



## NOTIS

### **SIASATAN AWAM BERKAITAN CADANGAN BAHARU PIAWAI WAJIB UNTUK KUALITI PERKHIDMATAN (MANDATORY STANDARD FOR QUALITY OF SERVICE; MSQoS) BAGI PERKHIDMATAN PELANGGAN**

- Maklum balas bagi MSQoS berkaitan Perkhidmatan Pelanggan
- Penyerahan maklum balas sebelum atau selewat-lewatnya 4 Jun 2021 (12:00 tengah hari, Jumaat)

**CYBERJAYA, 8 April 2021** – Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) akan memulakan siasatan awam berkaitan cadangan baharu Piawai Wajib Untuk Kualiti Perkhidmatan (Mandatory Standard For Quality Of Service; MSQoS) bagi Perkhidmatan Pelanggan mulai 8 April 2021 hingga 4 Jun 2021.

Kepentingan perlindungan pelanggan amat diutamakan oleh MCMC bagi penggunaan perkhidmatan telekomunikasi di bawah kawal selia MCMC. MSQoS adalah salah satu instrumen kawal selia utama yang diwujudkan untuk melindungi pengguna di Malaysia daripada segi kualiti perkhidmatan. MCMC memantau dan mengawal selia pelaksanaan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh semua penyedia perkhidmatan yang relevan dan tindakan penguatkuasaan akan diambil terhadap pelanggaran mana-mana piawai yang ditetapkan.

Piawai bagi perkhidmatan pelanggan terdapat dalam setiap MSQoS sedia ada adalah untuk Perkhidmatan Selular Awam, Jalur Lebar Tanpa Wayar dan Jalur Lebar Talian Tetap. MCMC mengambil maklum kebanyakan penyedia perkhidmatan kini menyediakan gabungan Perkhidmatan Selular Awam, Jalur Lebar Tanpa Wayar dan Jalur Lebar Talian Tetap.

Pengguna sering tidak dapat membezakan antara perkhidmatan mudah alih dan tetap dalam menilai prestasi perkhidmatan pelanggan seperti aduan dan pengendalian panggilan. Dalam hal ini, MCMC bercadang untuk mewujudkan instrumen yang berasingan bagi menetapkan kualiti piawai minima untuk perkhidmatan pelanggan yang wajib ke atas semua penyedia perkhidmatan.

MCMC menjemput industri, orang awam dan pihak yang berkepentingan untuk memberikan komen bertulis mengenai soalan dan isu yang dikemukakan dalam Kertas Siasatan Awam. MCMC ingin mendapatkan maklum balas mengenai piawai yang dicadangkan untuk skop baharu perkhidmatan pelanggan seperti berikut:

- i. Pengurusan aduan
- ii. Respons perkhidmatan pelanggan
- iii. Pelaksanaan perkhidmatan ("*fulfilment*")
- iv. Makluman/maklumat

Responden adalah digalakkan untuk memberi pendapat bersama ulasan dan di mana perlu, mengemukakan hujah sokongan atau sumber rujukan bagi menyokong pendapat tersebut. Siasatan Awam ini akan berakhir pada **12:00 tengah hari, 4 Jun 2021**.

MCMC berhak menggunakan sebahagian atau keseluruhan maklumat yang diserahkan untuk tatapan umum.

Untuk maklumat lebih lanjut mengenai Siasatan Awam Standard Mandatori Kualiti Perkhidmatan baharu berkaitan Perkhidmatan Pelanggan, sila hubungi :

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia  
MCMC Tower 1, Jalan Impact, Cyber 6  
63000 Cyberjaya  
Selangor Darul Ehsan

Perhatian : Jabatan Kawal Selia Komunikasi dan Pos  
atau e-mel: [gqs.admin@mcmc.gov.my](mailto:gqs.admin@mcmc.gov.my)

**[www.mcmc.gov.my](http://www.mcmc.gov.my)**