



Siaran Akhbar

MCMC MENJEMPUT PIHAK BERKEPENTINGAN UNTUK TERLIBAT DALAM SIASATAN AWAM BERKAITAN CADANGAN KAJIAN SEMULA PIAWAI WAJIB UNTUK KUALITI PERKHIDMATAN (MANDATORY STANDARD FOR QUALITY OF SERVICE; MSQoS) INDUSTRI TELEKOMUNIKASI

- Sebanyak EMPAT (4) kategori MSQoS terlibat dalam kajian semula merangkumi Perkhidmatan Pelanggan, Jalur Lebar Tanpa Wayar, Jalur Lebar Talian Tetap dan Perkhidmatan Selular Awam.
- Cadangan MSQoS yang baharu boleh disemak dan diulas menerusi laman sesawang www.mcmc.gov.my mulai 8 April 2021 hingga 4 Jun 2021.

CYBERJAYA, 8 April 2021 --- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) berpandangan MSQoS baharu dengan piawaian minima yang lebih tinggi perlu diperkenalkan bagi menyesuaikan dengan perkembangan teknologi terkini, kehendak pelanggan dan hala tuju strategik negara ke arah pembangunan masa hadapan mengikut acuan Rangka Tindakan Ekonomi Digital Malaysia dan Inisiatif MyDigital.

Sehubungan itu, MCMC telah mengeluarkan notis Siasatan Awam mengikut Seksyen 61 Akta Komunikasi dan Multimedia (AKM) 1998 untuk mengkaji semula **TIGA (3)** MSQoS sedia ada berkaitan perkhidmatan telekomunikasi dan memperkenalkan **SATU (1)** MSQoS baharu berkaitan Perkhidmatan Pelanggan oleh syarikat-syarikat telekomunikasi. Siasatan Awam ini bertujuan mengumpulkan pandangan orang ramai dan semua pihak berkepentingan tentang cadangan piawaian baharu berkaitan perkhidmatan-perkhidmatan terbabit bagi menggantikan MSQoS sedia ada.

MSQoS yang terlibat dalam Siasatan Awam ini ialah seperti berikut:-

- MSQoS Perkhidmatan Pelanggan (baharu)
- MSQoS Jalur Lebar Tanpa Wayar
- MSQoS Jalur Lebar Talian Tetap
- MSQoS Perkhidmatan Selular Awam

MSQoS merupakan dokumen kawal selia di bawah AKM 1998 yang menetapkan kualiti minimum yang perlu dipatuhi oleh syarikat-syarikat yang menjalankan perkhidmatan telekomunikasi. Antara syarat-syarat yang disemak semula ialah tempoh penyelesaian aduan dan respons perkhidmatan pelanggan, notifikasi/maklumat kepada pelanggan berkenaan gangguan perkhidmatan, kelajuan rangkaian, keciciran data dan kelengahan rangkaian. Kegagalan mematuhi MSQoS yang telah diwartakan boleh mengakibatkan syarikat telekomunikasi yang terbabit didenda di bawah Seksyen 242 AKM 1998.

Orang ramai dan pihak-pihak berkepentingan boleh menyemak semua cadangan MSQoS yang bakal diperkenalkan dan memberi ulasan masing-masing selepas membaca notis dan dokumen MSQoS berkaitan melalui pautan di laman sesawang rasmi www.mcmc.gov.my, bermula 8 April 2021 hingga jam 12 tengah hari, 4 Jun 2021. Semua ulasan akan dipertimbangkan untuk menyokong atau meminda cadangan MSQoS tersebut.

JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT MCMC

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia | Malaysian Communications and Multimedia Commission
MCMC Tower 1, Jalan Impact, Cyber 6, 63000 Cyberjaya, Selangor MALAYSIA
T: +60 3 86 88 80 00 | F: +60 3 86 88 10 00 | E: scd@mcmc.gov.my | W: www.mcmc.gov.my

