan disimpan di tempat pemakiran atau almari yang telah disediakan supaya mudah diperolehi dan disimpan semula; dan
- 11.1.4 Penggunaan label yang sesuai untuk membezakan aktiviti/ barangan/perkhidmatan (Contoh: label barang siap, barang dalam proses, rosak, pelupusan dan lain-lain).

## **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 mesin.

## **12. STOR**

### **12.1 Pintu Stor**

Pintu stor hendaklah mempunyai perkara-perkara seperti berikut :

- i. Tanda amaran **“DILARANG MASUK”** dipamerkan dengan jelas; dan
- ii. Jadual waktu pengeluaran - dipamerkan di luar stor.

### **12.2 Dalam Stor**

- 12.2.1 Pastikan stor sentiasa bersih, tidak berdebu dan tersusun kemas;
- 12.2.2 Terdapat tanda/label/abjad bersesuaian bagi tiap-tiap bahan/ komponen barangan (mengikut tatacara pengurusan stor);
- 12.2.3 Mempunyai sistem rekod yang sesuai untuk merekod barang tersebut diambil/dicapai/dicari;
- 12.2.4 Tidak terdapat sampah/sisa/bahan tidak diperlukan berada di dalam stor;
- 12.2.5 Peralatan sokongan pengurusan stor dalam keadaan baik dan berfungsi (contoh: tangga dan troli);

- 12.2.6 Boleh menggunakan unsur-unsur kreativiti (tertakluk kepada peraturan dan garis panduan) dalam pengurusan, penjagaan dan penyelenggaraan stor tetapi melambangkan imej korporat; dan
- 12.2.7 Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai.

### **12.3 Simpanan Barang Stor**

- 12.3.1 Barang-barang disusun dengan teratur supaya tidak menghalang kerja-kerja pemunggaan dan laluan kakitangan stor;
- 12.3.2 Barang-barang disusun mengikut pengeluaran secara Masuk Dulu Keluar Dulu /*First In First Out* (MDKD/FIFO);
- 12.3.3 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.
- 12.3.4 Stok yang asalnya berada di dalam bekas, kotak, tin, peti dan sebagainya hendaklah kekal penyimpanannya dan hendaklah dilabel untuk mudah dilihat;
- 12.3.5 Setiap bekas hendaklah mengandungi satu jenis stok barang yang sama;
- 12.3.6 Bagi barang-barang yang tercerai hendaklah diletakkan di dalam bekas yang berukuran bersesuaian dan tidak boleh dibungkus tetapi hendaklah disusun dengan kemas;
- 12.3.7 Pastikan bahan-bahan yang rosak tidak bercampur dengan bahan yang masih boleh digunakan;
- 12.3.8 Barang-barang berharga dan menarik hendaklah disimpan di tempat yang selamat dan dikawal oleh pegawai yang bertanggungjawab;

12.3.9 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

12.3.10 Kad petak (*bin card*) mestilah berada bersama-sama dengan barang.

## 12.4 Simpanan Barang *Toxic*

12.4.1 Barang *toxic* perlu disusun dengan kemas dan teratur mengikut kawasan/garisan pemisah yang telah ditetapkan dan perlu dilabel;

12.4.2 Peralatan seperti rak/pallet/alatan sokongan lain untuk kegunaan simpanan barangan *toxic* perlu digunakan dengan sebaiknya;

12.4.3 Tiada barangan lama yang sudah rosak, luput jangka hayat dan tidak digunakan lagi;

12.4.4 Peralatan yang digunakan untuk mengangkat atau menyimpan barang *toxic* berkeadaan baik;

12.4.5 Mempunyai tanda arah/label/abjad bagi setiap barangan siap;

12.4.6 Sistem susunan yang berkesan dan terdapat rekod pengeluaran; dan

12.4.7 Tanda arah, petunjuk dan peringatan perlu diletakkan di tempat yang strategik serta mudah dilihat oleh orang ramai.

## 12.5 Keselamatan dan Kebersihan Stor

12.5.1 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.

12.5.2 Sistem Pencegahan Kebakaran (*contoh: system water sprinkler dan hose reel*);

12.5.3 Pencahayaan yang mencukupi;

12.5.4 Tanda amaran seperti **“DILARANG MEROKOK”** dan **“MUDAH TERBAKAR”** dipamerkan dengan jelas; dan

12.5.5 Tangga dan troli hendaklah diletakkan di tempat mudah dicapai dan berparkir.



## 13. TEMPAT UMUM

Ruang Umum termasuk Bilik Mesyuarat, Pantri, 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.

### 13.1 Bilik Mesyuarat/Bilik Bincang

Pastikan Bilik Mesyuarat/Bilik Bincang berada dalam keadaan berikut:

- 13.1.1 Sentiasa memastikan lantai bersih, tidak berdebu dan tiada kekotoran;
- 13.1.2 Peralatan/kemudahan dalam keadaan sempurna dan boleh digunakan dengan baik;
- 13.1.3 Pastikan peralatan/kemudahan sentiasa bersih, tidak berhabuk dan disusun kemas ketika tidak digunakan;
- 13.1.4 Peralatan mempunyai sistem inventori dan penyelenggaraan;
- 13.1.5 Maklumat berkaitan mesyuarat hendaklah dipamerkan di pintu masuk bilik mesyuarat. Contoh: Penggunaan papan tanda (*slot in board*);
- 13.1.6 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);
- 13.1.7 *White board* (papan putih) hendaklah dibersihkan selepas mesyuarat selesai;
- 13.1.8 Pastikan pemadam dan *marker* pen berwarna merah, biru dan hitam diletakkan di tempat yang disediakan;
- 13.1.9 Jam dinding perlu diletak di tempat yang sesuai;
- 13.1.10 Pastikan barang-barang elektronik seperti LCD Projektor, mikrofon dan *power supply* ditutup sebelum meninggalkan bilik mesyuarat.
- 13.1.11 Makanan berat (contoh: makanan berkuah) hendaklah dielakkan;
- 13.1.12 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan bilik mesyuarat/bilik bincang (nama pegawai dan nombor telefon); dan
- 13.1.13 Etika penggunaan bilik mesyuarat perlu disediakan dan diletakkan di lokasi yang bersesuaian

## 13.2 Pantri

- 13.2.1 Lantai sentiasa bersih, kering dan tidak berbau;
- 13.2.2 Semua peralatan/perabot dan perkakas disusun kemas dan teratur setelah digunakan.
- 13.2.3 Kabinet/rak dilabelkan dengan nama perkakas di luar pintu dengan seragam (mengikut kesesuaian/*optional*);
- 13.2.4 Tiada pinggan mangkuk/cawan/gelas diletak di atas meja dan sinki selepas digunakan;
- 13.2.5 Pinggan/mangkuk yang masih basah hendaklah dilap dan disusun dengan teratur di dalam kabinet/rak;
- 13.2.6 Kain lap yang kotor dicuci dan disangkut kemas;
- 13.2.7 Pastikan sinki bersih, tidak tersumbat dan tiada sisa makanan;
- 13.2.8 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*);
- 13.2.9 Tong sampah disediakan dan ditutup supaya tidak berbau;
- 13.2.10 Pantri hendaklah sentiasa bersih, kemas, tersusun dan bebas daripada sebarang serangga, makhluk perosak, kekotoran dan bau yang tidak menyenangkan;
- 13.2.11 Penggunaan pewangi udara digalakkan bagi menghindarkan bau yang tidak menyenangkan;
- 13.2.12 Pastikan lampu dan pintu ditutup setelah digunakan;
- 13.2.13 Menyediakan satu sudut informatif untuk mempamerkan jadual tugasan, peraturan, pemberitahuan ataupun apa-apa arahan yang berkaitan;
- 13.2.14 Dilarang merokok di dalam pantri; dan
- 13.2.15 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan pantri (nama pegawai dan nombor telefon).

### 13.3 Tandas

- 13.3.1 Permukaan lantai sentiasa bersih dan kering;
- 13.3.2 Senarai peralatan, kelengkapan yang perlu ada dalam bilik air:
  - i. Bekas sampah;
  - ii. *Sanitary bin* (untuk bilik air wanita);
  - iii. Mesin penyembur pewangi;
  - iv. Sabun; dan
  - v. Kertas tisu.
- 13.3.3 Permukaan dinding keseluruhannya bersih termasuk dinding *tiles* dan pintu utama;
- 13.3.4 Keadaan siling yang sempurna, tiada kebocoran dan tidak bersawang;
- 13.3.5 Semua lampu berfungsi dengan baik;
- 13.3.6 Pintu-pintu tandas berfungsi dengan sempurna lengkap dengan penyelak, penyangkut seluar dan kelihatan bersih;
- 13.3.7 Mangkuk tandas berkeadaan sempurna dan boleh digunakan dengan selamat; serta lengkap dengan pelapik serta *flushing system* berfungsi dengan sempurna
- 13.3.8 *Urinal bowl* berkeadaan bersih dan *flushing system* berfungsi dengan sempurna;
- 13.3.9 Sinki berkeadaan bersih, tidak tersumbat dan paip air berfungsi dengan sempurna;
- 13.3.10 Meja sinki dan cermin muka berkeadaan bersih dan kering;
- 13.3.11 Tempat mengambil wuduk hendaklah bersih dan semua paip air berfungsi dengan baik;
- 13.3.12 Bekas sabun berfungsi dengan sempurna dan sentiasa ada sabun;
- 13.3.13 Tisu sentiasa ada di dalam tandas;
- 13.3.14 Digalakkan menggunakan kreativiti untuk menceriakan tandas;
- 13.3.15 Senarai semak kerja-kerja penyelenggaraan pembersihan dilekatkan di dalam bilik air;
- 13.3.16 Persekitaran tidak berbau yang kurang menyenangkan; dan
- 13.3.17 Pegawai bertanggungjawab (pemunya/*ownership*) perlulah dilantik bagi menguruskan kebersihan tandas (nama pegawai dan nombor telefon).

## **13.4 Laluan Utama/ Laluan Awam**

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

## **13.5 Lobi Utama**

- 13.5.1 Semua peralatan di lobi utama sentiasa disusun kemas dan berkeadaan baik;
- 13.5.2 Laluan-laluan umum bersih dan tidak dihalang dengan sebarang halangan seperti barang/peralatan yang boleh mengganggu laluan umum; dan
- 13.5.3 Maklumat seperti pelan strategik/visi/misi/piagam pelanggan dan lain-lain sentiasa dikemaskini dan dipaparkan di tempat yang mudah dilihat.

## **13.6 Kaunter Khidmat Pelanggan Dan Ruang Menunggu**

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

## **14. KAWASAN PERSEKITARAN JABATAN**

### **14.1 Papan Tanda Jabatan/PapanTanda Arah/Petunjuk**

- 14.1.1 Papan tanda jabatan, papan tanda arah/ petunjuk hendaklah diletakkan di lokasi penting iaitu bilik *admin*, bilik Setiausaha, 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 Berkonsepskan 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 sentiasa 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; dan
- 14.2.4 Penggunaan kreativiti mempamerkan bahan tersebut adalah digalakkan supaya dapat menarik perhatian pelanggan.

## **15. KEUPAYAAN SUMBER MANUSIA**

### **15.1 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.

### **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 dan berinisiatif.

## 16. 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 Pejabat Bursar (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. Prosedur dan latihan pengungsian bangunan (*fire-drill*) hendaklah dilaksanakan sebagaimana Arahan Keselamatan; dan
- j. Peruntukan Arahan Keselamatan dipatuhi sepenuhnya.

## **17. PENUTUP**

Dengan adanya garis panduan ini diharap dapat membantu warga Pejabat Bursar dalam melaksanakan pengurusan persekitaran yang berkualiti melalui Amalan 5S dan membudayakannya secara berterusan sehingga menjadi amalan di Pejabat Bursar.

## LAMPIRAN

LAMPIRAN A : BORANG AUDIT DALAMAN AMALAN PERSEKITARAN BERKUALITI PEJABAT  
BURSAR UPM