

Laporan Tahunan
2011



TELEKOM MALAYSIA BERHAD 1108742-PI



PERSPEKTIF



- 4 Visi, Misi, Lagu Kristal, Nilai-nilai Kristal
- 5 Fakta Sekilas Pandang
- 8 Penyata Pengerusi
- 12 Penyata Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan
- 19 Maklumat Penting Kewangan Kumpulan
- 21 Ringkasan Penyata Kedudukan Kewangan & Analisis Segmen Kumpulan
- 23 Prestasi Kewangan Suku Tahunan Kumpulan
- 24 Hubungan Dengan Pelabur
- 27 Prestasi Saham
- 29 Kalendar Kewangan

PROFIL KORPORAT



- 32 Profil Korporat
- 34 Pencapaian Sepanjang Dua Abad
- 38 Pencapaian-pencapaian Media Sepanjang Tahun 2011
- 40 2011 Acara-Acara Korporat
- 44 Anugerah & Pengiktirafan
- 46 Anugerah-Anugerah Yang Pernah Dimenangi
- 52 Maklumat Korporat
- 54 Struktur Korporat Kumpulan
- 55 Struktur Organisasi Kumpulan

ULASAN PRESTASI



- 58 Ulasan Kewangan Kumpulan
- 63 Penyata Nilai Ditambah
- 64 Pengagihan Nilai Ditambah
- 65 Produk Dan Perkhidmatan Kumpulan TM

KEPIMPINAN & AKAUNTABILITI



- 68 Lembaga Pengarah
- 70 Profil Lembaga
- 78 Barisan Kepimpinan Kumpulan
- 80 Profil Jawatankuasa Pengurusan
- 84 Penyata Tadbir Urus Korporat
- 104 Penyata Lembaga Pengarah Ke Atas Kawalan Dalam
- 110 Laporan Jawatankuasa Audit
- 116 Penyata Audit Dalam
- 120 Laporan Jawatankuasa Risiko Lembaga
- 125 Maklumat Pematuhan Tambahan
- 128 Inisiatif APDP
- 129 Integriti Korporat

ULASAN PERNIAGAAN & FUNGSI



- 134 **Perniagaan Retail (Runcit)**
 - 134 Pengguna
 - 136 Perusahaan Kecil Dan Sederhana (PKS)
 - 138 Perusahaan
 - 140 Kerajaan
 - 142 Perniagaan Wholesale (Borong)
 - 145 Perniagaan Global
- 149 **Fungsi Perniagaan**
 - 149 Perniagaan Sokongan
 - 155 New Media (Media Baru)
 - 158 HSBB Kini dan Masa Hadapan
 - 162 Rencana Pilihan: Ke Arah Pertukaran Kandungan & Maklumat
 - 166 Antarabangsa & Domestik Infrastruktur & Rangkaian Gentian Optik Utama
 - 168 Liputan TM Seluruh Dunia
 - 170 Sektor Telekomunikasi: Tinjauan & Pandangan

INISIATIF-INISIATIF UTAMA



- 176 Menyatukan Semangat Kami Bagi Penyampaian Perkhidmatan Pelanggan yang Lebih Baik
- 181 Membina Sebuah Negara Berasaskan Pengetahuan
- 183 *Teaming With Passion* (Semangat Berpasukan) – Memanfaatkan Penggemblengan Tenaga 1TM
- 186 Rencana Pilihan: Team Malaysia
- 188 Membina Keupayaan menerusi Pembelajaran dan Pembangunan
- 190 Keselamatan, Kesihatan Pekerjaan dan Alam Sekitar (OSHE)
- 194 Tanggungjawab Korporat

PENYATA KEWANGAN



- 204 Penyata Kewangan

MAKLUMAT LAIN

- 346 Perangkaan Pegangan Saham
- 347 Senarai 30 Pemegang Saham Teratas
- 349 Modal Saham Dibenarkan dan Diterbitkan
- 351 Nilai Buku Bersih Tanah & Bangunan
- 352 Penggunaan Hartanah
- 353 Direktori Kumpulan
- 360 Glosari
- 364 Notis Mesyuarat Agung Tahunan
- 366 Penyata Mengiringi Notis Mesyuarat Agung Tahunan
 - Borang Proksi



SEMANGAT

- **Semangat** ditakrifkan dalam pelbagai bentuk perasaan yang mendalam, idea, falsafah dan kepercayaan. Merangkumi kasih sayang, cita-cita, inspirasi, keyakinan dan banyak lagi, semangat merupakan pemangkin untuk kita mara ke hadapan, melonjak tinggi dan melangkaui batasan diri – **ke arah matlamat dan impian kami serta berhubung dengan yang lain seperti kami.**
- Semangat mendorong kami untuk mengejar kecemerlangan, membina penyelesaian, meneroka kemungkinan, merintis haluan dan merealisasikan visi kami. **Justeru itu, semangat merupakan komponen utama yang memacu kami dan TM.** Ini merupakan satu landasan yang kukuh untuk kami membentuk penyelesaian ke arah perubahan positif dalam gaya hidup dan pengaruh kami kepada yang lain.
- Semangat membentuk idea dan bakat, terutamanya, **suara kami.** Luahan kata-kata dan ekspresi kami dilahirkan dan didengari oleh yang lain. **Ini menjurus kepada hubungan, komunikasi, kolaborasi dan merintis kemungkinan.** Ungkapan kami digubah menjadi tindakan yang membawa kepada penyelesaian. Inilah yang menggariskan falsafah TM.
- Semangat adalah bukti bahawa sebarang keputusan dan tindakan kita boleh membawa kepada jangkauan yang lebih meluas dan tanggungjawab kita bersama adalah untuk membuat pilihan yang tepat dan mengambil langkah yang betul. **Semangat adalah keyakinan tentang perlunya untuk bersatu dan kesedaran bahawa masa hadapan juga terletak di tangan kita.**

Mesyuarat Agung Tahunan^{Ke27}

TARIKH 8 Mei 2012, Selasa
WAKTU 10.00 pagi
TEMPAT Dewan Kristal, Pusat Konvensyen TM, Menara TM, Jalan Pantai Baharu, 50672 Kuala Lumpur, Malaysia



Meningkatkan kejayaan ke
tahap lebih tinggi dengan



Sejajar dengan kedudukan sebagai Peneraju Komunikasi Generasi Baru Malaysia, kami telah memperkenalkan dan melaksanakan Program Peningkatan Prestasi (PIP 2.0) bagi memenuhi keperluan pelanggan-pelanggan kami melalui inovasi yang berterusan dan kecemerlangan pelaksanaan.

Empat Teras Utama PIP 2.0:

BERORIENTASIKAN PELANGGAN

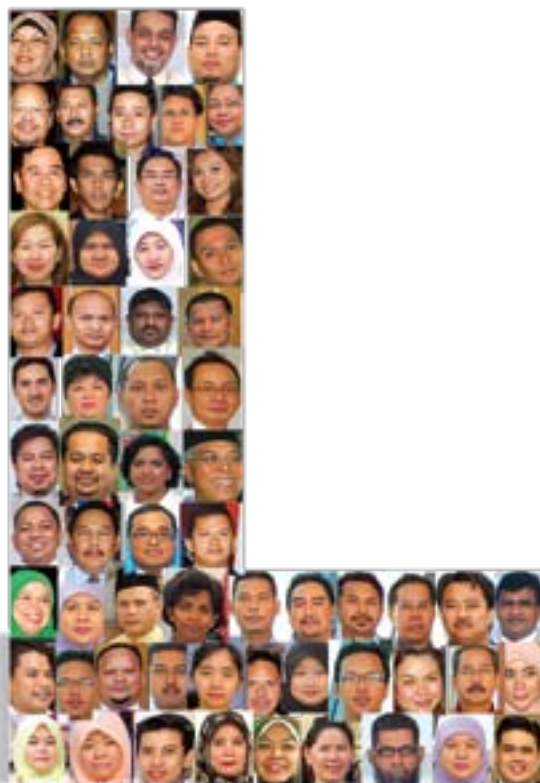
dan Peningkatan Kualiti

Kami sentiasa mara melangkaui sempadan untuk terus berada di hadapan dalam industri ini. Dengan memberi fokus terhadap kepuasan pelanggan, kami dapat meningkatkan kualiti pengalaman bagi pelanggan-pelanggan yang dihargai di setiap pusat transaksi pelanggan.

PEMIKIRAN SATU SYARIKAT

dengan Berorientasikan Pelaksanaan

Dengan peralihan modal insan yang menyeluruh ke arah perkembangan Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB), kami bersedia berfungsi sebagai organisasi yang menumpukan kepada peningkatan pembangunan kemahiran agar dapat memberikan perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggan-pelanggan kami.



KECEMERLANGAN

Operasi Dan Produktiviti Modal

Dengan meningkatkan kecekapan operasi dan kos, kami dapat mengoptimumkan pelaburan perbelanjaan modal (CAPEX) seiring dengan peningkatan kecekapan pengurusan modal kami.

KEPIMPINAN

Melalui Inovasi Dan Kecemerlangan Komersil

Strategi pengurusan kami dibezakan melalui kecemerlangan komersil dan inovasi yang tertumpu kepada pertumbuhan perniagaan dan pelanggan dengan mempertingkatkan cadangan nilai dan keberkesanan jualan.

VISI

“Untuk menjadi peneraju komunikasi generasi baru Malaysia yang memenuhi keperluan pelanggan menerusi inovasi dan kecemerlangan pelaksanaan”

MISI

Untuk mencapai visi kami, kami telah menggariskan perkara-perkara berikut:

- Mencapai kecemerlangan khidmat pelanggan dan kecekapan operasi
- Mempertingkatkan gaya hidup dan pengalaman pelanggan dengan menyediakan perkhidmatan-perkhidmatan generasi akan datang yang inovatif
- Mempertingkatkan prestasi perniagaan para pelanggan kami dengan menyediakan penyelesaian maklumat dan komunikasi yang bernilai tinggi
- Memberi nilai kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan merangsang nilai pemegang saham dan menyokong pertumbuhan serta pembangunan Malaysia

Lagu Kristal

Mesti komited pada pelanggan
Dan berusaha sehabis upaya
Tunjukkan kesefahaman tinggi
Berkikiran terbuka sepanjang masa

Jujur ikhlas dan dipercayai
Pada rakan, teman dan semua
Amalkan hormat dan menghormati
Bekerja penuh dengan dedikasi

Korus:
Mari kita melangkah bersatu
Sajikanlah perkhidmatan bermutu
Merempuh segala cabaran
Pasti kita unggul selalu

TM terus maju jaya
Di bawah kepimpinan berwibawa
Dan dengan kesefahaman waja
TM kebanggaan negara

Nilai-nilai Kristal

1. Komitmen Menyeluruh terhadap Pelanggan
2. Kewibawaan Tanpa Kompromi
3. Hormat & Prihatin





FAKTA SEKILAS PANDANG

Penyedia Jalur Lebar Nombor **1** di Malaysia

1.92 juta pelanggan jalur lebar

RM9,150.7 juta hasil
pertumbuhan sebanyak 4.1% berbanding RM8,791.0
pada tahun 2010

60.1% jumlah pulangan pemegang saham
(TRS) untuk tempoh 12 bulan pada
tahun 2011, 153.9% sejak pelaksanaan
pengasingan pada tahun 2008

1.16 juta
premis sedia dipasang untuk pelaksanaan
jalur lebar berkelajuan tinggi berbanding
780,000 pada tahun 2010

236,501 pelanggan *UniFi* dengan kadar
langganan lebih daripada 20.0%

26,667 anggota
Aset terpenting TM

MENARA
 memimpin
 Bertim
 bangsa
 rasa
 DIKINI
 FAK
 TA
 FLEK
 SIBEL
 KEKUATAN
 Dihormati
 MEMBURU
 KECERDASAN
 kecemer
 Lang
 UNGGUL
 amanah
 ABIJAK
 Tersendiri
 BERANI
 DIPERCAYAI

PERSPEKTIF

- 8 Penyata Pengerusi
- 12 Penyata Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan
- 19 Maklumat Penting Kewangan Kumpulan
- 21 Ringkasan Penyata Kedudukan Kewangan & Analisis Segmen Kumpulan
- 23 Prestasi Kewangan Suku Tahunan Kumpulan
- 24 Hubungan Dengan Pelabur
- 27 Prestasi Saham
- 29 Kalendar Kewangan

Pencapaian
Aspirasi
Pre
Rum
WAW

SEMANGAT ialah... menilai diri dari sudut berbeza

estasi TINJAUAN
milisi
ASAN
45an



Memacu Transformasi

Para Pemegang Saham,

“ Tahun 2011 merupakan tahun yang mengagumkan bagi TM kerana pada tahun ini kami telah menempa pelbagai kejayaan yang membanggakan. Namun bagi saya, tiada yang lebih penting daripada pengiktirafan kukuh terhadap kedudukan kami sebagai warga korporat contoh yang dibina atas landasan tadbir urus, ketelusan dan integriti. Kami sentiasa berusaha ke arah prestasi tinggi kerana kesannya kepada pihak berkepentingan. Usaha ini telah menghasilkan jumlah pulangan pemegang saham sebanyak 153.9% sejak kami menjalani langkah pengasingan pada tahun 2008. Ia turut menyaksikan kita merapatkan lagi jurang digital dan menyumbang kepada kesaksamaan dalam masyarakat. Tahun 2011 juga menyaksikan salah satu pelaksanaan Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB) yang paling berjaya di dunia dan ini juga boleh mempercepatkan pelaksanaan Transformasi Kerajaan dan ekonomi. Malah, lebih dari itu, ia memperkukuhkan lagi penekanan kita ke arah memastikan kualiti produk dan pengalaman pelanggan yang lebih baik. ”





Tidak dinafikan lagi bahawa ia merupakan tahun yang mengujakan bagi TM. Sambil kami merubah lanskap nasional, kami sendiri sedang melalui proses transformasi yang asas. Malah, pada saat ini, kami sedang melalui evolusi untuk memasuki fasa seterusnya dalam perjalanan menjadi sebuah Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat.

MEMASTIKAN NILAI BAGI PEMEGANG SAHAM KAMI

Di peringkat industri juga, tahun 2011 sememangnya menakutkan. Tahun ini dipenuhi dengan kolaborasi dan kerjasama yang lebih meluas selaras dengan persaingan yang lebih hebat, suatu fenomena yang kelihatan di pasaran-pasaran yang lebih maju. Hakikat bahawa industri Malaysia telah memasuki fasa ini adalah suatu perkara yang menggalakkan, kerana ia mencerminkan kematangan kita. TM telah menjalin kolaborasi dengan pelbagai syarikat telekomunikasi dan ICT sepanjang tahun demi mengukuhkan penawaran produk dan perkhidmatan kami. Hasilnya telah memberi manfaat kepada kami, rakan-rakan kongsi kami dan negara. Ini diterjemahkan pula kepada prestasi tahunan kewangan kami yang telah melangkaui semua jangkaan, dan saya berasa amat sukacita untuk membentangkannya.

TM bukan sahaja mencapai ketiga-tiga Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dari segi pertumbuhan hasil, margin pendapatan sebelum faedah, cukai, skor kepuasan pelanggan (EBITDA) dan pengalaman pelanggan yang bertambah baik, malah turut jauh melebihi sasaran. Hasil kami meningkat 4.1% kepada RM9,150.7 juta. Kami mencapai margin EBITDA dinormalisasi pada 33.5%, iaitu lebih tinggi daripada 33.1% pada tahun 2010. Lebih menggalakkan lagi, skor kepuasan pelanggan kami yang melebihi 70, yang diukur oleh indeks TRI*M, mengatasi purata global. Keputusan-keputusan yang positif ini seterusnya telah membawa pertambahan keuntungan selepas cukai dan kepentingan minoriti (PATAMI) yang berjumlah RM1.19 bilion.

Lebih penting lagi, keputusan ini telah membolehkan kami sekali lagi memenuhi komitmen kepada pemegang saham untuk membayar sama ada RM700 juta atau 90.0% daripada PATAMI yang dinormalisasi, yang mana lebih tinggi, dalam bentuk dividen. Bagi tempoh 12 bulan berakhir

Disember 2011, kami menjelaskan pulangan kepada pemegang saham (TRS) berjumlah 60.1%. Sebagaimana yang saya nyatakan di awal laporan ini, sejak pengasingan kami pada tahun 2008, kami telah mencapai TRS sebanyak 153.9%, yang hampir lima kali ganda melebihi pulangan Indeks FBMKLCI sebanyak 32.37% dalam tempoh yang sama. Ini meletakkan kami di tempat kedua tertinggi dari segi jumlah TRS di Malaysia dan pembayaran balik modal yang terbesar sehingga kini.

WARGA KORPORAT CONTOH

TM sentiasa memberi sokongan kepada agenda nasional Kerajaan dan sejak beberapa tahun kebelakangan ini, usaha tersebut telah diperhebatkan. Pada tahun 2010, Kerajaan telah memulakan program transformasi dan pada masa yang sama melancarkan Program Transformasi Ekonomi (ETP) bagi memacu negara menuju status berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020. Sebahagian daripada Program Transformasi Kerajaan (GTP) ini adalah mewujudkan sebuah negara yang lebih terbuka dan telus menerusi usaha Memerangi Rasuah yang menjadi sebahagian daripada Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA). Kami menyokong penuh inisiatif ini dan walaupun kami telah mempunyai Garis Panduan Tadbir Urus Korporat, Kod Etika Perniagaan (CBE) dan juga Etika, Peraturan dan Garis Panduan Perolehan, pada Mei 2011 kami menandatangani Ikrar Integriti Korporat. Kami juga menandatangani Memorandum Persefahaman untuk menjadi Rakan Integriti Institut Integriti Malaysia (IIM) yang menjadikan kami komited untuk merancang, melaksanakan, menjalankan, memantau dan menilai prinsip-prinsip yang terkandung dalam Pelan Integriti Nasional dalam Syarikat. Kami mempertingkatkan lagi komitmen terhadap integriti dengan melancarkan Pakatan Integriti kami sendiri pada 30 Januari 2012. Ini merupakan perjanjian di antara TM dan pembekal-pembekal kami untuk menjauhi rasuah, bersubahat atau sebarang amalan yang melibatkan rasuah.

Untuk memastikan semua anggota kami menyedari komitmen kami dalam hal ini, kami mengendalikan sesi-sesi latihan, kursus induksi dan siri jelajah. Kami juga merupakan GLC pertama yang menyediakan modul e-pembelajaran mengenai CBE, supaya dapat dirujuk oleh anggota dengan mudah.

Dari segi ETP, kami menyumbang secara langsung dan tidak langsung kepada visi Kerajaan mengenai negara maju. Kami sedang membangunkan Platform Perkhidmatan Penghantaran Kandungan (CSDP) yang akan memupuk pertumbuhan pembangun aplikasi dan kandungan kecil dan sederhana. Ini akan menjana pertumbuhan Infrastruktur Komunikasi dan Kandungan negara, salah satu daripada 12 Bidang Ekonomi Utama Negara di bawah ETP, yang dijangka akan merangsang KDNK sebanyak 0.6% dan mencipta 100,000 pekerjaan baru menjelang tahun 2017. Pada masa yang sama, pelaburan besar kami dalam projek HSBB, dalam rangkaian tempatan serta antarabangsa dan pelbagai projek infrastruktur ICT akan meningkatkan tahap kecukupan telekomunikasi di negara ini. Ini pasti akan mempertingkatkan persekitaran perniagaan serta menarik lebih banyak pelaburan asing.

Sememangnya, kami sedang melalui transformasi yang pesat kepada sebuah Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat di mana TM tidak lagi berfungsi sebagai penyedia suara, data dan Internet, tetapi juga memudahkan semua komunikasi yang lalu, dari atau ke Malaysia. Ini akan seterusnya menjana pembentukan ekonomi yang kaya dengan pengetahuan dan berpendapatan tinggi yang dipacu oleh tenaga kerja mahir.

Dalam kami merangsang pertumbuhan ekonomi, kami turut memastikan mereka yang berada di pinggir bandar dan luar bandar tidak ketinggalan. Usaha kami untuk merapatkan jurang digital dipertingkatkan lagi pada tahun 2011 menerusi kolaborasi dengan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) untuk mewujudkan tiga Daerah Digital iaitu – di Pekan, Pahang, Pagoh, Johor, dan Jempol, Negeri Sembilan; dan sebanyak 1,076 Kampung Tanpa Wayar. Saya berasa bangga kerana TM merupakan satu-satunya syarikat telekomunikasi di Malaysia yang mempunyai kehadiran digital di peringkat akar umbi. Saya berasa amat sukacita apabila melawat daerah-daerah dan kampung-kampung ini serta melihat keluarga dengan komputer riba dan mahir IT. Kesediaan yang dipamerkan oleh mereka yang berada di luar bandar untuk menggunakan ICT menunjukkan kita sememangnya berada di landasan yang betul untuk menjadi sebuah negara berasaskan pengetahuan.



TEAMING WITH PASSION (SEMANGAT BERPASUKAN)

Industri telekomunikasi adalah mengenai insan. Ia bererti memahami keperluan insan serta menyediakan produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan ini. Teknologi-teknologi yang kami gunakan semata-mata perantara yang membolehkan insan berhubung, berkomunikasi dan berkolaborasi. Sehubungan dengan itu, TM memberikan banyak penekanan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan dan bagaimana kami menyampaikannya. *UniFi* merupakan satu contoh. Sambutan terhadap *UniFi* pada tahun 2011, hanya setahun selepas ia dilancarkan, adalah sungguh menakjubkan iaitu dari 32,896 pelanggan pada akhir tahun 2010, kami mengakhiri tahun 2011 dengan 236,501 pelanggan. Ini merupakan kadar langganan perkhidmatan HSBB yang terpanas di dunia.

Sebagaimana yang saya nyatakan di atas, kepuasan pelanggan adalah antara KPI utama kami. Anggota barisan hadapan kami sentiasa dilatih agar berorientasikan perkhidmatan dan menawarkan perkhidmatan dengan sepenuh hati, manakala sistem kami sentiasa dipertingkatkan untuk memperbaiki parameter kritikal seperti waktu untuk memasang dan memulihkan perkhidmatan. Saya dengan sukacitanya ingin memaklumkan bahawa semua usaha kami telah membuahkan hasil. Purata waktu bagi TM memasang dan memulihkan perkhidmatan suara, data dan Internet kini menandingi syarikat-syarikat telekomunikasi terkemuka di dunia. Penilaian tinggi yang kami capai bagi indeks kepuasan pelanggan membuktikan bahawa penyampaian perkhidmatan kami adalah betul.

Kejayaan kami setakat ini adalah merupakan sumbangan daripada aset kami yang paling ternilai – warga kerja kami. Kini, kami mempunyai seramai 26,667 anggota yang berkhidmat di seluruh negara. Sungguhpun mencabar bagi memastikan bilangan anggota yang ramai di seluruh negara bekerja ke arah matlamat yang sama, namun saya berani menyatakan kita telah berjaya mencapai matlamat ini. *Program Teaming With Passion* (TWP) yang diperkenalkan pada tahun 2009, telah berjaya menyuntik semangat baru di kalangan anggota. Apabila saya mengunjungi pejabat-pejabat TM di seluruh negara, saya sentiasa bertemu dengan anggota yang penuh bersemangat mengenai tugas yang mereka lakukan dan bersungguh-sungguh untuk berkongsi maklumat tersebut. TWP bukan sahaja menemukan warga kerja TM yang ramai atas satu platform, malah turut mengilhamkan mereka dengan pemikiran juara yang bersemangat untuk menang.

Memandangkan pemikiran ini telah banyak menyumbang kepada kejayaan kami pada tahun 2011, kami telah memilih 'Menyatukan Semangat' (*Uniting with Passion*) sebagai tema Laporan Tahunan ini. Ia adalah bukti yang memberikan kekuatan dalam apa jua yang kami lakukan dan ini dapat dilihat dalam setiap seksyen Laporan ini. Pemikiran sebegini boleh membawa kita jauh. Bersama tenaga kerja yang bertenaga, kami benar-benar berada atas landasan yang betul menuju ke arah transformasi.

TANGGUNGJAWAB KORPORAT

Seperti yang saya nyatakan pada awalnya, salah satu daripada pencapaian penting TM ialah kedudukannya sebagai warga korporat contoh. Ini dilakukan dengan mengimbangi keuntungan dengan tanggungjawab kepada negara dan pihak berkepentingan. TM berpanduan kepada garis panduan tanggungjawab sosial korporat (CSR) yang terkandung dalam ISO2600 dan *Silver Book* yang dihasilkan oleh Jawatankuasa Putrajaya untuk Prestasi Tinggi GLC dan garis panduan oleh Bursa Malaysia untuk syarikat tersenarai. Kami juga amat berbesar hati kerana turut mendapat beberapa pengiktirafan berprestij, terutama sekali menerusi Anugerah Laporan Korporat Tahunan Kebangsaan (NACRA) Kecemerlangan Keseluruhan bagi Laporan Tahunan Paling Cemerlang – Anugerah Platinum pada 2011, dengan Anugerah Perak untuk CSR; dan daripada Persatuan Akauntan Berkanun Bertauliah (ACCA) pula menerima Anugerah Laporan Kemampanan Malaysia (MASRA) sebagai Pemenang – Laporan Prestasi Sosial.

Izinkan saya mengimbas kembali pendekatan TM dalam CR. Selain dari empat dimensi CR iaitu tempat kerja, pasaran, komuniti dan persekitaran; TM telah memecahkan dua dimensi terakhir kepada tiga teras Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) iaitu: Komuniti / Pembangunan Negara, Pendidikan dan Alam Sekitar.

Sebagai sebuah organisasi yang pernah dimiliki sepenuhnya oleh Kerajaan, kami mempunyai kesedaran tentang kewajipan yang mendalam untuk menyokong Kerajaan dalam agenda pembangunan nasional. Saya telah menyebut inisiatif kami untuk merapatkan jurang digital melalui penciptaan Daerah Digital dan Kampung Tanpa Wayar. Ini merupakan usaha-usaha berterusan dalam membawa perkhidmatan kami kepada semua Rakyat Malaysia menerusi 15 *TMpoint-on-Wheels*, 174 Pusat Komuniti Jalur Lebar dan 740 Perpustakaan Jalur Lebar Komuniti. Sejak beberapa tahun kebelakangan ini, kami telah mengambil peranan sebagai Peneraju Jalur Lebar negara dan saya gembira untuk menyatakan yang kami telah menyumbang dengan baik kepada negara dari segi ini. Malaysia hari ini boleh berbangga dengan kadar penembusan jalur lebar sebanyak 61.7%, dengan lebih daripada 50.0% merupakan sumbangan TM.

Selain merapatkan jurang digital, kita juga membantu golongan yang kurang bernasib baik dalam memperbaiki kehidupan mereka dengan cara lain. Di bawah Program Sejahtera contohnya, kami telah membantu tiga orang ibu tunggal di Pahang melengkapi diri mereka dengan kemahiran yang boleh dipasarkan dan memperuntukkan dana bagi membolehkan mereka memulakan perniagaan sendiri untuk menjana pendapatan. Pada masa yang sama, kami juga telah menaik taraf kediaman mereka dan menyokong keperluan pendidikan anak-anak mereka, dan ada di kalangan mereka yang telah berdaftar di Kolej Multimedia.

Sememangnya, pendidikan adalah satu lagi bidang di mana kami memberi sumbangan besar kepada negara. TM menumpukan kepada pendidikan kerana ianya merupakan pemangkin paling berkuasa dalam mana-mana masyarakat. Sejak tahun 1994, yaysan kami, Yayasan TM (YTM), telah menganugerahkan sebanyak 12,878 biasiswa kepada para pelajar yang layak untuk membolehkan mereka melanjutkan pengajian tinggi mereka di beberapa universiti terbaik sama ada tempatan

mahupun asing. Pada masa yang sama, kami juga merupakan antara peserta paling aktif dalam program sekolah angkat PINTAR yang dimulakan oleh Khazanah Nasional. Sehingga kini, kami telah mengambil sebanyak enam buah sekolah sebagai sekolah angkat. Di setiap sekolah, kami meningkatkan kemudahan fizikal mereka, memasang kemudahan ICT dan juga memberikan motivasi bukan sahaja kepada pelajar-pelajar tetapi juga guru-guru untuk meningkatkan taraf akademik. Sumbangan jalur lebar yang disediakan untuk perpustakaan di sekolah-sekolah juga digunakan sebagai pusat ICT bagi masyarakat setempat dan ini menjadikan sekolah-sekolah sebagai pusat komuniti.

Berdasarkan kejayaan sekolah PINTAR, kita telah menggunakan model yang sama bagi empat buah lagi sekolah angkat di bawah program bersama dengan Kementerian Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan. Secara keseluruhannya, kami kini mempunyai 10 buah sekolah yang telah mendapat manfaat daripada Program Sekolah Angkat ini dan sehingga kini, ia meliputi 11,574 orang di seluruh negara.

Seterusnya, selaras dengan penekanan TM terhadap pendidikan tinggi, kami telah membelanjakan kira-kira RM800 juta untuk menubuhkan MMU, universiti swasta berprestij yang pertama di negara. Sejak tahun 1997, MMU telah melahirkan 30,484 graduan dalam pelbagai bidang profesional, yang menyumbang kepada tenaga kerja Malaysia. Ia terkenal dengan graduannya yang amat dikehendaki dalam pasaran kerja, dengan 90% daripada mereka yang menamatkan pengajian pada tahun 2011, telah mendapat pekerjaan dalam tempoh 6 bulan selepas tamat pengajian.

Kami juga membawa kemajuan besar dalam usaha meningkatkan kesedaran umum tentang kepentingan alam sekitar serta pemeliharaan warisan semula jadi kita. Pada tahun 2009, TM telah melancarkan program alam sekitar untuk para anggota kami, yang dipanggil BumiKu. Inisiatif ini sungguh popular di mana atas usaha sendiri, anggota-anggota kita telah melancarkan sebuah kelab alam sekitar pada Mac 2011 yang digelar Tapir Malaya. Kami juga membantu menyemai rasa cintakan alam di kalangan pemimpin masa

depan kita melalui Kem Bumi TM yang sasarannya adalah pelajar-pelajar sekolah. Sebanyak enam kem diadakan di zon yang berbeza antara Mac hingga Julai 2011, yang melibatkan seramai 1,368 peserta dari seluruh negara, termasuk guru-guru, pelajar-pelajar dari sekolah angkat TM, sukarelawan TM dan masyarakat setempat. Melangkaui kesemua inisiatif ini, kami menyokong sepenuhnya wawasan Kerajaan untuk mengurangkan kadar pelepasan karbon negara sebanyak 40.0% sebelum tahun 2020, dan telah melaksanakan pelan pengurusan karbon kami sendiri.

PROSPEK

Beberapa tahun kebelakangan ini, industri telekomunikasi merupakan antara yang paling dinamik dan berdaya saing dan ia tidak akan berubah. Melalui peningkatan liberalisasi, kita akan menyaksikan lebih banyak pesaing menambah produk dan perkhidmatan mereka di pasaran, memperkayakan lagi ekosistem ICT. Menerusi penyediaan akses terbuka kepada rangkaian HSBB kami, TM menggalakkan kerjasama positif dan persaingan yang sihat dalam industri. Malah, kami teruja untuk melihat peningkatan jumlah kandungan dan pembekal aplikasi untuk menyertai pasaran ICT melalui Platform Penyampaian Perkhidmatan Kandungan.

Sementara itu, penerimaan rakyat Malaysia terhadap teknologi baru yang diperkenalkan memberi galakan kepada kami untuk terus mengujakan orang ramai dengan penawaran produk yang mempunyai lebih tambah nilai dan inovatif. Masa depan bagi industri telekomunikasi pasti cerah, dan TM berhasrat untuk memastikan cahayanya terus bersinar.

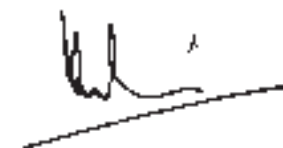
PENGHARGAAN

Bagi pihak Lembaga Pengarah, saya ingin mengambil peluang ini untuk mengucapkan terima kasih kepada semua pihak berkepentingan atas sumbangan mereka kepada Kumpulan. Kami menghargai sepenuhnya kepercayaan yang ditunjukkan kepada kami oleh para pemegang saham dan kami akan berterusan membalas kepercayaan anda dengan pulangan yang menarik. Kami juga mengucapkan terima

kasih kepada rakan kongsi perniagaan kami atas kesungguhan dan komitmen mereka ke arah pencapaian matlamat bersama. Terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak media di atas minat mereka dalam industri ini dan publisiti positif yang dijana. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pelanggan setia kerana bersama kami di sepanjang perjalanan kami yang mengujakan. Pihak Kerajaan dan kawalselia merupakan rakan kongsi kami dalam pelbagai cara, dan kami amat menghargai pelbagai usaha yang mereka lakukan untuk mempertingkatkan industri ini.

Akhir sekali, saya ingin merakamkan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada keluarga besar TM. Saya berasa amat bertuah kerana dikelilingi oleh ahli Lembaga yang berkaliber tinggi, yang membimbing Syarikat dengan kebijaksanaan dan integriti mereka. Kepada para Pengarah yang telah bersara atau meletakkan jawatan, Encik Riccardo Ruggiero, Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff dan Dr Farid Mohamed Sani, terima kasih atas sumbangan anda sepanjang bersama kami. Sementara itu, saya ingin mengalu-alukan Encik David Benello, Dato' Mat Noor Nawi dan Puan Eshah Meor Suleiman ke Lembaga dan menantikan sumbangan anda yang bernilai.

Pihak pengurusan juga wajar dipuji atas komitmen mereka yang tidak berbelah-bagi terhadap Syarikat, yang menyaksikan TM berkembang dan menjadi bertambah kukuh. Bersama-sama dengan dedikasi, ketabahan dan semangat yang ditunjukkan oleh para anggota TM, anda telah menjadikan prestasi TM yang membanggakan pada tahun 2011 suatu kenyataan. Anda telah menunjukkan bahawa jika kita bersatu dengan penuh bersemangat, kita boleh mencapai perkara-perkara yang menakjubkan.



Datuk Dr Halim Shafie
Pengerusi

Penyata
Ketua Pegawai Eksekutif
Kumpulan

PERKHIDMATAN SEPENUH

Hati

“ 2011 adalah satu lagi tahun bermakna untuk TM, yang mana perjalanan transformasi kami diperkasakan lagi dengan semangat dan tenaga warga kerja kami. Kami melangkaui semua Petunjuk Prestasi Utama (KPI), dan mencatatkan prestasi kewangan di luar jangkaan. Kami memenuhi komitmen kami kepada pemegang saham dan memberikan pulangan besar ke atas pelaburan mereka. Tambahan lagi, kami menunaikan janji untuk membina satu rangkaian yang sepenuhnya berasaskan Protokol Internet (IP), dan pada masa yang sama terus membangunkan sektor telekomunikasi menerusi usahasama. ”





Ia adalah tahun yang menyaksikan TM mengukuhkan kedudukan sebagai Peneraju Jalur Lebar Malaysia dengan menambah empat kali ganda pelanggan *UniFi*, lantas menjadikannya perkhidmatan gentian ke rumah (FTTH) yang terpanas berkembang di Asia Tenggara, dan sebagai satu contoh kejayaan di peringkat global. Perkhidmatan kami yang pelbagai membolehkan rakyat Malaysia berhubung, berkomunikasi dan berkolaborasi dengan lebih berkesan, dan membuka ruang untuk gaya hidup digital yang lebih bermakna. Kami juga mencatatkan perkembangan membanggakan di dalam bidang-bidang baru, perkhidmatan ICT dan Penyumberluaran Proses Perniagaan (BPO) menerusi usahasama dengan syarikat-syarikat global dan tempatan.

Ia adalah tahun yang sekali lagi telah membuktikan para anggota kami adalah aset yang paling bernilai bagi TM. Tenaga kerja kami yang berjumlah 26,667 orang adalah satu kuasa yang tidak boleh dipandang remeh. Menerusi satu program dalaman, kami telah membawa angin perubahan dalam cara berfikir dan tingkah laku 'bala tentera' ini, dan membangkitkan semangat, kesepaduan dan kesungguhan untuk memberikan peningkatan ketara dalam operasi, prestasi dan pengalaman pelanggan.

Justeru itu, tema laporan tahunan ini adalah 'Menyatukan Semangat' (*Uniting with Passion*). Ia ditekankan bukan sahaja dalam kenyataan Pengerusi kami dan kenyataan saya, tetapi juga ditonjolkan dalam seluruh laporan ini – dalam semangat kami untuk melayan pelanggan, semangat kami untuk memberikan prestasi terbaik, semangat kami untuk membangunkan warga kerja kami, sehinggalah semangat kami untuk menunaikan tanggungjawab korporat.

Justeru, saya dengan berbesar hati ingin berkongsi keputusan prestasi kami bagi tahun 2011.

SOROTAN PRESTASI

TM mencatat pertumbuhan hasil yang kukuh sebanyak 4.1% kepada RM9,150.7 juta berbanding RM8,791.0 juta yang direkodkan pada tahun lalu. Ini disumbangkan oleh pertumbuhan memberangsangkan dalam segmen Internet dan Multimedia yang meningkat sebanyak 21.1% kepada RM2,001.1 juta berbanding tempoh yang sama tahun lalu; dipacu oleh pertambahan jumlah pelanggan jalur lebar, terutamanya *UniFi*.

Margin Perolehan Sebelum Faedah, Cukai, Susut Nilai dan Amortisasi (EBITDA) yang Dinormalisasi adalah pada 33.5%, melangkaui catatan tahun lepas iaitu 33.1% berikutan peningkatan operasi berterusan yang memberikan hasil operasi yang lebih tinggi pada kos yang lebih rendah.

Keuntungan Selepas Cukai dan Kepentingan Minoriti (PATAMI) direkodkan sebanyak RM1.10 bilion selari dengan tempoh yang sama pada tahun 2011. PATAMI yang telah dinormalisasikan, tidak termasuk keuntungan daripada pelupusan pelaburan, kerugian tukaran wang asing belum nyata atas pinjaman USD dan insentif cukai sambungan akhir tahun-tahun terdahulu, yang dicatatkan pada RM634.8 juta, dengan peningkatan 12.6% berbanding RM563.7 juta pada tahun 2010, terutamanya disebabkan oleh EBITDA yang lebih tinggi.

Pada masa yang sama, usaha bersepadu kami ke arah mengawal kos dan meningkatkan kecekapan perbelanjaan modal (capex) membolehkan kami mengurangkan jumlah perbelanjaan capex sebanyak 5.5% kepada RM2,563.6 juta berbanding RM2,712.6 juta pada tahun 2010. Hasilnya, nisbah jumlah perbelanjaan modal berbanding hasil menurun daripada 30.8% pada tahun sebelumnya kepada 28.0%.

Angka-angka ini lebih bermakna jika mengambil kira pelaksanaan projek HSBB kami yang amat berintensifkan modal di mana projek ini terus melangkaui sasaran pada tahun 2011. Menerusi reka bentuk rangkaian yang strategik, hubungan baik dengan pembekal dan penggunaan sumber yang

optimum, kami telah mencapai banyak keberkesanan modal dan operasi. Hasilnya, TM diiktiraf di peringkat global bukan sahaja sebagai antara pelaksana HSBB yang terpanas, tetapi juga antara kos terendah di dunia, terutama jika diambil kira skop projek ini.

Kami amat berbangga dengan prestasi kami yang telah melangkaui ketiga-tiga KPI Utama buat tahun kedua berturut-turut.

Kepada para pemegang saham kami, prestasi pada tahun 2011 menunjukkan kami sekali lagi mampu memenuhi komitmen dividen kami. Lembaga Pengarah TM telah meluluskan pembayaran dividen akhir satu peringkat 9.8 sen sebagai tambahan kepada dividen interim 9.8 sen berjumlah RM350.6 juta yang diagihkan pada September 2011. Kami juga telah mencadangkan pembayaran balik modal sebanyak 30 sen sesaham dengan cara pengurangan modal berjumlah RM1.07 bilion kepada pemegang saham kami. Pembayaran dividen akhir ini akan dilakukan pada bulan Jun 2012 dan pembayaran balik modal dicadangkan dibuat pada suku ketiga tahun 2012.

Setakat 31 Disember 2011, Jumlah Pulangan kepada Pemegang Saham (TRS) bagi tempoh 12 bulan kami berada pada 60.1%, mengambil kira pembayaran dividen dan kenaikan harga sepanjang tempoh tersebut. Kami terus mendahului kebanyakan syarikat tempatan lain dalam aspek ini. Sejak pengasingan pada tahun 2008 sehingga 31 Disember 2011, TRS kami telah mencapai 153.9%.

UNIFI – SUATU PEMBAHARUAN DALAM INDUSTRI

Sejak pelancaran *UniFi* pada Mac 2010, kami telah mencapai kadar langganan sebanyak 15-20% daripada premis yang telah mendapat liputan, membuktikan rakyat Malaysia dahagakan kepantasan capaian Internet dan juga kepelbagaian kandungan yang terdapat menerusi produk ini. Kami juga amat berbangga kerana perkataan *UniFi* telah digunakan sebagai kata kerja dalam Bahasa Inggeris, dan ramai yang berbicara mengenai pengalaman *UniFied* mereka.

Penyata Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan



Berasaskan jumlah pelanggan seramai 300,000, kami akan terus meluaskan liputan *UniFi* dan menawarkan pengguna dan perniagaan-perniagaan di Malaysia peluang untuk menikmati perkhidmatan yang mengagumkan ini. Kepantasan langganan HSBB di negara ini telah menyebabkan Presiden Majlis FTTH Asia Pasifik menyatakan pada Oktober 2011, bahawa Malaysia telah muncul sebagai negara yang mempunyai pelanggan jalur lebar berkelajuan tinggi yang paling ramai di Asia Tenggara, dan antara sepuluh yang teratas di rantau Asia Pasifik. Ia juga adalah pasaran FTTH yang terpanjang berkembang di Asia Tenggara dan merupakan antara contoh kejayaan FTTH di peringkat global.

Satu lagi pengiktirafan adalah daripada Ketua Pengarah Masyarakat Bermaklumat dan Media, Suruhanjaya Eropah, yang berkata pada November 2011, "Kita (negara-negara Eropah) perlu membangunkan prasarana jalur lebar bertaraf dunia untuk bersaing dengan negara lain, seperti Malaysia dan negara-negara Asia yang lain."

Penghargaan yang tidak terhingga kami tujukan kepada pihak Kerajaan, terutamanya Kementerian Penerangan Komunikasi dan Kebudayaan atas Usahasama Awam-Swasta (PPP) yang telah menerima pengiktirafan antarabangsa ini.

Sebagai produk revolusi baru dan perkhidmatan tiga serangkai yang pertama, *UniFi* membawa suatu perubahan dalam industri jalur lebar tempatan. Pada masa yang sama, ia juga adalah pemangkin kepada perjalanan transformasi TM yang menyeluruh, melibatkan rangkaian, sistem dan produk, serta warga kerja kami.

Pelaksanaan HSBB yang berkesan adalah penting untuk *UniFi*, dan dengan sukacitanya, saya melaporkan bahawa setakat ini kami telah melangkaui semua sasaran dalam hal ini. Sepanjang tahun 2011, kami telah meningkatkan liputan daripada 756,000 premis di 48 kawasan ibu sawat kepada 1.16 juta premis di 78 kawasan ibu sawat. Mengikut pelan HSBB, kami perlu meliputi 95 kawasan ibu sawat dan 1.3 juta premis pada akhir 2012. Kami semakin hampir mencapai sasaran tersebut. Apa yang menggembirakan adalah pertumbuhan HSBB kini bukanlah semata-mata didorong oleh bekalan lagi. Permintaan untuk HSBB terus merangsang pelaksanaan kami. Contohnya, pemaju hartanah kini semakin sedar bahawa pembeli mahukan perkhidmatan HSBB di rumah/pejabat baru mereka, oleh itu mereka memasang perkhidmatan tersebut semasa proses pembinaan. Pada tahun 2011, kami menandatangani perjanjian HSBB dengan 11 pemaju hartanah, dan mensasarkan 20 lagi pada tahun 2012.

Teras utama dalam pelaksanaan HSBB adalah pertukaran rangkaian digital legasi kami kepada rangkaian generasi akan datang berasaskan IP keseluruhannya. Kami telah membangunkan teras rangkaian Generasi Akan Datang (NGN) ini pada tahun 2010, dan pada tahun 2011 pula kami menumpukan kepada proses memindahkan suis-suis Rangkaian Telefon Bersuis Awam (PSTN) kami ke atasnya. Keseluruhan proses pemindahan ini merupakan satu prosedur yang panjang dan hanya akan selesai pada tahun 2015, tetapi segalanya kini sedang berjalan dengan lancar. Pada masa yang sama, kami juga sedang mengukuhkan lagi sambungan antarabangsa menerusi sistem-sistem

kabel dasar laut untuk memastikan kelancaran trafik Internet. Sepanjang tahun 2011, kami telah menambah hampir empat kali ganda keupayaan kapasiti antarabangsa kami daripada 46Gbps kepada 180Gbps, dan apabila rangkaian kabel persendirian kami yang pertama dibangunkan menerusi usahasama dengan NTT Communications Corporation siap kelak, ia akan meningkatkan lagi kapasiti ini. Sistem kabel sepanjang 6,000 km yang dinamakan Cahaya Malaysia ini, akan menghubungkan Malaysia dengan Jepun, Hong Kong, Filipina dan Singapura, dan ia dijangka mula beroperasi pada suku kedua tahun 2012.

Sementara itu, kami sedang menyelaras sistem-sistem dan proses-proses untuk membolehkan operasi teras kami berjalan dengan lebih tangkas dan pantas. Sepertimana yang telah saya nyatakan dalam laporan tahun lalu, kami telah memulakan proses menggabungkan 300 sistem sedia ada di TM kepada 70 sahaja. Projek bercita-cita tinggi ini akan selesai pada tahun 2015, tetapi kami yakin dengan kemajuan yang ditunjukkan setakat ini, dan tidak sabar menyaksikan keberkesanan operasi jangka panjang yang bakal dihasilkan kelak. Kami juga terus memperhalusi tawaran-tawaran produk kami, menjadikan pakej-pakej kami yang berharga kompetitif ini lebih mudah, menarik dan mampu milik kepada pengguna.

Jelas sekali bahawa formula yang kami gunakan untuk *UniFi* adalah tepat, memandangkan 41.0% daripada pelanggan *UniFi* kami adalah pelanggan baru yang tidak pernah melanggan apa-apa perkhidmatan jalur lebar kami sebelum ini. *UniFi* dipasarkan sebagai tawaran VIP tiga serangkai, yang merangkumi video (televisyen protokol Internet *HyppTV* kami), Internet dan Telefon. Bertunjangan IPTV kami yang berciri interaktif, kami sentiasa menambah lebih banyak tawaran *HyppTV*. Sepanjang tahun 2011, kami telah memperkenalkan 11 saluran baru, dan menawarkan perkhidmatan Video atas Permintaan (VoD) yang lebih fleksibel yang menjadikannya lebih menarik. Kami juga telah memperkenalkan sembilan

perkhidmatan interaktif baru dan buat pertama kalinya memperkenalkan kandungan interaktif berbayar, iaitu *B-Smart TV*, yang dirumus untuk para pelajar. Sehingga hari ini, kami mempunyai 85 saluran *HyppTV* – termasuk 32 saluran premium dan 18 saluran percuma, di mana 12 daripadanya adalah berdefinisi tinggi (HD), 17 saluran VoD dan 18 saluran interaktif.

Sementara *UniFi* sebagai perkhidmatan jalur lebar utama kami telah mencatat banyak kejayaan pada tahun 2011, kami tetap menyaksikan pertumbuhan berterusan bagi perkhidmatan jalur lebar untuk masyarakat awam, iaitu *Streamyx*. Sebagai peneraju jalur lebar Malaysia, kami terus menumpukan kepada usaha mempromosikan *Streamyx* di kawasan-kawasan pinggir bandar dan pedalaman. Usaha kami tidak sia-sia; berdasarkan statistik Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM), pada akhir Februari 2012, kadar penembusan jalur lebar isi rumah telah mencecah 62.6%, meningkat daripada 55.0% pada akhir tahun 2010. Kami amat berbesar hati kerana dapat menyumbang 50.0% daripada jumlah ini. Kami juga menggiatkan usaha memberikan khidmat kepada pengguna nomadik, dan pada tahun 2011 telah meningkatkan liputan WiFi kami sebanyak 80.3%, daripada 10,982 lokasi kepada 19,799 lokasi. Kami juga gembira dengan pengumuman yang dibuat baru-baru ini oleh Dewan Bandaraya Kuala Lumpur bahawa semua kedai makanan dan minuman yang melebihi keluasan 120 meter persegi perlu menyediakan WiFi kepada pelanggannya kerana ini bakal meningkatkan lagi permintaan untuk perkhidmatan ini.

Pada tahun 2011, jumlah langganan jalur lebar kami – meliputi *UniFi* dan *Streamyx* – telah meningkat 12.3% kepada 1.92 juta, dan kami yakin ia akan terus berkembang kerana jalur lebar kini bukan lagi dianggap satu kemewahan tetapi telah menjadi satu keperluan.

MENGUTAMAKAN ANGGOTA

Antara sekian banyak penambahbaikan positif yang dilaksanakan di TM, saya

rasa tiada yang lebih penting selain daripada kejayaan transformasi warga kerja kami.

Kami sedar bahawa untuk menjadi sebuah syarikat yang berjaya, kami perlu ada pasukan yang berjaya – pasukan yang bertenaga dan dinamik, yang bersemangat untuk berganding bahu dan berjuang untuk menguasai pasaran. Saya percaya bahawa kami telah berjaya mewujudkan pasukan sedemikian menerusi program-program yang membina semangat penyatuan dalam TM, mencungkil dan memupuk bakat-bakat terpendam, membina barisan kepimpinan yang berkaliber, dan meningkatkan tahap profesionalisme kami.

Jika saya perlu mengenal pasti satu program yang telah benar-benar merubah minda dan sikap para anggota, tidak syak lagi ia adalah *Teaming With Passion (TWP)*. Semenjak program ini dilaksanakan di seluruh negara, kami telah dapat melihat peningkatan dari segi semangat dan kreativiti dalam Syarikat. Anggota bukan sahaja dilihat lebih bermotivasi untuk bekerja keras secara individu, tetapi mereka juga telah menunjukkan kerjasama yang lebih mantap bagi mewujudkan sinergi yang lebih besar. Salah satu contoh adalah penubuhan pasukan bertindak untuk perkhidmatan jalur lebar kami, yang menghimpunkan anggota-anggota dari unit Pengurusan Khidmat Pelanggan, Operasi Rangkaian, dan Bahagian-bahagian Perniagaan (LOB) berbeza untuk menguruskan beberapa inisiatif. Hasil daripada kerjasama tersebut, kami telah mencatatkan keputusan yang cemerlang dari segi pemasangan dan pembaikpulihan perkhidmatan *Streamyx* dan *UniFi*. Untuk terus menggalakkan semangat kerjasama tersebut, kami kini menyediakan bonus yang diberi berdasarkan prestasi negeri yang mana merupakan sebahagian daripada bonus Kumpulan. Ia diberi sebagai mengiktiraf dan memberi ganjaran kepada usaha kerjasama di peringkat negeri, yang telah melancarkan proses perniagaan dan meningkatkan pengalaman pelanggan ke tahap yang lebih baik.

Walaupun motivasi sahaja cukup untuk mencipta keajaiban, kami masih berusaha untuk melengkapkan anggota kami dengan kemahiran teknikal dan kemahiran insaniah yang bersesuaian untuk meningkatkan keupayaan mereka dan merealisasikan potensi mereka sepenuhnya. Modul-modul latihan diubahsuai untuk memenuhi jurang keperluan sumber manusia dan keperluan strategik Syarikat. Contohnya, pada tahun 2011, kami telah memperkenalkan Akademi Khidmat Pelanggan untuk melatih anggota barisan hadapan yang cemerlang, berpengetahuan, dan mampu berinteraksi dengan pelanggan secara cekap dan berkesan. Setiap anggota di TM adalah diwajibkan memperuntukkan sekurang-kurangnya 40 jam setahun bagi keperluan latihan dan pembangunan profesional. Untuk memudahkan mereka mencapai sasaran ini, kami telah menambah modul-modul e-pembelajaran yang boleh diikuti mengikut kesesuaian masa mereka. Pada tahun 2011, kami telah memperkenalkan 22 kursus baru e-pembelajaran, yang mendapat sambutan menggalakkan – lebih daripada 26.0% daripada keseluruhan latihan anggota telah dijalankan secara atas talian.

Sementara itu, Program *Fast Track* yang diperkenalkan pada tahun 2010 sebagai sebahagian daripada program pengurusan bakat untuk mempercepatkan perkembangan kerjaya anggota baru yang menunjukkan potensi kini berjalan dengan baik. Pada akhir 2011, terdapat seramai 24 orang anggota eksekutif terlibat dalam program ini, dan mereka telah diberikan pelan pembangunan berstruktur yang melibatkan pusingan kerja bertujuan untuk membina kemahiran kepimpinan mereka. Pada tahap yang lebih kanan, kami menggunakan pelbagai kaedah penilaian untuk mengenal pasti pengurus dan bakal pemimpin yang berbakat, yang diberi peluang memikul tanggungjawab yang lebih besar dalam Syarikat, dan digalakkan meluaskan lagi pengalaman mereka dengan mengambil tugas silang di GLC lain. Kami juga terus memperkenalkan program-program baru

Penyata Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan

untuk mengekalkan pembangunan profesional pada tahap yang tinggi. Pada tahun 2011, kami melancarkan Program Kepimpinan Perniagaan bertujuan untuk meningkatkan keupayaan membuat keputusan dan kepimpinan oleh barisan pengurusan, dan pada masa yang sama memastikan mereka berperanan sebagai model contoh nilai-nilai korporat TM.

SERVICE WITH HEART (PERKHIDMATAN SEPENUH HATI)

Dalam pasaran yang sangat kompetitif ini, perkhidmatan pelanggan adalah kunci utama untuk menarik dan mengekalkan pelanggan justeru, ia merupakan fokus utama di TM. Kira-kira 28.0% daripada semua latihan yang dikendalikan pada tahun lalu adalah ditumpukan untuk mempertingkatkan mutu perkhidmatan pelanggan kami ke suatu tahap yang baru, dengan kos sebanyak RM15.4 juta.

Satu inisiatif penting yang telah diperkenalkan ialah projek SMILE, iaitu 'Interaksi Hebat dan Bermakna Membawa Kepada Kecemerlangan'. Ianya merupakan program tiga semester yang komprehensif yang bertujuan bukan sahaja untuk melengkapi anggota barisan hadapan dengan kemahiran fizikal untuk perkhidmatan yang baik, tetapi juga menekankan tentang pentingnya memberi khidmat dari hati bagi mewujudkan tanggapan positif dan berpanjangan di kalangan pelanggan kami.

Bagi memastikan perkhidmatan sepenuh hati yang sebenar, kami telah menamakan semula jawatan CEO operasi TMpoint sebagai Pegawai Pengalaman Pelanggan yang mana fungsi utama beliau ialah untuk menyelia transformasi kesemua TMpoint agar menjadi model contoh khidmat pelanggan yang cemerlang. Transformasi ini telah berjaya dimulakan di cawangan Kelana Jaya, di mana perubahan luaran – seperti pemakaian seragam yang lebih kasual yang melambangkan pendekatan mesra pelanggan dipakai oleh anggota dan juga penamaan semula jawatan pengurus cawangan kepada Pengurus Pengalaman

Pelanggan – digabungkan dengan beberapa penambahbaikan asas dalam penyampaian perkhidmatan. Ini termasuk menugaskan lebih ramai penyambut tetamu yang akan membantu pelanggan sebaik sahaja mereka melangkah masuk, dan menyediakan Kiosk Pembayaran 24/7 bagi menambah saluran untuk membolehkan pelanggan melakukan transaksi mereka, justeru mengurangkan giliran dan waktu menunggu. Transformasi seumpama ini akan dilakukan di semua TMpoint di seluruh negara menjelang suku kedua 2012.

Di belakang tabir pula, kami sedang memperbaiki sistem dan program-program seperti Program Ke Arah Kecemerlangan Operasi (TOP) dan *iCare Prime* untuk mengurangkan dengan ketara masalah-masalah pelanggan. TOP menyepadukan saluran-saluran jualan dan perkhidmatan pelanggan dengan Operasi Rangkaian bagi mewujudkan konsistensi serta kepantasan dalam penyampaian perkhidmatan. Sementara itu *iCare Prime*, iaitu alat pengurusan perhubungan pelanggan yang canggih menghimpunkan maklumat mengenai pelanggan, jualan, keberkesanan pemasaran, maklum balas dan juga trend pasaran bagi memberi gambaran menyeluruh tentang pelanggan kepada semua bahagian terlibat. Inisiatif-inisiatif seperti ini telah membuahkan hasil. Purata masa membaiki pulih (MTTR) bagi perkhidmatan suara dan *Streamyx* telah diperbaiki masing-masing sebanyak 50.0% dan 70.0%, dengan MTTR perkhidmatan HSBB khasnya juga diperbaiki sebanyak 81.0%. Purata masa pemasangan (MTTI) bagi perkhidmatan Suara dan *Streamyx* telah berkurangan masing-masing sebanyak 59.0% dan 48.0%, dan HSBB juga berkurangan sebanyak 54.0%. Kami juga telah melaksanakan model operasi *UniFi* yang baru dan ini telah dapat mengurangkan masa menunggu bagi penyediaan perkhidmatan *UniFi* sebanyak 80.0%, tanpa sebarang kos tambahan.

Hasil daripada usaha-usaha ini, saya dengan sukacitanya menyatakan bahawa skor kepuasan pelanggan telah meraih

lebih daripada 70, iaitu lebih tinggi daripada skor purata sebanyak 67 yang dicatatkan oleh syarikat-syarikat telekomunikasi global.

MENYATUKAN SEMANGAT KAMI

Setelah terbukti bahawa semangat padu mampu menyatukan kesemua 26,667 anggota di dalam Syarikat, kami berusaha menyebarkan kesan positifnya kepada semua di seluruh negara. Memanfaatkan jalinan perkongsian dengan Persatuan Bola Sepak Malaysia (FAM) untuk memberi sokongan terhadap pasukan bolasepak kebangsaan, pada tahun lalu kami telah melancarkan satu program yang cukup berkuasa, yang dikenali sebagai Team Malaysia.

Melalui kerjasama dengan Majlis Sukan Negara (MSN) dan Majlis Olimpik Malaysia (MOM), Team Malaysia telah menyediakan platform yang membolehkan peminat-peminat sukan di Malaysia bersatu dengan cara yang belum pernah mereka lakukan sebelum ini. Ianya menerajui semangat kebanggaan negara menerusi sukan dan menyatukan sokongan 28 juta rakyat Malaysia terhadap pasukan kebangsaan untuk meraih pencapaian yang cemerlang. Adalah menjadi harapan kami agar usaha ini dapat menyatukan semangat peminat-peminat sukan Malaysia di bawah satu bendera, agar terus menyokong pasukan kebangsaan tanpa mengira bangsa, agama, jantina dan umur. Sokongan yang tidak berbelah-bagi ini sudah pasti akan menyemarakkan semangat para atlet untuk berusaha mencapai kecemerlangan dan memahat nama Malaysia di persada sukan dunia.

MENYEDIAKAN ASAS UNTUK PUSAT PERTUKARAN KANDUNGAN & MAKLUMAT

Perkembangan di TM pada tahun-tahun kebelakangan ini, terutamanya sepanjang tahun lalu telah menyaksikan detik-detik awal transformasi TM daripada sebuah Ibu sawat Suara kepada sebuah Pusat

Pertukaran Kandungan & Maklumat. Apa yang kami maksudkan di sini ialah bila-bila masa terdapat aliran maklumat daripada satu pengguna ke satu pengguna lain di Malaysia, menerusi apa jua peranti yang mereka gunakan, pada bila-bila masa dan di mana-mana sahaja, kami mahukan maklumat tersebut menyentuh TM tanpa mengira mereka pelanggan siapa. Beberapa inisiatif dan perkhidmatan semasa telah disediakan sebagai asas untuk kita merealisasikan aspirasi ini dalam jangka masa terdekat. Ini termasuklah aturan perniagaan pukal, perkhidmatan ICT dan BPO, pengkomputeran awan, perkhidmatan pengehosan dan perkhidmatan sambungan global.

Menerusi *Wholesale* (Pukal), kami menawarkan produk dan perkhidmatan kepada operator rangkaian berlesen tempatan, sehubungan dengan itu terus menunaikan janji kami untuk memastikan rangkaian HSBB kami terbuka. Pada tahun 2011, dua pengendali perkhidmatan terkemuka telah menandatangani perjanjian Akses HSBB. Membuka rangkaian kepada pengendali perkhidmatan lain membolehkan kami memasarkan infrastruktur kami di samping menawarkan penyelesaian infrastruktur yang kos efektif kepada syarikat-syarikat telekomunikasi lain, mewujudkan lebih banyak pilihan dan yang lebih utama memberi manfaat kepada pengguna.

Kami juga telah menjalinkan pelbagai usahasama bagi mempromosikan perkhidmatan ICT dan BPO negara. Menerusi VADS, kami telah menandatangani perjanjian dengan Cisco untuk membina infrastruktur Ibu sawat *TelePresence* yang pertama yang akan membolehkan pelanggan di rantau ini menjalankan mesyuarat secara maya. VADS juga telah menjalinkan usahasama dengan MIMOS untuk menawarkan perkhidmatan Pengkomputeran Awan kepada pelanggan terutamanya Perusahaan Kecil dan Sederhana (SME). Menurut Frost and Sullivan, ini adalah bidang pertumbuhan tinggi baru dalam ICT yang dijangka dapat menghasilkan

CAGR sebanyak 42.0% daripada tahun 2010 sehingga 2015 di Malaysia. Kami juga telah mewujudkan peluang untuk menarik lebih banyak trafik Internet ke dalam negara dengan menjalinkan usahasama dengan Akamai Technologies, pembekal Storan Internet global yang berpangkalan di AS, yang mempunyai pusat Storan Internet di Malaysia. Ini merupakan satu-satunya kemudahan storan *Akamai* untuk memberi perkhidmatan di rantau ini selepas Jepun dan AS.

Pada masa yang sama, kami juga mempunyai sambungan antarabangsa yang tiada tandingannya. TM, bersama memiliki atau menyewa kapasiti lebih daripada 10 sistem kabel dasar laut merentasi sepanjang 60,000 km laluan gentian di seluruh dunia. Yang terbarunya kami telah melabur dalam dua sistem kabel yang penting yang menyambungkan kita dengan Indonesia dan negara-negara lain di Timur Jauh. Kami bekerjasama dengan PT XL Axiata Tbk dan PT Mora Telematika, Indonesia untuk membangunkan Sistem Kabel Batam Dumai Melaka sepanjang 400km yang menghubungkan Melaka dengan Batam dan Dumai di Indonesia menerusi dua laluan. Sistem Kabel Batam-Dumai-Melaka mula beroperasi pada 30 Disember 2011. Seperti yang telah saya nyatakan sebelum ini, kami juga telah melabur di dalam sistem kabel persendirian kami yang pertama iaitu Cahaya Malaysia yang menghubungkan Malaysia dengan Jepun, Hong Kong, Filipina dan Singapura di mana ia akan mula beroperasi pada suku kedua 2012.

Aspirasi kami untuk menjadi Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat merupakan fasa seterusnya dalam perjalanan transformasi kami dan saya berharap dapat berkongsi lebih banyak perkembangan terkini dengan anda dalam laporan tahunan yang akan datang.

TANGGUNGJAWAB KORPORAT (CR)

Sejak beberapa tahun yang lalu, TM telah memperkukuhkan kedudukannya sebagai organisasi contoh dari segi

tanggungjawab korporat. Dalam hal ini, kami telah mendahului banyak syarikat lain memandangkan kami memulakan perjalanan kami sebagai perniagaan milik negara, yang mementingkan Malaysia dan juga rakyatnya. Pembinaan negara terus menjadi komponen teras dalam inisiatif CR kami, di mana kami berusaha untuk merapatkan jurang digital dan memberikan sokongan kepada masyarakat yang kurang bernasib baik bagi mewujudkan kesaksamaan sosio-ekonomi yang lebih besar. Seperti yang telah dinyatakan dalam laporan tahunan lalu, kami juga memberi keutamaan yang lebih dalam melindungi alam sekitar dan menyumbang kepada hasrat kerajaan untuk mengurangkan pengeluaran karbon sebanyak 40.0% menjelang tahun 2020. Maklumat terperinci mengenai usaha-usaha ini – iaitu di bawah platform Komuniti dan Alam Sekitar CR – boleh didapati di bawah seksyen CR dalam laporan tahunan ini.

Apa yang saya ingin tekankan di sini adalah sumbangan kami sebagai warga korporat yang bertanggungjawab terhadap pasaran dan juga tempat kerja kami sendiri.

Saya telah menjelaskan mengenai peluang-peluang pembangunan profesional dan juga semangat kekitaan atau kerjasama di TM. Namun, kami lakukan lebih daripada itu bagi menarik dan mengekalkan anggota-anggota berbakat. Kami percaya dalam memperkasakan anggota dengan melibatkan mereka sama ada secara individu atau di peringkat kumpulan. Kami mempunyai pelbagai platform yang membolehkan komunikasi bebas dan terbuka antara pengurusan dan semua anggota. Individu dalam Pasukan Kepimpinan Kumpulan termasuk diri saya, seringkali mengadakan Sesi Teh Tarik dengan anggota di mana kami mendapat maklumbalas yang bernilai mengenai Syarikat daripada mereka yang bertugas di lapangan. Para pemimpin kami juga telah meluangkan masa untuk turun padang dan melawat anggota-anggota di pejabat-pejabat TM, TMpoint dan ibu sawat di negeri-negeri yang lain.

Penyata Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan

Mereka juga telah berkongsi pengalaman peribadi dan pengetahuan di Sesi Dialog Pemimpin, yang terbuka kepada semua anggota dalam Kumpulan.

Hasil daripada inisiatif ini, Indeks Penglibatan Anggota yang dijalankan pada tahun 2011 telah menunjukkan penglibatan yang lebih tinggi sebanyak 89.0% berbanding 86.0% pada tahun 2010. Pada saya, angka ini membanggakan kerana ianya lebih tinggi daripada purata syarikat telekomunikasi global sebanyak 74.0% dan juga syarikat-syarikat global yang berprestasi tinggi yang puratanya adalah sebanyak 84.0%.

Pada masa ini, TM memikul tanggungjawab besar sebagai Peneraju Jalur Lebar nasional, tetapi saya berbesar hati untuk menyatakan yang kami mampu melaksanakan tanggungjawab ini dengan baik sekali. Sehingga kini, kami merupakan penyumbang utama ke arah melepasi sasaran 50.0% penembusan jalur lebar isi rumah bagi Inisiatif Jalur Lebar Nasional Kerajaan pada penghujung 2010. Yang lebih penting, kami melakukannya sambil mengamalkan standard tertinggi dalam tadbir urus dan integriti. Dalam operasi kami, kami memastikan keadilan untuk pelanggan, pembekal, rakan niaga dan pihak-pihak berkepentingan yang lain.

TINJAUAN UNTUK 2012

Secara keseluruhan, keadaan ekonomi pastinya akan menjadi cabaran. MIER telah menurunkan ramalan pertumbuhan GDPnya untuk tahun 2012 daripada 5.0% ke 3.7%. Ini disebabkan oleh krisis hutang yang berterusan di AS dan zon Eropah, serta kelembapan ekonomi di China. Pada pandangan yang lebih positif, inflasi dijangka akan berkurangan sedikit antara 2.5% dan 2.8% berbanding tahun-ke-tahun 3.2% yang dicatatkan pada November 2011.

Ini akan lebih jelas di dalam pasaran telekomunikasi, di mana persaingan akan terus meningkat seiring dengan lebih liberalisasi dan kemunculan pesaing baru. Bagaimanapun, yang menariknya, kita akan melihat lebih banyak kolaborasi di antara syarikat telekomunikasi bersama-sama dengan pergabungan apabila para pesaing saling menggunakan sumber antara satu sama lain untuk menjadi lebih kos efisien. Berdasarkan pendedahan rakyat Malaysia kepada jalur lebar dan keinginan mereka terhadap lebih kandungan, permintaan untuk jalur lebar akan terus meningkat. Menurut IDC, pasaran jalur lebar dijangka mencapai RM6.23 bilion pada tahun 2012, sementara pasaran telekomunikasi keseluruhannya diramal tumbuh kepada RM30 bilion pada tahun 2012 daripada RM27.4 bilion pada tahun 2010. Sebagai Peneraju Jalur Lebar nasional, sememangnya kami teruja dengan angka sedemikian.

Sememangnya, TM sangat optimistik tentang tahun 2012 dan seterusnya. Kami yakin mampu mengambil kesempatan di atas kedudukan kami sebagai perintis, kekuatan infrastruktur dan sambungan antarabangsa bagi menjadi pemimpin di dalam ruang telekomunikasi negara dan dalam masa yang sama beralih menjadi Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat. Bagi kami, masa hadapan yang menanti adalah sangat mengujakan. Kami terdorong dengan semangat persaingan usahasama di dalam pasaran sekarang dan bersedia untuk memanfaatkannya sebaik mungkin bagi membawa lebih banyak faedah kepada para pelanggan kami dan pengguna yang lain.

PENGHARGAAN

Bagi pihak Pengurusan, saya ingin merakamkan penghargaan kami kepada pihak-pihak berkepentingan yang telah memberi sumbangan kepada TM menerusi kepakaran masing-masing, dan memastikan kejayaan berterusan kami.

Kumpulan amat terhutang budi dengan sokongan pelaburan oleh para pemegang saham kami, dan sebagai balasan kami tetap meneruskan komitmen untuk memberi ganjaran dividen dan pulangan ekuiti yang tinggi. Kami juga amat berterima kasih atas kesetiaan dan sokongan para pelanggan kami, yang telah mendorong kami untuk terus berinovasi dan memperbaharui perkhidmatan kami. Kami juga ingin menyatakan penghargaan kepada rakan niaga dan pembekal yang telah membuktikan komitmen mereka dalam memenuhi janji kami dan bekerjasama demi kepentingan bersama. Terima kasih juga atas sokongan yang ditunjukkan oleh pihak media, pegawai selia dan Kerajaan terutamanya, yang mana kami nikmati jalinan perkongsian jangka panjang.

Namun yang lebih penting, saya ingin merakamkan penghargaan ikhlas saya kepada semua 26,667 ahli keluarga TM – daripada Lembaga Pengarah kami sehinggalah kepada para anggota kami di semua peringkat. Ahli-ahli Lembaga kita terus menjadi tunggak kekuatan kepada TM, membimbing kami dengan kebijaksanaan yang luar biasa selama ini. Manakala untuk anggota kami, bagi pihak Pengurusan keseluruhannya, saya ingin menyatakan yang kami amat berbangga dengan anda. Kami bangga dengan kerja keras, dedikasi dan komitmen yang anda berikan kepada Syarikat. Kami juga berasa amat bangga apabila anda telah benar-benar bersatu dalam satu semangat untuk menjadi seperti apa yang ada pada hari ini.



Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa
Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan

Maklumat Penting Kewangan Kumpulan



hubungan
komunikasi
kolaborasi

Dalam RM Juta

KEPUTUSAN KENDALIAN

	2007	2008	2009	2010	2011
1. Hasil kendalian [^]	8,296.0	8,674.9	8,608.0	8,791.0	9,150.7
2. Keuntungan sebelum cukai dan zakat [^]	918.7	353.8	921.6	1,360.2	1,001.2
3. Keuntungan bagi tahun kewangan tersebut					
– Operasi berterusan	892.9	276.2	673.3	1,245.0	1,237.1
– Operasi yang ditamatkan	1,738.7	624.9	–	–	–
4. Keuntungan milik pemegang ekuiti Syarikat					
– Operasi berterusan	856.7	229.3	643.0	1,206.5	1,191.0
– Operasi yang ditamatkan	1,691.0	562.6	–	–	–

DATA UTAMA KEDUDUKAN KEWANGAN

1. Jumlah ekuiti pemegang saham#	19,802.1	10,248.1	6,987.5	7,709.4	6,968.8
2. Jumlah aset#	44,221.3	22,533.2	19,942.5	20,780.0	21,371.8
3. Jumlah peminjaman#	11,924.4	7,000.0	6,713.5	5,532.0	6,410.4

MAKLUMAT SAHAM

1. Sesaham					
Perolehan (asas)	74.4 sen	23.0 sen	18.3 sen	33.9 sen	33.3 sen
Dividen kasar*	113.0 sen	26.3 sen	23.0 sen	26.1 sen	19.6 sen
Aset bersih	575.7 sen	296.5 sen	197.2 sen	216.1 sen	194.8 sen
2. Maklumat harga saham					
Tinggi>	RM11.80	RM3.70	RM4.00	RM3.60	RM5.09
Rendah	RM9.20	RM2.54	RM2.60	RM3.04	RM3.50

NISBAH KEWANGAN

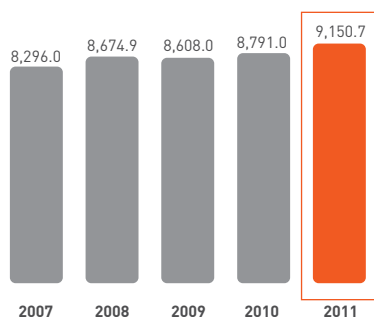
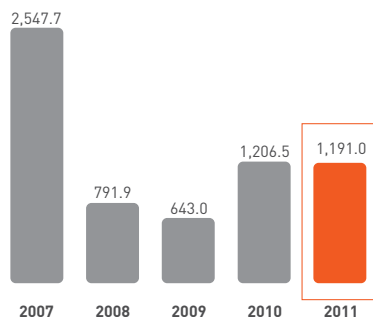
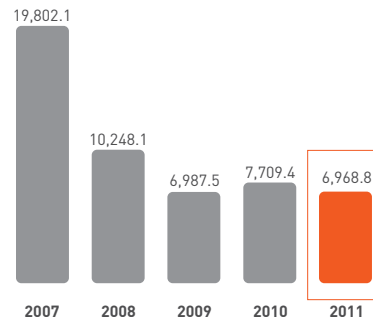
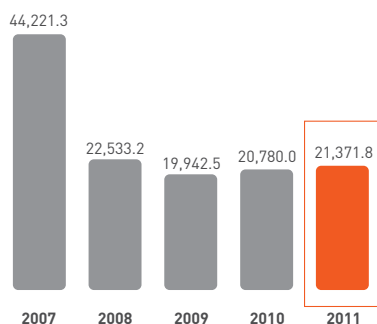
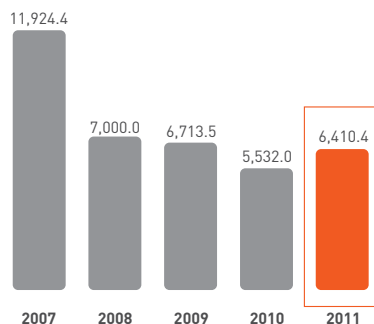
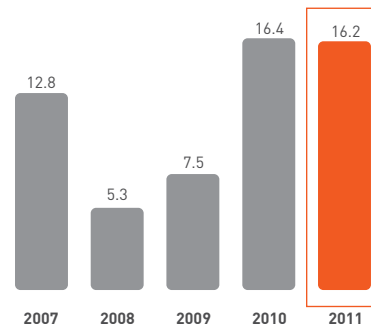
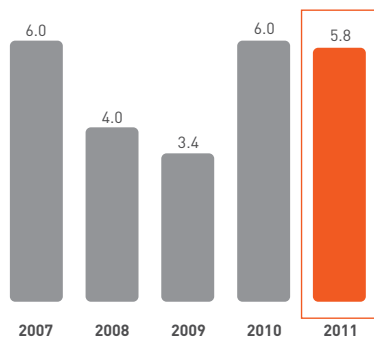
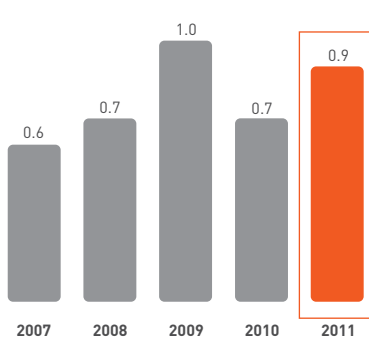
1. Pulangan ekuiti pemegang saham	12.8%	5.3%	7.5%	16.4%	16.2%
2. Pulangan jumlah aset	6.0%	4.0%	3.4%	6.0%	5.8%
3. Nisbah hutang ekuiti	0.6	0.7	1.0	0.7	0.9
4. Liputan dividen*	0.7	0.9	0.8	1.3	1.7

[^] Hasil kendalian dan keuntungan sebelum cukai dan zakat 2007 telah dibentangkan semula dengan tidak mengambil kira keputusan kewangan Kumpulan Axiata berikutan pengasingan.

Pengurangan yang ketara dalam butiran-butiran ini dari 2007 ke 2008 adalah disebabkan baki Kumpulan Axiata tidak diambil kira berikutan pengasingan.

* 2007 termasuk dividen kasar khas sebanyak 65.0 sen sesaham yang diisytiharkan pada 10 Disember 2007 dan telah dibayar pada 31 Januari 2008.

> Maklumat harga saham 2008 adalah berdasarkan harga saham yang diselaraskan berikutan pengasingan.

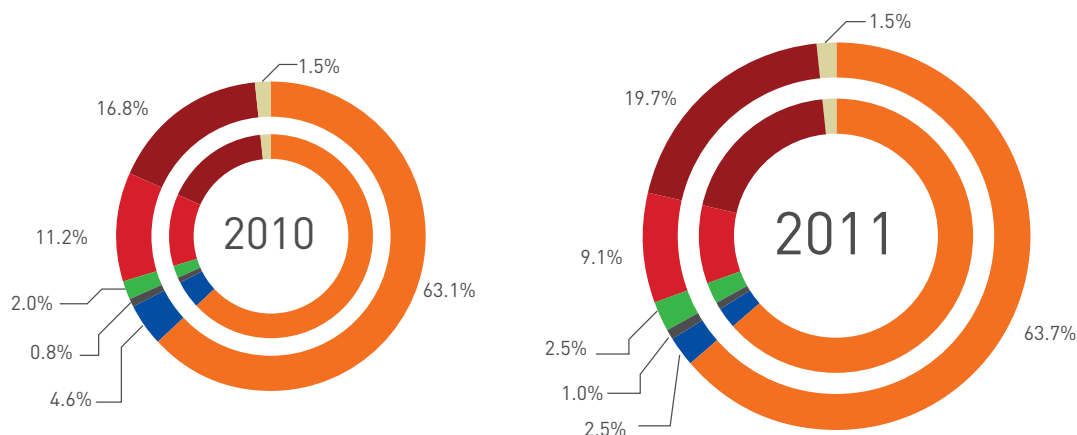
HASIL KENDALIAN
[RM Juta]**KEUNTUNGAN MILIK
PEMEGANG EKUITI SYARIKAT**
[RM Juta]**JUMLAH EKUITI PEMEGANG SAHAM**
[RM Juta]**JUMLAH ASET**
[RM Juta]**JUMLAH PEMINJAMAN**
[RM Juta]**PULANGAN EKUITI
PEMEGANG SAHAM**
[%]**PULANGAN JUMLAH ASET**
[%]**NISBAH HUTANG EKUITI**

Ringkasan Penyata Kedudukan Kewangan & Analisis Segmen Kumpulan



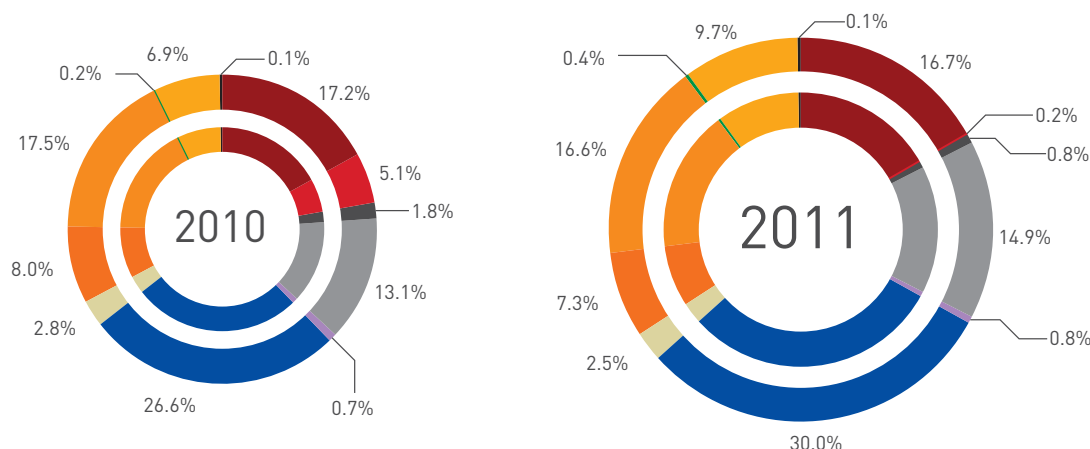
hubungan
komunikasi
kolaborasi

JUMLAH ASET



- Tunai dan baki bank
- Aset lain
- Pelaburan tersedia-untuk-dijual
- Aset tak ketara
- Hartanah, loji dan peralatan
- Inventori
- Belum terima perdagangan dan lain-lain

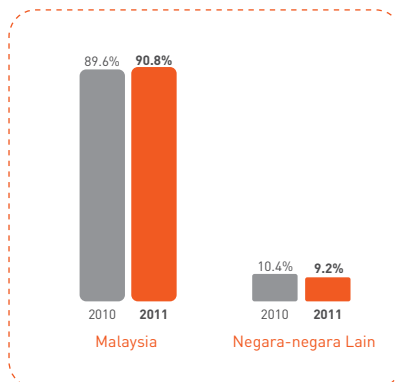
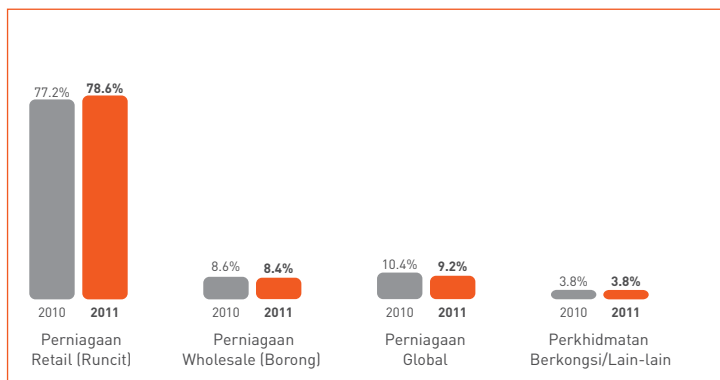
JUMLAH LIABILITI & EKUITI PEMEGANG SAHAM



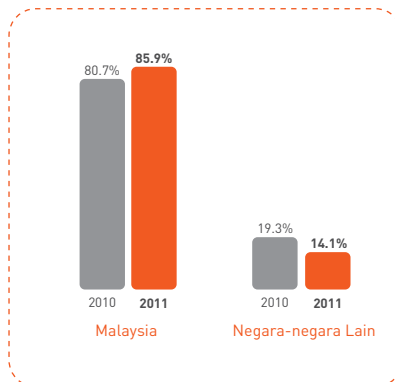
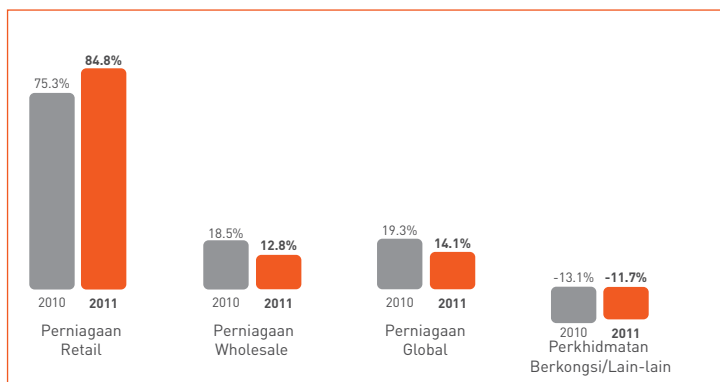
- Depositi pelanggan
- Liabiliti cukai tertunda
- Belum bayar perdagangan dan lain-lain
- Cukai dan zakat
- Pendapatan tertunda
- Instrumen kewangan derivatif
- Modal saham
- Premium saham
- Rizab-rizab lain
- Keuntungan tertahan
- Keperluan bukan mengawal
- Peminjaman

Ringkasan Penyata Kedudukan Kewangan & Analisis Segmen Kumpulan

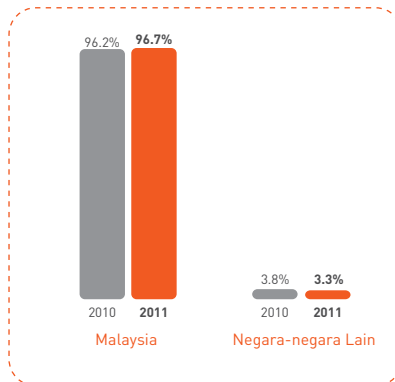
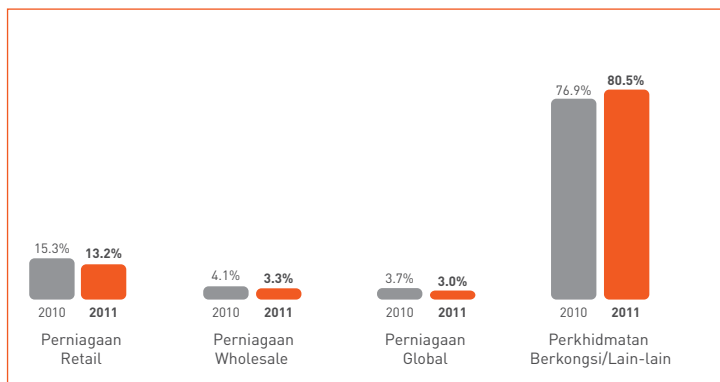
HASIL KENDALIAN SEGMENT BAGI TAHUN KEWANGAN BERAKHIR 31 DISEMBER



KEPUTUSAN SEGMENT BAGI TAHUN KEWANGAN BERAKHIR 31 DISEMBER



ASET SEGMENT PADA 31 DISEMBER



Prestasi Kewangan Suku Tahunan Kumpulan



hubungan
komunikasi
kolaborasi

2011

Dalam RM Juta

	Suku Tahun Pertama	Suku Tahun Kedua	Suku Tahun Ketiga	Suku Tahun Keempat	Tahun 2011
Hasil kendalian	2,148.2	2,233.6	2,321.7	2,447.2	9,150.7
Keuntungan kendalian sebelum kos pembiayaan	231.6	237.5	510.1	265.7	1,244.9
Keuntungan sebelum cukai dan zakat	227.3	207.1	337.2	229.6	1,001.2
Keuntungan milik pemegang ekuiti Syarikat	163.3	127.2	302.2	598.3	1,191.0
Perolehan sesaham asas (sen)	4.6	3.6	8.4	16.7	33.3
Dividen setingkat sesaham (sen)	–	9.8	–	9.8	19.6

2010

Dalam RM Juta

	Suku Tahun Pertama	Suku Tahun Kedua	Suku Tahun Ketiga	Suku Tahun Keempat	Tahun 2010
Hasil kendalian	2,124.9	2,150.9	2,194.6	2,320.6	8,791.0
Keuntungan kendalian sebelum kos pembiayaan					
- seperti dilaporkan	258.5	212.4	396.5	408.3	1,275.7
- pengelasan semula*	9.1	(4.9)	21.9	–	26.1
- seperti dinyatakan semula	267.6	207.5	418.4	408.3	1,301.8
Keuntungan sebelum cukai dan zakat	352.6	166.9	505.9	334.8	1,360.2
Keuntungan milik pemegang ekuiti Syarikat	242.9	124.4	438.5	400.7	1,206.5
Perolehan sesaham asas (sen)	6.9	3.5	12.3	11.2	33.9
Dividen kasar sesaham (sen)	–	13.0	–	13.1	26.1

* Pada suku tahun keempat 2010, Kumpulan telah mengelas semula perubahan nilai saksama atas kontrak hadapan pertukaran asing daripada laba lain (bersih) kepada kos pembiayaan bersih untuk mencerminkan kos efektif peminjaman dengan lebih baik.

Hubungan Dengan Pelabur

KOMITMEN KEPADA PEMEGANG SAHAM

Kami tetap teguh dengan komitmen kami untuk terus mencipta nilai kepada pemegang-pemegang saham kami dalam usaha untuk menjadi peneraju pembekal komunikasi generasi akan datang di Malaysia.

Pada tahun kewangan 2011, kami telah membuktikan komitmen kami dengan mengumumkan cadangan jumlah pembayaran dividen bersih kepada pemegang-pemegang saham kami sebanyak RM701.2 juta yang terdiri daripada:

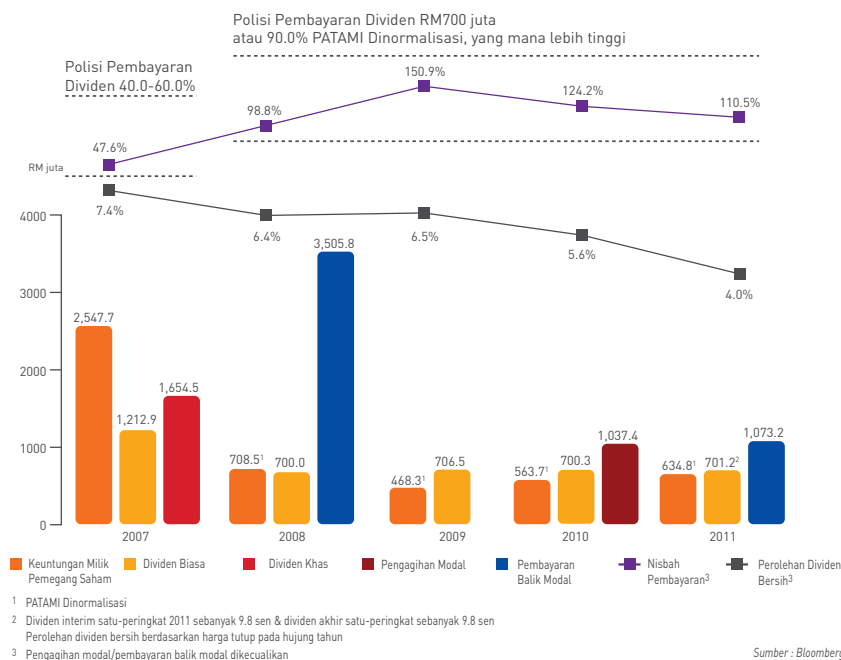
- Dividen interim satu-peringkat sebanyak 9.8 sen sesaham berjumlah RM350.6 juta yang telah dibayar pada 23 September 2011; dan
- Cadangan dividen akhir satu-peringkat sebanyak 9.8 sen sesaham berjumlah RM350.6 juta.

Pulangan Pemegang Saham

Kami juga telah menunjukkan prestasi yang lebih baik dari pesaing-pesaing kami dari segi jumlah pulangan pemegang saham. Jumlah pulangan kepada pemegang saham bagi tempoh 12 bulan sehingga 31 Disember 2011 adalah sebanyak 60.1% dan sejak tarikh pengasingan (25 April 2008) sehingga 31 Disember 2011 adalah sebanyak 153.9%.

Selain daripada bayaran dividen, kami juga mencadangkan pembayaran balik modal sebanyak RM1,073.2 juta atau 30.0 sen sesaham kepada pemegang-pemegang saham kami dengan cara pengurangan modal. Ini selari dengan rangka pengurusan modal TM yang juga merangkumi pemulangan lebihan tunai kepada pemegang-pemegang saham, sekaligus menyediakan peningkatan nilai serta-merta dan meningkatkan kadar pulangan jangka panjang kepada pemegang-pemegang saham kami. Cadangan pembayaran balik modal ini dijangka akan diselesaikan pada suku ketiga tahun 2012.

PULANGAN PEMEGANG SAHAM



Jumlah Pemegang Saham

TM mempunyai jumlah pemegang saham yang besar merangkumi 27,054 pemegang saham institusi dan swasta/runcit pada 31 Januari 2012. Pemegang-pemegang saham utama TM adalah Khazanah Nasional Berhad, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) dan Amanah Raya Trustees Berhad – Skim Amanah Saham Bumiputera, dengan gabungan pegangan saham sebanyak 51.5 %. Sementara itu, pegangan saham luar negara kami telah berkembang daripada 10.03% pada 31 Disember 2010 ke 20.59% pada 31 Januari 2012.

Ketelusan

TM mengamalkan standard yang tinggi dalam ketelusan laporan kewangannya dan tegas dalam tadbir urus korporat kami. Kami mematuhi Kod Tadbir Urus Korporat, Peraturan Penyenaraian Bursa Malaysia Securities Berhad (Bursa Securities) dan menggunakan amalan-amalan terbaik antarabangsa dalam operasi kami.

Sebagai sebuah organisasi yang bertanggungjawab dalam memulihara alam sekitar, TM menghasilkan Sustainability Report yang ketiga pada tahun 2011 yang telah mendapat pengiktirafan tahap A+ oleh Global Reporting Initiative (GRI).

Selain daripada itu, dalam kaji selidik yang dijalankan oleh Badan Pengawas Pemegang Saham Minoriti (MSWG) untuk mengkaji tahap tadbir urus korporat dan ketelusan antara syarikat-syarikat senaraian awam di Malaysia pada tahun 2011, TM telah diberi Anugerah Kepujian, Anugerah Tanggungjawab Korporat Terbaik dan Anugerah Kecemerlangan Industri dalam Industri Telekomunikasi dan Media. Selain itu, TM juga telah meraih juara untuk Kategori Prestasi Sosial di Anugerah Laporan Pengkalan ACCA Malaysia (MaSRA) 2011.

TM juga adalah Naib Juara untuk Kategori Keseluruhan di Anugerah



Perusahaan Tadbir Urus CIMA 2011 dan penerima Anugerah Merit untuk Tanggungjawab Korporat. Pencapaian-pencapaian ini disusuli pula dengan tempat Ketiga untuk 'Pengurus Risiko Terbaik 2011' bersempena dengan 'Persidangan Pengurusan Risiko' untuk Jaminan Perniagaan Kumpulan.

TM telah mendapat kejayaan yang amat membanggakan di anugerah berprestij NACRA 2011 dengan merangkul anugerah-anugerah Platinum Laporan Tahunan Terbaik, Perak untuk Tanggungjawab Korporat Terbaik, Perak untuk Laporan Tahunan Terbaik versi Bahasa Melayu, Perak untuk Reka Bentuk Terbaik Laporan Tahunan dan juga Anugerah Kecemerlangan Industri.

POLISI DIVIDEN

Kami menjelaskan semula komitmen dividen kami menerusi penyata polisi dividen seperti berikut:

"Dalam menentukan nisbah pembayaran dividen bagi mana-mana tahun kewangan selepas Pengasingan yang Dicadangkan, Syarikat kami bercadang untuk menggunakan polisi dividen yang progresif dalam membolehkan kami memberikan dividen yang stabil dan berkekalan kepada pemegang-pemegang saham kami di samping mengekalkan struktur modal yang efisien dan memastikan pembiayaan yang cukup untuk pertumbuhan di masa hadapan.

Syarikat kami ingin mengagihkan dividen tahunan sebanyak RM700 juta atau sehingga 90.0% daripada PATAMI yang dinormalisasi, yang mana lebih tinggi.

Dividen hanya akan dibayar jika diluluskan oleh Lembaga Pengarah kami dan diambil daripada dana sedia ada untuk tujuan pengagihan berkenaan. Jumlah dan tempoh sebenar pembayaran dividen akan bergantung kepada kedudukan tunai dan perolehan tersimpan, prestasi operasi, prospek perniagaan, monetisasi aset-aset

HUTANG SEMASA TM HUTANG WANG TEMPATAN

	TMISIS A	TMISIS B
Kupon	6.20%	4.19%
Tempoh	Matang 2013	Matang 2018
Prinsipal(RM)	2,000,000,000	925,000,000

Nota: TMISIS – TM Islamic Stapled Income Securities

	MTN 250621	MTN 130921	MTN 101221
Kupon	4.50%	4.20%	4.20%
Tempoh	10 tahun	10 tahun	10 tahun
Hasil	103.53	101.11	100.9
Harga	4.05	4.06	4.09
Prinsipal(RM)	300,000,000	300,000,000	200,000,000

Nota: MTN – Medium Term Note

HUTANG MATAWANG ASING

	Bon Global 2014 ¹	Bon Global 2025 ¹
Kupon	5.25%	7.875%
Hasil	106.96	135.8
Harga	2.58	4.35
Prinsipal(USD)	465,055,000	300,000,000

¹ Harga bon sehingga 31 Disember 2011

bukan teras, unjuran kedudukan perbelanjaan modal dan cadangan pelaburan lain, tanggungan semasa dan yang dijangka serta perkara-perkara lain yang difikirkan berkaitan oleh Lembaga Pengarah."

Kami tetap komited untuk mengekalkan status gred pelaburan kami dan akan terus mengambil pendekatan berhemah dalam inisiatif pengurusan kewangan dan modal.

PENARAFAN KREDIT TM

TM terus menunjukkan asas yang kukuh dan kunci kira-kira yang mantap. Ini dibuktikan melalui taraf kredit yang telah disahkan oleh agensi-agensi penarafan tempatan dan antarabangsa. Penarafan kredit TM adalah seperti berikut:

- Penarafan Agensi Malaysia AAA
- Perkhidmatan Pelaburan Moody A3
- Perkhidmatan Penarafan profil bertaraf Standard & Poor'S (standalone credit "a-") A-
- Fitch A-

HUBUNGAN DENGAN PELABUR

Kami memberikan penekanan khusus dalam mengekalkan hubungan erat antara syarikat dengan pihak pelabur. Untuk memastikan pihak pelabur sentiasa dimaklumkan berhubung dengan strategi, pencapaian dan aktiviti bisnes utama kami, kami mengamalkan dialog dengan pelabur secara aktif menerusi program dan interaksi hubungan pelabur yang terancang.

Peranan ini dijalankan oleh unit Perhubungan Pelabur (IR) yang berfungsi untuk menyalurkan maklumat TM yang relevan dan tepat pada masanya secara proaktif kepada golongan pelabur.

Bagi memastikan amalan terbaik digunapakai, semua komunikasi dengan pasaran modal adalah tertakluk kepada Polisi dan Panduan Hubungan Pelabur dan berpandukan Panduan Pendedahan Korporat Bursa Malaysia 2011. Ini adalah untuk memastikan penyebaran maklumat kepada semua pemegang saham dibuat dengan saksama dan tepat pada masa.

Pengumuman dan Taklimat Keputusan Kewangan Suku Tahunan

TM mengadakan sesi taklimat kepada para penganalisa dan pengurus-pengurus dana bagi perolehan setiap suku tahunan menerusi telepersidangan selepas pengumuman perolehan dibuat kepada Bursa Securities. Sesi-sesi ini dipengerusikan oleh Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan, bersama dengan Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan dan dihadiri oleh Pengurusan Kanan yang mewakili bahagian-bahagian perniagaan utama TM. Sesi taklimat ini bertujuan untuk memberi pemahaman yang lebih jelas tentang prestasi kewangan dan operasi Kumpulan TM kepada pelabur.

Pembentangan Mengenai Keputusan Kewangan

Dalam usaha berterusan untuk memperbaiki tahap pendedahan kami, penekanan diberikan kepada bahan yang digunakan untuk menyebarkan maklumat mengenai TM. Slaid keputusan kewangan disediakan dalam bentuk mesra pelabur bagi memberikan pemahaman yang lebih

baik mengenai keputusan dan prestasi kewangan kumpulan. Slaid pembentangan ini boleh didapati di laman web Syarikat sebaik sahaja pengumuman maklumat tersebut dibuat kepada Bursa Securities. Salinan slaid pembentangan tersebut juga disebarkan menerusi e-mel kepada para penganalisa dan pelabur yang berada di dalam senarai agihan unit Perhubungan Pelabur.

Aktiviti-aktiviti bersama Pelabur

- **Perjumpaan Perseorangan, Sidang Panggilan dan Persidangan Pelabur**

Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan, Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan dan pasukan Perhubungan Pelabur bergiat aktif dalam aktiviti-aktiviti hubungan pelabur seperti perjumpaan dan sidang panggilan yang kerap dengan pengurus dana, penganalisa, agensi penarafan dan pihak berkepentingan yang lain yang diadakan di Malaysia dan luar negara.

Pada tahun 2011, kami meluaskan jangkauan golongan pelabur dengan menyertai siri jelajah *non-deal* roadshow dan seminar pelaburan ke Singapura, Hong Kong, London, Edinburgh dan Glasgow.

Dalam negara, TM telah menyertai perjumpaan-perjumpaan berkumpulan yang dianjurkan oleh firma-firma penyelidikan tempatan. Sepanjang tahun tersebut, hampir 300 sesi perjumpaan dan telepersidangan telah diadakan dengan para pelabur dan penganalisa.

- **Portal Perhubungan Pelabur (IR)**

Dalam usaha kami untuk mempertingkatkan akses di antara pihak berkepentingan dengan Syarikat, unit Perhubungan Pelabur menyediakan portal, <http://www.tm.com.my/ap/about/investor/Pages/home.aspx> yang boleh didapati di laman web korporat TM. Ia menyediakan platform komunikasi yang juga bertindak sebagai sumber maklumat kepada pemegang-pemegang saham dan orang awam. Portal ini mengandungi laporan tahunan, keputusan kewangan, pembentangan pelabur, maklumat struktur modal, siaran akhbar dan juga pautan kepada Bursa Securities yang dikemaskini secara komprehensif dan terkini.

- **Maklum Balas**

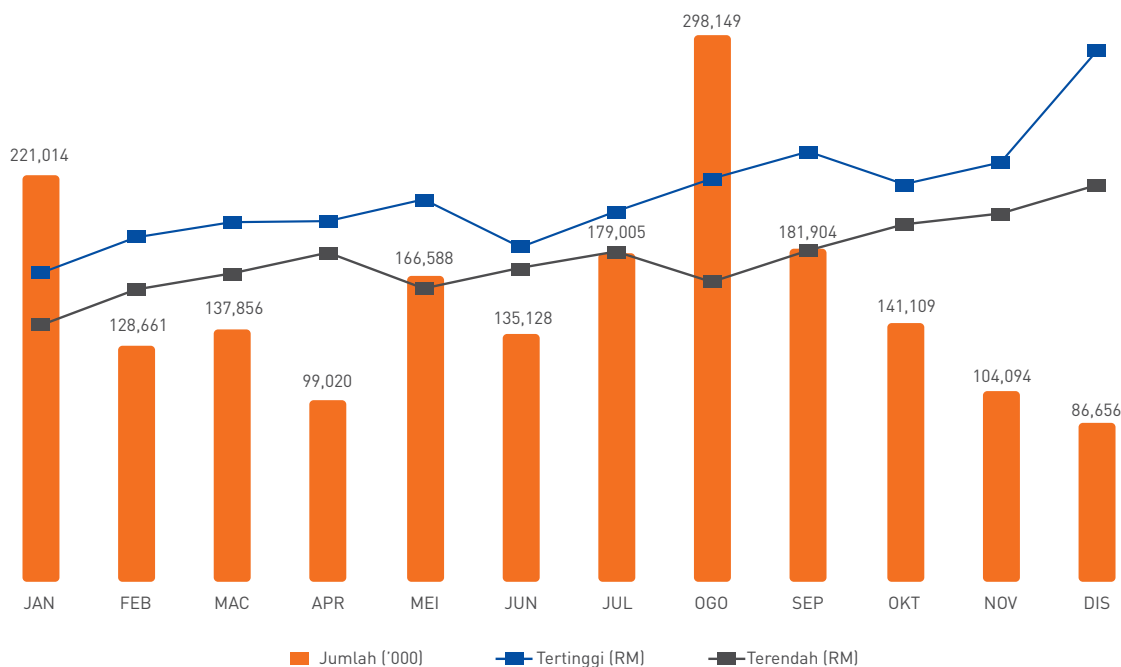
TM sentiasa menerima dan menghargai maklum balas daripada golongan pelabur bagi memastikan maklumat penting yang diperlukan oleh pemegang-pemegang saham diberikan mengikut masa yang ditetapkan. Bagi meningkatkan lagi fungsi Perhubungan Pelabur, kami sentiasa mencari idea-idea membina melalui perjumpaan secara berterusan dengan pihak-pihak berkepentingan dan juga menyediakan kaedah berkomunikasi secara terus di alamat investor@tm.com.my.



Kami telah disenaraikan di Bursa Malaysia sejak 1990. Pada tahun 2011, saham TM mencatatkan jumlah pusingan bernilai RM7,609 juta dengan 1,879 juta saham yang diperdagangkan berbanding dengan RM4,602 juta dengan 1,440 juta saham yang diperdagangkan pada tahun 2010.

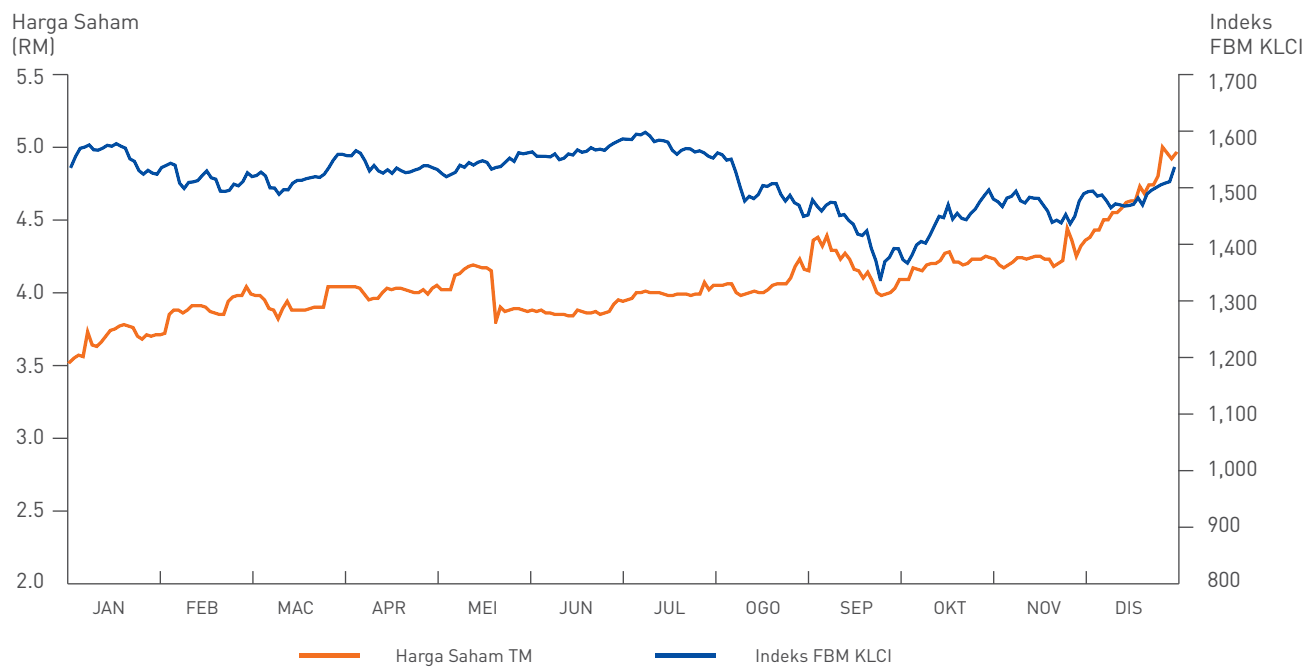
HARGA SAHAM & JUMLAH DAGANGAN

Jumlah Dagangan Bulanan & Harga Saham Tertinggi-Terendah 2011

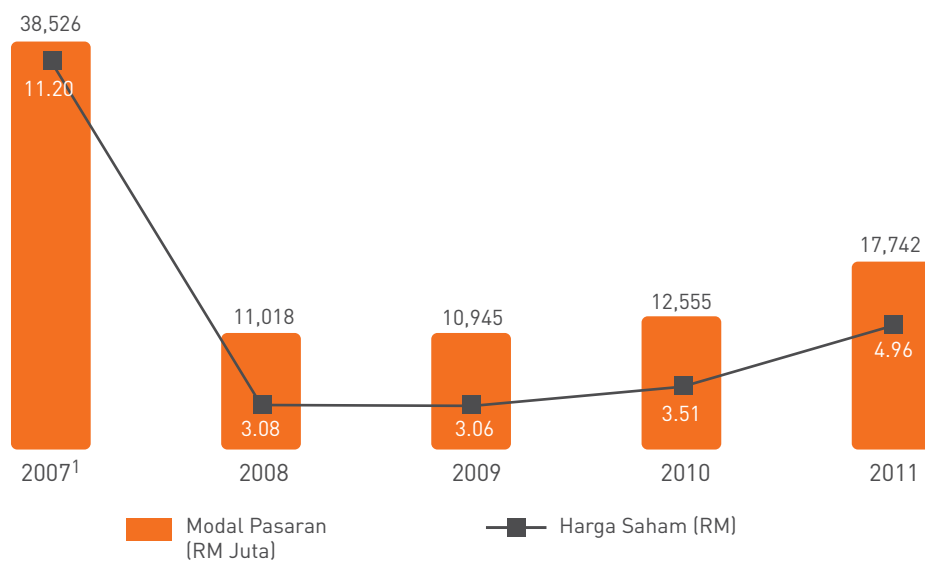


	Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogo	Sep	Okt	Nov	Dis
Jumlah ('000)	221,014	128,661	137,856	99,020	166,588	135,128	179,005	298,149	181,904	141,109	104,094	86,656
Tertinggi (RM)	3.80	4.01	4.09	4.10	4.22	3.95	4.15	4.34	4.50	4.31	4.44	5.09
Terendah (RM)	3.50	3.70	3.79	3.91	3.71	3.82	3.92	3.75	3.93	4.08	4.14	4.31

PRESTASI HARGA SAHAM TM BERBANDING FBM KLCI 2011



MODAL PASARAN/HARGA SAHAM



¹ Sebelum Pengasingan



KALENDAR KEWANGAN

25 FEBRUARI 2011

Pengumuman keputusan kewangan yang disatukan dan diaudit serta pengisytiharan dividen kasar akhir sebanyak 13.1 sen sesaham (ditolak Cukai Pendapatan sebanyak 25.0%) bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010 dan Cadangan Pengagihan Modal kepada Pemegang-pemegang Saham (Pengagihan Modal).

15 APRIL 2011

Pengeluaran Notis Mesyuarat Agung Tahunan ke-26 dan Notis Mesyuarat Agung Luar Biasa serta Laporan Tahunan bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010 serta Pekeliling Pemegang-pemegang Saham.

10 MEI 2011

Mesyuarat Agung Tahunan ke-26 dan Mesyuarat Agung Luar Biasa Syarikat.

25 MEI 2011

Pengumuman keputusan suku tahun pertama berakhir 31 Mac 2011 yang disatukan dan belum diaudit.

26 MEI 2011

Tarikh kelayakan penerimaan dividen kasar akhir sebanyak 13.1 sen sesaham (ditolak Cukai Pendapatan sebanyak 25.0%) bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010 dan Pengagihan Modal.

15 JUN 2011

Tarikh pembayaran dividen kasar akhir sebanyak 13.1 sen sesaham (ditolak Cukai Pendapatan sebanyak 25.0%) bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010 dan Pengagihan Modal.

24 OGOS 2011

Pengumuman keputusan suku tahun kedua berakhir 30 Jun 2011 yang disatukan dan belum diaudit dan pengisytiharan dividen setingkat interim sebanyak 9.8 sen sesaham bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

12 SEPTEMBER 2011

Tarikh kelayakan penerimaan dividen setingkat interim sebanyak 9.8 sen sesaham bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

23 SEPTEMBER 2011

Tarikh pembayaran dividen setingkat interim sebanyak 9.8 sen sesaham bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

24 NOVEMBER 2011

Pengumuman keputusan suku tahun ketiga berakhir 30 September 2011 yang disatukan dan belum diaudit.

24 FEBRUARI 2012

Pengumuman keputusan kewangan yang disatukan dan diaudit serta pengisytiharan dividen setingkat akhir sebanyak 9.8 sen sesaham bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011 dan Cadangan Pembayaran Balik Modal sebanyak 30.0 sen sesaham kepada Pemegang-pemegang Saham.

13 APRIL 2012

Pengeluaran Notis Mesyuarat Agung Tahunan ke-27 dan Notis Mesyuarat Agung Luar Biasa serta Laporan Tahunan bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011 serta Pekeliling Pemegang-pemegang Saham.

8 MEI 2012

Mesyuarat Agung Tahunan ke-27 dan Mesyuarat Agung Luar Biasa Syarikat.

24 MEI 2012

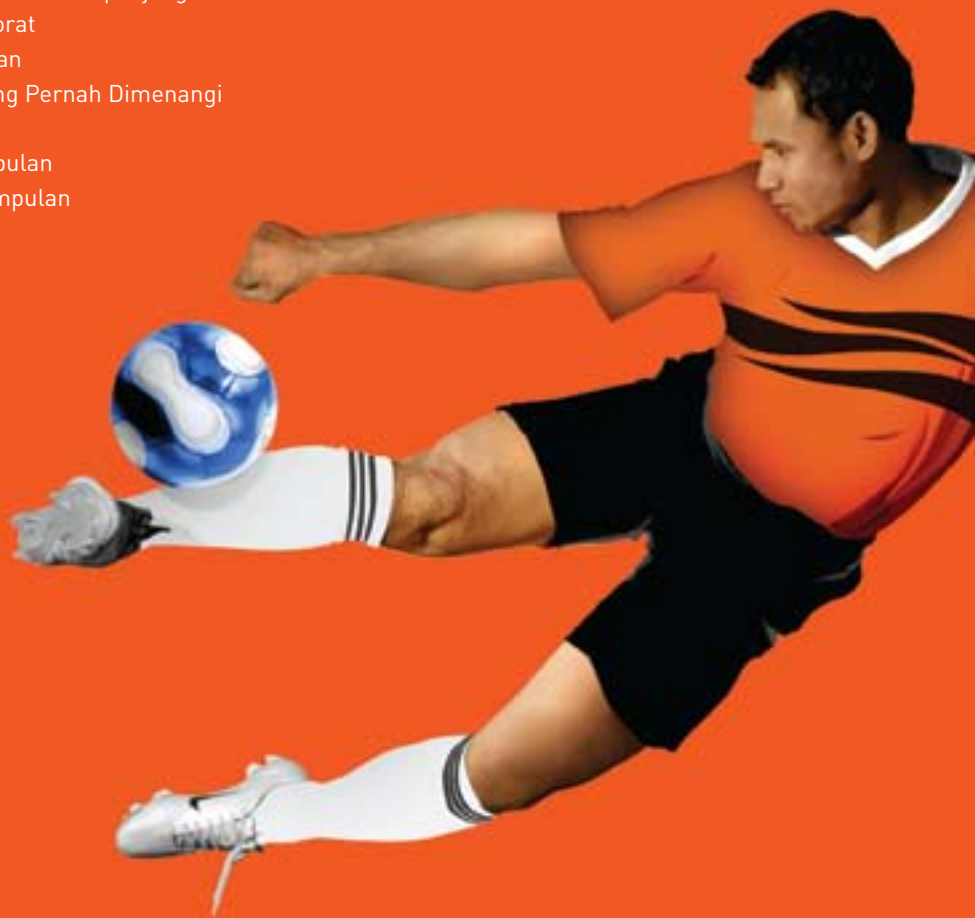
Tarikh kelayakan penerimaan dividen setingkat akhir sebanyak 9.8 sen sesaham bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

8 JUN 2012

Tarikh pembayaran dividen setingkat akhir sebanyak 9.8 sen sesaham bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

PROFIL KORPORAT

- 32 Profil Korporat
- 34 Pencapaian Sepanjang Dua Abad
- 38 Pencapaian-pencapaian Media Sepanjang Tahun 2011
- 40 2011 Acara-Acara Korporat
- 44 Anugerah & Pengiktirafan
- 46 Anugerah-Anugerah Yang Pernah Dimenangi
- 52 Maklumat Korporat
- 54 Struktur Korporat Kumpulan
- 55 Struktur Organisasi Kumpulan



SEMANGAT ialah... melangkaui batasan diri dan mencapai lebih dari jangkauan



Tentang Kami

TM adalah pembekal penyelesaian komunikasi bersepadu yang terbesar di Malaysia, dan salah satu daripada syarikat peneraju komunikasi Asia, dengan modal pasaran sejumlah RM17.7 bilion dan tenaga kerja seramai 26,667. Sejak menandatangani perjanjian usahasama awam swasta bersama Kerajaan untuk melaksanakan jalur lebar berkelajuan tinggi (HSBB) pada September 2008, Syarikat ini telah bertanggungjawab menjadikan Malaysia sebuah negara yang mempunyai kadar langganan HSBB tertinggi di Asia Tenggara. Pelaksanaan rangkaian fiber generasi baru ini telah diiktiraf sebagai antara yang terpantas dan yang paling kos efektif di dunia; berdasarkan ruang lingkup projek yang komprehensif dan amat meluas.

Hanya satu setengah tahun sejak pelancarannya di empat kawasan ibu sawat pada Mac 2010, rangkaian HSBB telah dipasang di 65 kawasan perumahan dan 14 kawasan perindustrian, yang melepasi 1,160,000 premis sedia dipasang. Pada masa yang sama jumlah langganan HSBB, di bawah jenama *UniFi*, telah mencapai 236,501 pemasangan pada penghujung tahun 2011, mewakili kadar penggunaan sebanyak 15.0 – 20.0% daripada liputan yang jauh melebihi kadar global. Sasarannya adalah untuk meningkatkan jumlah langganan sehingga 400,000 dan melepasi pemasangan HSBB di 1.3 juta premis sedia dipasang menjelang penghujung tahun 2012.

Penglibatan TM dalam jalur lebar bermula pada tahun 2001 dengan *Streamyx*, tawaran bagi jalur lebar untuk populasi umum. Menerusi *Streamyx* dan *UniFi*, TM memainkan peranan penting dalam mencapai 50.0% penembusan jalur lebar isi rumah pada tahun 2010, di bawah Inisiatif Jalur Lebar Kebangsaan. Kini, Syarikat ini terus menyokong visi Kerajaan untuk menggerakkan ekonomi ke arah status berpendapatan tinggi dengan membina infrastruktur ICT bertaraf dunia, dan mengubah negara kepada sebuah hab multimedia.

TM juga memainkan peranan utama dalam pembangunan industri. Memahami kehendak rakyat Malaysia terhadap kandungan dan aplikasi bernilai tinggi yang boleh dinikmati dengan adanya HSBB, TM telah membuka perkhidmatan akses bagi rangkaian generasi barunya kepada pembekal perkhidmatan lain dan mendorong pembangunan Platform Penghantaran Perkhidmatan Kandungan dengan kerjasama pemain industri lain dan Perbadanan Pembangunan Multimedia (MDeC). Pada tahun 2011, dua lagi syarikat telekomunikasi utama telah menandatangani perjanjian untuk akses HSBB, menjadikan jumlah keseluruhan sebanyak tiga pengguna. Pada masa yang sama, TM menjalin lebih banyak kerjasama dengan peneraju pembekal ICT tempatan dan antarabangsa seperti Google, Cisco, Akamai Technologies, NTT Communications Corporation, Microsoft dan MIMOS untuk memenuhi permintaan yang kian meningkat terhadap produk dan perkhidmatan yang pelbagai dan lebih canggih. Tujuannya adalah untuk mengubah suatu legasi bagi meninggalkan suatu legasi apabila ia berevolusi kepada Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat, membolehkan semua komunikasi di dalam dan merentasi Malaysia.



Untuk mencapai fasa seterusnya dalam perjalanan transformasi ini, TM sedang menaiktaraf rangkaian, sistem dan produksinya supaya mampu menyampaikan gaya hidup digital yang dipertingkatkan serta bersepadu. Ia kini memindahkan legasi Rangkaian Telefon Bersuis Awam (PSTN) kepada teras yang berasaskan Protokol Internet (IP) sepenuhnya untuk sambungan dalaman yang lebih cekap. Untuk meningkatkan kapasiti rangkaian antarabangsa, TM sedang memperluaskan sistem kabel dasar laut. Pada 30 Disember 2011, Sistem Kabel Batam-Dumai-Melaka yang telah siap dibina, menghubungkan Malaysia dengan Indonesia; dan syarikat rangkaian kabel swasta yang pertama, Cahaya Malaysia, akan mula beroperasi. Dibangunkan bersama-sama dengan NTT Communications Corporation, sistem kabel ini akan menghubungkan Malaysia ke Singapura, Hong Kong, Jepun dan Filipina.

Di peringkat dalaman, TM kini memperkemas sistem dan prosesnya untuk mencapai lebih kecekapan kos dan menggalakkan budaya kemampanan. Ia kini mengurangkan 700 sistem yang sedang bekerja kepada 70 sistem sahaja. Pada masa yang sama, anggota-anggota dilatih dengan pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan oleh syarikat telekomunikasi generasi akan datang. TM juga menekankan minda berorientasikan pelanggan dan, pada tahun 2011, 28.0% daripada semua latihan berpusat tertumpu kepada menaiktaraf penyampaian perkhidmatan TM. Bagi menambah baik pengalaman pelanggan, Syarikat kini melaksanakan transformasi di semua cawangan TMpoint seluruh negara agar lebih mesra pelanggan. Pada masa yang sama, penaiktarafan teknologi dan sumber manusia telah membawa kepada kemajuan masa pemasangan dan pembaikpulihan untuk semua perkhidmatan, yang menempatkan TM

setanding di kalangan syarikat-syarikat telekomunikasi utama dunia. Kepelbagaian inisiatif ini telah membolehkan TM mencapai skor, kepuasan pelanggan lebih dari 70 mengatasi syarikat telekomunikasi sedunia yang mempunyai purata skor sebanyak 67.

Seluruh model perniagaan organisasi adalah sejajar dengan tujuh segmen utama pelanggan TM iaitu Pengguna, Perusahaan Kecil & Sederhana (PKS), Enterpris, Kerajaan, Pukal, Global dan Media Baru. Struktur perniagaan ini membolehkan paduan tenaga yang lebih besar diwujudkan antara pelbagai bahagian serta membolehkan TM untuk mensasarkan produk dan penawaran perkhidmatan yang lebih khusus kepada keperluan pelbagai bidang. Ini termasuk masyarakat di kawasan luar bandar dan pedalaman, yang dihubungkan melalui 15 *TMpoint-on-Wheels (TMOW)*.

Komitmen Syarikat untuk berkhidmat kepada rakyat mencerminkan keprihatinan mendalam terhadap tanggungjawab korporat (CR) yang menjadi asas semua tindakannya. Inisiatif tanggungjawab korporat TM merangkumi empat dimensi iaitu pasaran, tempat kerja, komuniti dan alam sekitar. Sebagai sebuah organisasi yang pernah dimiliki sepenuhnya oleh kerajaan, TM terus merapatkan jurang digital. Ia juga banyak memberi penekanan kepada pendidikan, menerusi fokusnya terhadap Yayasan TM (YTM), yang ditubuhkan pada tahun 1994. Sehingga kini, YTM telah menaja biasiswa sejumlah RM444.8 juta yang telah memberi manfaat kepada seramai 12,878 pelajar. Pada masa yang sama, Universiti Multimedia, yang didirikan 15 tahun lalu sebagai universiti persendirian pertama negara, telah menghasilkan 30,484 graduan. Sebagai warga korporat yang bertanggungjawab, TM juga menyedari tugasnya untuk mengurangkan jejak

karbon dan mengambil kira impak semua keputusan perniagaannya terhadap alam sekitar untuk memastikan kemampanan masa depan. Pada tahun 2011, TM melancarkan Pelan Pengurusan Karbon dan menjalankan seluruh kumpulan audit jejak karbon sebagai garis asas untuk aktiviti-aktiviti akan datang demi mengurangkan kesannya.

TM telah melalui evolusi yang ketara bermula dengan penubuhannya sebagai Jabatan Telekomunikasi Malaya pada tahun 1946. Perjalanannya pada tahun-tahun kebelakangan ini telah dipacu oleh usaha untuk menjadi peneraju penyediaan komunikasi generasi baru yang terkemuka di Malaysia dengan memenuhi keperluan pelanggan melalui inovasi dan kecemerlangan pelaksanaan.

Kecemerlangan di TM merupakan satu tema berterusan yang merentasi secara menyeluruh, dan dicerminkan dalam anugerah-anugerah bagi hampir setiap aspek operasi Syarikat. Pada tahun 2011, TM memenangi Anugerah Kecemerlangan Perkhidmatan Jalur Lebar, Perkhidmatan Komunikasi Data, Perkhidmatan Terurus, Perkhidmatan Keselamatan Terurus daripada *Frost & Sullivan Malaysia*. Ia juga memenangi Anugerah Platinum *Reader's Digest Trusted Brands Awards 2011* bagi perkhidmatan Internet Jalur Lebar. Polisi sumber manusia Syarikat telah diiktiraf dengan Anugerah Jenama Majikan Terbaik Asia 2011; di samping itu, ia juga diiktiraf dalam urusan tadbir korporat, Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) dan kualiti laporan dengan memenangi Tadbir Urus Korporat Malaysia (MCG) Index & Anugerah-Anugerah; serta anugerah Platinum untuk Laporan Tahunan Paling Cemerlang di Anugerah Laporan Korporat Tahunan Kebangsaan (NACRA) 2011.

1800an

- 1874** Pengenalan telefon di Perak
- 1882** Perak dan Pulau Pinang dihubungkan dengan telefon melalui kabel dasar laut
- 1891** Ibu sawat telefon pertama dilancarkan di Kuala Lumpur
- 1894** Sebuah kabel dasar laut menghubungkan Labuan dengan Singapura dan Hong Kong

Perjalanan Kami

1900an

- 1900** Perkhidmatan telefon magneto pertama diperkenalkan di Kudat, Jesselton (Kota Kinabalu) dan Sandakan
- 1908** Perkhidmatan pos dan telegraf diperbadankan
- 1926** Kemunculan komunikasi radio di negara ini
- 1946** Penubuhan Jabatan Telekomunikasi di Malaya
- 1962** Pengenalan kepada Pendailan Pelanggan Jarak Jauh (STD) antara Kuala Lumpur dan Singapura melalui sambungan gelombang mikro jarak jauh pertama
- 1963**
 - Peluasan rangkaian gelombang mikro seluruh Malaysia
 - Pelancaran perkhidmatan televisyen di Semenanjung Malaysia
- 1968** Jabatan Telekomunikasi Sabah dan Sarawak serta Semenanjung Malaysia bergabung membentuk Jabatan Telekomunikasi Malaysia



- 1970** Stesen satelit bumi pertama bertaraf antarabangsa dilancarkan di Kuantan, menandakan kemunculan siaran secara langsung di Malaysia
- 1975** Penubuhan Ibu sawat Teleks Automatik
- 1979** Pengenalan kemudahan Dail Terus Antarabangsa (IDD)
- 1980** Malaysia melancarkan kabel dasar lautnya sendiri yang menghubungkan Kuantan dan Kuching
- 1982** Pengenalan Telefaks dan Perkhidmatan Maritim Antarabangsa
- 1983** Pengenalan komunikasi data
- 1984** Pengenalan teknologi suis paket yang mendorong pembentukan rangkaian data awam Malaysia
- 1985** • Pemasangan perkhidmatan ATUR menggunakan teknologi radio selular analog 450 yang pertama di Asia
- Sistem Radio Berbilang Akses diperkenalkan, menyediakan perkhidmatan akses telefon yang lebih mudah kepada pelanggan di kawasan pedalaman
- 1987** Jabatan Telekom Malaysia (JTM) diswastakan menjadi Syarikat Telekom Malaysia Berhad (STMB), entiti swasta yang pertama di negara ini
- 1988** Pengenalan Perkhidmatan Perniagaan INTELSAT digital
- 1989** Pengenalan perkhidmatan bebas tol 800
- 1990** • Pengenalan khidmat bebas tol antarabangsa dan kadfon prabayar (Kadfon)
- Penyenaraian STMB di Papan Utama Bursa Malaysia Securities Berhad dan pengenalan logo baru syarikat
- 1991** • Penjenamaan semula Syarikat kepada Telekom Malaysia
- Pengenalan *Malaysia Direct* dan *Home Country Direct*
- 1992** Pengenalan Persidangan Video dan CENTREX
- 1993** Pengenalan perkhidmatan ISDN
- 1996** Pengenalan perkhidmatan selular TMTouch digital 1800 MHz
- 1997** Pengenalan [*Corporate Information Superhighway* (COINS)], penyelesaian perniagaan canggih berkeupayaan tinggi Telekom Malaysia

2000

- 2001** • Pelancaran Bluehyppo.com, portal Internet gaya hidup Telekom Malaysia, yang mencatat lebih daripada 290 juta carian setahun
- Pengenalan perkhidmatan jalur lebar
- Telekom Malaysia menjadi rakan kongsi penting dalam pelancaran kabel dasar laut canggih Rangkaian Kabel Asia Pasifik 2 (APCN2)
- Penubuhan TM Net sebagai Pembekal Perkhidmatan Internet terbesar di rantau Asia Tenggara
- Pelancaran perkhidmatan telefoni tetap tanpa wayar CDMA
- 2002** Penganugerahan spektrum 3G kepada Telekom Malaysia
- 2003** Penggabungan di antara Celcom dan TMTouch membentuk operator selular terbesar di Malaysia
- 2004** Penstrukturan semula TM TelCo kepada dua Unit Perniagaan Strategik (SBUs) – TM Borong (TM Wholesale) dan TM Runcit (TM Retail)
- 2005** • Telekom Malaysia melaksanakan penjenamaan semula dan TM telah diambil sebagai jenama baru
- Pelancaran Perkhidmatan 3G – pertama di Malaysia
- Pemerolehan kepentingan 27.3% dalam PT Excelcomindo Pratama Tbk, Indonesia
- 2006** • TM membentuk satu pakatan strategik dengan *Vodafone* dan menjadi Rakan Rangkaian *Vodafone* yang mempunyai jangkauan global lebih 179 juta pelanggan di seluruh dunia
- Pelaksanaan penstrukturan semula fasa kedua TM menyaksikan terbentuknya 4 entiti perniagaan utama – *Malaysia Business*, *Celcom*, *TM International* dan *TM Ventures*
- XL, subsidiari TM di Indonesia memperoleh lesen 3G, sementara Dialog, subsidiari TM di Sri Lanka melancarkan perkhidmatan 3G pertama di Asia Selatan
- Pemerolehan 49.0% dalam baki Telekom Malaysia International (Cambodia) Company Limited, (dahulu dikenali sebagai Cambodia Smart Communications Ltd), Kemboja dan 49.0% kepentingan dalam Spice Communications Private Limited di India

- TM memulakan konsortium untuk membangunkan sistem kabel dasar laut, Gerbang Asia-Amerika, menghubungkan Asia Tenggara dan Amerika Syarikat
- 2007**
 - TM merupakan syarikat Malaysia pertama yang dinobatkan sebagai Pembekal Perkhidmatan Terbaik di Anugerah ICT *Frost & Sullivan* Asia Pasifik 2007
 - Buku kenangan pertama bertajuk "Transformasi Sebuah Legasi" telah dilancarkan oleh Dato' Seri Abdullah Hj Ahmad Badawi, Perdana Menteri Malaysia
 - Pelupusan perniagaan *Payphone* TM kepada *Pernec Corporation Berhad*
 - Syarikat bersekutu TM di India, *Spice Communications Limited* memulakan urus niaga di Bursa Saham Bombay dan menerima lesen Jarak Jauh Nasional dan Antarabangsa
 - Kumpulan TM memulakan Langkah Pengasingan yang menghasilkan dua entiti berbeza – TM dan TM International (TMI)
- 2008**
 - Kumpulan TM telah diasingkan secara rasmi pada bulan April dan TMI disenaraikan sebagai sebuah entiti berasingan di Bursa Securities
 - IRDA dan TM menandatangani Memorandum Persefahaman (MOU) untuk melantik TM sebagai Penyedia Telekomunikasi pilihan bagi wilayah Iskandar Malaysia
 - TM menswastakan VADS sebagai sebahagian daripada pelan pertumbuhan strategiknya
 - TM menerima tiga Anugerah Telekom *Frost & Sullivan* Malaysia 2008 termasuk Penyedia Perkhidmatan Suara Alternatif buat pertama kali
 - TM menandatangani Perjanjian Perkongsian Awam-Swasta (PPP) dengan Kerajaan untuk melaksanakan projek Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB)
 - TM memenangi lima anugerah NACRA 2008, termasuk Anugerah Emas untuk Kecemerlangan Keseluruhan, Perak untuk Tanggungjawab Sosial Korporat dan Reka bentuk Terbaik Laporan Tahunan
 - TM dan Verizon bekerjasama untuk membangunkan dan memperbaiki keupayaan IP Tempatan
- 2009**
 - TM mengumumkan 'Terma-terma & Syarat-syarat Indikatif' bagi perkhidmatan HSBB (Borong)
 - TM memenangi tiga anugerah *Frost & Sullivan* Malaysia 2009 termasuk Penyedia Jalur Lebar bagi tahun kelima berturut-turut
 - MMU tersenarai dalam 200 Universiti Terbaik di Asia dalam *QS.com Asia Universities Rankings 2009*
 - TM menandatangani perjanjian dengan *Wi-Net* sebagai pelanggan pertama HSBB (Borong)
 - TM menyertai sebuah konsortium kabel dasar laut bagi membangunkan Gerbang Asia Pasifik (APG)
 - Rangkaian infrastruktur utama TM dinaiktaraf kepada teknologi Rangkaian Generasi Baru (NGN)
 - TM memulakan kerja-kerja fizikal bagi infrastruktur akses HSBB
 - Gerbang Asia-Amerika Syarikat (AAG), sebuah kabel dasar laut baru yang menghubungkan Asia Tenggara ke Amerika Syarikat, memulakan trafik komersil
 - TM memenangi empat anugerah di NACRA 2009, termasuk Anugerah Emas untuk Kecemerlangan Keseluruhan, Tanggungjawab Sosial Korporat dan Laporan Tahunan Terbaik dalam Bahasa Malaysia
- 2010**
 - *TMpoint On Wheels* telah dilancarkan untuk kemudahan pelanggan di kawasan yang kurang perkhidmatan
 - TM menandatangani perjanjian dengan Manchester United sebagai Rakan Kongsi Telekomunikasi Integrasi Rasmi bagi kelab bola sepak Inggeris tersebut di Malaysia
 - 20 rakan niaga kandungan bekerjasama dengan TM untuk membekalkan kepelbagaian kandungan untuk perkhidmatan IPTV TM
 - TM memenuhi janjinya untuk melancarkan perkhidmatan Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi generasi akan datang dengan jenama *UniFi*
 - TM Earth Camp pertama untuk pelajar sekolah dengan kerjasama *Malaysian Nature Society* (MNS) diadakan
 - TM dianugerahkan dengan Anugerah Majikan Prihatin daripada Kementerian Sumber Manusia untuk kali pertama, bersempena dengan sambutan Hari Pekerja 2010
 - Hypp TV, perkhidmatan IPTV TM, menawarkan saluran-saluran linear, premium dan VOD kepada pelanggan *UniFi*

2011

- TM memenangi anugerah Naib Johan Keseluruhan untuk Anugerah Perniagaan Malaysian 2010 oleh CIMA Enterprise Governance
- TM menandatangani perjanjian bersama *Maxis* sebagai pembekal perkhidmatan pertama yang melangani HSBB (Akses) TM
- Pelaksanaan perkhidmatan HSBB TM, *UniFi*, mencapai lebih daripada 750,000 premis sedia dipasang dan 48 kawasan liputan
- TM memenangi lima anugerah di NACRA 2010, termasuk Emas untuk Kecemerlangan Keseluruhan dan Rekabentuk Terbaik dan Platinum untuk Tanggungjawab Sosial Korporat
- TM bekerjasama dengan NTT Communications untuk menubuhkan system kabel dasar laut yang baru, Cahaya Malaysia, menghubungkan Malaysia dengan Hong Kong dan Jepun
- TM merekodkan keuntungan RM1,206.5 juta pada tahun 2010. Peningkatan sebanyak 87.6% daripada tahun sebelumnya dan mencapai kesemua tiga KPI utama
- Menara Kuala Lumpur Sdn Bhd menandatangani perjanjian konsesi selama 10 tahun dengan Kerajaan Malaysia bagi operasi, mengurus dan menyelenggara
- *UniFi* menyambut ulangtahun yang pertama
- TM memenangi empat Anugerah Telekom *Frost & Sullivan Malaysia* 2010 iaitu Penyedia Perkhidmatan Jalur Lebar Terbaik Tahunan, Penyedia Perkhidmatan Komunikasi Data Terbaik Tahunan, Penyedia Perkhidmatan Terurus Terbaik Tahunan dan Penyedia Perkhidmatan Sekuriti Terurus Terbaik Tahunan
- TM merangsang semangat kesukanan negara dengan melancarkan *Team Malaysia*
- TM menawarkan perkhidmatan *Telepresence* Terurus pertama di Malaysia menerusi usahasama dengan *Cisco*
- Pelanggan *UniFi* ke 100,000 memenangi percutian yang tidak dapat dilupakan iaitu menonton perlawanan Juara Liga Kelab Bolasepak Manchester United
- Sebagai aktiviti pemuliharaan alam sekitar TM telah menanam 200 batang pokok di Zoo Negara dan membiayai dua tapir Malaya
- VADS merupakan penyedia perkhidmatan pengkomputeran awan pertama apabila bekerjasama dengan *MIMOS*
- TM terus mengukuhkan sokongannya kepada bolasepak negara dengan menjadi rakan rasmi kepada pasukan bolasepak negara
- TM menandatangani perkongsian dengan *NAZA TTDI* untuk pemasangan HSBB di kawasan bandar *UniFi* Pertama di kawasan tengah
- *UniFi* menjangkau ke Melaka dan Kedah, lebih awal dari jadual
- TM bersama *Google* menawarkan *Google AdWords* kepada PKS di Malaysia
- TM memperkenalkan aplikasi geogmatika – *TM SmartMap*
- TM menandatangani perjanjian Perkhidmatan Borong HSBB dengan *Celcom Axiata Berhad* dan *Packet One Networks Sdn Bhd*
- TM mewujudkan rakan strategi dengan Akama untuk menghoskan Akamai *NetStorage* di rangkaian TM
- Pelancaran lagu dan video muzik Gemuruh Suara sebagai kempen menyemarakkan semangat peminat-peminat sukan
- TM melancarkan *TM Rewards* iaitu program kesetiaan berdasarkan mata kutipan
- TM menandatangani perjanjian perkhidmatan HSBB kedua dengan *Dynasty View Sdn Bhd* untuk memasang HSBB di fasa baru pembangunan kediaman Seri Austin, Johor Bahru
- TM membawa pulang anugerah tertinggi NACRA 2011 termasuk Anugerah Platinum Kecemerlangan Keseluruhan Untuk Laporan Tahunan
- TM diberi penghormatan sebagai Organisasi ICT Terbaik Tahunan dan Personaliti ICT Terbaik Tahunan di Majlis Gala Makan Malam PIKOM dan Anugerah Kepimpinan ICT 2011
- TM menandatangani urus niaga dengan *GJH Avenue Sdn Bhd* untuk memasang HSBB di Fasa 1 dan 2 Taman Paya Rumput yang menjadikannya bandar pertama di Melaka yang dilengkapi *UniFi*
- TM menerima anugerah Perkhidmatan *Ethernet* Borong Terbaik APAC 2011 oleh Forum Metro *Ethernet* (MEF) di Anugerah Penyedia Perkhidmatan *Ethernet Carrier* 2011 di Singapura
- TM menambah *Office 365* kepada penyelesaian ICT bertaraf dunia melalui perkongsian bersama *Microsoft*
- Sistem kabel dasar laut Batam-Dumai-Melaka (BDM) dilancarkan dan bersedia untuk membawa trafik data komersial

Pencapaian-pencapaian Media Sepanjang Tahun 2011

Tahun bersejarah TM

Catat pertumbuhan hasil RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011



TM
Tahun Bersejarah TM
TM

Tahun Bersejarah TM telah mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011. Pertumbuhan ini menunjukkan bahawa TM telah berjaya meningkatkan hasil kewangan walaupun menghadapi cabaran ekonomi global.



TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

Tidak mudah terajui Telekom Malaysia

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011. Pertumbuhan ini menunjukkan bahawa TM telah berjaya meningkatkan hasil kewangan walaupun menghadapi cabaran ekonomi global.



Pelanggan ke 100,000 ke Wembley

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011. Pertumbuhan ini menunjukkan bahawa TM telah berjaya meningkatkan hasil kewangan walaupun menghadapi cabaran ekonomi global.



TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

TM hadapi saingan daripada jalur lebar tetap, mudah alih Sasar 400,000 pelanggan



TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011. Pertumbuhan ini menunjukkan bahawa TM telah berjaya meningkatkan hasil kewangan walaupun menghadapi cabaran ekonomi global.



SmartMap TM bantu PKS tempatan

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011. Pertumbuhan ini menunjukkan bahawa TM telah berjaya meningkatkan hasil kewangan walaupun menghadapi cabaran ekonomi global.

Telekom tambah 7 saluran HyppTV

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011. Pertumbuhan ini menunjukkan bahawa TM telah berjaya meningkatkan hasil kewangan walaupun menghadapi cabaran ekonomi global.



200,000 langgan perkhidmatan UniFi

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011. Pertumbuhan ini menunjukkan bahawa TM telah berjaya meningkatkan hasil kewangan walaupun menghadapi cabaran ekonomi global.



TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.



TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

TM jayakan 'Team Malaysia'

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011. Pertumbuhan ini menunjukkan bahawa TM telah berjaya meningkatkan hasil kewangan walaupun menghadapi cabaran ekonomi global.

TM mencatat pertumbuhan hasil kewangan sebanyak RM9.15 bilion bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.



TM unggul lima anugerah

KUALA LUMPUR - Telekom Malaysia (TM) mengungguli Anugerah Pilihan bagi Laporan Tahunan Terbaik pada Anugerah Laporan Korporat Tahunan Nasional Terbaik (NACAT) 2011. Pada majlis bersejarah, TM telah memenangi anugerah tertinggi bagi lima kategori iaitu Anugerah Kecemerlangan Komunikasi bagi Laporan Tahunan Terbaik - Anugerah Pilihan, Anugerah Kecemerlangan Industri bagi Statistik Papan Utama di dalam kategori Perhubungan dan Perkhidmatan.

Anugerah ini ialah Penghargaan Sosial Korporat Terbaik - Anugerah Pilihan, Anugerah Laporan Tahunan dalam Bahasa Malaysia Terbaik - Anugerah Pilihan dan Anugerah Buku Statistik Tahunan.



TM mengungguli lima anugerah pada majlis NACAT 2011 di Kuala Lumpur.



P1 guna jalur lebar TM 10 tahun

KUALA LUMPUR - Telekom Malaysia (TM) telah mencapai satu pencapaian bersejarah apabila P1 (P1) telah menggunakan jalur lebar TM selama 10 tahun. P1 adalah salah satu pengguna jalur lebar TM yang pertama.



Khidmat UniFi diperluaskan ke Melaka

MELAKA 29 Julai - Perkhidmatan UniFi bagi Jalur Lebar Bersejarah Tinggi (GIGABIT Telekom Malaysia) (TM) kini diperkenalkan ke Melaka.

Pengguna TM, Dato' Mohd Yusoff bin Yusoff, berkata, Melaka dipilih bagi perkhidmatan UniFi ini kerana ia adalah sebuah negeri yang maju dan perkembangan Melaka sebagai bandar baru telah pada 2008.

Perkhidmatan ini bermula di kawasan Melaka di sini, pada 15 Julai lepas dan mengahiri tahun ini, perkhidmatan ini akan diperluaskan kepada seluruh negara di 15 kawasan perkhidmatan di kawasan Melaka, kawasan perkhidmatan seluruh negara.

Dua saluran baharu di HyppTV

KUALA LUMPUR - Telekom Malaysia (TM) yang merupakan perusahaan teknologi komunikasi terbesar di negara ini, mengumumkan dua saluran baharu iaitu saluran video dan saluran muzik di HyppTV.



TM mengumumkan dua saluran baharu di HyppTV.

Perkhidmatan video dan muzik ini akan diperkenalkan kepada pengguna HyppTV di seluruh negara. Perkhidmatan ini akan diperkenalkan kepada pengguna HyppTV di seluruh negara.

TM perkenal TelePresence Terurus

Khidmat sidang video guna teknologi audio, video HD pada masa sebenar

Uthman bin Ali

Uthman bin Ali



TM memperkenalkan TelePresence Terurus kepada pengguna.

TM, Akamai meterai janji



Rozaimy (dua, kanan) dan David Rich (dua, kiri) berjabat tangan selepas menandatangani perjanjian kerjasama.

TM dan Akamai telah menandatangani perjanjian kerjasama untuk memperluas perkhidmatan TM di seluruh negara.

Perkhidmatan TelePresence Terurus ini akan diperkenalkan kepada pengguna TM di seluruh negara.

Perkhidmatan TelePresence Terurus ini akan diperkenalkan kepada pengguna TM di seluruh negara.

2011 Acara-acara Korporat



31 Januari



22 Februari



14 Mac



26 April



11 Februari

17 JANUARI

TM menyokong Le Tour De Langkawi Ke-16

Ketua Pegawai Pemasaran Dato' Rozalila Abdul Rahman telah mengumumkan penglibatan TM dalam edisi ke-16 Le Tour De Langkawi (LTDL) sebagai pembekal telekomunikasi rasmi acara tersebut dan telah menyampaikan cek kepada Ketua Pegawai Eksekutif LTDL 2011 Mohd Salleh.

31 JANUARI

Usahasama Sistem Kabel antara TM dan NTT Com

TM telah mengumumkan usahasamanya dengan NTT Communications Corporation (NTT Com) untuk membina sebuah sistem kabel dasar laut yang baru, Cahaya Malaysia, yang bakal menghubungkan Malaysia ke Hong Kong dan Jepun.

11 FEBRUARI

Mempertingkatkan Kapasiti Antarabangsa

TM telah menandatangani perjanjian dengan PL Axiata Tbk dan PT Mora Shobana Indonesia untuk membina Sistem Kabel Dasar Laut Batam-Dumai-Melaka (BDM) berkelajuan tinggi yang akan menghubungkan Malaysia dan Indonesia.

22 FEBRUARI

Perjanjian dengan Celcom Axiata

TM dan Celcom Axiata Berhad telah menandatangani Memorandum Persefahaman untuk menyediakan perkhidmatan pelbagai akses, multimedia, talian tetap dan mudah alih kepada semua pengguna di Malaysia. Majlis tersebut telah dihadiri oleh Timbalan Menteri Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan Dato' Joseph Salang, Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan TM Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa dan Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan Celcom Dato' Sri Shazalli Ramly.

26-27 FEBRUARI

Mempromosikan Sukan Ragbi

TM mengumumkan penglibatannya sebagai penaja utama untuk Kejohanan Ragbi Piala NJ Ryan yang dianjurkan oleh Kolej Melayu Kuala Kangsar (MCKK). Kejohanan ini telah disertai oleh 22 sekolah tempatan dan sebuah sekolah daripada Thailand.

28 FEBRUARI

Menggalakkan Gaya Hidup Sihat

TM telah mengumumkan penglibatannya sebagai penaja utama dan pembekal perkhidmatan telekomunikasi rasmi untuk Siri Jelajah 1Malaysia, perlumbaan basikal tertua di Malaysia.

14 MAC

Pelancaran DBKL*Net

TM telah melancarkan sebuah infrastruktur rangkaian untuk Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL), DBKL*Net yang akan membolehkan bahagian-bahagian dan pejabat-pejabat cawangannya untuk berkongsi maklumat. Pelancaran tersebut telah dihadiri oleh Datuk Bandar Kuala Lumpur Datuk Seri Ahmad Fuad Ismail dan Naib Presiden Eksekutif segmen Kerajaan TM Dato' Kairul Annuar Mohamed Zamzam.

14 MAC

Menara KL Tandatangani Perjanjian Konsesi dengan Kerajaan

Anak syarikat TM, Menara Kuala Lumpur (MKL) Sdn Bhd telah menandatangani perjanjian konsesi untuk tempoh 10 tahun dengan Kementerian Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan untuk mengurus, merancang dan menyelenggara MKL dan premis-premis MKL selaras dengan standard penyelenggaraan bangunan.

26 APRIL

Usahasama dengan Sony

TM telah menandatangani Memorandum Persefahaman (MoU) dengan Sony (Malaysia) Sdn Bhd untuk meluaskan dan memperkayakan lagi usahasama strategik di antara kedua-dua jenama utama tersebut.



28 April



6 Mei



10 Mei



23 Mei



15 Mei



28 Mei

15 MEI

Bantuan kepada Ibu Tunggal

Di bawah inisiatif Tanggungjawab Korporatnya, Program Sejahtera, Komunikasi Korporat Kumpulan TM dengan kerjasama anggota-anggota TM Pahang dan penduduk-penduduk Kampung Chempaka telah menambahkan kediaman Puan Nilam Sari Jaafar, salah seorang daripada tiga ibu tunggal yang telah terpilih di bawah program ibu tunggal TM. Para sukarelawan telah mengecat bengkel masakan yang baru dibina, menanam pokok-pokok hiasan serta menyediakan sarapan pagi dan makan tengahari untuk semua yang terlibat.

28 MEI

TM menghargai pelanggan *UniFi* ke-100,000

Sebagai tanda penghargaan atas sokongan para pelanggannya, TM telah menerbangkan pelanggan *UniFi* ke-100,000 ke perlawanan akhir Kejohanan Liga Inggeris di antara Manchester United dan Barcelona di Stadium Wembley di London.

23 MEI

VADS Tandatangani Perjanjian dengan Cisco

VADS Berhad dan Cisco telah memeterai perjanjian usahasama untuk menyediakan perkhidmatan pengurusan *telepresence* kepada sektor awam dan swasta di Malaysia dan rantau Asia.

28 APRIL

TM lancar Team Malaysia

TM, dengan kerjasama Majlis Sukan Negara (MSN) dan Majlis Olimpik Malaysia (MOM), telah melancarkan kempen sukan nasional yang pertama, Team Malaysia, yang bermatlamat untuk menyemarakkan lagi sokongan kepada semua atlet-atlet Negara. Perjanjian ini memberikan TM hak eksklusif untuk jersi Panthera dan symbol bulatan Olimpik yang akan digunakan sepanjang kempen tersebut, termasuk hak untuk memasar, mempromosi dan menjual barangan, serta menghasilkan dan mengedarkan barangan eksklusif yang memaparkan logo MSN dan MOM.

6 MEI

TM Tandatangani Pakatan Integriti

TM telah menandatangani Memorandum Persefahaman (MoU) dengan Institut Integriti Malaysia (MII), berikrar untuk merancang, melaksana, memantau dan

menilai prinsip-prinsip yang telah digariskan di bawah Pelan Integriti Nasional dalam Syarikat, dengan kerjasama MII. MoU tersebut telah ditandatangani oleh Presiden MII Datuk Dr. Mohd Tap Salleh dan Pengerusi TM Datuk Dr. Halim Shafie, dengan disaksikan oleh Timbalan Perdana Menteri Tan Sri Dato' Haji Muhyiddin Mohd Yassin.

10 MEI

Pemegang-pemegang Saham Meluluskan Pengagihan Modal

Pengerusi TM, Datuk Dr. Halim Shafie, telah mengumumkan persetujuan pemegang-pemegang saham untuk semua resolusi yang telah dibentangkan semasa Mesyuarat Agung Tahunan dan Mesyuarat Agung Khas ke-26, termasuk cadangan untuk pengagihan modal dan dividen kasar kepada pemegang-pemegang saham.

1 JUN**Saluran TV Kontemporari di Malaysia**

TM telah bekerjasama dengan Media Prima untuk melancarkan sebuah saluran TV kontemporari, EMAS, di Sri Pentas. Majlis tersebut telah dihadiri oleh personaliti-personaliti TV dari era 1980-an dan 1990-an, antaranya Wan Zaleha Radzi, Nurfarahin Jamsari dan Dato' Mahadzir Lokman, manakala Siti Musliha telah membuat kemunculan khas.

1 JUN**TM pilih Sekolah untuk Kanak-kanak Cacat Penglihatan sebagai Sekolah Angkat**

Di bawah program PINTAR, TM telah memilih Sekolah Rendah Pendidikan Khas Pekan Tuaran (SRPKPT) sebagai sekolah angkat pertamanya di Sabah merangkap sekolah angkat pertama dalam aliran pendidikan khas. Sekolah ini khusus untuk pelajar-pelajar buta dan cacat penglihatan.

3 JUN**TM Jual Semua Ekuiti di Telekom Smart School**

TM menerusi anak syarikat milik sepenuhnya, Telekom Multi-Media Sdn Bhd, telah memeterai perjanjian untuk memindahkan semua ekuitinya di Telekom Smart School kepada Digital Technologies Sdn Bhd.

27-30 JUN**Program IT dan Mereka Laman Web untuk guru-guru**

Sebagai sebahagian daripada inisiatif Tanggungjawab Korporatnya, Komunikasi Korporat Kumpulan dengan kerjasama Pusat Latihan TM telah menganjurkan Program IT dan Mereka Laman Web untuk guru-guru dari sekolah-sekolah angkat TM.

1 JULAI**VADS Penyedia Perkhidmatan Cloud Pertama**

Anak syarikat TM, VADS Berhad (VADS) telah menandatangani perjanjian usahasama teknologi dengan MIMOS untuk membangunkan platform perkhidmatan Pengkomputeran *Cloud* VADS, yang pertama seumpamanya di negara ini.

21 JULAI**TM lancar Skim Latihan 1Malaysia**

TM telah melancarkan inisiatif terbarunya untuk menambah baik peluang pekerjaan di kalangan siswazah Malaysia menerusi Skim Latihan 1Malaysia TM di bawah Program Bantuan pengambilan Pekerjaan untuk Siswazah, atau SLIM TM GEOP.

25 JULAI**Lokasi terbaru VADS**

PT VADS Indonesia, anak syarikat milik penuh VADS Berhad, telah berpindah ke bangunannya sendiri, Puri VADS di Melia, Jakarta. Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa telah merasmikan pelancaran bangunan tersebut disaksikan oleh para pelanggan dan anggota PT VADS, serta beberapa wakil daripada pihak Pengurusan TM.

28 JULAI**UniFi kini di Melaka**

Perkhidmatan HSBB TM, *UniFi*, telah dilancarkan di Melaka lebih awal daripada jadual, oleh Ketua Menteri Melaka Datuk Seri Haji Mohd Ali Mohd Rustam, dan disaksikan oleh Timbalan Menteri Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan Senator Datuk Maglin Dennis D'Cruz;

Pengerusi TM, Datuk Dr Halim Shafie dan Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan, Datuk Bazlan Osman.

29 JULAI**IT&NT Melengkapkan Migrasi Platform Legasi**

Rangkaian Penyiaran, IT&NT, telah menganjurkan sebuah majlis penutup di Menara TM sebagai tanda migrasi sepenuhnya daripada MLCN kepada DDN, dan selesainya AIN dan 4 *Soft Switch Class*. Ini merupakan migrasi rangkaian legasi pertama yang telah siap sepenuhnya.

3 OGOS**TM berkolaborasi dengan Google**

28 Julai



27-30 Jun



29 Julai



1 Julai



3 Ogos



22 Ogos



11 Oktober



1 November



27 September



14 Oktober



29 November

TM telah memeterai usahasama strategik dengan Google untuk menawarkan perkhidmatan pemasaran atas talian – *Google AdWords* – kepada pelanggan-pelanggan PKS.

22 OGOS

TM terus menyokong Ops Sikap

TM sekali lagi bergabung tenaga dengan Polis Di Raja Malaysia dalam kempen keselamatan jalan raya tahunan sempena musim perayaan. Tema tahun ini adalah 'Selamat Sampai ke Destinasi'.

17-18 SEPTEMBER

Everyone Connects dengan WWFC

Everyone Connects TM mempersembahkan Kejohanan Bola Sepak Gaya Bebas Dunia (WWFC) di Pusat Membeli-belah Sunway Pyramid apabila Malaysia menjadi tuan rumah siri kejohanan dunia baru tersebut sebagai usaha untuk menarik minat ahli-ahli sukan terhadap sukan bola sepak gaya bebas.

27 SEPTEMBER

Memperkenalkan TM SmartMap

TM telah melancarkan produk pertama seumpamanya iaitu *SmartMap* yang berasaskan internet kepada pasaran PKS. *SmartMap* menggabungkan peta digital TM bersama dengan maklumat penting

perniagaan untuk membolehkan pengguna membuat analisis geo-ruang untuk membantu pelanggan membuat keputusan perniagaan.

11 OKTOBER

VADS terpilih sebagai rakan ODP PosLaju

TM telah dianugerahkan kontrak untuk tempoh 3 tahun oleh Pos Malaysia Berhad untuk menyediakan pusat khidmat pelanggan bagi PosLaju ODP. TM akan menyediakan infrastruktur komunikasi untuk pusat panggilan ini manakala VADS akan menguruskan operasinya, bermula dari melengkapkan pusat tersebut dengan teknologi yang bersesuaian sehingga merekrut dan melatih anggota-anggotanya.

14 OKTOBER

TM sedia infrastruktur HSBB kepada P1

TM dan Packet One Networks (Malaysia) Sdn Bhd (P1) bekerjasama dalam usaha memacu penyediaan perkhidmatan HSBB kepada semua rakyat Malaysia.

1 NOVEMBER

TM Menjadi Hos Netstorage Akamai

TM telah menandatangani usahasama strategik dengan penyedia platform terkemuka, Akamai, untuk menjadi hos perkhidmatan *Netstorage Akamai* melalui rangkaianannya.

20 NOVEMBER

UniFi kini di Kedah

TM melancarkan *UniFi* di Kedah lebih awal daripada yang dijadualkan di sebuah majlis yang dirasmikan oleh Ahli Dewan Undangan Negeri Dato' Ir Haji Amiruddin Hamzah dan disaksikan oleh Pengurus Besar Negeri TM Kedah & Perlis Puan Pauziah Taib.

26 NOVEMBER

RM10 Juta untuk Pembangunan Modal Insan

TM memperuntukkan sebanyak RM10 juta untuk program-program yang akan dikoordinasikan oleh Yayasan TM untuk tempoh lima tahun akan datang.

29 NOVEMBER

TM lancarkan Laman Web Sekolah dan Pembaharuan Laman Web CR

TM melancarkan laman web rasmi untuk lima sekolah angkatnya di bawah program PINTAR serta laman web Tanggungjawab Korporatnya yang diperbaharui di laman web korporatnya, www.tm.com.my. Sebuah majlis penyampaian hadiah juga diadakan untuk pemenang-pemenang pertandingan mereka laman web sekolah antara sekolah-sekolah angkat PINTAR tersebut.

Anugerah & Pengiktirafan

11 JANUARI

Anugerah *The Brand Laureate Top Ten Masters* 2011

- Jenama PKS Paling Digemari – di menangi oleh TMIM Yellow Pages

17-19 FEBRUARI

Ekspo Teknologi Malaysia 2011

TM R&D telah menangi Anugerah Ciptaan & Inovasi berikut:

- Anugerah Emas untuk *RFID Portracs*
- Anugerah Perak untuk ECOs dan Peti Sejuk Pintar RFID

25 FEBRUARI

Anugerah Produk PC.Com ke – 11

- Jalur Lebar Tetap Terbaik

23 MAC

Anugerah Penjenamaan Negara *The Brand Laureate* 2010-2011

- dimenangi oleh Menara Kuala Lumpur

24 MAC

Anugerah ICT NEF-Awani

- Syarikat Telekomunikasi Pilihan 2010

24 MAC

Anugerah Kecemerlangan Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri

- Kecemerlangan Jenama dimenangi oleh Universiti Multimedia

13 APRIL

Anugerah Kecemerlangan *Frost & Sullivan* Malaysia

- Penyedia Perkhidmatan Jalur Lebar Terbaik Tahunan
- Penyedia Perkhidmatan Komunikasi Data Terbaik Tahunan
- Penyedia Perkhidmatan Terurus Terbaik Tahunan
- Penyedia Perkhidmatan Sekuriti Terurus Terbaik Tahunan – dimenangi oleh VADS Berhad

7 MEI

Sambut Hari Pekerja 2011

- Pekerja Terbaik (Eksekutif)
- Pekerja Terbaik (Bukan Eksekutif)
- Slogan Terbaik

ANUGERAH NACRA 2011

- Anugerah Platinum Kecemerlangan Keseluruhan Untuk Laporan Tahunan
- Anugerah Industri Cemerlang Untuk Perdagangan & Perkhidmatan
- Anugerah Perak Untuk Anugerah Tanggungjawab Sosial Korporat Terbaik
- Anugerah Perak Untuk Rekabentuk Laporan Tahunan Terbaik
- Anugerah Perak Untuk Laporan Tahunan Bahasa Malaysia Terbaik



pencapaian

20 MEI

Anugerah Kualiti Arcstar Davi NTT Communication

- Peningkatan Kualiti Terbaik 2010

1 JUN

Anugerah Jenama-jenama Dipercayai oleh *Reader's Digest*

- Anugerah Platinum untuk Perkhidmatan Internet Jalur Lebar
- Anugerah Emas untuk Perkhidmatan Telefon

21 JUN

Anugerah Pelancongan Datuk Bandar Kuala Lumpur 2011

- Pencapaian Cemerlang Dalam Tarikan Pelancongan dimenangi oleh Menara Kuala Lumpur

4 JULAI

Anugerah Platinum untuk Anugerah Kembali Bekerja oleh PERKESO dimenangi oleh VADS Berhad

22 JULAI

Anugerah *The Brand Laureate Top Ten Masters* 2011

- Anugerah Jenama Majikan Terbaik Asia 2011
- Anugerah Jenama Terbaik Asia 2011

14 SEPTEMBER

Anugerah 1000 Industri Cemerlang Malaysia untuk Produk Komputer – dimenangi oleh VADS Berhad

27 SEPTEMBER

Anugerah Tadbir Urus Perusahaan CIMA 2011

- Tempat ketiga dalam Kategori Keseluruhan
- Anugerah Merit untuk Tanggungjawab Sosial Korporat

27 SEPTEMBER

Pertandingan Kibarkan Jalur Gemilang oleh Dewan Bandaraya Kuala Lumpur

- Tempat Ketiga untuk Kategori Kompleks/Bangunan Perniagaan Swasta (termasuk Hotel dan Bank) – dimenangi oleh Menara TM

4 OKTOBER

Anugerah Laporan Kemampanan Malaysia ACCA – Laporan Prestasi Sosial

4 OKTOBER

Perniagaan SAP Paling Inovatif untuk Pengurusan Hubungan Pembekal

19 OKTOBER

Persidangan Pengurusan Risiko

- Tempat Ketiga untuk Pengurusan Risiko Tahunan 2011 – dimenangi oleh Jaminan Perniagaan Kumpulan

26 OKTOBER

Penyedia Perkhidmatan Beriktiraf MEF Pertama di Malaysia

17 NOVEMBER

Pertandingan Premis Tercantik 2011 oleh Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur 2011 – Tempat Kedua dimenangi oleh Menara TM

18 NOVEMBER

Majlis Gala Makan Malam PIKOM ke-25 dan Anugerah Kepimpinan IG 2011

- Organisasi ICT Terbaik Tahunan
- Personaliti ICT Terbaik Tahunan – dimenangi oleh Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa, Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan

23 NOVEMBER

Anugerah Tokoh Wanita Pemasaran IMM 2011 – dimenangi oleh Rozalila Abd. Rahman, Ketua Pegawai Pemasaran

1 DISEMBER

Perkhidmatan *Ethernet* Borong Terbaik 2011 oleh APAC

7 DISEMBER

Anugerah Takbir Urus Korporat Indeks Malaysia

- Industri Terbaik untuk Telekomunikasi & Media
- Tanggungjawab Sosial Korporat Terbaik
- Kepujian (A+)



Anugerah-anugerah yang Pernah Dimenangi

2010

ANUGERAH PELANCONGAN KEBANGSAAN MALAYSIA 2008-2009

- Tarikan Pelancongan Terbaik – Tarikan Berinovasi (Buatan Malaysia)

ANUGERAH PC.COM

- Jalur Lebar Tetap Terbaik

ANUGERAH IKLAN PERAYAAN TAHUN BARU CINA (CNY) KE-12

- Hadiah Utama

ANUGERAH TANGGUNGJAWAB KORPORAT *STARBIZ-ICRM 2009*

- Kategori Komuniti

ANUGERAH CSR PERDANA MENTERI 2009

- Kategori Tempat Kerja Terbaik

ANUGERAH JENAMA PUTRA

- Rangkaian Komunikasi Terbaik

ANUGERAH *BRANDLAUREATE TOP 10 MASTERBRAND 2009-2010*

- Kategori Komunikasi
- Jenama Produk BrandLaureate – Media: Direktori Digital (Yellow Pages)

ANUGERAH JENAMA DIPERCAYAI *READER'S DIGEST 2010*

- *Streamyx* – Platinum

SAMBUTAN HARI PEKERJA 2010

- Anugerah Majikan Prihatin

ANUGERAH TELEKOM FROST & SULLIVAN MALAYSIA 2010

- Pembekal Perkhidmatan Komunikasi Data Terbaik Tahunan

PAMERAN CIPTAAN, INOVASI DAN TEKNOLOGI ANTARABANGSA (ITEX)

- Anugerah Produk Paling Inovatif Terbaik
- Tiga Anugerah Emas
- Dua Anugerah Perak
- Enam Anugerah Gangsa

ANUGERAH MEDIA MALAYSIA

- Pengiklan Terbaik Tahunan
- Tiga Anugerah Emas
- Dua Anugerah Perak
- Dua Anugerah Gangsa

KONGRES ASIA HRD

- Anugerah Program Pembangunan Modal Insan Syarikat

ANUGERAH KEDUDUKAN TERATAS PERFORMERS PERINGKAT AKHIR KAWASAN APAC 2010

- Anugerah Kepujian Tertinggi
- Anugerah Emas
- Anugerah Perak

ANUGERAH HR MALAYSIA KE-10 2010

SEMINAR TAHUNAN *SHARE GUIDE ASSOCIATION MALAYSIA (SGAM) KE-21* DAN ANUGERAH ICT

- Kecemerlangan Komunikasi Bersepadu

ANUGERAH MALAYSIAN *BUSINESS – CIMA ENTERPRISE GOVERNANCE 2010*

- Naib Johan Keseluruhan

ANUGERAH PILIHAN PEMBACA *COMPUTERWORLD*

- Penyedia Perkhidmatan Sambungan Terurus

ANUGERAH INSPIRASI IT

- CIO Terbaik Tahunan
- CIO antara CIO-CIO

ANUGERAH CSR PERDANA MENTERI

- Amalan Tempat Kerja Terbaik
- Kepujian dalam Kategori Alam Sekitar

MALAM PENGHARGAAN JALUR LEBAR 1MALAYSIA

- Pakej Jalur Lebar Terbaik
- Penglibatan Paling Aktif dalam Kembara Jalur Lebar

ANUGERAH INDEKS TADBIR URUS KORPORAT MALAYSIA 2010

- Kecemerlangan Industri
- Pengendalian Mesyuarat Tahunan Terbaik
- Tadbir Urus Korporat

ANUGERAH NACRA 2010

- Laporan Tahunan Terbaik 2010 – Anugerah Emas
- Kecemerlangan Industri – Dagangan & Perkhidmatan
- Tanggungjawab Korporat Terbaik – Anugerah Platinum
- Rekabentuk Laporan Tahunan Terbaik – Anugerah Emas
- Laporan Tahunan Terbaik dalam Bahasa Malaysia – Anugerah Perak

2009

ANUGERAH *BRANDLAUREATE 2008-2009*

- Jenama Terbaik

ANUGERAH MAJIKAN TERBAIK HEWITT

- 10 Majikan Terbaik di Malaysia 2009

ANUGERAH TELEKOM FROST & SULLIVAN MALAYSIA

- Pembekal Perkhidmatan Komunikasi Data 2009
- Pembekal Perkhidmatan Jalur Lebar 2009

ANUGERAH *READER'S DIGEST*

- Jenama yang Dipercayai – Platinum

ANUGERAH PERSATUAN PENGURUSAN RISIKO DAN INSURAN MALAYSIA (MARIM)

- Anugerah Kecemerlangan Pengurusan Risiko

ANUGERAH PERTANDINGAN ROBOT ABU ASIA-PACIFIC 2009 TOKYO – TOYOTA

ANUGERAH TADBIR URUS PERUSAHAAN MALAYSIAN BUSINESS-CIMA 2009

- Naib Johan Keseluruhan
- Naib Johan Kategori Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR)

ANUGERAH CONTACTCENTERWORLD.COM

- Pusat Panggilan Terbaik (250 + Ejen)

ANUGERAH CISCO

- Rakan Kongsi Perkhidmatan Terurus 2009 (Hasil)

ANUGERAH INTERNATIONAL BUSINESS REVIEW

- Kecemerlangan dalam Sektor Telekomunikasi

ANUGERAH PELANCONGAN LIBUR

- Anugerah Monumen Terbaik

ANUGERAH LAPORAN TAHUNAN KORPORAT KEBANGSAAN (NACRA) 2009

- Kecemerlangan Industri – Dagangan & Perkhidmatan
- Laporan Tahunan Terbaik 2009 – Anugerah Emas
- Kecemerlangan Keseluruhan – Anugerah Emas
- Tanggungjawab Korporat Terbaik – Anugerah Emas
- Laporan Tahunan Terbaik dalam Bahasa Malaysia – Anugerah Emas

ANUGERAH INDEKS TADBIR URUS KORPORAT MALAYSIA

- Kepujian
- Pengendalian AGM Terbaik 2009

STARBIZ-ICRM ANUGERAH TANGGUNGJAWAB KORPORAT MALAYSIA 2009

- Kategori Komuniti

2008

ANUGERAH KERJASAMA STRATEGIK & PEMBANGUNAN KEUSAHAWANAN UNTUK PERNIAGAAN KMIC

- Kategori Talian Tetap Telefon

ANUGERAH TELEKOM FROST & SULLIVAN MALAYSIA

- Anugerah Pembekal Perkhidmatan Jalur Lebar Terbaik Tahun 2008
- Anugerah Pembekal Perkhidmatan Alternatif Tahun 2008

PUSAT SIBER MSC MALAYSIA

- Menara TM dianugerahkan status Pusat Siber MSC Malaysia

MALAM ANUGERAH CEMERLANG KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN 2007

- TM Sarawak diberi Anugerah Emas bagi Sektor Telekomunikasi

ANUGERAH BRANDLAUREATE 2007-2008

- Jenama Korporat dalam Kategori Pembekal Perkhidmatan ICT oleh Yayasan Jenama-jenama Asia Pasifik (APBf)

ANUGERAH TADBIR URUS PERUSAHAAN MALAYSIAN BUSINESS-CIMA 2008

- Pemenang Anugerah Merit
- Pemenang Kategori Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR)

MALAYSIA 1000 TOP TEN AWARDS

- TM menerima pengiktirafan untuk prestasi kewangan yang unggul

ANUGERAH TANGGUNGJAWAB STARBIZ-ICR MALAYSIA 2008

- Kategori Tempat kerja

ANUGERAH PILIHAN PEMBACA COMPUTERWORLD MALAYSIA

- Anugerah Pembekal Perkhidmatan Pusat Data & Pengehosan
- Anugerah Pembekal Perkhidmatan Penyambungan Terurus

ANUGERAH TECHNOLOGY BUSINESS REVIEW ASEAN 2008

- Telekom Sales & Services Sdn Bhd (TSSSB), anak syarikat TM, telah memenangi Anugerah Korporat bagi Perkhidmatan Telekomunikasi Runcit

ANUGERAH DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA ANUGERAH CITRA WANGSA MALAYSIA 2007

- Anugerah Citra Iklan Radio
- Hadiah Galakan Industri Komunikasi & Multimedia

ANUGERAH LAPORAN TAHUNAN KORPORAT KEBANGSAAN (NACRA) 2008

- Anugerah Kecemerlangan Keseluruhan bagi Laporan Tahunan Terbaik – Anugerah Emas
- Anugerah Kecemerlangan Industri bagi Sektor Perniagaan & Perkhidmatan
- Reka bentuk Laporan Tahunan Terbaik – Anugerah Perak
- Laporan Tahunan Terbaik dalam Bahasa Malaysia – Anugerah Emas
- Laporan Tanggungjawab Sosial Korporat – Anugerah Perak

ANUGERAH INDEKS TADBIR URUS KORPORAT 2008 DARI BADAN PENGAWAS PEMEGANG-PEMENGANG SAHAM MINORITI

- Paling Cemerlang – Sektor Perdagangan/Perkhidmatan
- Tempat ketiga Kecemerlangan Keseluruhan

PERBADANAN PEMBANGUNAN MULTIMEDIA (MDEC)

- TSSSB penerima Program Pembangunan Kemahiran Penerima Pengujian Perisian Tahun 2008

MAJALAH LIBUR

- Menara KL memenangi anugerah Monumen Terbaik

2007

ANUGERAH BRANDLAUREATE 2006-2007

- Jenama Korporat
 - Kategori Industri Telekomunikasi

MAJALAH PC.COM

- Pembekal Perkhidmatan Internet Jalur Lebar Paling Popular
- Pembekal Perkhidmatan Internet Jalur Lebar Terbaik 2006

ANUGERAH GSM GLOBAL MOBILE

- Dialog Telekom PLC (Dialog) Sri Lanka menerima Anugerah Kepujian daripada Persatuan GSM

LANKA MONTHLY DIGEST

- Dialog memenangi anugerah terbaik dalam Indeks Jenama Kewangan

ANUGERAH CSR EXPRESS STANDARD CHARTERED 2006

- Dimenangi oleh TM International Bangladesh Ltd

ANUGERAH TELEKOM FROST & SULLIVAN MALAYSIA

- Pembekal Perkhidmatan Data Komunikasi Tahun 2007
- Anugerah Pembekal Perkhidmatan Tahun 2007
- TM Net telah memenangi anugerah Pembekal Perkhidmatan Jalur Lebar Tahun 2007

KAJI SELIDIK JENAMA-JENAMA YANG DIPERCAYAI READER'S DIGEST 2007

- Jenama yang Dipercayai dalam Telekomunikasi – Anugerah Platinum

PAMERAN REKACIPTA, INOVASI, REKABENTUK INDUSTRI DAN TEKNOLOGI ANTARABANGSA (I-TEX) 2007 TM R&D

- Platform for All-Service Multi-Access atau PLASMA – Anugerah Emas & Anugerah Produk Inovatif
- XtreamX Home Media Centre – Anugerah Emas

- Vertical Cavity Surface Emitting Laser or VCSEL – Anugerah Emas
- Advanced Tracking System Using RFID – Anugerah Perak dan Anugerah Produk Inovatif
- EDFA In-Line – Anugerah Perak
- Simple & Efficient Software Radio Development Platform – Anugerah Gangsa
- Distribution Point atau DP – Anugerah Produk Inovatif

ANUGERAH EKUITI JENAMA MALAYSIA 2007

- Celcom telah memenangi tempat keempat bagi kategori Ketampakan Jenama

ANUGERAH ICT ASIA PASIFIK FROST & SULLIVAN 2007

- Anugerah Pembekal Perkhidmatan 2007

ADASIA

- Iklan TV Tahun Baru Cina TM pada tahun 2007 telah memenangi Anugerah Silver-Phoenix untuk Sinematografi

ANUGERAH KECEMERLANGAN HUBUNGAN PELANGGAN – KONSORTIUM KHIDMAT PERNIAGAAN ASIA PASIFIK (APCSC)

- Dialog telah memenangi Pencapaian Cemerlang dalam Kecemerlangan Perhubungan Pelanggan

ANUGERAH MOST ADMIRED KNOWLEDGE ENTERPRISE (MAKE)

- Dimenangi oleh PT Excelcomindo Pratama Tbk (XL)

ANUGERAH ASSOCIATION OF CHARTERED CERTIFIED ACCOUNTANTS (ACCA)

- TM menerima penghormatan tertinggi menerusi anugerah Platinum untuk Pembangunan Pelatih – Program Majikan Sah

DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA – ANUGERAH CITRA WANGSA MALAYSIA 2006

- Celcom (M) Berhad muncul juara – Kategori Telekomunikasi

ANUGERAH UNI-APRO OUTSTANDING EMPLOYEE-PARTNER

- TM merupakan salah satu daripada lima syarikat serantau yang telah menerima anugerah ini

ANUGERAH RED HERRING ASIA TOP 100 TECHNOLOGY COMPANIES

- Dimenangi oleh Aogos Network Sdn Bhd, sebuah syarikat asuhan di bawah Universiti Multimedia

PERSATUAN PUSAT PERKHIDMATAN KONTRAK PENYUMBERLUARAN TERBAIK MALAYSIA (CCAM)

- Anugerah Emas untuk Pasukan Perkhidmatan Pelanggan Khas Celcom
- Anugerah Gangsa untuk Pasukan Pengurusan Pusat Interaksi Pelanggan TM Net

VADS juga berjaya menerima lima anugerah individu:

- Pengurus Pusat Panggilan Terbaik – Anugerah Emas dan Gangsa
- Ketua Pasukan Pusat Panggilan Terbaik – Anugerah Perak
- Penyumberluaran Pusat Panggilan Profesional Terbaik – Anugerah Emas dan Gangsa

KEMENTERIAN TENAGA, AIR DAN KOMUNIKASI MALAYSIA

- Celcom telah dianugerahkan Anugerah Program Time 2: Syarikat Pemberi Perkhidmatan Terbaik

ANUGERAH OSKAR KEENAM 2007 – FILEM PERSATUAN PEKERJA-PEKERJA MALAYSIA

- Sinematografi Terbaik untuk iklan TV TM Merdeka 2007
- Iklan TV Terbaik bagi iklan Tahun Baru Cina TM 2007

JENAMA-JENAMA PALING BERNILAI MALAYSIA 2007

- Celcom mendapat tempat kelima



LAPORAN KAJI SELIDIK TADBIR URUS KORPORAT 2007

- TM mendapat tempat kedua

ANUGERAH LAPORAN TAHUNAN KORPORAT KEBANGSAAN (NACRA) 2007

- Kecemerlangan Keseluruhan – Anugerah Emas
- Anugerah Kecemerlangan Industri bagi sektor Perdagangan & Perkhidmatan
- Reka bentuk Laporan Tahunan Terbaik – Anugerah Emas

ANUGERAH PENYEDIA PERKHIDMATAN ICT 2007 PIKOM

- Dimenangi oleh VADS Berhad

ANUGERAH NASIONAL UNTUK ANUGERAH KECEMERLANGAN PERAKAUNAN PENGURUSAN (NAFMA)

2006

MAJALAH PC.COM

TM Net telah memenangi:

- Pengendali Hotspot WiFi Terbaik 2005
- Pembekal Perkhidmatan Jalur Lebar Internet 2005
- Pembekal Perkhidmatan Jalur Lebar Internet Paling Popular

ANUGERAH ASSOCIATION OF CHARTERED CERTIFIED ACCOUNTANTS (ACCA)

- Kepujian untuk Laporan Sosial dalam Laporan Tahunan – Anugerah Emas

ANUGERAH PLATINUM JENAMA-JENAMA YANG DIPERCAYAI READER'S DIGEST 2006

- Kategori Syarikat Telekom

ANUGERAH JENAMA-JENAMA YANG DIPERCAYAI READER'S DIGEST

- Kategori Pembekal Perkhidmatan Mudah Alih – Anugerah Emas

ANUGERAH TELEKOM FROST & SULLIVAN MALAYSIA

- Anugerah Pembekal Perkhidmatan Komunikasi Data 2006

- Pembekal Perkhidmatan Tahun 2006

ANUGERAH KAJI SELIDIK TADBIR URUS KORPORAT 2005 DARI BADAN PENGAWAS PEMEGANG-PEMEGANG SAHAM MINORITI

PAMERAN & ANUGERAH REKACIPTA, INOVASI, REKABENTUK INDUSTRI & TEKNOLOGI ANTARABANGSA (I-TEX) 2006

Telekom Research & Development (TM R&D) telah memenangi empat anugerah berprestij:

- KenalMuka – Anugerah Emas
- XstreamX P2P – Anugerah Emas
- Anugerah Produk Inovatif
- *Genius Prize Budapest*

TM R&D turut memenangi Anugerah Gangsa untuk dua produknya yang bertanding di Ekspo – *EPON Network Solution dan Micro Probes*

MAJALAH MALAYSIAN BUSINESS

- Tempat kedua untuk Anugerah Tadbir Urus Perniagaan Korporat Malaysia 2005

ANUGERAH PERKHIDMATAN KAUNTER TERBAIK UNTUK TAHUN 2005 – KEMENTERIAN TENAGA, AIR DAN KOMUNIKASI

- Dimenangi oleh TMpoint Alor Star, Kedah

ANUGERAH LAPORAN TAHUNAN KORPORAT KEBANGSAAN (NACRA) 2006

- Anugerah Kecemerlangan Keseluruhan bagi Laporan Tahunan Terbaik
- Anugerah Kecemerlangan Industri bagi sektor Perdagangan & Perkhidmatan untuk sepuluh tahun berturut-turut
- Reka bentuk Laporan Tahunan Terbaik – Anugerah Emas
- Laporan Tahunan dalam Bahasa Malaysia Terbaik – Anugerah Perak

ANUGERAH BRANDLAUREATE 2006-2007

- Jenama Korporat – Kategori Industri Telekomunikasi oleh Yayasan Jenama-jenama Asia Pasifik (APBF)

ANUGERAH TELEKOMUNIKASI TELELINK 2006

- Pembekal Perkhidmatan Mudah Alih Terbaik di Bangladesh, dimenangi oleh AKTEL

ANUGERAH PRESTASI JFB 2005

- Dimenangi oleh AKTEL
- AKTEL juga telah memenangi Anugerah Kategori Pengiklanan Terbaik

ANUGERAH GSM GLOBAL MOBILE

- Anugerah Kepujian dimenangi oleh Dialog Telekom, Sri Lanka

2005

ANUGERAH CITRA WANGSA DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA 2005

- Anugerah Citra Iklan Radio dimenangi oleh Celcom

ANUGERAH PERTUBUHAN GSM 2005

- Anugerah Komersial Penyiaran Terbaik dimenangi oleh Syarikat TM Serantau – M1

MALAM ANUGERAH KUALITI YB MENTERI TENAGA, AIR DAN KOMUNIKASI TAHUN 2004

- Hadiah Utama Anugerah Kualiti YB Menteri Tenaga, Air dan Komunikasi 2004 yang telah dimenangi oleh Kedai Telekom Pelangi, Johor Bahru
- Kaunter Perkhidmatan Pelanggan Terbaik dimenangi oleh Cawangan Celcom Bandar Baru Klang dan TM Net Clickers di Kelana Jaya Park View

MAJLIS ANUGERAH TAHUNAN TERBAIK DI MALAYSIA ASIAMONEY

- Anugerah Keseluruhan Tadbir Urus Terbaik
- Anugerah Peningkatan Amalan Pengurusan
- Anugerah Peningkatan Hubungan Pelabur Terbaik
- Anugerah Rundingan Serantau Tahunan

**ANUGERAH LAPORAN ALAM SEKITAR
DAN SOSIAL MALAYSIA ACCA 2004**

- Kepujian untuk Laporan Sosial Korporat dalam Laporan Tahunan

MAJALAH EUROMONEY

- Rundingan Asia Tahun 2005
- Syarikat-syarikat Terurus Terbaik Asia 2005

**ANUGERAH TELEKOM FROST &
SULLIVAN 2005**

- TM memenangi Kategori Pembekal Data Komunikasi
- TM Net memenangi Kategori Pembekal Perkhidmatan Jalur Lebar

**ANUGERAH PEMBANGUNAN &
PEMBELAJARAN INOVATIF 2004**

- Dimenangi oleh TM R&D

MALYSIAN BOOK OF RECORDS

- Telefon awam tertinggi Malaysia setinggi 3,661.81 meter dari paras laut – dipasangkan di Syarat-Syarat, Gunung Kinabalu

**PAMERAN & ANUGERAH REKACIPTA,
INOVASI, REKA BENTUK INDUSTRI &
TEKNOLOGI KE-16 (I-TEX) 2005**

- *Handwritten Signature Verification* KENALSIGN – Anugerah Emas
- *VoIP-based Communications Applications (Simes Network)* – Anugerah Gangsa
- *I-TEX Industry Design* – Anugerah Emas
- *I-TEX Industry Design* – Anugerah Gangsa

**INTERNATIONAL REAL ESTATE
FEDERATION (FIABCI) PRIX
D'EXCELLENCE 2005**

- Menara TM telah memenangi Kategori *World Office/Industri* Terbaik

MAJALAH ARTHAKANTA BUSINESS

- AKTEL telah memenangi Anugerah Arthakanta Business untuk Syarikat Terbaik

ANUGERAH IBM

- Anugerah Kelab Platinum IBM
- Anugerah Strategik IBM

**MICROSOFT IMAGINE CUP MALAYSIA
2005 – CABARAN REKACIPTA PERISIAN**

- 3 hadiah terbaik dimenangi oleh Universiti Multimedia

**PERTANDINGAN AMALAN TERBAIK
UNTUK PENJIMATAN TENAGA
BANGUNAN-BANGUNAN YANG
DIANJURKAN OLEH PENJIMATAN DAN
KECEKAPAN TENAGA**

- Tempat kedua bagi Kategori Bangunan Baru dan Sedia ada

**ANUGERAH AMALAN AUDIT DALAMAN
TERBAIK (BIAPA)**

- Syarikat dengan Pemegang Saham Ekuiti melebihi RM200 juta

**FORUM DAN EKSPLO KOMUNIKASI
ASEAN 2005**

- Anugerah Reka Bentuk Ruang Pameran Terbaik

**ANUGERAH RAKAN KONGSI
PERKHIDMATAN TERURUS CISCO
TERBAIK UNTUK MALAYSIA**

- Dimenangi oleh VADS

**ANUGERAH LAPORAN TAHUNAN
KORPORAT KEBANGSAAN (NACRA) 2005**

- Anugerah Kecemerlangan Industri bagi Perusahaan dan Perkhidmatan – tahun kesembilan
- Rekaan Laporan Tahunan Terbaik – tahun ketiga

**10 ANUGERAH DIMENANGI OLEH
SYARIKAT TM SERANTAU – AKTEL:**

- Pengendali Produk Inovasi dan Teknologi Terbaik 2005 oleh Persatuan Akhbar Indonesia
- Perkhidmatan Rujukan Pelanggan Terbaik 2004 oleh SAP Indonesia
- Pasaran Inovatif Paling Digemari 2004 oleh Majalah Selular
- 10 Teratas Perhubungan Pelabur Terbaik 2004 dan 2005 oleh Kewangan Asia

2004

**MAJLIS PERASMIAN SAMBUTAN HARI
KASTAM SEDUNIA XXII OLEH ADAT
ISTIADAT DIRAJA MALAYSIA**

- Anugerah Pembayar Terbanyak untuk Cukai Perkhidmatan

**CHINA PRESS DAN NANYANG
SIANG PAU**

- Anugerah Iklan Tahun Baru Cina Korporat – Moved

READER'S DIGEST

- Super Brands 2004 – Anugerah Emas

MAJALAH SUPERBRANDS MALAYSIA

- Superbrands Terbaik (Industri Telekomunikasi) – Anugerah Emas

CISCO SYSTEMS

- Sijil Perak

**INSTITUT JURUAUDIT DALAMAN
MALAYSIA (IIA MALAYSIA)**

- Anugerah Cemerlang Industri Perusahaan dan Perkhidmatan – Tahun kelapan
- Reka bentuk Laporan Tahunan Terbaik – Tahun kedua

**MAJALAH COMPUTERWORLD –
ANUGERAH PILIHAN PEMBACA UNTUK
PERKHIDMATAN JALUR LEBAR
KORPORAT 2004**

- Dimenangi oleh TM Net



2003

INTERNATIONAL ARCH OF EUROPE AWARD

- Anugerah Platinum oleh Telekom Networks Malawi Limited (TNM)

ANUGERAH GSM UNTUK KEGUNAAN TERBAIK WAYARLES KETIKA SITUASI KECEMASAN

- Dimenangi oleh MTN Networks Pvt Ltd, anak syarikat Telekom Malaysia di Sri Lanka

KAJISELIDIK HEWITT ASSOCIATES DIKENDALIKAN BERSAMA THE ASIAN WALL STREET JOURNAL DAN THE FAR EASTERN ECONOMIC REVIEW

- Tempat kesembilan antara 20 Majikan Terbaik di Asia 2003
- Tempat ketiga antara Majikan 10 Teratas di Malaysia

PELANCARAN DIREKTORI MALAYSIA KE 1,000

- Pemimpin dalam Sektor Telekomunikasi
- Anugerah Syarikat yang paling banyak menunjukkan peningkatan dengan peningkatan keuntungan

ANUGERAH LAPORAN TAHUNAN KORPORAT KEBANGSAAN (NACRA) 2003

- Anugerah Kecemerlangan Industri – Perdagangan & Perkhidmatan
- Anugerah Reka bentuk Laporan Tahunan Terbaik

ANUGERAH CITRA IKLAN DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

- Iklan Good 2 Talk di Papan Iklan

PUSPAKOM (PUSAT PEMERIKSAAN KENDERAAN BERKOMPUTER SDN BHD)

- Anugerah Emas Juara Keseluruhan – TM Facilities Sdn Bhd telah memenangi Anugerah Emas Juara Keseluruhan

MAJLIS PERASMIAN SAMBUTAN HARI KASTAM SEDUNIA XXII OLEH ADAT ISTIADAT DIRAJA MALAYSIA

- Anugerah Pembayar Terbanyak untuk Cukai Perkhidmatan

ANUGERAH KUALITI MENTERI TENAGA, KOMUNIKASI & MULTIMEDIA

- Anugerah Perkhidmatan Pelanggan Terbaik – dimenangi oleh Celcom, Cawangan Jalan Ampang

2002

MAJLIS SAMBUTAN HARI KASTAM SEDUNIA KE-20 OLEH KASTAM DIRAJA MALAYSIA

- Pembayar Cukai Perkhidmatan Tertinggi

ANUGERAH DUNIA GSM 2002

- Dimenangi oleh MTN Network

ANUGERAH CITRA WANGSA, DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA

- Anugerah Terbaik untuk Laporan Tahunan Sektor Swasta 2001

ANUGERAH LAPORAN TAHUNAN KORPORAT KEBANGSAAN (NACRA) 2002

- Anugerah Kecemerlangan Industri – Dagangan dan Perkhidmatan
- Laporan Tahunan Bahasa Malaysia Terbaik

2001

ANUGERAH DUNIA PERTUBUHAN GSM 2001

- Dimenangi oleh MTN Networks – Anak Syarikat Telekom Malaysia di Sri Lanka

ANUGERAH LAPORAN TAHUNAN KORPORAT KEBANGSAAN (NACRA) 2001

- Anugerah Kecemerlangan Industri – Perdagangan dan Perkhidmatan
- Laporan Tahunan Bahasa Malaysia Terbaik

ANUGERAH CITRA WANGSA, DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA LAPORAN TAHUNAN SEKTOR SWASTA 2001

- Anugerah Laporan Tahunan Terbaik
- Iklan Good 2 Talk Papan Iklan – Anugerah Khas Juri
- Iklan TV – Anugerah Juri dan Hadiah Utama

2000

ANUGERAH LAPORAN TAHUNAN KORPORAT KEBANGSAAN (NACRA) 2000

- Anugerah Kecemerlangan Industri – Perdagangan dan Perkhidmatan
- Laporan Tahunan Bahasa Malaysia Terbaik

ANUGERAH CITRA WANGSA, DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA LAPORAN TAHUNAN SEKTOR SWASTA 2002

- Iklan TV Amazing Telekom – Anugerah Terbaik
- Iklan TV Tunaikan Zakat Fitrah – Anugerah Khas Juri
- Laporan Tahunan – Anugerah Khas Juri

ANUGERAH SEKTOR KORPORAT KLSE 2000

- Kategori Perusahaan dan Perkhidmatan Papan Utama

LEMBAGA PENGARAH**Datuk Dr Halim Shafie**

Pengerusi
(Pengaruh Bebas Bukan
Bukan Eksekutif)

Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa

Pengaruh Urusan/Ketua Pegawai
Eksekutif Kumpulan
(Pengaruh Eksekutif Bukan Bebas)

Datuk Bazlan Osman

Pengaruh Eksekutif/Ketua Pegawai
Kewangan Kumpulan
(Pengaruh Eksekutif Bukan Bebas)

Dato' Mat Noor Nawli

(Pengaruh Bebas Bukan
Bukan Eksekutif)

Tunku Dato' Mahmood Fawzy

Tunku Muhiyiddin
(Pengaruh Bebas Bukan
Bukan Eksekutif)

Dato' Danapalan T.P Vinggrasalam

(Pengaruh Bebas Bukan Eksekutif
Kanan)

Datuk Zalekha Hassan

(Pengaruh Bebas Bukan Eksekutif)

YB Datuk Nur Jazlan Tan Sri Mohamed

(Pengaruh Bebas Bukan Eksekutif)

Dato' Ir Abdul Rahim Abu Bakar

(Pengaruh Bebas Bukan Eksekutif)

Quah Poh Keat

(Pengaruh Bebas Bukan Eksekutif)

Ibrahim Marsidi

(Pengaruh Bebas Bukan Eksekutif)

Davide Giacomo Benello @ David Benello

(Pengaruh Bebas Bukan Eksekutif)

Eshah Meor Suleiman

Pengaruh Ganti kepada Dato' Mat Noor Nawli
(Pengaruh Bebas Bukan Bukan Eksekutif)

PENGARAH BEBAS KANAN

Dato' Danapalan T.P Vinggrasalam
E-mel: sid@tm.com.my

SETIAUSAHA-SETIAUSAHA

Idrus Ismail
(LS0008400)

Hamizah Abidin
(LS0007096)

Zaiton Ahmad
(MAICSA 7011681)

PEJABAT BERDAFTAR

Aras 51, Sayap Utara
Menara TM
Jalan Pantai Baharu
50672 Kuala Lumpur
Malaysia

Tel : 603-2240 1221
Faks : 603-2283 2415

IBUPEJABAT

Menara TM
Jalan Pantai Baharu
50672 Kuala Lumpur
Malaysia

Tel : 603-2240 9494 (Talian Am)
Laman web : www.tm.com.my

PENYENARAIAH BURSA SAHAM

Pasaran Utama, Bursa Malaysia
Securities Berhad (Disenaraikan sejak
7 November 1990)

PENDAFTAR SAHAM

Tricor Investor Services Sdn Bhd
Aras 17, The Gardens North Tower
Mid Valley City, Lingkaran Syed Putra
59200 Kuala Lumpur
Malaysia

Tel : 603-2264 3883
Faks : 603-2282 1886
Laman web : my-etricor.com

JURUAUDIT

PricewaterhouseCoopers
(Akauntan Bertauliah)
Aras 10, 1 Sentral, Jalan Travers
Kuala Lumpur Sentral
50706 Kuala Lumpur
Malaysia

Tel : 603-2173 1188
Faks : 603-2173 1288
Laman web : www.pwc.com

BANK-BANK UTAMA

- CIMB Bank Berhad
- Malayan Banking Berhad



KETUA PERHUBUNGAN PELABUR

Rohaila Mohamed Basir

Berusia 36 tahun, Rohaila bertanggungjawab dalam hubungan dengan para pelabur dan beliau melapor kepada Pengarah Eksekutif/Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan. Beliau berkelulusan Sarjana Muda Undang-Undang dari Universiti Malaya pada tahun 1999. Beliau bekerja di firma undang-undang selama lima tahun sebelum menyertai Malaysian Airlines System Berhad pada tahun 2004 sebagai Penasihat Undang-undang. Beliau kemudiannya menyertai MMC Corporation Berhad (MMC) pada tahun 2008 juga sebagai Penasihat Undang-undang dan seterusnya memegang jawatan sebagai Pengurus Kanan di Pejabat Pengarah Urusan Kumpulan, mengetuai Bahagian Komunikasi Korporat dan bertanggungjawab mengendalikan hubungan pelabur MMC. Rohaila menyertai TM sebagai Pengurus Besar Hubungan Pelabur pada bulan Februari 2011.

Tel : 603-2240 4848
Faks : 603-2240 0433
E-mel: rohailabasir@tm.com.my

KETUA AUDIT DALAMAN

Hazimi Kassim

Berusia 48 tahun, bertanggungjawab terhadap pengurusan kawalan dalaman, serta menilai keberkesanan, kecukupan dan integriti kawalan dalaman Syarikat. Hazimi berkelulusan Sarjana Muda (Perakaunan) dari Universiti Canberra, Australia. Profil beliau dinyatakan di muka surat 81 Laporan Tahunan ini.

Tel : 603-2240 1919
Faks : 603-7955 6235
E-mel: hazimi.kassim@tm.com.my

KETUA UNDANG-UNDANG, PEMATUHAN DAN SETIAUSAHA SYARIKAT

Idrus Ismail

Berusia 58 tahun, Idrus bertanggungjawab terhadap hal undang-undang, pematuhan dan kesetiausahaan Syarikat. Beliau memperoleh ijazah Ekonomi dari Universiti Malaya pada tahun 1977 dan Sarjana Muda Undang-Undang dari Universiti Nasional Singapura pada tahun 1987. Profil beliau dinyatakan di muka surat 81 Laporan Tahunan ini.

Tel : 603-2240 1700
Faks : 603-2240 6791
E-mel: idrus.ismail@tm.com.my

KETUA PEGAWAI KORPORAT DAN KAWAL SELIA

Ahmad Ismail

Berusia 51 tahun, Ahmad bertanggungjawab dalam hal-hal korporat dan pengawalseliaan Kumpulan. Beliau berkelulusan Sarjana Muda Sains (Kepujian) dalam Kejuruteraan Elektrik dan Elektronik dari Universiti Aston di Birmingham, United Kingdom. Beliau kemudian memperoleh Sarjana dalam Pentadbiran Perniagaan dari Universiti Multimedia, Cyberjaya. Beliau telah memegang pelbagai jawatan pengurusan sepanjang perkhidmatan bersama Kumpulan TM sejak tahun 1983. Ahmad telah dilantik sebagai Ketua Pegawai Korporat dan Kawal Selia pada 1 Oktober 2010.

Tel : 603-2241 4966
Faks : 603-2241 5769
E-mel: ahmisa@tm.com.my

NAIB PRESIDEN, PENGURUSAN KHIDMAT PELANGGAN

Hamidah Mahmud

Berusia 56 tahun, Hamidah bertanggungjawab terhadap pengurusan khidmat pelanggan. Beliau berkelulusan Sarjana Muda Sains Kejuruteraan Elektrik dan Elektronik dari Universiti Birmingham, United Kingdom pada tahun 1980 dan Sarjana Pentadbiran Perniagaan dari Universiti Multimedia, Cyberjaya pada tahun 2000. Beliau menyertai TM sejak tahun 1989 dan telah memegang pelbagai jawatan pengurusan dalam Kumpulan. Beliau telah dilantik sebagai Naib Presiden Pengurusan Khidmat Pelanggan pada 15 Julai 2010.

Tel : 603-2240 8960
Faks : 603- 22412155
E-mel: hamidah@tm.com.my

TALIAN BANTUAN DAN MAKLUMBALAS

Untuk pertanyaan mengenai TM, sila hubungi

- 100 (jika panggilan dari Malaysia)
- 1 300 888 123 (jika panggilan dari telefon mudah alih)
- +603-2241 1290 (jika panggilan dari luar negara)
- E-mel: help@tm.com.my

Untuk direktori telefon, sila hubungi

- 103

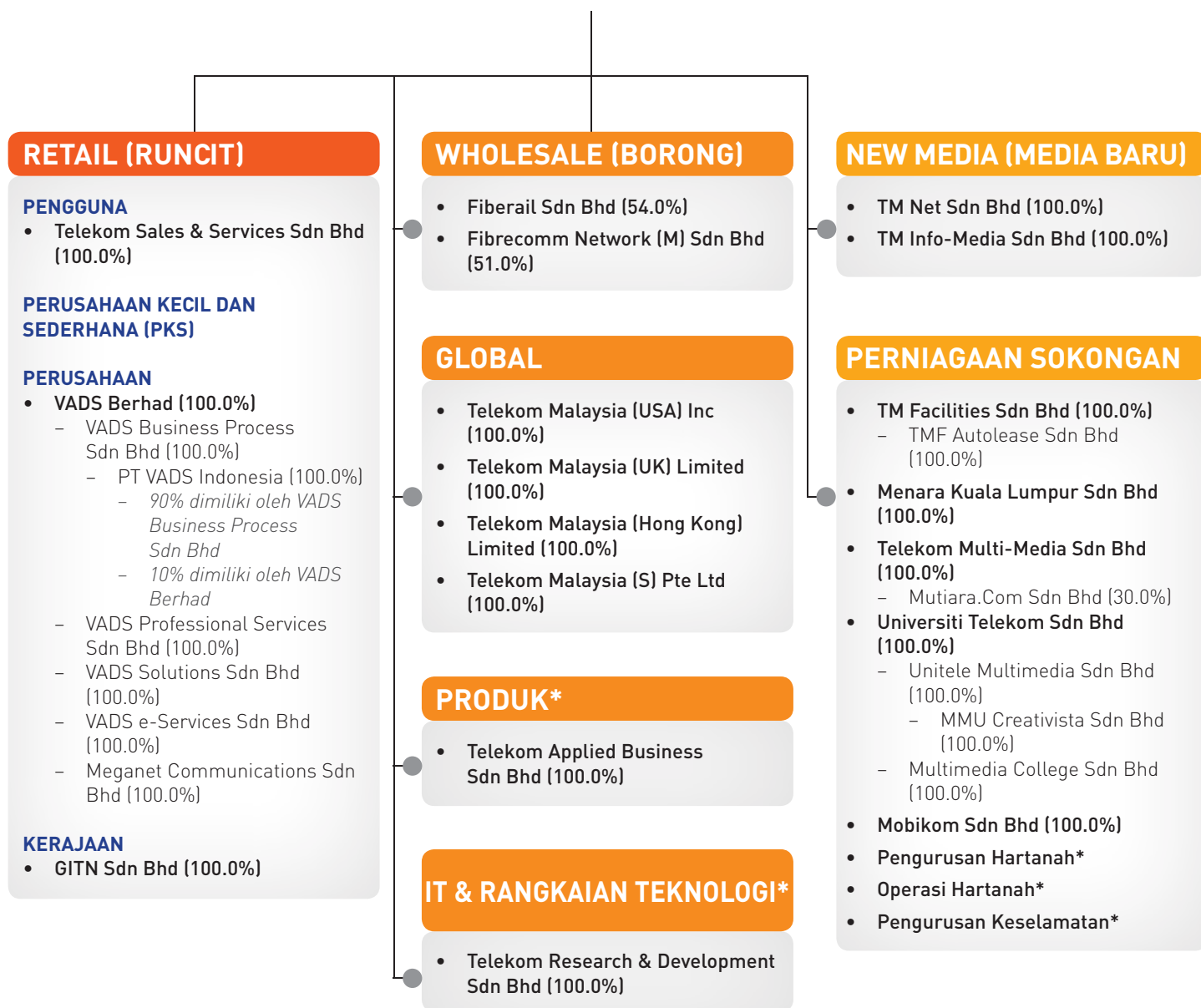
Untuk pertanyaan mengenai *UniFi*, sila hubungi

- 1 300 88 1221 (pra jualan/untuk melanggan)
- 1 300 88 1222 (pelanggan sedia ada)

Struktur Korporat Kumpulan

pada 16 Mac 2012

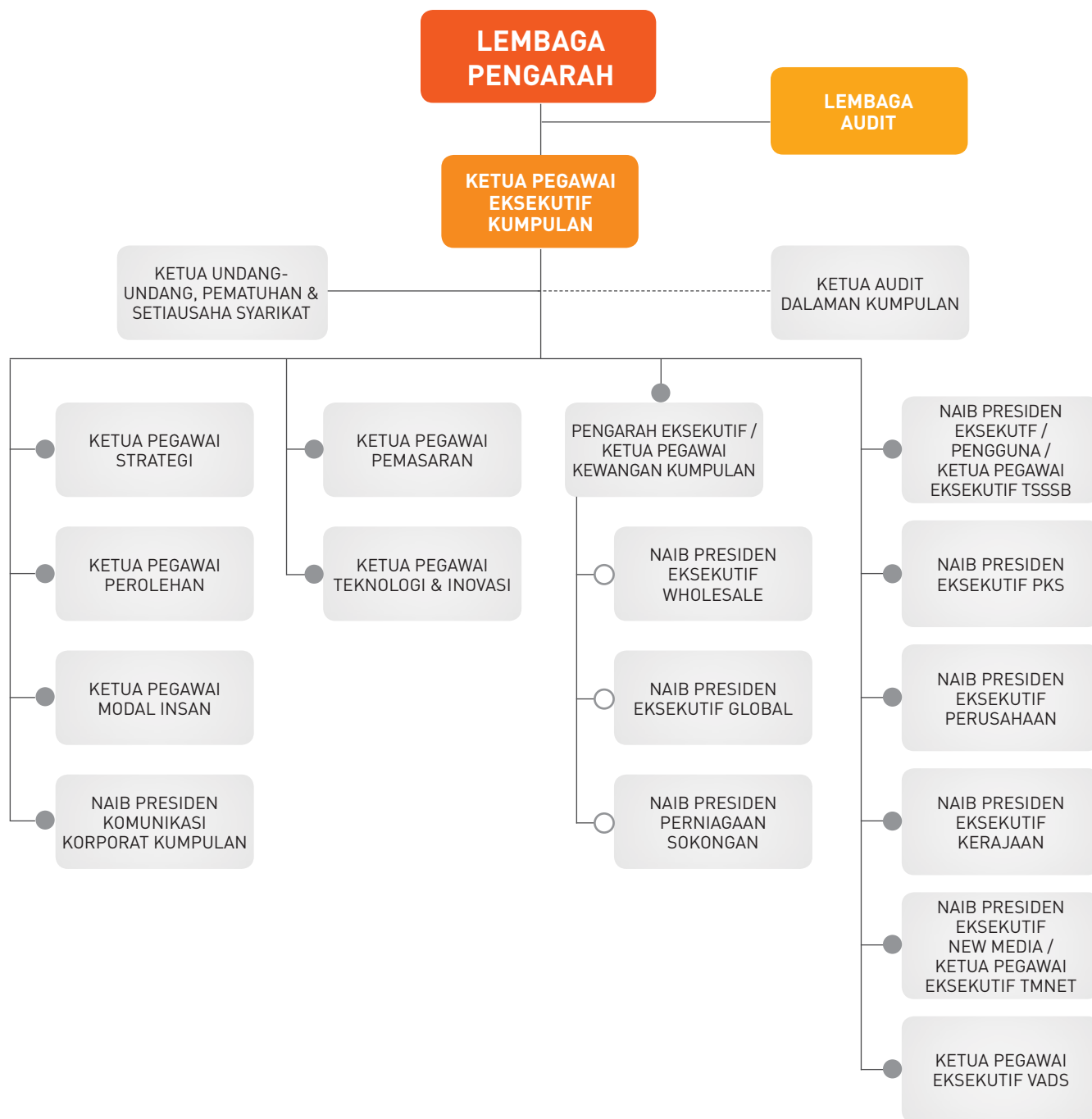
Carta ini memaparkan anak-anak syarikat yang aktif, syarikat-syarikat bersekutu dan unit-unit perniagaan strategik yang dikategorikan di bawah segmen perniagaan utama/bahagian-bahagian perniagaan.



* Sokongan Perniagaan

Struktur Organisasi Kumpulan

(pada 16 Mac 2012)



ULASAN PRESTASI

- 58 Ulasan Kewangan Kumpulan
- 63 Penyata Nilai Ditambah
- 64 Pengagihan Nilai Ditambah
- 65 Produk Dan Perkhidmatan Kumpulan TM

LUAR BIASA kemajuan kew

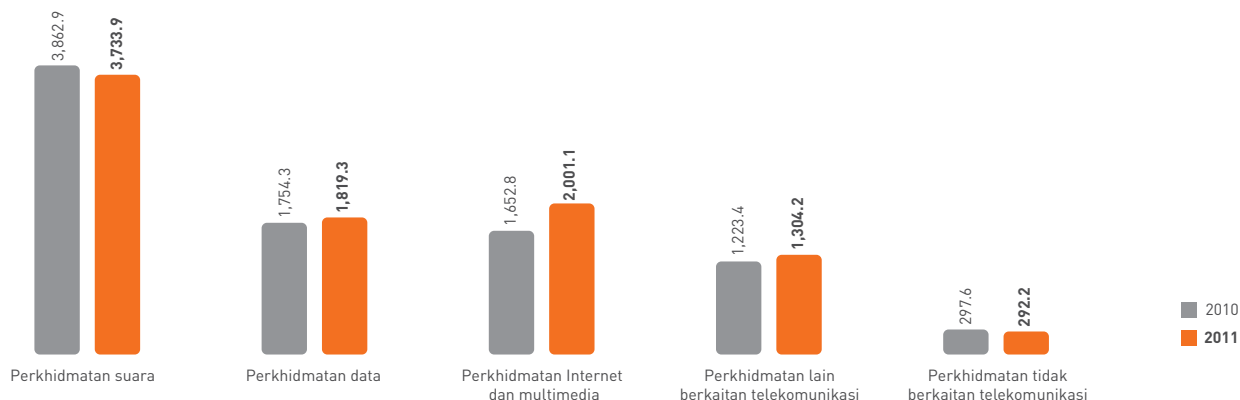
SEMANGAT ialah... bersatu teguh bergerak maju

BERJAYA
TUMBUH
untung pelaburan



Ulasan Kewangan Kumpulan

Hasil Kendalian (RM Juta)



HASIL KENDALIAN

Bagi tahun kewangan yang berakhir pada 31 Disember 2011, hasil kendalian Kumpulan adalah sebanyak RM9,150.7 juta yang merupakan peningkatan sebanyak 4.1% berbanding dengan RM8,791.0 juta pada tahun 2010. Pertumbuhan hasil tersebut didorong terutamanya oleh hasil perkhidmatan Internet dan multimedia, data dan perkhidmatan lain berkaitan telekomunikasi yang lebih tinggi tolak penurunan yang lebih rendah dalam perkhidmatan suara.

Perkhidmatan Internet dan multimedia

Kumpulan terus berjaya menarik pelanggan jalur lebar yang baru, terutamanya bagi perkhidmatan *UniFi*, dan mengukuhkan kedudukannya sebagai peneraju jalur lebar pada tahun 2011, walaupun dalam persekitaran yang mencabar dengan penyertaan lebih ramai pesaing baru, promosi yang agresif dan tawaran yang kompetitif dalam pasaran jalur lebar sepanjang tahun kewangan. Pelanggan *UniFi* bertambah kepada 236,501 orang pada akhir tahun 2011 berbanding dengan 32,896 orang pada akhir tahun 2010. Berserta *Streamyx*, pelanggan jalur lebarnya bertambah sebanyak 12.3%, daripada 1.71 juta pada akhir tahun 2010 kepada 1.92 juta pada akhir tahun 2011. Seiring dengan pertambahan pelanggan, hasil daripada Internet dan multimedia meningkat sebanyak 21.1% kepada RM2,001.1 juta pada tahun 2011.

Perkhidmatan Internet dan multimedia menyumbang sebanyak 21.9% kepada hasil kendalian Kumpulan dalam tahun kewangan semasa, lebih tinggi daripada sumbangan sebanyak 18.8% pada tahun 2010.

Perkhidmatan data

Perkhidmatan data yang terutamanya merangkumi perkhidmatan litar suwa, IPVPN dan perkhidmatan IP, berkembang sebanyak 3.7% kepada RM1,819.3 juta pada tahun 2011 berbanding dengan RM1,754.3 juta pada tahun 2010. Pertumbuhan dalam perkhidmatan-perkhidmatan ini

didorong oleh permintaan bagi perkhidmatan jalur lebar dan perkhidmatan berskala yang lebih tinggi berserta dengan perkhidmatan nilai tambah yang lebih baik yang ditawarkan dalam pelbagai segmen pasaran.

Sumbangan daripada perkhidmatan data kepada hasil kendalian Kumpulan pada tahun 2011 adalah 19.9%, setara dengan sumbangan sebanyak 20.0% pada tahun 2010.

Perkhidmatan lain berkaitan telekomunikasi

Hasil daripada perkhidmatan lain berkaitan telekomunikasi termasuk terutamanya projek-projek pelanggan, arahan kerja pembaikpulihan (RWO), penyelenggaraan, penyiaran, pemulihan kabel dasar laut, ICT terurus, penyumberluaran proses perniagaan dan perkhidmatan telekomunikasi nilai tambah yang dipertingkatkan. Hasil daripada perkhidmatan-perkhidmatan ini meningkat sebanyak 6.6% kepada RM1,304.2 juta berbanding dengan RM1,223.4 juta yang dicatatkan pada tahun kewangan yang lepas. Kenaikan tersebut adalah terutamanya disebabkan oleh hasil yang lebih tinggi daripada projek-projek pelanggan.

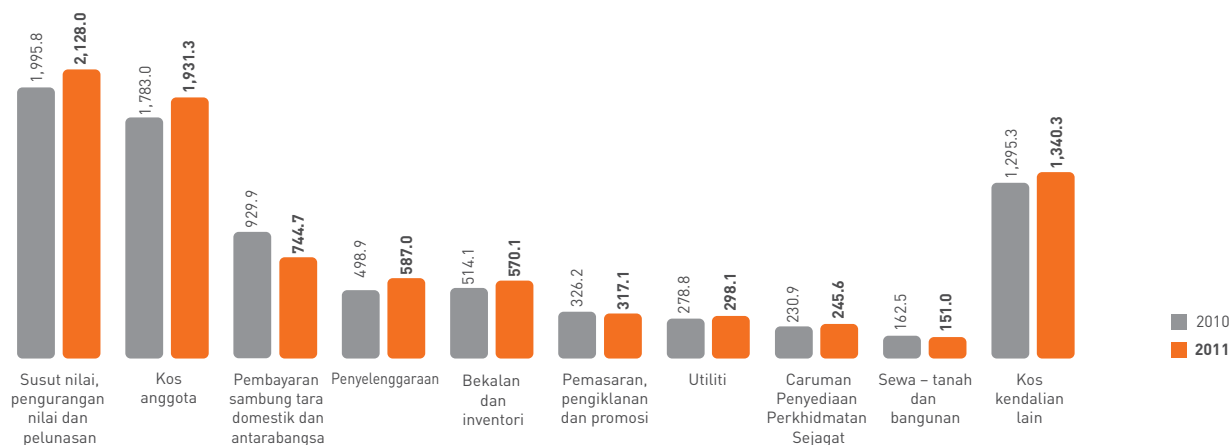
Selaras dengan pertumbuhan hasil, sumbangan daripada perkhidmatan lain berkaitan telekomunikasi kepada hasil kendalian Kumpulan meningkat kepada 14.2% berbanding dengan 13.9% pada tahun 2010.

Perkhidmatan tidak berkaitan telekomunikasi

Perkhidmatan tidak berkaitan telekomunikasi merangkumi perkhidmatan anak-anak syarikat yang terbabit dengan perniagaan teras dalam pendidikan, percetakan dan penerbitan buku panduan, pembangunan hartanah, perdagangan peralatan pengguna, dsb. Jumlah hasil daripada perkhidmatan-perkhidmatan ini berkurang sebanyak 1.8% kepada RM292.2 juta pada tahun 2011 terutamanya disebabkan oleh hasil yang lebih rendah yang dicatatkan oleh Universiti Telekom Sdn Bhd berikutan struktur semester yang berbeza, perubahan struktur yuran, pengurangan kursus yang ditawarkan semasa semester



Kos Kendalian (RM Juta)



pendek pada tahun 2011 dan pengurangan bilangan pelajar antarabangsa. Sumbangan hasil yang lebih rendah daripada Telekom Smart School Sdn Bhd, yang telah dijual pada tahun kewangan semasa, juga merupakan satu lagi faktor penyumbang. Hasil lebih tinggi yang dicatatkan oleh Menara Kuala Lumpur Sdn Bhd selaras dengan bilangan pelawat yang lebih ramai serta hasil daripada pelbagai acara yang diadakan, mengimbangi sebahagian daripada pengurangan tersebut.

Kelas perkhidmatan ini menyumbang 3.2% (2010: 3.4%) kepada hasil kendalian Kumpulan pada tahun kewangan semasa.

Perkhidmatan suara

Perkhidmatan suara merangkumi telefoni perniagaan (juga termasuk ISDN, sambung tara, penerimaan antarabangsa) dan telefoni kediaman. Seiring dengan aliran global yang beralih secara berterusan kepada komunikasi yang berasaskan selular dan Internet, perkhidmatan suara berkurangan sebanyak 3.3% (2010: 4.5%) kepada RM3,733.9 juta pada tahun kewangan semasa.

Berikutan pengurangan tersebut, sumbangan perkhidmatan suara kepada hasil kendalian Kumpulan juga berkurangan kepada 40.8% berbanding dengan 43.9% pada tahun 2010.

KOS KENDALIAN

Bagi tahun kewangan berakhir pada 31 Disember 2011, kos kendalian Kumpulan meningkat sebanyak 3.7% kepada RM8,313.2 juta terutamanya disebabkan oleh kenaikan kos anggota, susut nilai, pengurangan nilai dan pelunasan, penyelenggaraan serta bekalan dan inventori. Pengurangan bayaran sambung tara domestik dan antarabangsa mengimbangi sebahagian daripada kenaikan tersebut.

Susut nilai, pengurangan nilai dan pelunasan

Caj susut nilai, pengurangan nilai dan pelunasan merangkumi susut nilai, pengurangan nilai dan hapus kira hartanah, loji dan peralatan (PPE) serta pelunasan aset tak ketara. Kumpulan perbelanjaan ini menyumbang kepada 25.6% daripada kos kendalian Kumpulan, yang meningkat sebanyak 6.6% kepada RM2,128.0 juta pada tahun kewangan semasa. Caj susut nilai yang lebih tinggi, hapus kira/penamatan penggunaan aset yang lebih tinggi serta pelunasan aset tak ketara yang lebih tinggi, terutamanya hak-hak program yang meningkat sebanyak RM13.8 juta, juga turut menyumbang kepada peningkatan kos.

Caj susut nilai meningkat sebanyak 4.8% kepada RM2,015.5 juta seiring dengan pertambahan sepanjang tahun kewangan, terutamanya aset-aset Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB) serta aset bawa ke hadapan yang lebih tinggi. Penundaan susut nilai yang timbul daripada semakin semula hayat berguna aset rangkaian tertentu sebanyak RM58.6 juta sebahagiannya telah mengimbangi caj lebih tinggi itu.

Tahun 2011 juga mencatatkan hapus kira/penamatan penggunaan PPE sebanyak RM97.4 juta berbanding dengan RM71.1 juta pada tahun 2010, yang merangkumi terutamanya peruntukan bagi aset-aset yang tidak dikenal pasti semasa pengesahan fizikal serta penamatan penggunaan aset biasa disebabkan oleh keusangan teknologi dan penyahtauliah perkhidmatan.

Kos anggota

Pada tahun kewangan semasa, kos anggota meningkat sebanyak 8.3% kepada RM1,931.3 juta berbanding dengan RM1,783.0 juta pada tahun 2010. Peningkatan ini adalah terutamanya disebabkan oleh peningkatan gaji dan elaun selaras dengan kenaikan tahunan bagi tahun 2011 dan pertambahan bilangan anggota seiring dengan pertumbuhan perniagaan. Kos anggota Kumpulan menyumbang kepada 23.2% daripada jumlah kos kendalian.

Pembayaran sambung tara domestik dan antarabangsa

Bagi tahun kewangan semasa, pembayaran sambung tara domestik dan antarabangsa berkurangan sebanyak 19.9% kepada RM744.7 juta berbanding dengan tahun kewangan sebelumnya dan merupakan 9.0% daripada kos kendalian Kumpulan. Kos yang lebih rendah itu adalah disebabkan oleh inisiatif-inisiatif penambahbaikan pengendalian suara dan penempatan kandungan serta *Mandatory Standard Access Pricing (MSAP)* yang disemak berkuat kuasa pada bulan Julai 2010.

Penyelenggaraan

Kos penyelenggaraan meningkat sebanyak 17.7% kepada RM587.0 juta pada tahun kewangan semasa, terutamanya disebabkan oleh kos lebih tinggi yang ditanggung bagi penyelenggaraan rangkaian serta projek-projek pelanggan selaras dengan hasil yang lebih tinggi.

Bekalan dan inventori

Kos bekalan dan inventori meningkat sebanyak 10.9% kepada RM570.1 juta berbanding dengan RM514.1 juta pada tahun 2010. Kenaikan tersebut adalah terutamanya disebabkan kos pemerolehan pelanggan yang lebih tinggi seiring dengan pertumbuhan pelanggan *UniFi* serta kos yang lebih tinggi bagi pelbagai projek pelanggan selaras dengan hasil yang lebih tinggi. Satu lagi faktor penyumbang ialah kos kabel yang lebih tinggi selaras dengan kenaikan dalam harga kabel. Kos peralatan pelanggan yang lebih rendah berikutan pengurangan penggunaan telefon dek dan modem bagi pemasangan *Streamyx* serta kos yang lebih rendah bagi alat ganti peralatan mengimbangi sebahagian daripada kenaikan tersebut.

PENDAPATAN KENDALIAN LAIN

Pendapatan kendalian lain merosot sebanyak 20.9% kepada RM120.9 juta pada tahun kewangan semasa terutamanya disebabkan oleh pengurangan pengembalian cukai perkhidmatan, pendapatan daripada jualan skrap, tuntutan insurans dan pendapatan daripada penyewaan kenderaan. Pendapatan dividen yang lebih tinggi daripada sekuriti ekuiti disebut harga sebahagiannya mengurangkan kemerosotan di atas.

LABA LAIN

Labai lain merangkumi perubahan nilai saksama dan laba atau kerugian atas pelupusan pelaburan tersedia-untuk-dijual serta aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian. Bagi tahun kewangan semasa, labai lain merosot kepada RM286.5 juta daripada RM373.3 juta pada tahun kewangan yang lepas disebabkan hanya laba atas pelupusan pelaburan dalam Axiata Group Berhad (Axiata) sebanyak RM283.5 juta yang termasuk dalam tahun 2011, yang mana adalah lebih rendah daripada jumlah laba sebanyak RM365.3 juta dalam tahun 2010 berikutan daripada pelupusan pelaburan dalam Axiata dan MEASAT Global Berhad. Satu lagi faktor penyumbang ialah penurunan dalam nilai saksama

aset kewangan melalui keuntungan atau kerugian (saham-saham disebut harga).

KOS PEMBIAYAAN BERSIH

2011 mencatatkan kos pembiayaan bersih sebanyak RM243.8 juta berbanding dengan pendapatan pembiayaan bersih sebanyak RM58.5 juta pada tahun sebelumnya, terutamanya disebabkan oleh kerugian pertukaran asing belum terealisasi atas terjemahan peminjaman seperti yang dijelaskan di bawah.

Kos pembiayaan

Kos pembiayaan menurun sebanyak 12.9% kepada RM318.2 juta pada tahun kewangan semasa terutamanya disebabkan oleh pembayaran balik bon dalam Dolar AS pada bulan Disember 2010 berjumlah USD260.3 juta. Kos pembiayaan lebih rendah atas peminjaman dalam Dolar AS berikutan Dolar AS yang lemah berbanding dengan Ringgit Malaysia pada separuh pertama tahun 2011 turut menyumbang kepada penurunan tersebut. Kos pembiayaan yang ditanggung bagi Kertas Komersil Islam dan Nota Jangka Sederhana Islam yang dikeluarkan secara progresif sejak bulan April 2011 dan penjimatan lebih rendah daripada swap kadar faedah mengimbangi sebahagian daripada pengurangan tersebut.

Pendapatan pembiayaan

Pendapatan pembiayaan meningkat sebanyak 10.8% kepada RM133.0 juta pada tahun 2011, terutamanya disumbangkan oleh pendapatan yang lebih tinggi daripada deposit berikutan kenaikan kadar serta inisiatif-inisiatif penambahan hasil. Hasil purata pada tahun 2011 adalah 3.46% berbanding dengan 3.22% pada tahun 2010.

Pertukaran asing atas terjemahan peminjaman

Sering dengan pengukuhan Dolar AS, Kumpulan mencatatkan kerugian pertukaran asing sebanyak RM62.5 juta pada tahun kewangan semasa atas terjemahan peminjaman dalam Dolar AS berbanding dengan laba sebanyak RM332.3 juta pada tahun 2010.

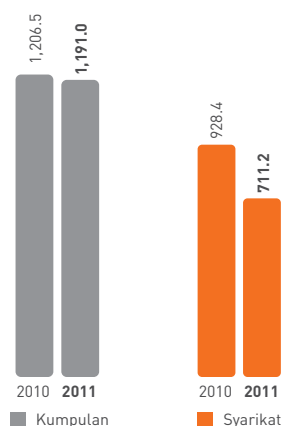
Kerugian nilai saksama atas kontrak hadapan pertukaran asing yang dimeterai bagi melindungi nilai bon Dolar AS dibentangkan dalam pertukaran asing atas terjemahan peminjaman. Bagi tahun kewangan semasa, Kumpulan mencatatkan laba nilai saksama sebanyak RM3.9 juta berbanding dengan kerugian sebanyak RM28.6 juta pada tahun 2010.

Berikutan daripada itu, tahun kewangan semasa mencatatkan kerugian pertukaran asing bersih sebanyak RM58.6 juta berbanding dengan laba bersih sebanyak RM303.7 juta pada tahun kewangan sebelumnya.

CUKAI

Bagi tahun kewangan semasa, Kumpulan mencatatkan pendapatan cukai bersih sebanyak RM242.4 juta berbanding dengan caj sebanyak RM115.8 juta pada tahun 2010 terutamanya disebabkan oleh kredit cukai bagi tahun-tahun sebelumnya dan pengiktirafan aset cukai tertunda atas insentif cukai sambungan terakhir yang belum digunakan masing-masing sebanyak RM142.2 juta dan RM335.6 juta.

Keuntungan milik pemegang ekuiti Syarikat (RM Juta)



KEUNTUNGAN

Walaupun mencatatkan pertumbuhan 4.1% dalam hasil kendalian, keuntungan sebelum cukai dan zakat Kumpulan sebanyak RM1,001.2 juta adalah 26.4% lebih rendah daripada tahun 2010, disebabkan terutamanya oleh kos kendalian yang lebih tinggi, pendapatan kendalian lain yang lebih rendah dan laba lain berserta kerugian pertukaran asing atas peminjaman. Pengiktirafan kredit cukai dan aset cukai tertunda mengurangkan kesan bersih dan menampungkan pengurangan dalam keuntungan milik pemegang ekuiti Kumpulan bagi tahun kewangan kepada 1.3% daripada tahun kewangan sebelumnya sebanyak RM1,191.0 juta berbanding dengan RM1,206.5 juta pada tahun 2010.

JUMLAH ASET

Jumlah aset Kumpulan berada pada RM21,371.8 juta pada akhir tahun 2011, kenaikan sebanyak 2.8% berbanding dengan tahun kewangan sebelumnya, terutamanya disumbangkan oleh kenaikan dalam tunai dan baki bank serta hartanah, loji dan peralatan, yang sebahagiannya diimbangi dengan pelaburan tersedia-untuk-dijual yang lebih rendah.

Tunai dan baki bank

Tunai dan baki bank meningkat sebanyak 20.8% kepada RM4,213.0 juta berbanding dengan RM3,488.5 juta pada akhir tahun 2010. Kenaikan tersebut adalah terutamanya disebabkan oleh aliran tunai bersih yang dijana daripada aktiviti kendalian, penerimaan sumbangan kerajaan bagi pembelian PPE dan perolehan daripada pelupusan saham-saham Axiata, yang lebih tinggi daripada aliran tunai bagi pengagihan modal, pembayaran dividen interim dan akhir bagi tahun kewangan 2011 dan 2010 serta pembayaran bagi pembelian PPE.

Hartanah, loji dan peralatan (PPE)

Hartanah, loji dan peralatan Kumpulan berkembang sebanyak 3.8% kepada RM13,613.0 juta pada akhir tahun 2011, berbanding dengan RM13,112.1 juta pada tahun kewangan sebelumnya selaras dengan perbelanjaan modal lebih tinggi yang ditanggung bagi projek Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB), yang adalah lebih tinggi daripada caj susut nilai dan hapus kira/penamatan penggunaan pada tahun kewangan tersebut.

Pelaburan tersedia-untuk-dijual (dalam aset semasa)

Pelaburan tersedia-untuk-dijual (dalam aset semasa) berkurangan dengan banyaknya kepada RM418.1 juta pada akhir tahun 2011 daripada RM838.1 juta pada akhir tahun kewangan sebelumnya berikutan pelupusan sebanyak 101.5 juta saham Axiata yang dipegang oleh TM ESOS Management Sdn Bhd pada bulan Julai 2011. Saham-saham Axiata ini berkaitan dengan opsyen yang telah luput dan lebihan saham-saham tak teruntuk di bawah ESOS Khas yang telah tamat pada bulan September 2010. Pelupusan di atas menghasilkan jumlah perolehan bersih sebanyak RM513.8 juta dan laba sebanyak RM283.5 juta.

JUMLAH LIABILITI

Jumlah liabiliti Kumpulan meningkat sebanyak 10.2% kepada RM14,240.1 juta pada akhir tahun 2011 terutamanya disebabkan oleh peminjaman dan pendapatan tertunda yang lebih tinggi. Pendapatan tertunda merangkumi pendanaan oleh kerajaan bagi projek Penyediaan Perkhidmatan Sejahtera dan HSBB, yang akan dilunaskan berasaskan kaedah garis lurus ke atas anggaran hayat boleh guna aset-aset yang berkaitan.

Peminjaman

Pada akhir tahun 2011, peminjaman Kumpulan sebanyak RM6,410.4 juta meningkat sebanyak 15.9% berbanding dengan tahun kewangan sebelumnya. Peminjaman yang lebih tinggi itu adalah terutamanya disebabkan oleh penerbitan Nota Jangka Sederhana Islam berjumlah RM800.0 juta pada tahun kewangan berkenaan. Kerugian daripada terjemahan peminjaman dalam Dolar AS juga menyumbang kepada kenaikan tersebut.

EKUITI PEMEGANG SAHAM

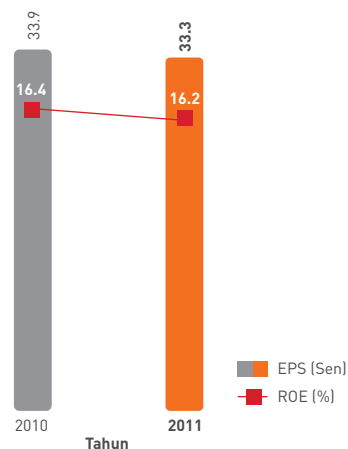
Ekuiti pemegang saham Kumpulan berkurangan sebanyak 9.6% kepada RM6,968.8 juta pada 31 Disember 2011. Pengurangan tersebut adalah terutamanya disebabkan oleh pengagihan modal, pengagihan dividen akhir tahun 2010 dan dividen interim tahun 2011 serta pengurangan dalam rizab nilai saksama berikutan daripada pelupusan pelaburan, yang lebih besar daripada keuntungan milik pemegang ekuiti Syarikat pada tahun kewangan semasa sebanyak RM1,191.0 juta. Kenaikan dalam modal saham dan premium saham hasil daripada pelupusan saham-saham Syarikat yang berkaitan dengan ESOS Khas yang telah luput di pasaran terbuka mengimbangi sebahagian daripada pengurangan tersebut.

Perolehan sesaham (EPS) dan pulangan ekuiti pemegang saham (ROE)

Berikutan daripada keuntungan milik pemegang ekuiti Syarikat yang lebih rendah bagi tahun kewangan semasa, EPS asas menurun kepada 33.3 sen daripada 33.9 sen pada tahun 2010. Justeru, ROE juga menurun kepada 16.2% pada tahun 2011 daripada 16.4% pada tahun 2010.

Dividen

Bagi tahun kewangan semasa berakhir pada 31 Disember 2011, dividen setingkat interim sebanyak 9.8 sen sesaham telah dibayar pada 23 September 2011 kepada pemegang-pemegang saham yang nama mereka tersenarai dalam Daftar Ahli dan Rekod Pendeposit pada 12 September 2011. Berserta dividen setingkat akhir yang dicadangkan sebanyak 9.8 sen sesaham tertakluk kepada kelulusan pemegang-pemegang saham pada Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat yang akan datang, jumlah pembayaran dividen adalah sebanyak RM701.2 juta. Ini adalah selaras dengan dasar pembayaran dividen Syarikat sebanyak RM700.0 juta atau sehingga 90.0% daripada keuntungan ternormal milik pemegang ekuiti, mengikut mana yang lebih tinggi.

EPS dan ROE

Penyata Nilai Ditambah

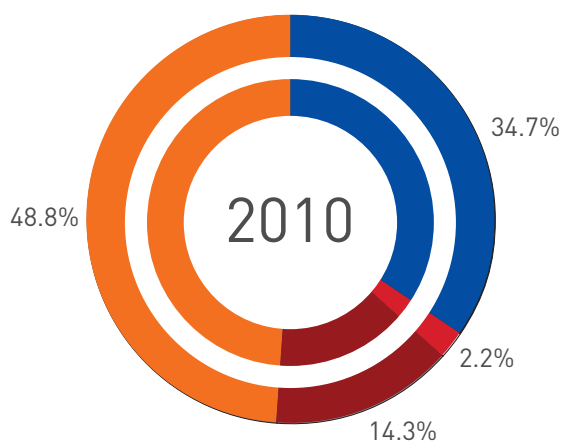


Nilai ditambah ialah ukuran kekayaan yang dihasilkan. Penyata berikutnya menunjukkan nilai ditambah Kumpulan untuk tahun 2010 dan 2011 dan pengagihan melalui pembayaran kepada anggota, kerajaan/agensi-agensi yang diluluskan dan pemegang saham, dengan baki disimpan dalam Kumpulan untuk pelaburan semula dan pertumbuhan masa hadapan.

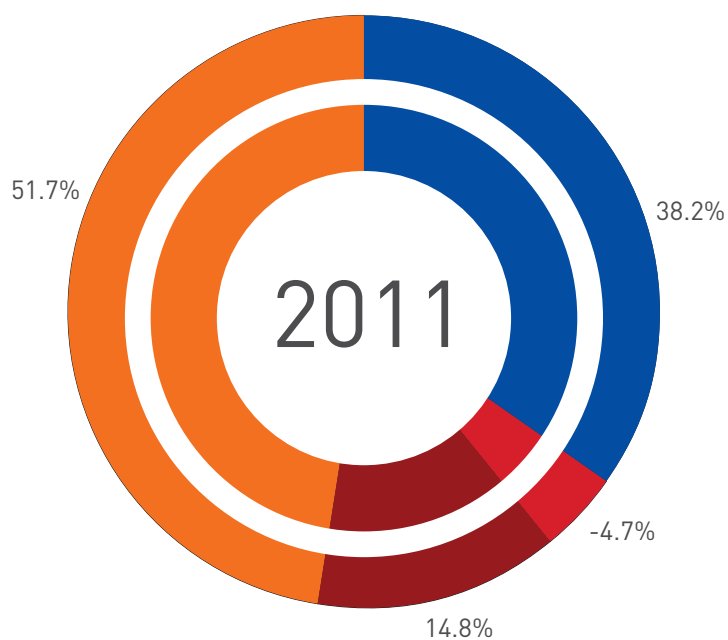
	2010 RM Juta	2011 RM Juta
NILAI DITAMBAH		
Hasil	8,791.0	9,150.7
Pembelian barangan dan perkhidmatan	(4,236.6)	(4,253.9)
Nilai ditambah oleh Kumpulan	4,554.4	4,896.8
Pendapatan kendalian lain (bersih)	152.9	120.9
Laba lain (bersih)	373.3	286.5
Pendapatan pembiayaan	120.0	133.0
Kos pembiayaan	(365.2)	(318.2)
Laba/(Kerugian) pertukaran asing atas peminjaman	303.7	(58.6)
Bahagian keputusan syarikat-syarikat bersekutu	(0.1)	0.1
Nilai ditambah tersedia untuk pengagihan	5,139.0	5,060.5
PENGAGIHAN		
Kepada Anggota		
Kos penggajian	1,783.0	1,931.3
Kepada Kerajaan/Agensi-agensi yang Diluluskan		
Cukai dan Zakat	115.2	(235.9)
Kepada Pemegang Saham		
Dividen*	697.6	702.1
Kepentingan bukan mengawal	38.5	46.1
Disimpan untuk pelaburan semula dan pertumbuhan masa hadapan		
Susut nilai, pengurangan nilai dan pelunasan	1,995.8	2,128.0
Keuntungan tertahan	508.9	488.9
Jumlah yang diagihkan	5,139.0	5,060.5

* Dividen yang dibayar bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010 termasuk dividen dibayar atas saham yang dipegang oleh TM ESOS Management Sdn Bhd sebanyak RM3.8 juta yang telah diselaraskan semasa penyatuan.

Pengagihan Nilai Ditambah



- Anggota – Kos penggajian **RM1,783.0 juta**
- Kerajaan/Agensi-agensi yang Diluluskan – Cukai dan zakat **RM115.2 juta**
- Pemegang Saham – Dividen dan kepentingan bukan mengawal **RM736.1 juta**
- Disimpan untuk pelaburan semula dan pertumbuhan masa hadapan – Susut nilai, pengurangan nilai, pelunasan dan keuntungan tertahan **RM2,504.7 juta**



- Anggota – Kos penggajian **RM1,931.3 juta**
- Kerajaan/Agensi-agensi yang Diluluskan – Cukai dan zakat **-RM235.9 juta**
- Pemegang Saham – Dividen dan kepentingan bukan mengawal **RM748.2 juta**
- Disimpan untuk pelaburan semula dan pertumbuhan masa hadapan – Susut nilai, pengurangan nilai, pelunasan dan keuntungan tertahan **RM2,616.9 juta**



Produk Dan Perkhidmatan Kumpulan TM

Perniagaan Retail (Runcit)

PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN PRODUK-PRODUK SUARA

- Talian Kediaman
- Talian Perniagaan
- CDMA
- ISDN
- Centrex

PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN TAMBAH NILAI

- Penyebaran Maklumat (Infoblast)
- BB Phone
- Mel Suara
- Bebas Tol 1300/1800

PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN PRABAYAR

- iTalk

PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN PERSIDANGAN

- Persidangan Audio
- Persidangan Video
- Persidangan Audio dengan Data

Perkhidmatan-perkhidmatan Internet

- Jalur lebar (Pengguna)
 - UniFi VIP
 - Streamyx
 - TM WiFi
 - Streamyx Tanpa Wayar (CDMA EVDO)
- Jalur lebar (Perniagaan)
 - UniFi Biz
 - Jalur lebar Perniagaan
 - Direct
 - Perkhidmatan Jalur Lebar Dalam Bangunan (IBS)

INTERNET TAMBAH NILAI

- Perayauan Global
- iShield Plus
- Online Guard Plus
- Virus Shield & Anti Spamming
- X-Blocker

Perkhidmatan-perkhidmatan Data

RANGKAIAN TERURUS

- IPVPN Premier
- IPVPN Lite
- IPVPN Value
- IPVPN Classic
- METRO.Ethernet

SAMBUNGAN TERURUS

- DLL – Talian Digital 1 (DG)

- DLL – Jalur Luas (DQ)
- DLL – Jalur Lebar (BLL)
- VSAT Premier
- VSAT Classic
- VSAT Value
- Hyperband

GEOMATIK

- AVLS (Lokasi Kenderaan Automatik)
- SmartMap

Perkhidmatan Aplikasi

- Webmail

Perkhidmatan-perkhidmatan Kandungan

- HyppTV
- Hypp.tv
- Hypptunes

Perniagaan Wholesale (Borong)

PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN SUARA

- Minit PSTN
- Minit Sambungtara
- Wholesale VoIP

PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN AKSES

- Perkhidmatan Jalur lebar Berkelajuan Tinggi (Akses)
- Akses Payphone
- Talian Pelanggan Digital Wholesale (DSL)
- Resale DSL

PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN BACKHAUL

- Perkhidmatan Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (Transmisi)
- Wholesale Ethernet
- Lebar Jalur Terurus
- Lebar Jalur Optik
- Lebar Jalur Sambung tara
- Akses Internet Wholesale
- Akses Transit Domestik
- Wholesale IP

PERKHIDMATAN INFRA

- Perkhidmatan Penyewaan
- Perkongsian Infrastruktur

Perniagaan Global

PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN SUARA

- Perkhidmatan Suara Bilateral
- Perkhidmatan Suara Wholesale
 - PSTN
 - VoIP

- Perkhidmatan International Tambah Nilai (VAS)

- Penyelesaian Suara Global
- Pengehaban ISDN
- Perkhidmatan Talian Bebas Antarabangsa melalui VoIP

PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN DATA

- Perkhidmatan-perkhidmatan Global Ethernet
 - Talian Peribadi Maya Ethernet (EVPL)
 - Talian Peribadi Ethernet Antarabangsa (IEPL)
- Perkhidmatan-perkhidmatan Lebar Jalur Antarabangsa
 - Litar Suwa Peribadi Antarabangsa (IPLC)
 - Lebar Jalur Transit
 - Lebar Jalur Backhaul
 - Lebar Jalur Sambungtara
 - Global VSAT
- Perkhidmatan-perkhidmatan IP
 - IP Transit
- Perkhidmatan-perkhidmatan VPN
 - Global IPVPN

Segmen Kerajaan

PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN TAMBAH NILAI

- Perkhidmatan-Perkhidmatan Keselamatan Terurus (MSS)
- Perkhidmatan-perkhidmatan Firewall Terurus
- Sistem Pencegahan Pencerobohan Terurus (IPS)
- Perkhidmatan-perkhidmatan Terurus Anti Virus
- Perkhidmatan-perkhidmatan Penapisan Kandungan Terurus
- Perkhidmatan-perkhidmatan Pengurusan Lebar Jalur
- Perkhidmatan-perkhidmatan Infrastruktur Awam Utama

PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN INFRA

- Perkhidmatan-perkhidmatan Pengehosan Terurus

IPVPN TERURUS

KEPIMPINAN & AKAUNTABILITI

68	Lembaga Pengarah
70	Profil Lembaga
78	Barisan Kepimpinan Kumpulan
80	Profil Jawatankuasa Pengurusan
84	Penyata Tadbir Urus Korporat
104	Penyata Lembaga Pengarah Ke Atas Kawalan Dalaman
110	Laporan Jawatankuasa Audit
116	Penyata Audit Dalaman
120	Laporan Jawatankuasa Risiko Lembaga
125	Maklumat Pematuhan Tambahan
128	Inisiatif APDP
129	Integriti Korporat

MENGURU

INTEGR

SEMANGAT ialah... menerangi perjalanan kehidupan anda



Duduk dari Kanan ke Kiri

Datuk Dr Halim Shafie

Pengerusi
(Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)

Datuk Zalekha Hassan

(Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)

Berdiri dari Kiri ke Kanan

Quah Poh Keat

(Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)

Ibrahim Marsidi

(Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)

Dato' Ir Abdul Rahim Abu Bakar

(Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)

Tunku Dato' Mahmood Fawzy

Tunku Muhiyiddin

(Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)

Datuk Bazlan Osman

Pengarah Eksekutif/
Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan
(Pengarah Eksekutif Bukan Bebas)

YB Datuk Nur Jazlan Tan Sri Mohamed

(Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)





Duduk

Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa
Pengarah Urusan/
Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan
(Pengarah Eksekutif Bukan Bebas)

Berdiri dari Kiri ke Kanan

Dato' Danapalan T.P Vinggrasalam
(Pengarah Bebas Bukan Eksekutif Kanan)

Dato' Mat Noor Naw
(Pengarah Bukan Bebas Bukan Eksekutif)

David Benello
(Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)

Eshah Meor Suleiman
(Pengarah Ganti Bukan Bebas Bukan Eksekutif)

Idrus Ismail
Setiausaha Syarikat

Hamizah Abidin
Setiausaha Bersama

Zaiton Ahmad
Setiausaha Bersama



Profil Lembaga Pengarah

Datuk Dr Halim Shafie

*Pengerusi Bukan Bebas
Bukan Eksekutif*



Datuk Dr Halim, 63 tahun, warganegara Malaysia, telah dilantik sebagai Pengerusi Bukan Bebas Bukan Eksekutif TM pada 31 Julai 2009. Beliau berkelulusan Sarjana Muda Ekonomi (Kepujian) dari Universiti Malaya pada tahun 1972 dan memperolehi Sarjana dalam Pembangunan Ekonomi dari Universiti Pittsburgh pada tahun 1980. Datuk Dr Halim kemudiannya memperolehi Ijazah Kedoktoran dalam bidang Pemindahan Maklumat dari Universiti Syracuse pada tahun 1988. Selain itu, beliau juga telah menamatkan kursus-kursus profesional antaranya dalam bidang Rekabentuk dan Analisa Sistem di Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) pada tahun 1976, Program Pengurusan Pendidikan di Indian Institute of Management, Ahmedabad, India pada tahun 1977 dan Pengurusan Lanjutan di Harvard Business School pada tahun 2000.

Datuk Dr Halim telah menyandang pelbagai jawatan selama perkhidmatannya dengan Kerajaan. Beliau memulakan kerjaya di

Kementerian Pelajaran pada tahun 1972, diikuti dengan pelantikan di INTAN pada tahun 1976, Unit Pentadbiran Pemodenan dan Perancangan Pengurusan (MAMPU) di Jabatan Perdana Menteri pada tahun 1987. Beliau kembali berkhidmat sebagai Pengarah di INTAN pada tahun 1994.

Datuk Dr Halim kemudiannya dilantik sebagai Timbalan Ketua Setiausaha I, Sektor Komunikasi dan Multimedia pada tahun 1999 sebelum menyandang jawatan Ketua Setiausaha, Kementerian Tenaga, Air dan Komunikasi pada tahun 2000. Beliau dilantik sebagai Pengerusi Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) dari 3 April 2006 sehingga Mei 2009. Sepanjang tempoh 16 tahun ini, beliau pernah berkhidmat sebagai Pengarah di Tenaga Nasional Berhad, Pos Malaysia Berhad dan Multimedia Development Corporation Sdn Bhd.

Datuk Dr Halim adalah Pengerusi Universiti Telekom Sdn Bhd dan GITN Sdn Bhd yang merupakan anak syarikat milik penuh TM. Beliau juga

merupakan Profesor Adjung di Universiti Utara Malaysia, Pengerusi Lembaga Penasihat Perpustakaan Negara dan Pengarah Malaysian Electronic Clearing Corporation Sdn Bhd (anak syarikat Bank Negara Malaysia), Malaysian Industry-Government Group for High Technology (MIGHT) dan IXC Malaysia Berhad.

Datuk Dr Halim merupakan Pengerusi Jawatankuasa Resolusi Pertikaian Lembaga TM. Beliau telah menghadiri kesemua 10 Mesyuarat Lembaga Pengarah Syarikat yang diadakan sepanjang tahun kewangan 2011. Datuk Dr Halim adalah Pengarah Bukan Eksekutif yang dicalonkan oleh Menteri Kewangan Diperbadankan (MKD), iaitu Pemegang Saham Istimewa TM dan tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu. Beliau tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau Pemegang Saham Utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.



Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa

*Pengarah Eksekutif Bukan Bebas
Pengarah Urusan/ Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan*

Dato' Sri Zamzamzairani, 51 tahun, warganegara Malaysia, dilantik sebagai Pengarah Eksekutif Bukan Bebas dan memegang jawatan Pengarah Urusan/ Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan TM sejak 25 April 2008. Beliau berkelulusan Sarjana Muda Sains dalam Kejuruteraan Komunikasi dari Politeknik Plymouth, United Kingdom dan pernah mengikuti program Kewangan Korporat, Strategi Dalam Membentuk Nilai Pemegang Saham di Kellogg School of Management.

Beliau berpengalaman luas dalam industri telekomunikasi dan pernah memegang pelbagai jawatan penting di dalam beberapa syarikat multinasional, antaranya Global One dan Lucent Technologies (Malaysia). Beliau kemudiannya memegang beberapa jawatan penting di TM termasuk sebagai Naib Presiden Kanan, Strategi dan Teknologi Kumpulan dan Ketua Pegawai Eksekutif, Malaysia Business sebelum dilantik ke jawatan sekarang.

Dato' Sri Zamzamzairani merupakan pengarah beberapa anak syarikat Kumpulan TM termasuk sebagai Pengerusi VADS Berhad dan TM Net Sdn Bhd serta Timbalan Pengerusi GITN Sdn Bhd.

Sebagai Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan TM, Dato' Sri Zamzamzairani merupakan Ahli Jawatankuasa Tender Lembaga. Beliau telah menghadiri kesemua 10 Mesyuarat Lembaga Pengarah Syarikat yang diadakan sepanjang tahun 2011. Beliau adalah Pengarah Eksekutif yang dicalonkan oleh MKD, iaitu Pemegang Saham Istimewa TM dan tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu. Beliau tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau Pemegang Saham Utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.



Datuk Bazlan Osman

*Pengarah Eksekutif Bukan Bebas
Pengarah Eksekutif/Ketua Pegawai
Kewangan Kumpulan*

Dato' Mat Noor Nawi

Pengarah Bukan Bebas Bukan Eksekutif

Datuk Bazlan, 48 tahun, warganegara Malaysia, telah dilantik sebagai Pengarah Eksekutif Bukan Bebas TM pada 25 April 2008. Beliau kini merupakan Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan TM, jawatan yang dipegang sejak 1 Mei 2005. Datuk Bazlan adalah Ahli Fellow Persatuan Akauntan Bertauliah (ACCA), United Kingdom dan juga Akauntan Bertauliah Institut Akauntan Malaysia (MIA).

Beliau memulakan kerjaya sebagai juruaudit di Tetuan Hanafiah Raslan Mohamad, sebuah firma perakaunan awam pada tahun 1986 dan seterusnya berkhidmat dengan Kumpulan Sime Darby memegang pelbagai jawatan di bahagian kewangan pejabat korporatnya di Kuala Lumpur, Singapura dan Melaka. Datuk Bazlan pernah menyertai American Express Malaysia Berhad pada tahun 1993 sebelum menyertai Kumpulan FIMA Berhad pada tahun 1994 sebagai Naib Presiden Kanan Kewangan/Setiausaha Syarikat. Beliau menyertai Celcom Axiata Berhad pada tahun 2001 sebagai Naib Presiden Kanan Kewangan Korporat dan Perbendaharaan dan kemudiannya dilantik sebagai Ketua Pegawai Kewangan pada tahun 2002 sebelum dilantik sebagai Ketua

Pegawai Kewangan Kumpulan TM pada 1 Mei 2005. Berkuat kuasa 1 November 2009, beliau bertanggungjawab menyelia operasi Global, Perniagaan Borong dan Perniagaan Sokongan TM. Datuk Bazlan merupakan pengarah beberapa anak syarikat Kumpulan TM termasuk sebagai Pengerusi Fiberail Sdn Bhd dan TM Info-Media Sdn Bhd.

Datuk Bazlan merupakan Ahli Jawatankuasa Risiko Lembaga, Jawatankuasa Pelaburan Lembaga serta Jawatankuasa Resolusi Pertikaian Lembaga TM. Beliau juga merupakan Ahli Ganti kepada Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa di dalam Jawatankuasa Tender Lembaga dan telah menghadiri kesemua 10 Mesyuarat Lembaga Pengarah Syarikat yang diadakan sepanjang tahun 2011. Beliau adalah Pengarah Eksekutif yang dicalonkan oleh MKD, iaitu Pemegang Saham Istimewa TM dan tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu. Beliau tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau Pemegang Saham Utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.

Dato' Mat Noor Nawi,

56 tahun, warganegara Malaysia, telah dilantik sebagai Pengarah Bukan Bebas Bukan Eksekutif TM pada 1 Disember 2011. Beliau berkelulusan Sarjana Muda Sumber Ekonomi dari Universiti Putra Malaysia dan memperolehi Sarjana dalam Polisi Ekonomi dari Universiti Illinois, Urbana-Champaign, Amerika Syarikat.

Beliau telah berkhidmat selama lebih 30 tahun dalam perkhidmatan awam. Kerjaya beliau bermula pada tahun 1981 sebagai Ahli Ekonomi Pertanian di Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan (FAMA). Pada tahun 1983, beliau telah menyertai Unit Perancang Ekonomi (EPU) dan memegang pelbagai jawatan di situ. Jawatan terakhir beliau di EPU adalah sebagai Timbalan Ketua Pengarah I sebelum dilantik sebagai Timbalan Ketua Setiausaha (Sistem dan Kawalan) di Kementerian Kewangan pada Oktober 2011.

Dato' Mat Noor kini merupakan ahli lembaga pengarah Pelaburan Hartanah Berhad dan Pengurusan Aset Air Berhad.

Dato' Mat Noor merupakan ahli Jawatankuasa Tender Lembaga dan Jawatankuasa Pelaburan Lembaga TM. Cuma satu Mesyuarat Lembaga Pengarah Syarikat yang diadakan sejak pelantikan beliau pada 1 Disember 2011. Mesyuarat tersebut telah dihadiri oleh pengarah ganti beliau. Beliau adalah Pengarah Bukan Eksekutif yang dicalonkan oleh MKD, iaitu Pemegang Saham Istimewa TM dan tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu. Dato' Mat Noor tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau Pemegang Saham Utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.



**Tunku Dato' Mahmood Fawzy
Tunku Muhiyiddin**

*Pengarah Bukan Bebas Bukan
Eksekutif*

**Dato' Danapalan
T.P Vingrasalam**

*Pengarah Bebas
Bukan Eksekutif Kanan*

Tunku Dato' Fawzy, 53 tahun, warganegara Malaysia, telah dilantik sebagai Pengarah Bukan Bebas Bukan Eksekutif TM pada 25 April 2008. Beliau berkelulusan Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Kepujian) dalam Pengajian Perniagaan dari Polytechnic of Central London, Sarjana Pentadbiran Perniagaan dari Universiti Warwick, dan Diploma Pemasaran dari Institut Pemasaran Bertauliah.

Beliau juga merupakan ahli Institut Pengurusan Malaysia. Tunku Dato' Fawzy berpengalaman lebih 20 tahun dalam pelbagai industri di peringkat antarabangsa termasuk perbankan, teknologi maklumat, pelaburan, perkapalan serta minyak dan gas. Beliau menyertai Khazanah Nasional Berhad (Khazanah) sebagai Pengarah Pelaburan pada bulan Mei 2007 dan kemudiannya dilantik sebagai Pengarah Eksekutif, Pelaburan sebelum bersara dari Khazanah pada 9 Mei 2010. Beliau juga merupakan Pengarah Kencana Petroleum Berhad, Hong Leong Islamic Bank Berhad, Hong Leong

Assurance Berhad, Hong Leong MSIG Takaful Berhad dan Sapura-Kencana Petroleum Berhad (dahulunya dikenali sebagai Integral Key Berhad).

Tunku Dato' Fawzy merupakan Pengerusi Bukan Eksekutif Jawatankuasa Pencalonan dan Ganjaran Lembaga dan Jawatankuasa Risiko Lembaga TM. Beliau juga merupakan Ahli Jawatankuasa Tender Lembaga, Jawatankuasa Audit Lembaga dan Jawatankuasa Pelaburan Lembaga TM. Beliau telah menghadiri kesemua 10 Mesyuarat Lembaga Pengarah Syarikat yang diadakan sepanjang tahun 2011. Tunku Dato' Fawzy adalah Pengarah Bukan Eksekutif yang mewakili Pemegang Saham Utama Syarikat, Khazanah, dan tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu. Beliau tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau Pemegang Saham Utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.

Dato' Danapalan, 68 tahun, warganegara Malaysia, telah dilantik sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif TM pada 25 April 2008. Beliau telah dilantik sebagai Pengarah Bebas Kanan TM pada 21 Mei 2009. Beliau berkelulusan Sarjana Muda Sastera (Kepujian) dari Universiti Malaya dan Sarjana dalam Pentadbiran Awam dari Penn State University, Amerika Syarikat. Beliau merupakan Pengerusi Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia dari Februari 2004 sehingga persaraan beliau pada bulan Mac 2006. Dato' Danapalan pernah memegang jawatan sebagai Naib Presiden Kanan di Multimedia Development Corporation Sdn Bhd (MDeC) dari Jun 1998 hingga Januari 2004. Beliau telah berkhidmat sebagai Ketua Setiausaha di Kementerian Sains, Teknologi dan Alam Sekitar dari Disember 1991 hingga Mac 1998. Beliau juga pernah berkhidmat sebagai Timbalan Ketua Setiausaha di Kementerian Pembangunan Sosial dan Masyarakat dan sebagai Timbalan Pengarah di Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).

Beliau juga merupakan Pengarah Affin Fund Management Berhad, Sirim QAS International Sdn Bhd, Bank Simpanan Nasional dan salah seorang Pemegang Amanah Yayasan M.U.S.T Ehsan dan Yayasan Maybank. Dato' Danapalan juga merupakan Pengarah Universiti Telekom Sdn Bhd, anak syarikat milikan penuh TM.

Dato' Danapalan merupakan ahli Jawatankuasa Pencalonan dan Ganjaran Lembaga, Jawatankuasa Audit Lembaga, Jawatankuasa Risiko Lembaga dan Jawatankuasa Resolusi Pertikaian Lembaga TM. Beliau telah menghadiri kesemua 10 Mesyuarat Lembaga Pengarah Syarikat yang diadakan sepanjang tahun 2011 dan tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu. Beliau tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau Pemegang Saham Utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.

Profil Lembaga Pengarah



Datuk Zalekha Hassan

*Pengarah Bebas
Bukan Eksekutif*

YB Datuk Nur Jazlan Tan Sri Mohamed

*Pengarah Bebas
Bukan Eksekutif*

Datuk Zalekha, 58 tahun, warganegara Malaysia, telah dilantik sebagai Pengarah Bukan Bebas Bukan Eksekutif TM pada 9 Januari 2008 sebelum dilantik sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif pada 1 Jun 2011 iaitu, setelah persaraan beliau dari Kementerian Kewangan. Beliau berkelulusan Sarjana Muda Sastera (Kepujian) dari Universiti Malaya.

Datuk Zalekha memulakan kerjayanya dalam perkhidmatan awam Malaysia pada tahun 1977 sebagai Penolong Pengarah, Bahagian Latihan dan Kemajuan Kerjaya di Jabatan Perkhidmatan Awam. Beliau pernah berkhidmat di beberapa kementerian termasuk Kementerian Kesihatan, Kementerian Kebajikan Masyarakat, Kementerian Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat. Seterusnya beliau menyertai Kementerian Kewangan sebagai Penolong Pengarah Kanan Bahagian Belanjawan pada tahun 1997

dan telah memegang pelbagai jawatan termasuk di Bahagian Perolehan Kerajaan. Beliau merupakan Timbalan Ketua Setiausaha (Pengurusan) di Kementerian Kewangan sebelum bersara pada 21 Mei 2011.

Datuk Zalekha merupakan Pengerusi Bukan Eksekutif Jawatankuasa Tender Lembaga TM. Beliau telah menghadiri enam daripada 10 Mesyuarat Lembaga Pengarah yang diadakan sepanjang tahun 2011 manakala pengarah ganti beliau ketika itu, Puan Eshah Meor Suleiman telah menghadiri dua mesyuarat Lembaga semasa ketiadaan beliau. Datuk Zalekha tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu. Beliau tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau Pemegang Saham Utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.

YB Datuk Nur Jazlan, 46 tahun, warganegara Malaysia, telah dilantik sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif TM pada 1 Jun 2004. Beliau merupakan Ahli Fellow Persatuan Akauntan Bertauliah (ACCA), United Kingdom. Beliau pernah dilantik sebagai Ahli Majlis dan Pengerusi Jawatankuasa Perhubungan Awam, Institut Akauntan Malaysia (MIA) dan juga Ahli Majlis Akauntan Persekutuan Asean (AFA).

Di samping berpengalaman luas dalam bidang kewangan korporat, YB Datuk Nur Jazlan juga bergiat aktif dalam politik. Beliau adalah Ahli Parlimen Pulai, Johor, Ketua Bahagian UMNO Pulai dan Pengerusi Barisan Nasional bagi kawasan tersebut. Beliau pernah menjadi Ahli Exco Pemuda UMNO dari tahun 1996 sehingga 2004.

Beliau merupakan Pengerusi UDA Holdings Berhad dan juga Pengarah United Malayan Land Berhad, Prinsiptek Corporation Berhad, Jaycorp Berhad, TSH Resources Berhad dan Ekowood International Berhad.

YB Datuk Nur Jazlan merupakan ahli Jawatankuasa Tender Lembaga TM. Beliau telah menghadiri tujuh daripada 10 Mesyuarat Lembaga Pengarah yang diadakan sepanjang tahun 2011. Beliau tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu dan tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau Pemegang Saham Utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.

Quah Poh Keat
*Pengarah Bebas
 Bukan Eksekutif*

**Dato' Ir Abdul Rahim
 Abu Bakar**
*Pengarah Bebas
 Bukan Eksekutif*



Quah Poh Keat, 59 tahun, warganegara Malaysia, telah dilantik sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif TM pada 25 April 2008. Beliau adalah Ahli Fellow Institut Percukaian Malaysia dan Persatuan Akauntan Bertauliah (ACCA), serta Ahli Institut Akauntan Malaysia (MIA), Institut Akauntan Awam Bertauliah Malaysia (MICPA) dan Institut Pengurusan Akauntan Bertauliah (CIMA). Quah menjadi rakan kongsi KPMG sejak 1 Oktober 1982 dan bermula 1 Oktober 2000 sehingga 30 September 2007 sebagai Rakan Kongsi Kanan yang bertanggungjawab ke atas operasi harian KPMG Malaysia. Sebelum menjadi Rakan Kongsi Kanan (Pengurusan), beliau bertanggungjawab ke atas Amalan Cukai dan Amalan Jepun di KPMG Malaysia. Beliau merupakan ahli Majlis Amalan Jepun KPMG iaitu badan pentadbir dalam KPMG International yang memantau Amalan Jepun. Beliau adalah ahli Lembaga Pengarah KPMG Asia Pasifik dan ahli Suruhanjaya KPMG International yang memantau operasi global KPMG. Quah juga adalah bekas Naib Presiden Institut Percukaian Malaysia. Beliau bersara dari KPMG pada 31 Disember 2007.

Beliau merupakan Pengarah Bebas Bukan Eksekutif IOI Corporation Berhad, Public Investment Bank Berhad, Public Bank Berhad, Public Mutual Berhad, Public Islamic Bank Berhad, Lonpac Insurance Berhad dan LPI Capital Berhad. Beliau juga merupakan salah seorang Pemegang Amanah Yayasan Tan Sri Lee Shin Cheng serta Ahli Jawatankuasa Polisi Ekonomi dan Fiskal Persatuan Pengilang-Pengilang Malaysia.

Quah merupakan Pengerusi Bebas Bukan Eksekutif Jawatankuasa Audit Lembaga dan Ahli Jawatankuasa Pelaburan Lembaga TM. Beliau telah menghadiri sembilan daripada 10 Mesyuarat Lembaga Pengarah Syarikat yang diadakan sepanjang tahun 2011. Beliau tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu dan tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau Pemegang Saham Utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.

Dato' Ir Abdul Rahim, 66 tahun, warganegara Malaysia, telah dilantik sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif TM pada 25 April 2008. Beliau berkelulusan Sarjana Muda Sains (Kepujian) dalam Kejuruteraan Elektrik dari Kolej Teknologi Brighton, United Kingdom pada tahun 1969. Beliau merupakan ahli Institut Jurutera Malaysia dan merupakan seorang Jurutera Profesional, Malaysia (P.Eng.), serta memiliki Sijil Kompetensi Jurutera Elektrik Gred 1.

Dato' Ir Abdul Rahim memulakan kerjaya pada tahun 1969 di Lembaga Letrik Negara dengan memegang pelbagai jawatan teknikal dan kejuruteraan sehinggalah beliau menyertai Pernas Charter Management Sdn Bhd, sebuah syarikat pengurusan industri perlombongan bijih timah pada tahun 1979. Dari akhir tahun 1983 hingga 1991, beliau bertugas di Malaysia Mining Corporation Berhad (MMC) dengan memegang pelbagai jawatan kanan. Seterusnya, dari tahun 1991 hingga 1995, beliau bertugas dengan MMC Engineering Services Sdn Bhd dan kemudian ke MMC Engineering Group Berhad sebagai

Pengarah Urusan. Pada bulan Mei 1995, beliau menyertai Petroliaam Nasional Berhad (Petronas) sebagai Pengarah Urusan Petronas Gas Berhad dan kemudian dilantik sebagai Naib Presiden Perniagaan Petrokimia pada tahun 1999 sehingga persaraan beliau pada 31 Ogos 2002.

Dato' Ir Abdul Rahim kini merupakan Pengarah Scomi Group Berhad, Scomi Engineering Berhad dan Global Maritime Ventures Berhad.

Dato' Ir Abdul Rahim merupakan Pengerusi Bukan Eksekutif Jawatankuasa Pelaburan Lembaga dan ahli Jawatankuasa Pencalonan dan Ganjaran Lembaga serta Jawatankuasa Risiko Lembaga TM. Beliau telah menghadiri sembilan daripada 10 Mesyuarat Lembaga Pengarah Syarikat yang diadakan sepanjang tahun 2011 dan tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu. Beliau tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau pemegang saham utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.

Profil Lembaga Pengarah



Ibrahim Marsidi

*Pengarah Bebas
Bukan Eksekutif*

David Benello

*Pengarah Bebas
Bukan Eksekutif*

Ibrahim Marsidi, 59 tahun, warganegara Malaysia, telah dilantik sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif TM pada 25 April 2008. Beliau berkelulusan Sarjana Muda Ekonomi (Analitikal) (Kepujian) dari Universiti Malaya.

Beliau merupakan Pengarah Urusan dan Ketua Pegawai Eksekutif Petronas Dagangan Berhad sebelum bersara pada 31 Disember 2007. Ibrahim menyertai Petronas pada tahun 1979 dan pernah memegang pelbagai jawatan pengurusan kanan di situ. Sebelum pelantikan beliau sebagai Pengarah Urusan dan Ketua Pegawai Eksekutif di Petronas Dagangan Berhad, beliau adalah Pengurus Kanan Kawasan Timur dan Utara, Pengurus Besar Perniagaan Gas Petroleum Cecair (Liquified Petroleum Gas-LPG) dan Perniagaan Runcit di Petronas Dagangan

Berhad dan Pengurus Besar Kumpulan Minyak Mentah, Petronas.

Ibrahim merupakan Ahli Bebas Bukan Eksekutif Jawatankuasa Pencalonan dan Ganjaran Lembaga, Jawatankuasa Audit Lembaga dan Jawatankuasa Risiko Lembaga TM. Beliau telah menghadiri kesemua 10 Mesyuarat Lembaga Pengarah Syarikat yang diadakan sepanjang tahun 2011 dan tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu. Beliau tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau Pemegang Saham Utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.

David Benello, 58 tahun, warganegara Itali, telah dilantik sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif TM pada 21 November 2011. Beliau berkelulusan Sarjana Muda Matematik dan memperolehi Sarjana dalam Matematik dari Universiti Oxford pada tahun 1976 dan kemudiannya memperolehi Sarjana Pentadbiran Perniagaan dari Universiti Harvard pada tahun 1982. David kini merupakan Pengarah Emeritus di McKinsey & Company, sebuah firma yang disertainya pada Ogos 1982. Beliau pernah menjawat jawatan Ketua Pengamal bagi UK Telecom, Media dan Amalan Teknologi di firma yang sama. Setelah berkhidmat hampir 30 tahun di firma tersebut, beliau telah bersara pada bulan Jun 2011.

David berpengalaman luas sebagai perunding strategi korporat, Teknologi Komunikasi Maklumat

dan pemulihan perniagaan termasuk operasi dan perkhidmatan pelanggan bagi syarikat-syarikat telekomunikasi di Eropah termasuk di Amerika Syarikat dan Asia. Sebelum itu, David pernah berkhidmat sebagai Pegawai Kanan di Arthur Andersen dan Leftenan Muda di Scuola Militare Alpina, Aosta, Itali.

David telah menghadiri satu dari dua Mesyuarat Lembaga Pengarah Syarikat sejak beliau dilantik sebagai Pengarah pada 2011. Beliau tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu dan tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau Pemegang Saham Utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.



Eshah Meor Suleiman
*Pengarah Ganti
 Bukan Bebas Bukan Eksekutif*

Eshah, 57 tahun, warganegara Malaysia, telah dilantik sebagai Pengarah Ganti Bukan Bebas Bukan Eksekutif kepada Dato' Mat Noor Nawawi pada 1 Disember 2011. Sebelum itu, beliau merupakan pengarah ganti kepada Datuk Zalekha Hassan dari 11 Mac 2009 hingga 1 Jun 2011. Beliau kemudiannya dilantik sebagai pengarah ganti kepada Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff pada 20 Jun 2011. Berikutan peletakan jawatan Datuk Dr Rahamat sebagai pengarah TM pada 18 November 2011, Eshah juga turut melepaskan jawatan sebagai pengarah ganti pada tarikh yang sama.

Beliau berkelulusan Sarjana Muda Ekonomi (Kepujian) dari Universiti Malaya pada 1980 dan memiliki Diploma Pengurusan Awam dari Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) pada 1981. Beliau memperolehi Sarjana Pentadbiran Perniagaan dari Universiti Oklahoma City, Amerika Syarikat pada 1994.

Eshah memulakan kerjaya dalam perkhidmatan awam Malaysia pada tahun 1981 sebagai Penolong Pengarah, Seksyen Ekonomi Makro di Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri dari 1981 sehingga 1991, sebelum dilantik sebagai Penolong Setiausaha, Bahagian Pengurusan Perolehan di Kementerian Kewangan. Sejak itu beliau telah memegang pelbagai jawatan termasuk sebagai Ketua Penolong Setiausaha dan Timbalan Setiausaha sebelum memegang jawatan sekarang sebagai Setiausaha Bahagian, Bahagian Pelaburan, Menteri Kewangan Diperbadankan dan Penswastan pada September 2006.

Eshah juga merupakan Pengarah Pos Malaysia Berhad, Malaysia Airports Holding Berhad, Global Maritime Ventures Berhad [sebuah anak syarikat Bank Pembangunan Malaysia Berhad], dan beberapa syarikat sendirian berhad lain. Beliau juga merupakan pengarah ganti di Malaysian Airlines System Berhad.

Beliau merupakan Ahli Ganti kepada Dato' Mat Noor Nawawi di dalam Jawatankuasa Tender Lembaga dan Jawatankuasa Pelaburan Lembaga TM. Beliau telah menghadiri tiga Mesyuarat Lembaga Pengarah Syarikat sepanjang tahun 2011, yang mana dua darinya sebagai pengarah ganti kepada Datuk Zalekha dan satu lagi sebagai pengarah ganti kepada Dato' Mat Noor Nawawi. Eshah tidak pernah disabitkan dengan sebarang kesalahan undang-undang dalam tempoh 10 tahun yang lalu dan tidak mempunyai sebarang talian persaudaraan dengan mana-mana Pengarah Syarikat atau Pemegang Saham Utama TM mahupun sebarang percanggahan kepentingan dengan Syarikat.

Barisan Kepimpinan Kumpulan

Berdiri dari Kiri ke Kanan

Idrus Ismail*, Mohamad Mohd Zain, Dr Mazlan Ismail, Dr Zainal Abu Zarim, Gazali Harun*, Michael Parker, Mohd Rais Azhar, Badrul Hisham Ahmad, Zaleha Abu Bakar, Dato' Rozalila Abdul Rahman*, Nizam Arshad, Imri Mokhtar*

Duduk dari Kanan ke Kiri

Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa*, Ahmad Ismail, Rafaai Samsi*, Nazidah Ahmad Azli, Asmawati Yusof



* Kumpulan Pengurusan
Profil Kumpulan Pengurusan terdapat di halaman 80 hingga 83 dalam Laporan Tahunan ini.



Berdiri dari Kiri ke Kanan

Izlyn Ramli*, Giorgio Migliarina*, Hamidah Mahmud, Jeremy Kung*, Azizi A Hadi*, Nor Akmar Md Yunus, Mohamad Rozaimy Abd Rahman*, Dr Farid Mohamed Sani*, Ahmad Azhar Yahya*, Hazimi Kassim*, Zam Ariffin Ismail*, Khaidhir Elias

Duduk dari Kiri ke Kanan

Datuk Bazlan Osman*, Mohd Khalis Abdul Rahim*, Dato' Kairul Annuar Mohamed Zamzam*, Ghazali Omar*



Profil Jawatankuasa Pengurusan

Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa *Pengarah Urusan/Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan*

Dato' Sri Zamzamzairani, 51 tahun, berkelulusan Sarjana Muda Sains dalam Kejuruteraan Komunikasi dari Politeknik Plymouth, United Kingdom dan pernah mengikuti program Kewangan Korporat, Strategi Dalam Membentuk Nilai Pemegang Saham di Kellogg School of Management. Beliau berpengalaman luas dalam industri telekomunikasi dan pernah memegang pelbagai jawatan penting di dalam beberapa syarikat multinasional seperti Global One dan Lucent Technologies (Malaysia), sebelum dilantik sebagai Pengarah Urusan/ Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan TM pada 25 April 2008. Dato' Sri Zamzamzairani pernah memegang beberapa jawatan penting di TM termasuk sebagai Naib Presiden Kanan, Strategi dan Teknologi Kumpulan dan Ketua Pegawai Eksekutif, Malaysia Business. Beliau juga merupakan ahli lembaga beberapa anak syarikat Kumpulan TM termasuk sebagai Pengerusi VADS Berhad dan TM Net Sdn Bhd, dan Timbalan Pengerusi GITN Sdn Bhd.

Datuk Bazlan Osman

Pengarah Eksekutif/Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan

Datuk Bazlan, 48 tahun, adalah Ahli Fellow Persatuan Akauntan Bertauliah (ACCA), United Kingdom dan juga Akauntan Bertauliah Institut Akauntan Malaysia (MIA). Beliau memulakan kerjaya sebagai juruaudit di Tetuan Hanafiah Raslan Mohamad, sebuah firma perakaunan awam pada tahun 1986 dan seterusnya berkhidmat dengan Kumpulan Sime Darby, memegang pelbagai jawatan di bahagian kewangan pejabat korporatnya di Kuala Lumpur, Singapura dan Melaka. Datuk Bazlan pernah menyertai American Express Malaysia Berhad pada tahun 1993 sebelum menyertai Kumpulan FIMA Berhad pada tahun 1994 sebagai Naib Presiden Kanan Kewangan/Setiausaha Syarikat. Beliau menyertai Celcom Axiata Berhad pada tahun 2001 sebagai Naib Presiden Kanan Kewangan Korporat dan

Perbendaharaan dan kemudiannya dilantik sebagai Ketua Pegawai Kewangan pada tahun 2002 sebelum dilantik sebagai Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan TM pada 1 Mei 2005. Beliau juga bertanggungjawab menyelia operasi Perniagaan Global, Perniagaan Borong dan Perniagaan Sokongan TM. Datuk Bazlan merupakan pengarah beberapa anak syarikat Kumpulan TM termasuk sebagai Pengerusi Fiberail Sdn Bhd dan TM Info-Media Sdn Bhd.

Dr Farid Mohamed Sani

Ketua Pegawai Strategi

Dr Farid, 36 tahun, berkelulusan Ijazah Kedoktoran dalam Kejuruteraan Kimia, Sarjana Kejuruteraan dan Sarjana Muda Sastera (Kepujian) Kelas Pertama dengan pengkhususan Kejuruteraan Kimia daripada Universiti Cambridge. Beliau telah dilantik sebagai Ketua Pegawai Strategi TM pada 1 Januari 2012. Sebelum menyertai TM, Dr Farid merupakan Pengarah Pelaburan di Khazanah Nasional Berhad (Khazanah), khusus dalam sektor telekomunikasi. Beliau telah berkhidmat dengan Khazanah sejak tahun 2004 dan pernah bertugas di Pejabat Pengurusan Transformasi dan kemudiannya sebagai Naib Presiden Kanan, Pejabat Pengarah Urusan. Sebelum itu, Dr Farid merupakan perunding di McKinsey & Company selama 2 tahun.

Giorgio Migliarina

Ketua Pegawai Teknologi dan Inovasi

Giorgio, 43 tahun, berkelulusan Sarjana (Sains) dalam Kejuruteraan Elektronik dari Universiti Politeknik di Turin, Itali dan Sarjana Pengurusan Pentadbiran dari INSEAD, Perancis. Sebelum menyertai TM sebagai Ketua Pegawai Teknologi dan Inovasi pada 1 Mei 2009, beliau merupakan rakan kongsi McKinsey & Company yang berpangkalan di London dan Beijing, di mana pelanggan beliau merupakan beberapa pengendali utama dunia dan syarikat-syarikat berteknologi tinggi. Beliau pernah berkhidmat di Olivetti SpA

sebagai pengurus pembangunan perniagaan untuk usaha niaga telekomunikasi Olivetti sebelum berpindah ke Infostrada SpA, syarikat pengendali talian tetap yang kedua terbesar di Itali dan membantu pelancaran syarikat tersebut. Di Infostrada SpA, Giorgio memegang pelbagai jawatan di bahagian perancangan rangkaian dan pembangunan korporat. Giorgio telah dilantik sebagai Ketua Pegawai Teknologi dan Inovasi TM pada 1 Mei 2009.

Dato' Rozalila Abdul Rahman

Ketua Pegawai Pemasaran

Dato' Rozalila, 50 tahun, berkelulusan Sarjana Muda Sains Pemakanan dan Teknologi dari Universiti Putra Malaysia. Beliau mempunyai 23 tahun pengalaman di syarikat-syarikat multinasional terutama di bidang pemasaran dan barangan pengguna laris. Beliau memulakan kerjaya pada tahun 1989 sebagai pelatih pengurusan di Unilever Malaysia dan 10 tahun kemudian, menyertai Kellogg Asia Marketing sebagai Pengurus Pemasaran Inovasi untuk Asia Tenggara. Pada tahun 2001, beliau menyertai Reckitt Benckiser sebagai Pengurus Pemasaran (Malaysia/Singapura) sebelum menyertai Bank Simpanan Nasional sebagai Pengarah, Jualan dan Pemasaran. Dato' Rozalila menyertai Maxis Communications Berhad pada tahun 2006 sebagai Pengurus Besar (Media, Penyelidikan dan Acara) di Bahagian Perniagaan Pengguna dan kemudiannya mengetuai Segmen Pemasaran, bagi pasaran Melayu, Pantai Timur serta Sabah dan Sarawak pada tahun 2008. Dato' Rozalila menyertai TM sebagai Ketua Pegawai Pemasaran pada 17 Februari 2010 dan bertanggungjawab terhadap Pemasaran Kumpulan, Produk Runcit, dan Pengurusan Khidmat Pelanggan.

Mohd Khalis Abdul Rahim

Ketua Pegawai Modal Insan

Khalis, 49 tahun, berkelulusan Sarjana Pengurusan Sumber Manusia dari Universiti Canberra, Australia. Beliau



berpengalaman hampir 20 tahun dalam pengurusan modal insan dan pernah berkhidmat dengan beberapa syarikat multinasional dalam pelbagai industri. Khalis pernah terlibat dalam beberapa cabang bidang sumber manusia termasuk pembangunan organisasi, pengurusan prestasi, perhubungan perusahaan, perekrutannya sumber manusia serta pembangunan bakat. Beliau pernah berkhidmat sebagai Pengarah Sumber Manusia di Colgate Palmolive Malaysia dari Jun 2000 sehingga Oktober 2006 dan Pengarah Sumber Manusia Freescale Semiconductor, Malaysia, Singapura dan Rangkaian Bekalan Asia selama tiga tahun. Beliau menyertai TM sebagai Ketua Pegawai Modal Insan pada 17 Ogos 2009.

Idrus Ismail

Ketua Undang-undang, Pematuhan dan Setiausaha Syarikat

Idrus, 58 tahun, memperolehi ijazah Ekonomi dari Universiti Malaya pada tahun 1977 dan Sarjana Muda Undang-Undang dari Universiti Nasional Singapura pada tahun 1987. Beliau mempunyai Sijil Penterjemahan dari Institut Terjemahan Negara, Malaysia, Sarjana Eksekutif dalam Perbankan Islam dari Universiti eAsia dan sedang mengikuti Program Pembiayaan Islam di Pusat Antarabangsa bagi Kewangan Islam (INCEIF) secara dalam talian. Beliau telah dipanggil dan diterima masuk ke Badan Peguam pada tahun 1988. Idrus memulakan karier sebagai pelatih pengurusan di Petronas dan berpengalaman lebih 30 tahun terutamanya dalam institusi kewangan konvensional dan Islam dan pernah berkhidmat sebagai Setiausaha Syarikat serta Penasihat Undang-Undang Dalam dan di institusi-institusi tersebut. Beliau juga pernah berkhidmat sebagai Setiausaha Syarikat di Kumpulan CIMB, bahagian kesetiausahaan syarikat PROKHAS (yang menyediakan perkhidmatan kesetiausahaan syarikat kepada syarikat-syarikat Menteri Kewangan Diperbadankan) dan Pengamal Kanan Perbankan Islam dan Kewangan di sebuah

firma Undang-undang korporat utama. Idrus menyertai TM pada 1 Disember 2009 sebagai Ketua Undang-undang dan Pematuhan, dan menjawat jawatan Setiausaha Syarikat TM pada 18 Januari 2010.

Gazali Harun

Ketua Pegawai Perolehan

Gazali, 53 tahun, berkelulusan Ijazah Sarjana Muda Sains (Kewangan) dari Universiti Northern Illinois, Amerika Syarikat dan memperolehi Ijazah Sarjana Pengurusan Perniagaan dari Universiti Governors State, juga di Amerika Syarikat pada tahun 1982. Beliau juga merupakan Akauntan Bertauliah Institut Akauntan Malaysia (MIA). Beliau memperolehi pengalaman luas dalam bidang perbankan dan kewangan korporat semasa berkhidmat di bank saudagar tempatan sebelum menyertai TM pada tahun 1990. Beliau berpengalaman dalam pelbagai tugas kewangan di TM termasuk pengurusan perbendaharaan, perolehan dana, pengambilalihan, perhubungan pelabur dan menyelia Program Pengurusan Risiko Kumpulan. Beliau merupakan Naib Presiden, Kewangan, Perniagaan Borong sebelum dilantik sebagai Ketua Pegawai Perolehan sejak 1 Jun 2005.

Hazimi Kassim

Ketua Audit Dalam

Hazimi, 48, berkelulusan Sarjana Muda (Perakaunan) dari Universiti Canberra, Australia. Beliau pernah mengikuti Program Lanjutan Pengurusan Wharton di Universiti Pennsylvania, Amerika Syarikat pada tahun 2006. Beliau merupakan Akauntan Bertauliah (CPA) dari Persatuan Pengamal Akauntan Bertauliah Australia (ASCPA) dan Ahli Bertauliah Institut Juruaudit Dalam Malaysia dan Institut Akauntan Malaysia (IIAM).

Hazimi berpengalaman luas dalam bidang audit luaran dan audit dalaman, kewangan

dan pengurusan akaun, kewangan korporat serta perancangan strategik, pembangunan perniagaan dan hubungan pelabur. Beliau berpengalaman luas dalam pelbagai industri termasuk bidang perkhidmatan audit dan perundangan, sekuriti, insuran dan juga perbankan dan sekarang terlibat dalam bidang telekomunikasi. Beliau pernah menjadi Ketua Audit Eksekutif di Bahagian Audit Dalam Malayan Banking Berhad di mana beliau menguruskan organisasi Audit Dalam terbesar di Malaysia yang mempunyai lebih 200 juruaudit profesional di bawah seliaan beliau dan seterusnya sebagai Ketua Korporat dan Perancangan Strategik di organisasi yang sama. Beliau menyertai TM pada 1 November 2011 sebagai Ketua Audit Dalam.

Rafaai Samsi

Naib Presiden Eksekutif, Perniagaan Borong

Rafaai, 54 tahun, memperolehi Sarjana Muda Sains dengan kepujian dalam bidang Kejuruteraan Elektronik dari Universiti Brighton, United Kingdom pada tahun 1986 dan kemudiannya Sarjana Pengurusan Komunikasi dari Universiti Strathclyde, United Kingdom pada tahun 2005. Kerjaya beliau di bidang telekomunikasi bermula di Jabatan Telekom Malaysia pada tahun 1978 sebagai Pembantu Teknik, dan seterusnya memegang pelbagai tugas utama dalam Kumpulan TM. Beliau pernah dilantik sebagai Ketua Pegawai Eksekutif Meganet Communications Sdn Bhd, sebuah anak syarikat TM pada Julai 1997 sebelum kembali ke TM pada Julai 2001 dan ditugaskan sebagai Pengurus Besar di beberapa bahagian operasi TM termasuk operasi perniagaan di peringkat negeri, Pembangunan Pasaran dan Bahagian Perkhidmatan Pengendali Perkhidmatan Domestik. Beliau dilantik sebagai Naib Presiden Pemasaran dan Jualan bagi Perniagaan Borong pada bulan Oktober 2006 sebelum dilantik sebagai Naib Presiden Eksekutif, Perniagaan Borong pada 1 Julai 2008.

Imri Mokhtar

*Naib Presiden Eksekutif, Perniagaan Pengguna/
Ketua Pegawai Eksekutif, Telekom Sales &
Services Sdn Bhd*

Imri, 38 tahun, berkelulusan Sarjana Muda Kejuruteraan Elektronik dan Pengajian Pengurusan dengan Ijazah Kelas Pertama dari Kolej Universiti London pada tahun 1996, di bawah tajaan biasiswa TM. Beliau memulakan kerjaya di ACASIA, sebuah syarikat usaha sama TM dan pengendali-pengendali telekomunikasi negara-negara ASEAN, sebelum menyertai McKinsey & Company di Kuala Lumpur, memberi khidmat kepada pelanggan-pelanggan dalam sektor kewangan dan telekomunikasi. Beliau pernah berkhidmat di Astro, sebuah stesen TV berbayar di mana beliau bertanggungjawab mewujudkan dan mengetuai perniagaan TV interaktif sebelum menyertai semula TM pada bulan Ogos 2005 sebagai Pengurus Besar, Pembangunan Strategi. Beliau kemudiannya dilantik sebagai Pengurus Besar, Pejabat Pengurusan Program sebelum menyandang jawatan Naib Presiden, Pejabat Pengurusan Program dan Prestasi pada Jun 2008. Imri dilantik ke jawatan sekarang sebagai Naib Presiden Eksekutif, Perniagaan Pengguna pada 15 Julai 2010 dan bertanggungjawab menguruskan segmen perniagaan Pengguna Kumpulan TM. Pada 1 Januari 2012, Imri juga telah dilantik sebagai Ketua Pegawai Eksekutif Telekom Sales & Services Sdn Bhd.

Azizi A Hadi

*Naib Presiden Eksekutif, Perniagaan
Perusahaan Kecil Sederhana (PKS)*

Azizi, 47 tahun, berkelulusan Sarjana Pentadbiran Perniagaan dari Universiti Putra Malaysia dan Sarjana Muda Sains dalam Kejuruteraan Elektrik dari Universiti Wichita, Amerika Syarikat. Beliau mempunyai lebih 20 tahun pengalaman dalam industri telekomunikasi yang melibatkan bidang kejuruteraan, operasi, jualan, pengurusan dan pembangunan produk. Azizi memulakan kerjaya bersama Tentera Darat Malaysia sebagai Pegawai Kejuruteraan di Rejimen Semboyan DiRaja dari tahun 1987 sehingga 1996. Beliau bertanggungjawab merancang rangkaian radio taktikal, menilai kelengkapan baru

dan latihan. Beliau pernah berkhidmat sebagai Pengurus Pembangunan Perniagaan Kawasan di Global One, sebuah syarikat pembekal perkhidmatan telekomunikasi antarabangsa, di mana beliau bertanggungjawab di bahagian jualan syarikat multinasional pada tahun 1999. Beliau pernah berkhidmat di Maxis Communications Berhad sebagai Ketua Unit Perniagaan Jalur Lebar dan Kejuruteraan Rangkaian dan Operasi sebelum menyertai TM pada tahun 2006 sebagai Pengurus Besar, Teknologi dan Inovasi. Azizi telah dilantik sebagai Naib Presiden, Produk Runcit TM pada 1 Februari 2009 dan kemudiannya Naib Presiden Eksekutif, Perniagaan PKS pada 20 Jun 2011.

Ghazali Omar

*Naib Presiden Eksekutif, Perniagaan
Perusahaan*

Ghazali, 54 tahun, berkelulusan Sarjana Muda (Kepujian) dalam Kejuruteraan Elektrik & Elektronik dari Universiti Leeds, United Kingdom dan Sarjana Pentadbiran Perniagaan dari Universiti Multimedia, Cyberjaya. Beliau mempunyai lebih 32 tahun pengalaman dalam bidang telekomunikasi, bermula di Jabatan Telekom Malaysia pada tahun 1980 sebagai Jurutera Perancangan dan Pembangunan, dengan pengkhususan dalam Komunikasi Data. Beliau telah dilantik sebagai Pengurus Besar Pemasaran dan Jualan di TM Net Sdn Bhd pada tahun 2002, dan seterusnya sebagai Naib Presiden, Jualan Perniagaan Perusahaan dan Kerajaan, Perniagaan Runcit TM, pada tahun 2007 sebelum menyandang jawatan sekarang sebagai Naib Presiden Eksekutif, Perniagaan Perusahaan pada 1 Februari 2009. Beliau pernah menjadi Ketua Pegawai Eksekutif/Pengarah Eksekutif VADS Berhad, anak syarikat milik penuh TM dari Mac 2009 sehingga Disember 2011.

Dato' Kairul Annuar Mohamed Zamzam

Naib Presiden Eksekutif, Perniagaan Kerajaan

Dato' Kairul Annuar, 48 tahun, berkelulusan Sarjana Muda Sains

Kejuruteraan dari Universiti Ontario Barat, Kanada dan Sarjana Pentadbiran Perniagaan dari Universiti Multimedia, Cyberjaya. Beliau pernah mengikuti Latihan Lanjutan Pengurusan di INSEAD pada tahun 2003. Beliau mempunyai lebih 20 tahun pengalaman dalam industri telekomunikasi, di mana kerjaya beliau bermula di TM pada tahun 1985 sebagai Eksekutif Perancangan Sumber Manusia. Sejak itu beliau telah menyandang pelbagai jawatan termasuk di bahagian akses tempatan, rangkaian pensuisan dan transmisi dan pernah dilantik sebagai Pengurus Besar Kawasan Operasi Terengganu pada tahun 1998. Beliau kemudiannya dilantik sebagai Pembantu Peribadi Ketua Eksekutif Kumpulan pada tahun 2002 sebelum dilantik sebagai Pengurus Besar Hal Ehwal Korporat pada tahun 2004. Beliau merupakan Ketua Pegawai Eksekutif Telekom Sales & Services Sdn Bhd sebelum menyandang jawatan Naib Presiden, Bahagian Pengguna dan Perniagaan. Kini, Dato' Kairul merupakan Naib Presiden Eksekutif, Perniagaan Kerajaan sejak 1 Februari 2009.

Mohamad Rozaimy Abd Rahman

Naib Presiden Eksekutif, Perniagaan Global

Rozaimy, 40 tahun, berkelulusan Sarjana Muda Sains Pengagihan Pengkomputeran dari Universiti London Timur dan Sarjana Pengurusan Teknologi dari Universiti Staffordshire, United Kingdom. Beliau pernah mengikuti program Protokol Internet dan Pengurusan Teknologi Lanjutan di Kajian Perniagaan dan Teknologi AT&T dan mendapat latihan pertama dalam teknologi telekomunikasi di AT&T Bell Labs di New Jersey, Amerika Syarikat. Beliau juga pernah mengikuti program Pengurusan Lanjutan Kepimpinan di Madinah, Arab Saudi di bawah Institut Kepimpinan dan Keusahawanan Madinah. Beliau mempunyai lebih 17 tahun pengalaman dalam industri telekomunikasi. Beliau merupakan Pengarah Jualan AT&T Global Wholesale, dan bertanggungjawab ke atas pasaran di Asia Tenggara dan Asia Selatan, sebelum menyertai TM pada tahun 2006 sebagai Pengurus Besar Pemasaran

Produk. Beliau kemudiannya dilantik sebagai Naib Presiden Eksekutif Perniagaan Global TM pada 1 Julai 2009, bertanggungjawab ke atas Pejabat-pejabat Wilayah TM di United Kingdom, Amerika Syarikat, Hong Kong dan Singapura.

Jeremy Kung Eng Chuang

*Naib Presiden Eksekutif, Media Baru/
Ketua Pegawai Eksekutif, TM Net Sdn Bhd*

Jeremy, 48 tahun, berkelulusan Sarjana Muda (Kepujian) Sains Komputer dari Universiti Ottawa, Kanada. Beliau mempunyai lebih 20 tahun pengalaman dalam bidang teknikal dan pengurusan termasuk pembangunan sistem IT untuk media, telekomunikasi dan Perniagaan-ke-Pengguna (B2C). Beliau pernah berkhidmat selama tiga tahun di J.Walter Thompson dan lebih tujuh tahun di Star-TV, sebelum menyertai kumpulan syarikat PCCW Limited (PCCW), Hong Kong, selama lebih 10 tahun. Jawatan akhir beliau di PCCW adalah sebagai Naib Presiden Kanan Sokongan Pelanggan dan Ketua Pegawai Maklumat PCCW Global, unit perniagaan PCCW yang menyediakan perkhidmatan telekomunikasi secara global. Jeremy menyertai Kumpulan TM sebagai Ketua Pegawai Eksekutif TM Net Sdn Bhd pada 20 Mei 2008 dan dilantik sebagai Naib Presiden Eksekutif, Perniagaan Pengguna TM pada 1 Februari 2009. Beliau kemudiannya dilantik sebagai Naib Presiden, Media Baru berkuat kuasa 15 Julai 2010 dan pada masa yang sama kekal sebagai Ketua Pegawai Eksekutif TM Net Sdn Bhd.

Ahmad Azhar Yahya

Ketua Pegawai Eksekutif/Pengarah Eksekutif, VADS Berhad

Ahmad Azhar, 47 tahun, berkelulusan Sarjana Muda Sains dalam bidang Kejuruteraan Elektrik dari Universiti Oklahoma, Amerika Syarikat. Beliau memulakan kerjaya sebagai jurutera di Agilent Technologies pada tahun 1987.

Beliau kemudiannya menyertai syarikat perunding pengurusan, Accenture pada tahun 1990 dan bertanggungjawab ke atas beberapa portfolio pelanggan di Malaysia, Asia dan Timur Tengah dari pelbagai industri seperti komunikasi, teknologi tinggi, petroleum dan gas serta sektor perkhidmatan awam. Beliau berpengalaman dalam perancangan strategik dan perubahan pengurusan, sistem sokongan perniagaan dan operasi, pengurusan sumber perusahaan, pengurusan hasil dan hubungan pelanggan. Beliau merupakan rakan kongsi di Accenture pada tahun 2000 sebelum menyertai TM sebagai Ketua Pegawai Maklumat Kumpulan pada 2 Ogos 2004. Pada tahun 2008, Ahmad dilantik sebagai Pengarah Program Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi TM dan telah menyumbang kepada kejayaan pelancaran *UniFi* pada bulan Mac 2010. Beliau merupakan Ketua Pegawai Strategi TM sebelum dilantik sebagai Ketua Pegawai Eksekutif VADS Berhad (VADS), sebuah anak syarikat TM pada 1 Januari 2012. Beliau dilantik sebagai Pengarah Eksekutif VADS pada 24 Februari 2012.

Zam Ariffin Ismail

Naib Presiden, Perniagaan Sokongan

Zam Ariffin, 48 tahun, berkelulusan Sarjana Perakaunan Profesional dari Universiti St. Louis, dan Sarjana Muda Sains Perakaunan dari Universiti Emporia, keduanya di Amerika Syarikat. Beliau adalah Akauntan Bertauliah Institut Akauntan Malaysia (MIA). Zam Ariffin memulakan kerjaya sebagai Pegawai Bon di Cagamas Berhad pada tahun 1987. Beliau menyertai TM pada tahun 1989, di Bahagian Kewangan Korporat sebagai Penolong Pengurus Besar Pembiayaan dan Projek Khas, sebelum dilantik sebagai Pengurus Besar Kewangan Telekom Cellular Sdn Bhd pada tahun 1996. Beliau telah berkhidmat di Maxis Communications Berhad dari tahun 2000 sehingga tahun 2006, sebagai Ketua dan Pengurus Kanan, Bahagian Perniagaan dan Perancangan Kewangan, Bahagian

Kejuruteraan Rangkaian dan Operasi dan kemudiannya di bahagian Pengurusan Kontrak, Bahagian Kewangan dan Pentadbiran, sebelum menyertai semula TM sebagai Pengurus Besar, TM Ventures. Beliau merupakan Pengurus Besar, Pengurusan Subsidiari, Bahagian Pembangunan Perniagaan dan Transformasi Kumpulan sebelum dilantik ke jawatan sekarang sebagai Naib Presiden, Perniagaan Sokongan.

Izlyn Ramli

Naib Presiden, Komunikasi Korporat Kumpulan

Izlyn, 41 tahun, berkelulusan Sarjana dengan Kepujian dari City University (Cass) Business School, London dengan pengkhususan dalam Pengurusan Strategik Teknologi dan e-Perniagaan, serta Ijazah Sarjana Muda Ekonomi dari Kolej Universiti London. Beliau memulakan kerjaya pada tahun 1992 di PricewaterhouseCoopers, sebelum menyertai BzW Capital sebagai penganalisa pelaburan. Izlyn menyertai TM pada tahun 1998 dan berkhidmat di bahagian Strategi dan Perancangan Kumpulan selama 10 tahun. Beliau pernah dilantik sebagai Pembantu Peribadi kepada Pengerusi Kumpulan TM dari tahun 2006-2008, bertindak sebagai pegawai perhubungan utama polisi untuk organisasi-organisasi kebangsaan dan antarabangsa, termasuk APEC (Asia-Pacific Economic Cooperation), ABAC (APEC Business Advisory Council) dan UNGAID (United Nations Global Alliance), menumpukan pada pembangunan bidang ICT serta penggunaannya. Ekoran pengasingan TM pada 2008, Izlyn menyertai Axiata Group Berhad (Axiata) dan kemudiannya dinaikkan pangkat untuk mengetuai bahagian Komunikasi Korporat. Beliau merupakan ahli utama pasukan penjenamaan semula Axiata serta memainkan peranan penting merangka Strategi Tanggungjawab Korporat Axiata. Izlyn kembali ke TM sebagai Naib Presiden, Komunikasi Korporat Kumpulan pada 1 Oktober 2010.

Penyata Tadbir Urus Korporat



Selain daripada pematuhan peraturan dan undang-undang, apa yang paling diperlukan para pelabur dan orang awam hari ini adalah jaminan dan kebertanggungjawaban dalam bentuk yang lebih luas; dan mengambil kira keupayaan Syarikat untuk terus berdaya maju, amalan-amalan yang merangkumi nilai-nilai moral dan etika yang murni, memahami dan menguruskan risiko dengan baik dan menghasilkan nilai-nilai daya tahan yang tinggi. Dalam erti kata lain, keyakinan pelabur dan orang awam bergantung kepada budaya korporat yang teguh dan berdaya maju dengan tumpuan kepada nilai-nilai jangka panjang Syarikat yang terbaik dan keupayaan memberi nilai tambahan kepada pemegang-pemegang saham serta mengekalkan kepentingan pihak-pihak berkepentingan lain



YBhg Tan Sri Zarinah Anwar

*Pengerusi, Suruhanjaya Sekuriti Malaysia
di Pelancaran Rangka Tindakan Tadbir Urus Korporat 2011*

Tidak dinafikan bahawa tadbir urus korporat merupakan nadi penting dalam mengawal dan menguruskan sesebuah organisasi. Oleh itu, Lembaga Pengarah Telekom Malaysia Berhad (TM) sentiasa komited mengekalkan tahap tadbir urus terbaik dalam Syarikat. Lembaga juga memastikan rangka kerja dan amalan-amalan tadbir urus korporat Syarikat sentiasa teguh, bersesuaian dan ditambah baik dari masa ke semasa dalam usaha merealisasikan visi Syarikat sebagai peneraju pembekal utama komunikasi generasi baru Malaysia.

Lembaga mengakui bahawa tadbir urus korporat bukan hanya berkenaan komitmen terhadap nilai, tingkah laku yang beretika dan pelaksanaan amalan terbaik, tetapi juga memahami dan menangani harapan pihak-pihak yang berkepentingan. Pematuhan tadbir urus juga bukan tanggungjawab Lembaga semata-mata, bahkan ianya perlu diamalkan di seluruh organisasi. Menyedari perkara ini, Lembaga memastikan proses-proses, garis panduan dan sistem dalaman diselaraskan dengan amalan-amalan tadbir urus korporat terbaik.

TM juga mengadakan pelbagai program kesedaran mengenai tadbir urus kepada semua kakitangan untuk meningkatkan keberkesanan, ketelusan dan kebertanggungjawaban dengan matlamat utama untuk menerapkan nilai-nilai urus tadbir ke seluruh organisasi.

TM juga mengambil maklum bahawa harapan mengenai kepentingan tadbir urus

korporat telah meningkat dengan ketara berikutan perubahan lanskap kewangan dan kawal selia global. Sebagai contoh, Rangka Tindakan Tadbir Urus Korporat 2011 yang dilancarkan Suruhanjaya Sekuriti pada 8 Julai 2011 (Rangka Tindakan 2011) telah menyarankan polisi-polisi dan arah tuju strategik serta cadangan-cadangan untuk meningkatkan keberkesanan amalan tadbir urus korporat bagi pasaran modal di Malaysia untuk tempoh lima tahun akan datang.

Lembaga menyokong kesemua 35 cadangan-cadangan yang dinyatakan dalam Rangka Tindakan 2011 tersebut, yang bertujuan untuk mengukuhkan kawal selia serta memupuk disiplin diri dan pasaran bagi menggalakkan amalan nilai-nilai tadbir urus yang baik. Lembaga akan sentiasa mengkaji semula cadangan-cadangan tersebut dengan mengambil kira kesannya terhadap Lembaga Pengarah, Syarikat serta waktu pelaksanaannya.

TM sentiasa mematuhi prinsip-prinsip dan amalan terbaik seperti mana yang termaktub dalam:

- Kod Tadbir Urus Korporat Malaysia (Pindaan 2007) (Kod);
- Garis Panduan Bagi Mempertingkatkan Keberkesanan Lembaga yang termaktub di dalam "Buku Hijau" yang diperkenalkan oleh Jawatankuasa Putrajaya bagi Prestasi Tinggi Syarikat Berkaitan Kerajaan (GLC) (PCG);
- Keperluan Penyenaraian Pasaran Utama Bursa Malaysia Securities

Berhad (Bursa Securities) (Keperluan Penyenaraian Utama);

- Garis Panduan Tadbir Urus Korporat : Ke Arah Kecemerlangan Lembaga (Garis Panduan Tadbir Urus) yang dilancarkan oleh Bursa Securities;
- Garis Panduan Pendedahan Korporat (Garis Panduan Pendedahan); dan
- Amalan-amalan terbaik dan standard tadbir urus antarabangsa yang berkenaan.

TESTIMONI TADBIR URUS YANG BAIK

Anugerah-anugerah Indeks Tadbir Urus Malaysia (MCGI) diberikan sebagai penghormatan kepada syarikat-syarikat yang telah berjaya mengamalkan amalan-amalan tadbir urus terbaik untuk tahun yang berkenaan. Majlis MCGI bagi tahun 2011 telah dianjurkan oleh Badan Pengawas Pemegang Saham Minoriti Malaysia (MSWG) pada 7 Disember 2011. Komitmen TM untuk memastikan ketelusan, kebertanggungjawaban dan kesaksamaan dalam pematuhan tadbir urus serta merealisasikan nilai pemegang saham terbukti dengan anugerah-anugerah berikut yang dimenangi di Majlis tersebut:

- Anugerah Cemerlang Industri Telekomunikasi/Media
- Anugerah Kepujian (A+) bagi Dewan Kemasyhuran Tadbir Urus
- Anugerah Tanggungjawab Korporat Terbaik

Ketelusan

TM juga telah dianugerahkan Piala Cabaran sempena kemenangan Anugerah Platinum bagi Kecemerlangan Keseluruhan Laporan Tahunan, di Majlis Anugerah Kebangsaan Laporan Tahunan (NACRA) 2011, yang juga dimenangi oleh TM pada tahun 2006. TM juga memperoleh anugerah terbanyak di majlis tersebut dengan memenangi kategori-kategori berikut:

- Anugerah Kecemerlangan Keseluruhan Industri bagi Pasaran Utama kategori Perdagangan dan Perkhidmatan
- Anugerah Perak bagi Laporan Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR)
- Anugerah Perak bagi Laporan Tahunan Terbaik Bahasa Malaysia
- Anugerah Perak bagi Rekacipta Laporan Tahunan Terbaik

NACRA dianjurkan bersama oleh Bursa Malaysia Berhad, Institut Akauntan Malaysia (MIA) dan Institut Akauntan Awam Bertauliah Malaysia (MICPA). Majlis NACRA 2011 ini telah diadakan pada 15 November 2011 bertemakan "Menuju Kebertanggungjawaban dan Kecemerlangan" bertujuan meningkatkan tanggungjawab korporat serta menggalakkan perhubungan dengan pelabur yang lebih berkesan. Lembaga amat berbangga dengan kemenangan anugerah-anugerah di atas yang membuktikan komitmen TM dalam melaksanakan amalan-amalan tadbir urus terbaik dan ketelusan melalui penzahiran-penzahiran yang berkaitan dalam laporan tahunan Syarikat.

Maklumat anugerah-anugerah tempatan dan antarabangsa lain yang dimenangi TM dan Kumpulan sepanjang tahun 2011 dinyatakan di dalam muka surat 44 hingga 45 dalam laporan tahunan ini.

LEMBAGA PENGARAH

MENGEKALKAN LEMBAGA YANG MANTAP, SEIMBANG DAN EFEKTIF

Kumpulan TM terus diterajui ahli-ahli Lembaga yang aktif dan berpengalaman terdiri dari pengarah-pengarah tempatan dan asing yang berpengetahuan luas dalam pelbagai latarbelakang dan bidang seperti perniagaan, kewangan, teknikal, kawal selia, perkhidmatan awam serta berpengalaman dalam industri telekomunikasi luar negara.

Rangka Tindakan 2011 menganjurkan keahlian Lembaga Pengarah yang seimbang dan pelbagai, yang mana boleh dicapai dengan pengambilan dan pengekalan ahli-ahli Lembaga yang terbaik, termasuk kaum wanita. Rangka Tindakan 2011 juga menyasarkan 30% penyertaan wanita sebagai ahli Lembaga Pengarah pada 2016. Ketika ini, TM mempunyai seorang Pengarah dan seorang Pengarah Ganti wanita. Lembaga mengakui bahawa kepelbagaian keahlian Lembaga Pengarah adalah perlu bagi memastikan Lembaga yang efektif dan sebagai ukuran tabdir urus yang baik.

Walau bagaimanapun, pelantikan ahli Lembaga Pengarah baru bukan saja akan mengambil kira faktor jantina tetapi juga kebolehan, pengalaman dan pengetahuan calon.

Lembaga dianggotai oleh 12 ahli yang terdiri daripada seorang Pengerusi Bukan Bebas Bukan Eksekutif, dua Pengarah Eksekutif yang menyandang jawatan Pengarah Urusan/Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan dan Pengarah Eksekutif/Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan, dua Pengarah Bukan Bebas Bukan Eksekutif serta seorang Pengarah Ganti dan tujuh Pengarah Bebas Bukan Eksekutif, termasuk seorang Pengarah asing. Keahlian Lembaga Pengarah telah mencapai jumlah maksimum selaras dengan Tataurus Syarikat.

Komposisi Lembaga Pengarah sedia ada mematuhi perenggan 15.02 Keperluan Penyenaraian Utama yang mana lebih separuh daripada jumlah ahli Lembaga diwakili oleh Pengarah Bebas. Mereka juga mematuhi kriteria bebas sepertimana dinyatakan dalam perenggan 1.01 Keperluan Penyenaraian Utama. Jumlah Pengarah Bebas Bukan Eksekutif yang ramai memastikan keseimbangan peranan dan kuasa yang efektif dalam menjalankan tugas-tugas Lembaga dengan lebih berkesan.

Lembaga berpuas hati dengan bilangan dan komposisi pengarah Syarikat sedia ada yang wajar dan sesuai untuk menerajui Syarikat di dalam suasana perniagaan yang kompleks. Gabungan pelbagai pengetahuan dan pengalaman ini akan memberi nilai tambah dalam pentadbiran dan hala tuju strategik TM, bagi mencapai objektif untuk

menjadi Syarikat peneraju pembekal utama komunikasi generasi baru dan sebagai persediaan transformasi Syarikat kepada Pusat Tukaran Maklumat.

Biografi Pengarah-pengarah seperti yang dipaparkan di muka surat 70 hingga 77 di dalam Laporan Tahunan ini menunjukkan kepelbagaian pengalaman yang diperlukan di dalam pengurusan perniagaan Kumpulan TM.

Di samping lapan mesyuarat yang telah dijadualkan bagi membincangkan isu-isu penting menurut agenda yang telah dipersetujui, serta keputusan kewangan suku tahunan Syarikat, Lembaga juga telah mengadakan dua mesyuarat khas bagi membincangkan isu-isu tertentu dan strategik yang memerlukan keputusan segera. Sesi khas Lembaga juga telah dirancang dan diadakan pada suku keempat untuk membincangkan perkara-perkara strategik dan sasaran pencapaian kewangan Kumpulan. Rekod kehadiran para Pengarah bagi mesyuarat Lembaga yang diadakan sepanjang tahun 2011 telah dinyatakan dalam biografi setiap Pengarah di muka surat 70 hingga 77 laporan tahunan ini. Lembaga Pengarah juga telah meluluskan isu-isu penting lain menerusi tujuh Resolusi Pekeliling Lembaga Pengarah sepanjang tahun 2011.

PERANAN DAN TANGGUNGJAWAB LEMBAGA

Dalam menjalankan tugasnya, Lembaga sentiasa peka mengenai keperluan melindungi kepentingan para pelanggan, pelabur dan pihak-pihak berkepentingan lain Syarikat.

Lembaga memikul enam teras tanggungjawab seperti berikut:

- Mengkaji semula dan menerima pakai pelan strategik Kumpulan.
- Mengawasi dan menilai pengendalian perniagaan Syarikat.
- Mengenal pasti dan menguruskan risiko-risiko utama.
- Mengawal selia rancangan penggantian Pengurusan Utama.
- Membangun dan melaksanakan program hubungan pelabur.
- Mengkaji semula kewibawaan sistem kawalan dalaman Syarikat.

Selain daripada tanggungjawab-tanggungjawab utama di atas, Lembaga juga bertanggungjawab sepenuhnya secara bebas dan mempunyai kebertanggungjawaban bagi kelancaran proses-proses teras yang melibatkan tadbir urus Lembaga, nilai perniagaan dan etika. Bagi membolehkan para pengarah menjalankan tanggungjawab mereka dengan berkesan, jawatankuasa-jawatankuasa Lembaga dengan terma rujukan yang jelas telah ditubuhkan dan dianggotai ahli-ahli Lembaga yang komited dan berdedikasi serta berpengalaman luas dalam industri berkaitan. Jawatankuasa-jawatankuasa ini dipengerusikan Pengarah-pengarah Bukan Eksekutif.

Matrik Had Kuasa bagi TM dan Bahagian Perniagaan serta anak-anak syarikat telah ditetapkan bagi memastikan kelulusan Lembaga diperolehi dengan sewajarnya menurut kategori urus niaga Kumpulan seperti Pegangan Saham dan Struktur Modal, Pelaburan, Penggabungan dan Pengambilalihan, Kewangan Korporat, Perolehan, Sumber Manusia, Harta Tanah, Loji dan Peralatan, Hapus Kira dan Penajaan. Matrik Had Kuasa ini sentiasa dikaji semula dari masa ke semasa bagi memastikan ianya selaras dengan perubahan struktur organisasi serta aliran dan panduan perniagaan sedia ada serta penambahbaikan proses-proses sedia ada berikutan saranan laporan audit.

PERANAN PENERUSI, KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF KUMPULAN, PENGARAH-PENGARAH BUKAN EKSEKUTIF DAN PENGARAH BEBAS BUKAN EKSEKUTIF KANAN

Selaras dengan amalan terbaik, Pengerusi Bukan Bebas Bukan Eksekutif, Datuk Dr Halim Shafie dan Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan, Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa, mempunyai fungsi dan peranan yang berasingan dengan pembahagian tanggungjawab yang jelas bagi memastikan penyeliaan yang berkesan ke atas kumpulan pengurusan. Pembahagian tersebut memastikan keseimbangan peranan dan kuasa dalam Lembaga. Tambahan pula, Datuk Dr Halim Shafie tidak pernah dilantik sebagai Ketua Pegawai Eksekutif atau ahli Pengurusan Syarikat sebelum ini.

Tumpuan utama Lembaga adalah terhadap hala tuju strategik, pembangunan dan kawalan Kumpulan secara menyeluruh. Oleh itu, Lembaga Pengarah akan meluluskan rancangan strategik dan bajet tahunan serta mengkaji semula prestasi operasi Bahagian Perniagaan dan anak-anak syarikat berdasarkan bajet dan sasaran masing-masing sepanjang tahun. Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan bertanggungjawab melaksanakan segala polisi yang diluluskan oleh Lembaga. Beliau juga perlu melapor dan membincangkan di setiap mesyuarat Lembaga Pengarah semua isu-isu penting serta material termasuk projek-projek strategik dan perkembangan dalam kawal selia, yang akan atau berkemungkinan menjejaskan prestasi Kumpulan.

Pengerusi bertanggungjawab ke atas keberkesanan hubungan di antara Pengarah-pengarah Eksekutif dan Bukan Eksekutif. Pengalaman luas beliau yang diperolehi ketika berkhidmat di sektor kerajaan, penglibatan sebagai ahli lembaga di beberapa syarikat berkaitan kerajaan termasuk sebagai Mantan Pengerusi Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia, menjadikan beliau cukup bersedia untuk berinteraksi dengan pemimpin-pemimpin global industri, membina hubungan baik dengan pihak-pihak yang berkepentingan dan terlibat secara aktif dalam pelbagai institusi.

Pengarah-pengarah Bukan Eksekutif mempunyai pengetahuan yang luas dan mendalam melalui penglibatan mereka dalam syarikat-syarikat awam dan swasta. Dengan kepakaran yang ada, mereka dapat memberi pandangan bebas dan saksama bagi memastikan strategi-strategi yang dicadangkan oleh pihak Pengurusan dipertimbangkan serta dinilai sepenuhnya, dengan mengambil kira kepentingan jangka panjang pemegang-pemegang saham TM dan pihak berkepentingan lain. Mereka juga dapat membantu Lembaga membuat keputusan serta rumusan polisi-polisi dengan lebih berkesan.

Pengarah-pengarah Bukan Eksekutif bertanggungjawab mewakili dan melindungi hak pemegang-pemegang

saham minoriti. Mereka tidak bergantung kepada pihak Pengurusan dan bebas dari apa-apa kepentingan perniagaan atau lain-lain hubungan yang berkemungkinan mempengaruhi keputusan bebas mereka. Mereka mempunyai peranan yang penting dalam memastikan pandangan bebas dan objektif, serta perbincangan yang berkesan, termasuk membahaskan secara terperinci cadangan-cadangan yang dikemukakan pihak Pengurusan. Hakikat ini terbukti di mana jawatankuasa-jawatankuasa utama Lembaga iaitu Jawatankuasa Audit, Jawatankuasa Tender dan Jawatankuasa Pelaburan, diketuai oleh Pengerusi di kalangan ahli-ahli Lembaga Pengarah Bebas Bukan Eksekutif. Ini dapat memastikan strategi-strategi yang dicadangkan oleh pihak Pengurusan dapat dipertimbangkan dan dinilai sepenuhnya, dengan mengambil kira kepentingan pemegang-pemegang saham, wargakerja, pelanggan-pelanggan dan pelbagai komuniti yang diberi perkhidmatan oleh Kumpulan. Kebebasan Pengarah-pengarah Bukan Eksekutif sentiasa dikaji semula berasaskan amalan terbaik dan peruntukan pematuhan yang berkaitan.

Dato' Danapalan T.P Vinggrasalam telah dilantik sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif Kanan (Pengarah Bebas Kanan) sejak Mei 2009. Pemegang-pemegang saham dan orang awam boleh menyampaikan sebarang kemusykilan berkenaan Kumpulan kepada beliau. Dato' Danapalan juga merupakan wakil dan jurucakap bagi Pengarah-pengarah Bebas secara berkumpulan.

Sebagai Pengarah Bebas Kanan, Dato' Danapalan perlu memastikan setiap pandangan Pengarah Bukan Eksekutif diambil kira dengan sewajarnya dan bertindak sebagai penghubung di antara Pengarah Bukan Eksekutif dan pemegang-pemegang saham. Ini adalah saluran perhubungan tambahan kepada saluran sedia ada. Pengarah Bebas Kanan juga hendaklah mempertingkatkan amalan tadbir urus korporat yang berkesan dan memastikan tanggungjawab Syarikat terhadap pemegang saham difahami dan dipatuhi.



Pengarah Bebas Kanan bebas sepenuhnya daripada pihak Pengurusan dan mempunyai peranan dan pengaruh yang besar di dalam Lembaga. Pengarah Bebas Kanan hendaklah:

- bersedia berbincang secara sulit dengan Pengarah Bukan Eksekutif lain yang mungkin khuatir pandangan mereka tidak diambil kira sepenuhnya oleh Lembaga Pengarah.
- berkuasa untuk memanggil mesyuarat Pengarah Bukan Eksekutif, sekiranya perlu.
- mengetuai mesyuarat Pengarah Bukan Eksekutif tanpa kehadiran Pengerusi sekurang-kurangnya sekali setahun untuk menilai prestasi Pengerusi dengan mengambil kira pandangan Pengarah-pengarah Eksekutif dan untuk perbincangan lain, sekiranya perlu.
- mengekalkan hubungan dengan pemegang-pemegang saham utama untuk mendengar pandangan mereka dan membantu Lembaga memahami isu-isu dan masalah yang mereka kemukakan.
- memaklumkan kepada Lembaga sebarang masalah berkaitan pemegang-pemegang saham yang belum diselesaikan melalui mekanisme sedia ada untuk komunikasi pelabur.

Segala permasalahan mengenai Kumpulan boleh disalurkan ke alamat e-mel Pengarah Bebas Kanan, sid@tm.com.my, seperti yang tertera di laman web Syarikat.

PROSES PELANTIKAN LEMBAGA

Syarikat telah menetapkan prosedur rasmi yang telus bagi pelantikan Pengarah-pengarah baru. Pelantikan ahli Lembaga Pengarah dibuat oleh sama ada Menteri Kewangan Diperbadankan (MKD), sebagai Pemegang Saham Istimewa selaras dengan peruntukan Artikel 109 Tataurus Syarikat, atau oleh Lembaga Pengarah sendiri selaras dengan peruntukan Artikel 98(1) Tataurus Syarikat.

Semua calon ahli Lembaga perlu dipertimbangkan terlebih dahulu oleh Jawatankuasa Pencalonan dan Ganjaran

Lembaga (JPG) yang mengambil kira kemahiran dan pengalaman yang diperlukan serta kualiti-kualiti yang difikirkan perlu, sebelum pelantikan mereka disyorkan kepada Lembaga.

Walaupun Lembaga bertanggungjawab untuk melantik ahli lembaga baru, proses pemilihan dan penilaian awal, termasuk pencarian luar, dijalankan oleh JPG terlebih dahulu dengan menilai kebolehan dan kesesuaian calon-calon untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai Pengarah, sebelum disyorkan kepada Lembaga untuk kelulusan.

Proses pelantikan ahli Lembaga diuji sepenuhnya pada tahun 2011 dengan perubahan keahlian Lembaga seperti berikut:

- Penukaran status Datuk Zalekha Hassan kepada Pengarah Bebas Bukan Eksekutif berkuatkuasa 1 Jun 2011 berikutan persaraan beliau dari Kementerian Kewangan. Sehubungan ini, beliau bukan lagi Pengarah Lantikan MKD. Kedudukan beliau sebagai ahli Lembaga dikekalkan selepas mengambil kira faktor-faktor berikut:
 - (i) Lembaga dan Kumpulan TM memperolehi manfaat yang besar dari pengalaman luas dan pengetahuan mendalam Datuk Zalekha terutama berkenaan proses perolehan;
 - (ii) Sumbangan positif Datuk Zalekha kepada Lembaga sepanjang khidmat beliau sebagai ahli Lembaga dan juga sebagai Pengerusi Bukan Eksekutif Jawatankuasa Tender Lembaga.
- Pelantikan Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif yang juga Pengarah Lantikan MKD pada 2 Jun 2011. Beliau kemudiannya meletak jawatan pada 18 November 2011 berikutan pertukaran beliau ke jabatan kerajaan lain.
- Pelantikan Encik David Benello, seorang warga asing, sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif pada 21 November 2011. Pelantikan beliau

telah berjaya mengisi kekurangan kemahiran teknikal yang dikenal pasti di dalam Penilaian Keberkesanan Lembaga pada tahun 2010. Tambahan pula, beliau mempunyai kemahiran dalam bidang telekomunikasi dan berpengalaman luas di syarikat-syarikat pengendali talian tetap luar negara, yang dapat memberi manfaat yang besar kepada TM.

- Pelantikan Dato' Mat Noor Nawi sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif dan juga Pengarah Lantikan MKD pada 1 Disember 2011.

Lembaga mengambil maklum cadangan yang dikemukakan Rangka Tindakan 2011 mengenai tempoh keahlian Lembaga Pengarah. Walau bagaimanapun Lembaga berpendapat bahawa tempoh maksima keahlian Lembaga Pengarah tidak perlu ditetapkan buat masa ini memandangkan banyak manfaat yang boleh diperolehi dengan mengekalkan ahli-ahli Lembaga Pengarah sedia ada yang telah lama berkhidmat, serta mempunyai pengetahuan mendalam dan pengalaman luas mengenai operasi dan urusan Syarikat. Lembaga juga bersetuju supaya tempoh perkhidmatan Pengarah Bebas tidak ditetapkan berdasarkan faktor-faktor berikut:

- Keupayaan seorang Pengarah untuk menjalankan tugasnya sebagai Pengarah Bebas dengan berkesan tiada kaitan dengan tempoh perkhidmatan mereka tetapi bergantung kepada kaliber, kelayakan, pengalaman dan kualiti peribadi mereka terutamanya integriti dan objektiviti.
- Selaras dengan Kod, JPG membuat penilaian tahunan ke atas prestasi Pengarah Bebas yang merangkumi antara lain, kemahiran, pengalaman dan sumbangan mereka serta keupayaan membuat keputusan dengan adil dan saksama.
- Keputusan penilaian Sesama Pengarah di dalam Penilaian Keberkesanan Lembaga dapat memastikan sama ada Pengarah Bebas telah menjalankan tugasnya dengan bebas atau tidak.

PENILAIAN KEBERKESANAN LEMBAGA

Sepertimana yang dicadangkan Buku Hijau PCG, Penilaian Prestasi Lembaga [Penilaian Prestasi] mula diguna pakai pada tahun 2004 dan dikaji semula pada tahun 2006, 2008, 2009 dan 2010 dan dikendalikan oleh jururunding luar. Selepas tujuh tahun, Lembaga pada tahun 2011, memutuskan supaya Penilaian Prestasi tersebut dikendalikan secara dalaman oleh Setiausaha Syarikat. Lembaga berpendapat bahawa Setiausaha Syarikat mempunyai tahap kaliber dan integriti yang diperlukan untuk mengendalikan Penilaian Prestasi dengan telus dan adil.

Penilaian Prestasi merangkumi Penilaian Keberkesanan Lembaga, Penilaian Keberkesanan Jawatankuasa Lembaga serta Penilaian Diri Pengarah/Sesama Sendiri. Penilaian Prestasi tersebut direka dengan terperinci bagi mengekalkan persepadaan Lembaga dan meningkatkan keberkesanan Lembaga, serta memudahkan Lembaga untuk memberi tumpuan kepada perkara-perkara penting yang perlu ditangani.

Keberkesanan Lembaga dinilai berdasarkan petunjuk prestasi yang mengambil kira aspek keahlian, pentadbiran, tanggungjawab, akauntabiliti, ketertiban Lembaga serta hubungan dan interaksi dengan pihak Pengurusan dan pihak berkepentingan lain serta penilaian ke atas Pengerusi Lembaga dan Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan. Petunjuk prestasi bagi setiap Pengarah mengambil kira sumbangan interaktif, pemahaman peranan Pengarah dan mutu sumbangan yang diberikan oleh mereka.

Penilaian Prestasi ini melibatkan soal selidik berkenaan keberkesanan Lembaga Pengarah secara keseluruhannya, serta jawatankuasa-jawatankuasa Lembaga yang lain. Struktur, proses, kebertanggungjawaban dan tanggungjawab kesemua Jawatankuasa Lembaga dinilai sepenuhnya bagi memastikan keberkesanan.

Manakala kaji selidik berasingan juga perlu dilengkapi oleh Pengarah-pengarah bagi Penilaian Diri dan Sesama Sendiri. Soal selidik tersebut telah disemak semula pada tahun 2011 bagi memastikan penilaian rapi mengenai sumbangan, personaliti dan kaliber setiap Pengarah secara individu.

Keputusan Penilaian Prestasi 2011 telah diperolehi berdasarkan maklumbalas borang soal selidik yang diedarkan kepada para Pengarah. Sesi temuramah diadakan dengan Pengerusi Lembaga serta Pengerusi JPG untuk berbincang mengenai keputusan penilaian tersebut serta untuk mendapatkan maklumbalas dan analisa yang lebih mendalam. Kesemua ahli Lembaga diberikan keputusan penilaian masing-masing dan sesama mereka sebagai perbandingan.

Penilaian Prestasi 2011 merumuskan Lembaga telah menjalankan tanggungjawabnya dengan baik, di mana kebanyakan perkara yang dinilai mencatatkan keputusan "Baik" atau "Cemerlang". Secara purata, kebanyakan perkara yang dinilai, mencatatkan peningkatan atau tidak berubah berbanding tahun 2010. Ini menunjukkan Pengarah-pengarah berpuas hati dengan prestasi keseluruhan Lembaga.

Laporan ringkas Penilaian Prestasi serta analisa perbandingan keputusan tahun sebelumnya telah dibentangkan kepada Lembaga pada 24 Februari 2012 bagi membolehkan Lembaga mengenalpasti perkara-perkara yang perlu ditumpukan untuk penambahbaikan selaras dengan Program Peningkatan Prestasi Lembaga (PPPL).

Berdasarkan penilaian dan ulasan para Pengarah, tiga perkara berikut telah dikenalpasti untuk penambahbaikan bagi tahun 2012:

- Pelaksanaan Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB)
- Mutu perkhidmatan dan kepuasan pelanggan
- Persaingan dan fokus kepada perkembangan strategik dan bukan organik

Ringkasan keputusan penilaian oleh Pengarah mengenai perkara-perkara yang perlu ditambahbaik pada tahun 2011 adalah seperti berikut:

- Pengurusan Modal Insan dan Rancangan Penggantian Pekerja telah mencatatkan kemajuan yang memuaskan. Memandangkan ianya proses yang berterusan, isu-isu berkaitan akan dipantau oleh JPG pada tahun 2012.

- Strategi dan Pelaksanaan HSBB berjalan seperti yang dirancang dengan kemajuan menggalakkan pada tahun 2011. Lembaga akan terus memantau kemajuan HSBB pada tahun 2012.
- Jurang kemahiran teknikal di kalangan ahli Lembaga telah diatasi dengan pelantikan Pengarah asing baru yang berpengalaman.
- Kemajuan ketara dicatatkan dalam Mutu Perkhidmatan Pelanggan dan Pemasaran/Penjenamaan. Lembaga bersetuju untuk terus memantau perkara ini pada tahun 2012.
- Perhubungan Pelabur telah diurus dengan baik, dengan komunikasi yang jelas serta penyampaian maklumat yang tepat kepada semua pihak yang berkepentingan.
- Sistem kawalan dalaman adalah mencukupi yang mana mutu dan sistem berkenaan mencatatkan kemajuan ketara. Jawatankuasa Audit Lembaga akan memastikan pematuhan dan pemantauan berterusan untuk tahun 2012.
- TM telah mengenal pasti perkembangan strategik dan bukan organik sebagai salah satu fokus utama untuk pertumbuhan Syarikat bagi tahun 2012. Jawatankuasa Pelaburan Lembaga akan memantau perkara tersebut.

Keputusan penilaian Jawatankuasa-jawatankuasa Lembaga adalah konsisten dengan penilaian pada tahun 2010, yang mana empat Jawatankuasa Lembaga telah mencapai keputusan "Baik" atau "Cemerlang", menunjukkan ahli-ahli Jawatankuasa Lembaga telah menjalankan tugas mereka secara berkumpulan dengan baik dan berkesan. Walau bagaimanapun ahli-ahli Jawatankuasa Risiko Lembaga merasakan sebagai jawatankuasa yang baru ditubuhkan pada 2010, masih ada ruang untuk memperbaiki fungsi mereka.

Keputusan penilaian Sesama Pengarah terus mencatatkan keputusan yang baik, memberi gambaran sebuah Lembaga yang kukuh, serta berdaya maju dan dinamik.

PELANTIKAN SEMULA PENGARAH-PENGARAH

Selaras dengan Keperluan Penyenaraian Utama dan Artikel 103 Tataurus Syarikat, kesemua Pengarah adalah tertakluk kepada pelantikan semula secara bergilir setiap tiga tahun dan pelantikan semula Pengarah-pengarah hendaklah diadakan di setiap Mesyuarat Agung Tahunan. Pengarah-pengarah Eksekutif juga tertakluk kepada pelantikan semula secara bergilir. Menurut Artikel 98(2) Tataurus Syarikat dan Akta Syarikat 1965, ahli Lembaga yang dilantik untuk mengisi kekosongan keahlian akan memegang jawatan tersebut sehingga Mesyuarat Agung Tahunan yang seterusnya dan layak untuk dilantik semula.

Pelantikan dan pemilihan Pengarah di Mesyuarat Agung Tahunan adalah tertakluk kepada penilaian dan cadangan JPG. Pengarah-pengarah yang berkenaan dikehendaki memberi persetujuan untuk dilantik semula sebelum Mesyuarat Lembaga Pengarah. Cadangan-cadangan JPG akan dikemukakan kepada Lembaga dan seterusnya kepada pemegang saham untuk kelulusan. Butiran Pengarah-pengarah yang dicadangkan untuk pelantikan semula dinyatakan dalam Penyata Mengiringi Notis Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat ke-27 yang dijadualkan pada 8 Mei 2012.

Pelantikan semula para Pengarah memberi peluang kepada Pemegang-pemegang saham untuk menilai semula keahlian Lembaga secara berterusan.

Syarikat bercadang untuk meminda Tataurus Syarikat pada Mesyuarat Agung Luar Biasa yang akan diadakan pada 8 Mei 2012, antara lain bagi memperuntukkan keperluan bergilir secara satu pertiga bagi menentukan bilangan Pengarah-pengarah yang akan bersara setiap tahun.

GANJARAN PARA PENGARAH

Polisi dan rangka kerja ganjaran Pengarah-pengarah Eksekutif dan Bukan Eksekutif sentiasa disemak mengikut

amalan pasaran oleh JPG, yang kemudiannya akan dibentangkan kepada Lembaga untuk kelulusan.

Penilaian prestasi Pengarah-pengarah Eksekutif (termasuk Pengurusan di bawah kategori Jawatan Utama dan Setiausaha Syarikat) juga disemak semula secara tahunan oleh JPG. Sebarang cadangan semakan semula gaji dan/atau ganjaran akan dikemukakan kepada Lembaga, sesuai dengan sumbangan dan prestasi mereka bagi tahun yang berkenaan. Ganjaran ini adalah wajar dan berdaya saing selaras dengan matlamat korporat, budaya dan strategi Syarikat.

Sebagai Pengarah-pengarah Eksekutif, Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan dan Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan dibayar gaji, elaun, bonus serta lain-lain manfaat biasa yang sewajarnya sebagai ahli Pengurusan Kanan. Lembaga telah meluluskan Pelan Insentif Jangka Panjang (Pelan Insentif) dalam bentuk Hak Ganjaran Prestasi kepada Pengarah-pengarah Eksekutif. TM membuat semakan gaji mengikut pasaran untuk jawatan yang sama saiznya bagi menentukan tahap ganjaran yang wajar. Ini dapat membantu Lembaga dan JPG memastikan pakej ganjaran Pengarah-pengarah Eksekutif adalah sesuai serta dapat menarik minat dan mengekalkan calon-calon yang berkualiti.

TM juga telah menggunakan panduan yang dinyatakan dalam 'Buku Biru' mengenai Pengukuhan Prestasi Pengurusan dan Ganjaran Berdasarkan Prestasi yang diperkenalkan oleh PCG, untuk digunakan oleh GLC. Selaras dengan panduan tersebut, sebahagian besar pakej ganjaran bagi Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan, Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan dan lain-lain eksekutif ditentukan mengikut prestasi individu berdasarkan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) mereka, selaras dengan Kad Skor Seimbang Kumpulan. Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan serta pegawai-pegawai yang melapor terus

kepadanya diberi ganjaran berdasarkan gabungan pencapaian KPI dan maklum balas penilaian 360 darjah mereka.

Dalam usaha berterusan bagi memastikan ketelusan kepada pihak awam, TM telah mengumumkan KPI Utama untuk tahun 2012 hingga 2014 pada bulan Februari 2012. Sasaran KPI Utama ini telah ditetapkan dan dipersetujui Lembaga dan Pengurusan sebagai sebahagian daripada rangka kerja KPI yang diguna pakai, sepertimana yang dinyatakan dalam Program Transformasi GLC.

Lembaga secara sepakat menentukan ganjaran bagi Pengarah Bukan Eksekutif yang mana setiap pengarah tidak akan terlibat dalam keputusan yang melibatkan ganjaran mereka sendiri. Yuran bulanan Pengarah Bukan Eksekutif adalah tetap dan mereka dibayar elaun menurut jumlah mesyuarat yang dihadiri dalam tahun berkenaan. Pengarah Bukan Eksekutif juga tidak layak menyertai Skim Opsyen Saham Kakitangan dan sebarang skim insentif berkaitan prestasi, selaras dengan peruntukan Buku Biru untuk memastikan keseimbangan dan keputusan yang wajar. Walau bagaimanapun, mereka layak dibayar elaun-elaun seperti elaun perjalanan luar negara, pembayaran balik bil-bil peralatan perniagaan dan telekomunikasi di samping perlindungan insuran dan perubatan.

Sebagai Pengarah Eksekutif, Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan dan Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan tidak dibayar yuran Pengarah atau elaun mesyuarat bagi mesyuarat-mesyuarat Lembaga dan Jawatankuasa Lembaga yang mereka hadiri. Pengarah-pengarah Eksekutif juga sedia maklum bahawa mereka perlu keluar dan tidak terlibat di mesyuarat-mesyuarat Lembaga dan Jawatankuasa Lembaga di mana ganjaran prestasi atau semakan semula ganjaran mereka dibincangkan.

Butir-butir ganjaran setiap Pengarah Syarikat yang dikategorikan dalam komponen tertentu bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011 adalah seperti berikut:

NAMA PENGARAH	GAJI (RM)	BONUS (RM)	YURAN (RM)	ELAUN (RM)	KERAJIAN (RM)	JUMLAH (RM)
PENGARAH-PENGARAH EKSEKUTIF BUKAN BEBAS:						
Dato' Sri Zamzamairani Mohd Isa	1,531,122.00 ¹	1,422,216.25 ²	–	60,000.00 ³	170,361.10	3,183,699.35
Datuk Bazlan Osman	994,832.00 ¹	635,652.68 ²	–	60,000.00 ³	133,847.90	1,824,332.58
PENGARAH-PENGARAH BUKAN BEBAS BUKAN EKSEKUTIF:						
Datuk Dr Halim Shafie	–	–	312,000.00	34,500.00	34,007.80	380,507.80
Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin	–	–	120,000.00	76,250.00	8,640.13	204,890.13
Dato' Mat Noor Nawi [Dilantik pada 1 Disember 2011]	–	–	10,000.00	–	–	10,000.00
Datuk Dr. Rahamat Bivi Yusoff [Dilantik pada 2 Jun 2011 dan meletak jawatan pada 18 November 2011]	–	–	50,000.00	6,250.00	–	56,250.00
PENGARAH-PENGARAH GANTI (BUKAN BEBAS BUKAN EKSEKUTIF):						
Eshah Meor Suleiman ⁴	–	–	–	5,550.00	3,856.94	9,406.94
Dr Farid Mohamed Sani [Pengarah Ganti kepada Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin] [Meletak jawatan pada 15 Disember 2011]	–	–	–	10,200.00 ⁵	–	10,200.00
PENGARAH-PENGARAH BEBAS BUKAN EKSEKUTIF:						
YB Datuk Nur Jazlan Tan Sri Mohamed	–	–	120,000.00	18,350.00	15,000.00	153,350.00
Dato' Ir Abdul Rahim Abu Bakar	–	–	120,000.00	22,100.00	11,174.57	153,274.57
Dato' Danapalan T.P Vinggrasalam	–	–	180,000.00	39,800.00	74,494.70	294,294.70
Datuk Zalekha Hassan ⁶	–	–	120,000.00	18,000.00	69,836.75	207,836.75
Ibrahim Marsidi	–	–	120,000.00	34,800.00	67,411.40	222,211.40
Quah Poh Keat	–	–	120,000.00	37,900.00	35,804.72	193,704.72
Davide Giacomo Benello @ David Benello [Dilantik pada 21 November 2011]	–	–	13,000.00	–	–	13,000.00
Riccardo Ruggiero [Bersara di Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat pada 10 Mei 2011]	–	–	50,000.00	3,000.00	62,449.87	115,449.87
JUMLAH	2,525,954.00	2,057,868.93	1,335,000.00	426,700.00	686,885.88	7,032,408.81

Nota:

¹ Termasuk caruman Syarikat kepada Kumpulan Wang Simpanan Pekerja.

² Bonus bagi tahun kewangan berakhir 2010, dibayar pada tahun 2011, Pelan Insentif, Anugerah Merit dan Bayaran Pelbagai.

³ Elaun kereta sebagai ganti peruntukan kereta syarikat.

⁴ Maklumat mengenai keahlian Puan Eshah sebagai Lembaga Pengarah adalah seperti berikut:-

- Pengarah Ganti kepada Datuk Zalekha Hassan, meletak jawatan pada 1 Jun 2011
- Pengarah Ganti kepada Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff, dilantik pada 20 Jun 2011 dan meletak jawatan pada 18 November 2011
- Pengarah Ganti kepada Dato' Mat Noor Nawi, dilantik pada 1 Disember 2011

⁵ Dibayar kepada Khazanah Nasional Berhad.

⁶ Status Datuk Zalekha sebagai Pengarah Bukan Bebas ditukar kepada Pengarah Bebas pada 1 Jun 2011.

JAWATANKUASA-JAWATANKUASA LEMBAGA

Bagi membantu Lembaga menjalankan tanggungjawabnya dengan berkesan, beberapa Jawatankuasa Lembaga telah ditubuhkan dan diberi kuasa yang bersesuaian selaras dengan Artikel 118 Tataurus Syarikat. Jawatankuasa-jawatankuasa ini mempunyai tugas yang penting berikutan suasana perniagaan yang semakin mencabar dan rumit.

Kesemua jawatankuasa tersebut mempunyai terma rujukan, prosedur operasi bertulis serta had kuasa yang diluluskan Lembaga, yang dikaji semula dari masa ke semasa bagi memastikan ianya sentiasa bersesuaian dan dikemaskini.

Lembaga menerima kesemua laporan-laporan mesyuarat serta keputusan jawatankuasa-jawatankuasa tersebut. Sekiranya jawatankuasa-jawatankuasa tidak mempunyai kuasa untuk membuat keputusan ke atas perkara-perkara yang dikhaskan bagi Lembaga, perakuan-perakuan berkenaan akan dimaklumkan untuk perbincangan dan kelulusan Lembaga Pengarah. Pengerusi kesemua jawatankuasa tersebut akan melaporkan keputusan serta cadangan jawatankuasa tersebut kepada Lembaga dan keputusan yang berkaitan akan direkodkan di dalam minit mesyuarat Lembaga Pengarah.

Jawatankuasa-jawatankuasa Lembaga adalah seperti berikut:

- Jawatankuasa Audit
- Jawatankuasa Pencalonan dan Ganjaran
- Jawatankuasa Tender
- Jawatankuasa Risiko
- Jawatankuasa Pelaburan
- Jawatankuasa Resolusi Pertikaian

Butiran serta kegiatan-kegiatan yang dijalankan oleh Jawatankuasa-jawatankuasa Lembaga berkenaan sepanjang 2011 adalah seperti dinyatakan di bawah.

JAWATANKUASA AUDIT LEMBAGA (JAL)

Di samping tugas dan tanggungjawab yang dinyatakan di bawah terma rujukannya, JAL membantu Lembaga dengan memberikan laporan dan pandangan yang bebas dan objektif mengenai keberkesanan dan kecekapan kawalan dalaman, pengurusan risiko dan proses tadbir urus Kumpulan TM.

Jawatankuasa ini juga mengkaji semula fungsi audit dalaman mengenai bidang kuasa, kecekapan dan skop sepertimana yang dinyatakan dalam Piagam Audit Dalaman. JAL juga memastikan juruaudit dalaman adalah bebas, mempunyai kuasa secukupnya dan tanpa had untuk mendapatkan maklumat dan rekod-rekod mengenai anggota dan harta-harta Kumpulan.

Laporan lengkap berkenaan keahlian, terma rujukan, jumlah, kehadiran ahli di mesyuarat-mesyuarat JAL serta kegiatan dan aktiviti latihan sepanjang tahun 2011 dinyatakan di dalam muka surat 110 hingga 115 laporan tahunan ini. Selain itu, Penyata Audit Dalaman juga dinyatakan di muka surat 116 hingga 119 laporan tahunan ini.

JAWATANKUASA PENCALONAN DAN GANJARAN LEMBAGA (JPG)

Keahlian

- Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin – *Pengerusi (Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)*
- Dato' Danapalan T.P Vinggrasalam (*Ahli/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif Kanan*)
- Dato' Ir Abdul Rahim Abu Bakar (*Ahli/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif*)
- Ibrahim Marsidi (*Ahli/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif*)

TM mempunyai JPG yang digabungkan bertujuan mempercepatkan proses membuat keputusan, memandangkan ahli-ahli yang sama dipertanggungjawabkan dengan tugas-tugas kedua-dua jawatankuasa tersebut. Ahli-ahli JPG mengambil maklum tugas-tugas tersebut yang diperuntukkan dengan jelas dan berasingan di dalam agenda setiap mesyuarat.

Tugas-tugas dan Tanggungjawab-tanggungjawab

Fungsi, tugas dan tanggungjawab utama JPG adalah seperti berikut:-

FungsiPencalonan

- Memastikan para Pengarah mempunyai ciri-ciri tertentu bagi memenuhi kepelbagaian tanggungjawab, kemahiran dan pengalaman yang diperlukan.
- Membantu Lembaga mengkaji semula keseimbangan dan saiz penyertaan Pengarah Bukan Eksekutif dan mewujudkan prosedur ke arah keberkesanan Lembaga secara menyeluruh dan sumbangan setiap Pengarah dan Jawatankuasa Lembaga.
- Memilih calon yang berpengalaman dan berkemahiran yang bersesuaian sebagai Pengarah Eksekutif atau Bukan Eksekutif yang baru. JPG boleh mendapat khidmat firma pencarian pekerja profesional dan seterusnya mengesyorkan calon-calon yang sesuai untuk kelulusan Lembaga.
- Prosedur yang sama digunakan bagi calon-calon yang dikenalpasti oleh Pemegang Saham Istimewa, MKD.

- Memastikan keterbukaan dan ketelusan dalam proses pelantikan Pengarah dan cadangan yang dikemukakan kepada Lembaga.

Ganjaran

- Menetapkan rangka kerja dan mencadangkan kepada Lembaga berkenaan semua perkara berkaitan ganjaran, syarat-syarat perkhidmatan, struktur ganjaran dan manfaat sampingan Pengarah-pengarah Eksekutif dan ahli-ahli Pengurusan Kanan tertentu (dikenali sebagai Jawatan-jawatan Utama) dengan matlamat untuk menarik minat, mengekal dan mendorong individu yang berkualiti dan berkeupayaan tinggi.
- Mengesyorkan kepada Lembaga berkenaan ganjaran dan imbuhan Pengarah-pengarah Bukan Eksekutif termasuk Pengerusi Bukan Eksekutif untuk kelulusan Lembaga secara keseluruhan.

Tugas-tugas dan Tanggungjawab-tanggungjawab UtamaPencalonan

- Menilai saiz Lembaga untuk menentu dan mengesyorkan bilangan Pengarah yang bersesuaian bagi menentukan keberkesananannya, serta memastikan kesemua Pengarah, termasuk Pengarah-pengarah Eksekutif, bersara sekurang-kurangnya sekali setiap tiga tahun di Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat. Pengarah yang bersara layak untuk pelantikan semula.
- Menilai dan mengesyorkan secara tahunan gabungan kemahiran dan pengalaman yang diperlukan serta kualiti yang bersesuaian, termasuk teras-teras kecekapan yang diperlukan oleh Pengarah Bukan Eksekutif untuk dilaporkan di dalam laporan tahunan.
- Mengesyorkan program suaikenal, pendidikan dan latihan yang bersesuaian untuk terus melatih dan melengkapkan kemahiran para Pengarah baru dan sedia ada. Maklumat mengenai jenis latihan yang dihadiri Lembaga Pengarah sepanjang tahun kewangan mestilah dinyatakan dalam laporan tahunan.
- Menilai semula dan mengesyorkan pelantikan dan kenaikan pangkat Pengarah Eksekutif atau Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan.
- Memastikan pelantikan Pengarah Eksekutif atau Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan adalah untuk suatu tempoh yang ditetapkan yang tidak melebihi tiga tahun, dengan kuasa untuk mengesyorkan pelantikan semula, pemecatan atau penyingkiran mereka.
- Mengesyorkan kepada Lembaga Pengarah calon-calon yang bersesuaian sebagai ahli Lembaga Syarikat dan Kumpulan.
- Menilai struktur Lembaga dan memastikan keseimbangan di antara Pengarah Eksekutif dan Bukan Eksekutif.

- Menilai kesesuaian struktur, saiz dan keahlian kesemua Jawatankuasa dan memastikan penilaian semula terma-terma rujukan semua Jawatankuasa tersebut dari masa ke semasa.
- Menilai dan menimbang cadangan Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan berkenaan pelantikan dan kenaikan pangkat Pengurusan Kanan Utama, termasuk jawatan Setiausaha Syarikat.

Ganjaran

- Menetapkan, mengkaji, mencadang dan menyarankan polisi rangka kerja bagi semua unsur ganjaran seperti struktur imbuhan, manfaat sampingan dan syarat-syarat perkhidmatan lain bagi Pengarah-Pengarah Eksekutif, selaras dengan garis panduan dan keseluruhan polisi rangka kerja Kumpulan.
- Memaklumkan kepada Lembaga mengenai prestasi Pengarah-pengarah Eksekutif dan menilai kelayakan imbuhan mereka berdasarkan prestasi dan menyarankan kepada Pengarah-pengarah Eksekutif berkenaan ganjaran dan terma-terma dan syarat-syarat perkhidmatan pihak Pengurusan Kanan yang dikenalpasti sebagai Jawatan-jawatan Utama.
- Menjaga kepentingan awam dan memastikan tiada penyalahgunaan dana awam dalam menimbangkan pembayaran pampasan pemberhentian ahli-ahli Pengurusan Kanan. Sebarang pakej pampasan hendaklah dibuat dalam jumlah yang dianggap wajar.
- Menilai, menyemak dan mengkaji semula cadangan pakej ganjaran setiap Jawatankuasa-Jawatankuasa Lembaga.





Bidang Kuasa

- Dalam menjalankan tanggungjawabnya, JPG mempunyai kuasa sepenuhnya, bebas dan tanpa had untuk mendapatkan maklumat dan rekod-rekod mengenai anggota dan harta-harta TM. JPG akan mengesyorkan cadangan mereka kepada Lembaga untuk pertimbangan dan kelulusan.
- JPG dibenar menggunakan khidmat firma pencarian pekerja profesional atau mendapatkan nasihat profesional bebas dan melantik perunding luar untuk menilai kesesuaian pakej ganjaran dan terma-terma pekerjaan lain, sekiranya perlu.

Kegiatan-kegiatan utama sepanjang tahun 2011

Aktiviti-aktiviti utama JPG sepanjang tahun 2011, adalah seperti berikut:

Pencalonan

- Menimbang dan mengesyorkan kepada Lembaga cadangan penyambungan kontrak perkhidmatan Pengerusi untuk dimajukan kepada MKD.
- Menimbang dan mengesyorkan kepada Lembaga penukaran status bekas Pengarah yang dicalonkan oleh MKD kepada Pengarah Bebas.
- Menimbang dan mengesyorkan penukaran Pengarah yang dicalonkan oleh MKD kepada Lembaga.
- Menimbang dan mengesyorkan kepada Lembaga proses pemilihan dan pelantikan Pengarah asing.
- Menimbang dan mengesyorkan kepada Lembaga pemilihan dan pelantikan semula Pengarah-pengarah sedia ada di mesyuarat agung tahunan.
- Menimbang dan mengesyorkan kepada Lembaga pelantikan Setiausaha Syarikat Bersama.
- Menimbang dan mengesyorkan pembaharuan kontrak Pengurusan Kanan yang dikenalpasti sebagai Jawatan-jawatan Utama.

Ganjaran

- Menimbang dan mengesyorkan kepada Lembaga cadangan kajian semula ganjaran dan manfaat bagi ahli Lembaga Pengarah dan Pengarah-pengarah Ganti mereka.
- Menimbang dan mengesyorkan kepada Lembaga cadangan struktur ganjaran bagi Pengerusi Jawatankuasa Kecil kepada Jawatankuasa Audit Lembaga, yang dibentuk untuk menjalankan penyiasatan dalaman mengenai tuduhan bayaran tidak wajar yang diberi oleh Alcatel Lucent S.A kepada kakitangan TM.

- Menimbang dan mengesyorkan kepada Lembaga penilaian prestasi Pengarah-pengarah Eksekutif dan ahli-ahli Pengurusan berjawatan utama, serta Setiausaha Syarikat berdasarkan KPI yang telah ditetapkan.
- Menimbang dan mengesyorkan kepada Lembaga Pengarah, Anugerah Merit Lembaga 2010 untuk Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan.
- Menimbang dan mengesyorkan kepada Lembaga pengiraan semula berkenaan Pelan Insentif bagi Pengurusan Kanan yang dikenalpasti sebagai Jawatan-jawatan Utama.

Hal-hal Berkaitan Lembaga

- Menimbang dan mengesyorkan kepada Lembaga pelaksanaan dan skop Penilaian Keberkesanan Lembaga bagi tahun 2011.
- Memantau status latihan Pengarah-pengarah secara terperinci pada setiap mesyuarat JPG.
- Mengkaji semula program Peningkatan dan Produktiviti Kakitangan dan mengambil maklum perkembangannya di setiap mesyuarat yang diadakan sepanjang tahun 2011.

Kehadiran Mesyuarat JPG

Maklumat kehadiran setiap ahli JPG di mesyuarat-mesyuarat yang diadakan sepanjang 2011 adalah seperti berikut:

Ahli JPG	Jumlah Mesyuarat JPG	
	Kehadiran/ Mesyuarat	%
Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin	5/5	100.0
Dato' Danapalan T.P Vinggrasalam	4/5	80.0
Dato' Ir Abdul Rahim Abu Bakar	5/5	100.0
Ibrahim Marsidi	5/5	100.0

JAWATANKUASA TENDER LEMBAGA (JTL)*Keahlian*

- Datuk Zalekha Hassan – Pengerusi
(*Bertukar status sebagai Pengarah Bebas Bukan Eksekutif pada 1 Jun 2011*)
- Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa
(*Ahli/Pengarah Eksekutif Bukan Bebas*)
- Dato' Mat Noor Nawawi
(*Ahli/Pengarah Bukan Bebas Bukan Eksekutif, dilantik pada 1 Disember 2011*)
- YB Datuk Nur Jazlan Tan Sri Mohamed
(*Ahli/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif*)
- Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin
(*Ahli/Pengarah Bukan Bebas Bukan Eksekutif, dilantik pada 15 Disember 2011*)
- Eshah Meor Suleiman
(*Ahli Ganti/Pengarah Ganti Bukan Bebas Bukan Eksekutif*)
 - berhenti sebagai Ahli Ganti kepada Datuk Zalekha Hassan pada 1 Jun 2011.
 - Dilantik sebagai Ahli Ganti kepada Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff pada 20 Jun 2011 dan berhenti pada 1 Disember 2011.
 - Dilantik sebagai Ahli Ganti kepada Dato' Mat Noor Nawawi pada 1 Disember 2011.
- Datuk Bazlan Osman
(*Ahli Ganti kepada Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa/ Pengarah Eksekutif Bukan Bebas*)
- Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff
(*Ahli/Pengarah Bukan Bebas Bukan Eksekutif, dilantik pada 2 Jun 2011 dan meletak jawatan pada 18 November 2011*)
- Dr Farid Mohamed Sani
(*Ahli/Pengarah Ganti Bukan Bebas Bukan Eksekutif, meletak jawatan pada 15 Disember 2011*)

Tugas-tugas dan Tanggungjawab-tanggungjawab Utama

- Menyediakan landasan yang sesuai bagi Lembaga Pengarah untuk berinteraksi dan berbincang dengan lebih mendalam dengan pihak Pengurusan sebelum meluluskan cadangan perolehan.
- Memastikan proses perolehan dibuat berdasarkan etika perolehan, polisi sedia ada serta keperluan yang berkaitan.
- Menimbang dan melulus atau mengesyorkan perolehan yang bermanfaat kepada Kumpulan Syarikat dengan mengambil kira faktor-faktor harga, penggunaan produk/ barangan dan/atau perkhidmatan, kuantiti serta tempoh perkhidmatan.

Kehadiran Mesyuarat JTL

Maklumat kehadiran setiap ahli JTL di mesyuarat-mesyuarat yang diadakan sepanjang 2011 adalah seperti berikut:

Ahli JTL	Jumlah Mesyuarat JTL	
	Kehadiran/ Mesyuarat	%
Datuk Zalekha Hassan	11/11	100.0
Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa	11/11	100.0
YB Datuk Nur Jazlan Tan Sri Mohamed	11/11	100.0
Dato' Mat Noor Nawawi	1/1 ¹	100.0
Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin (<i>Dilantik pada 15 Disember 2011</i>)	0/0 ²	N/A
Dr Farid Mohamed Sani (<i>Meletak jawatan pada 15 Disember 2011</i>)	11/11	100.0
Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff (<i>Dilantik pada 2 Jun 2011 dan meletak jawatan pada 18 November 2011</i>)	5/5 ³	100.0

Nota:

- ¹ Hanya satu mesyuarat JTL diadakan sejak pelantikan beliau sebagai ahli tambahan pada 1 Disember 2011, yang mana ianya telah dihadiri oleh Puan Eshah bagi pihak beliau.
- ² Tiada mesyuarat JTL diadakan selepas pelantikan beliau sebagai ahli tambahan pada 15 Disember 2011.
- ³ Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff menghadiri tiga daripada lima mesyuarat semasa keahlian beliau dalam JTL. Manakala, Pengarah Ganti beliau Puan Eshah menghadiri dua mesyuarat semasa ketiadaan beliau.

Ketua Pegawai Perolehan Kumpulan dan Ketua Pegawai Teknologi dan Inovasi menghadiri kesemua mesyuarat tersebut atas jemputan, manakala ahli-ahli Jawatankuasa Penilaian Pengurusan dijemput untuk memberi keterangan mengenai isu-isu tertentu, jika perlu.

Minit-minit mesyuarat-mesyuarat JTL diedarkan kepada semua ahli, manakala perkara penting berkaitan perolehan yang memerlukan kelulusan Lembaga dibentangkan di mesyuarat Lembaga Pengarah untuk kelulusan.

Kegiatan-kegiatan Utama sepanjang 2011

Sepanjang tahun 2011, JTL membincangkan antara lain, ringkasan status perolehan, rancangan pemerolehan dan status kemajuan serta cadangan-cadangan perolehan selaras dengan had kuasa JTL dan Lembaga Pengarah.





JAWATANKUASA RISIKO LEMBAGA (JRL)

JRL telah ditubuhkan untuk membantu penambahbaikan pengurusan dan pengawalan risiko Kumpulan serta amalan tadbir urus yang berkaitan. Penubuhan jawatankuasa ini telah memastikan pendekatan yang lebih bersepadu dan mantap untuk menguruskan pelbagai risiko perniagaan yang Kumpulan TM hadapi.

Laporan terperinci berkenaan keahlian, terma rujukan, jumlah, kehadiran ahli di mesyuarat-mesyuarat JRL sepanjang tahun 2011 dan Laporan Pengurusan Risiko dinyatakan di dalam muka surat 120 hingga 124 laporan tahunan ini.

JAWATANKUASA PELABURAN LEMBAGA (JPL)

Jawatankuasa ini telah ditubuhkan untuk membantu Pengurusan menganalisa dan menilai cadangan-cadangan pelaburan dan/atau pelupusan pelaburan dan mengemukakan syor berkaitan kepada Lembaga.

Keahlian

- Dato' Ir Abdul Rahim Abu Bakar – Pengerusi
(Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)
- Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin
(Ahli/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)
- Dato' Mat Noor Nawī
(Ahli/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif, dilantik pada 1 Disember 2011)
- Quah Poh Keat
(Ahli/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)
- Datuk Bazlan Osman
(Ahli/Pengarah Eksekutif Bukan Bebas)
- Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff
(Ahli/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif, dilantik pada 30 Jun 2011 dan meletak jawatan pada 18 November 2011)

Tugas-tugas dan Tanggungjawab-tanggungjawab Utama

- Memberi panduan dan saranan kepada Pengurusan mengenai cadangan-cadangan berkaitan pelaburan, perolehan dan/atau pelupusan pelaburan.
- Memastikan cadangan berkaitan pelaburan mematuhi polisi dan garis panduan pelaburan yang diluluskan Kumpulan TM.

Kegiatan-kegiatan Utama sepanjang 2011

Sepanjang tahun 2011, JPL telah membincangkan beberapa cadangan strategik sejajar dengan perkembangan pasaran dan halatujui strategi TM.

Kehadiran Mesyuarat JPL

JPL telah mengadakan enam mesyuarat sepanjang tahun 2011, manakala dua Resolusi Pekeliling JPL diluluskan berkaitan isu-isu penting yang perlu kelulusan segera. Maklumat kehadiran setiap ahli JPL di mesyuarat-mesyuarat yang diadakan pada tahun 2011 adalah seperti berikut:

Ahli JPL	Jumlah Mesyuarat JPL	
	Kehadiran/Mesyuarat	%
Dato' Ir Abdul Rahim Abu Bakar	6/6	100.0
Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin	5/6	83.0
Dato' Mat Noor Nawī	0/0 ¹	0.0
Quah Poh Keat	4/6	67.0
Datuk Bazlan Osman	6/6	100.0
Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff (Dilantik pada 2 Jun 2011 dan meletak jawatan pada 18 November 2011)	2/2	100.0

Nota:

- ¹ Dato' Mat Noor Nawī telah dilantik sebagai ahli tambahan JPL berkuatkuasa pada 1 Disember 2011. Tiada mesyuarat diadakan selepas pelantikan beliau.

JAWATANKUASA RESOLUSI PERTIKAIAN LEMBAGA (JRPL)

Keahlian

- Datuk Dr Halim Shafie – Pengerusi
(Pengarah Bebas Bukan Eksekutif)
- Datuk Bazlan Osman
(Ahli/Pengarah Eksekutif Bukan Bebas)
- Dato' Danapalan T.P Vinggrasalam
(Ahli/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif Kanan)
- Datuk Azzat Kamaluddin
(Jemputan Tetap)
- Idrus Ismail
(Ahli Ex-Officio)

Tugas dan Tanggungjawab Utama

Membincang dan membuat cadangan mengenai kes-kes litigasi utama dan penting kepada Lembaga TM.

Kehadiran Mesyuarat JRPL

Mesyuarat JRPL diadakan apabila perlu atau jika terdapat sebarang perkembangan material kes-kes litigasi utama. Tiada mesyuarat JRPL diadakan pada tahun 2011.

**JAWATANKUASA-JAWATANKUASA
PENGURUSAN**

Lembaga telah menubuhkan dua jawatankuasa pengurusan utama, iaitu Jawatankuasa Pengurusan dan Barisan Kepimpinan Kumpulan, dipengerusikan oleh Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan bagi memantau operasi Syarikat dan Kumpulan.

JAWATANKUASA PENGURUSAN

Terma-terma rujukan utama Jawatankuasa Pengurusan adalah seperti berikut:

- Merangka strategi-strategi dan polisi-polisi Kumpulan.
- Menilai, menyemak dan memberi panduan mengenai polisi-polisi berkaitan, termasuk dan tidak terhad kepada pelaburan, pelupusan pelaburan, pengurusan awam perniagaan, kawal selia dan kewangan.
- Meluluskan polisi untuk Syarikat dan anak-anak syarikat bagi memastikan konsep "Pemikiran Satu Syarikat" dalam perniagaan.
- Mencadangkan hala tuju strategik dan rangka kerja polisi berkenaan isu-isu sumber manusia Kumpulan TM kepada Lembaga.
- Menilai dan meluluskan rangka kerja polisi rancangan penggantian kakitangan dan pengurusan bakat.
- Membincang, menyemak dan mencadangkan perubahan dan pindaan ganjaran pampasan Kumpulan TM termasuk bonus, kenaikan gaji, polisi/rangka pengurusan prestasi dan skim-skim pemisahan sukarela.
- Mencadangkan pelaksanaan strategi perniagaan utama dan pelan tindakan bagi Kumpulan.
- Menyedia dan memperakukan Rancangan Perniagaan Kumpulan TM kepada Lembaga.
- Membincangkan perkara-perkara penting yang diminta oleh jawatankuasa-jawatankuasa Lembaga untuk semakan dan perakuan.

BARISAN KEPIMPINAN KUMPULAN

Terma-terma rujukan utama Barisan Kepimpinan Kumpulan adalah seperti berikut:

- Menyemak prestasi perniagaan bulanan keseluruhan Kumpulan TM.
- Membincang dan menimbang laporan-laporan penambahbaikan prestasi perniagaan Kumpulan TM dan Bahagian Perniagaan Syarikat.
- Membincang dan menyemak isu-isu operasi utama seperti khidmat pelanggan, hasil, kos dan modal serta modal insan Kumpulan TM.

**JAWATANKUASA-JAWATANKUASA
KECIL PENGURUSAN**

Selain dua jawatankuasa pengurusan tersebut, jawatankuasa-jawatankuasa berikut telah dibentuk yang melapor terus kepada Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan, Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan atau ahli-ahli Pengurusan Kanan yang berkaitan:

- Jawatankuasa Pengurusan Tender
- Jawatankuasa Pemandu Sumber Perusahaan
- Jawatankuasa Teknologi
- Jawatankuasa Audit dan Jaminan Perniagaan
- Jawatankuasa Kewangan
- Jawatankuasa Produk
- Jawatankuasa Pemandu Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB)

**PROGRAM PENINGKATAN PRESTASI
LEMBAGA (PPPL)**

PPPL telah diguna pakai sejak tahun 2006 bertujuan mempertingkatkan fungsi dan struktur Lembaga serta menyusun atur keutamaan Lembaga sejajar dengan mandat Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan. Pelbagai inisiatif diperkenalkan bagi mempertingkatkan keberkesanan Lembaga. Pencapaian PPPL akan dipantau dan dilaporkan kepada Lembaga secara tahunan.

**LATIHAN LEMBAGA DAN PEROLEHAN
PENGETAHUAN**

Kesemua Pengarah telah berjaya menjalani Program Pentauliahan Mandatori (MAP) yang ditetapkan oleh Bursa Securities, kecuali Pengarah yang baru dilantik yang mana mereka perlu menjalani MAP selewat-lewatnya pada bulan April 2012. Ahli-ahli Lembaga Pengarah perlu melengkapkan MAP dalam tempoh empat bulan selepas pelantikan mereka. Dua ahli Lembaga yang baru dilantik telah diberi taklimat pengenalan mengenai profil korporat dan aktiviti Kumpulan di samping sasaran perniagaan dan prestasi Kumpulan.

Walaupun Nota Amalan No. 15 mengenai Program Pendidikan Berterusan (CEP) telah dimansuhkan oleh Bursa Securities, Lembaga Pengarah terus menilai dan mengenal pasti keperluan latihan para Pengarah secara berterusan melalui Program Latihan Lembaga bagi membantu mereka menjalankan tanggungjawab sebagai Pengarah dengan berkesan.

PROGRAM LATIHAN LEMBAGA (PLL)

Lembaga Pengarah telah menerima pakai Garis Panduan PLL sejak 1 Januari 2005, bagi menentukan keperluan latihan para Pengarah, selepas pemansuhan keperluan CEP oleh Bursa Securities. Ini adalah selaras dengan cadangan yang dinyatakan dalam Rangka Tindakan 2011 berkenaan dengan latihan Pengarah secara berterusan.

Dalam tahun 2011, para Pengarah telah menghadiri pelbagai seminar dan konvensyen antarabangsa untuk mengikuti perkembangan ekonomi, pematuhan dan teknologi terkini yang berkaitan dengan perniagaan Kumpulan. Selaras dengan Garis Panduan PLL yang mengambil kira penyampaian ceramah oleh Pengarah di mana-mana persidangan sebagai sebahagian dari peruntukan waktu latihan mereka, para Pengarah juga telah menyertai konvensyen di dalam dan luar negara sebagai penceramah mengenai perkara-perkara yang berkaitan dengan tugas-tugas mereka. Manakala, ceramah yang disampaikan oleh penceramah jemputan di Mesyuarat Lembaga Pengarah juga dikira sebagai sebahagian daripada waktu latihan Pengarah. Berdasarkan rekod PLL bagi tahun 2011, kesemua Pengarah telah melengkapkan tempoh latihan minimum 36 jam yang ditetapkan.



Setiasusaha Syarikat diberi tanggungjawab untuk menyelaras dan menguruskan keperluan program latihan dalaman dan luaran bagi Lembaga Pengarah dan menyimpan rekod lengkap mengenai kehadiran mereka di program-program latihan berkenaan.

Persidangan, seminar dan program-program latihan yang dihadiri Lembaga Pengarah sepanjang tahun 2011 antara lain adalah berkaitan perkara-perkara berikut:

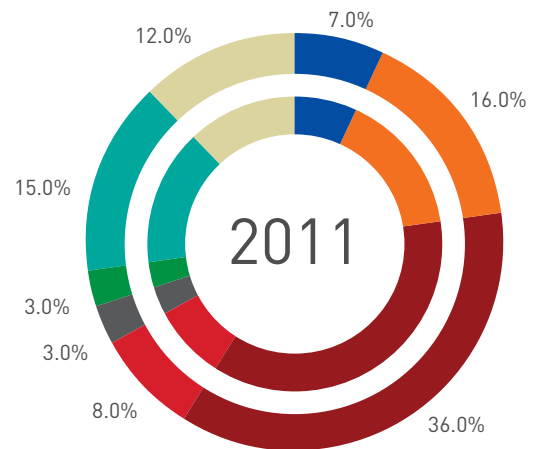
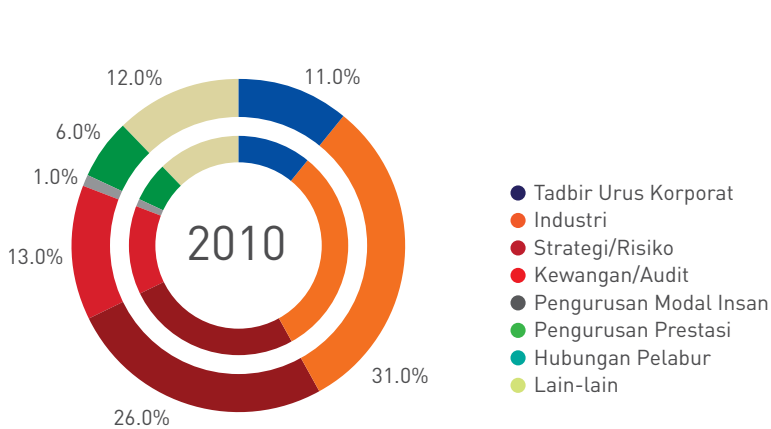
Tadbir Urus	• Persidangan Tanggungjawab Pengarah dan Tadbir Urus 2011 • Seminar Rangka Tindakan Tadbir Urus Korporat dan Perkembangan Terbaru Kawal Selia 2011 • Seminar Setengah Tahun Rangkaian Tadbir Urus Antarabangsa : Tadbir Urus Korporat di Asia-Langkah-langkah Ke Hadapan • Tadbir Urus Korporat : Lembaga Pengarah Yang Menyeluruh • Forum Kepimpinan Boston Consulting Group • Siri Tadbir Urus Untuk Pengarah – Tanggungjawab Lembaga Pengarah untuk Membudayakan Tadbir Urus Korporat – Isu-isu Terpilih Berkenaan Tadbir Urus dan Cara Memupuk Budaya Korporat dan Prestasi Lembaga Pengarah • Forum Pengarah-pengarah Spencer Stuart 2011
Strategi/ Risiko	• Forum Nilai Perhubungan Pelanggan : Faham, Beri Dan Pupuknya • Strategi Perniagaan CDMA • Bengkel HOT "Just Do It [Meet & Greet]" • Persidangan Ketua Pegawai Eksekutif Global Forbes • Seminar Perjanjian Perdagangan Bebas Pemerolehan Kumpulan • Persidangan Kehebatan Iskandar Malaysia • Persidangan Pengarah Korporat 2011: Kebangkitan Semula Korporat Malaysia
Industri	• Forum "Megatrends" Khazanah 2011 • Telekom Sedunia ITU 2011 (Ulangtahun ke-40) • CommunicAsia 2011
Pengurusan Prestasi	• Pelaburan Malaysia 2011 • Forum Antarabangsa Deutsche Bank
Hubungan Pelabur	• <i>CLSA Non-Deal Roadshow</i> • <i>CIMB Non-Deal Roadshow</i> • Hari Korporat ASEAN Nomura • Sesi Tengahari Pengurus-pengurus Dana Domestik
Pengurusan Modal Insan	• Forum Kepimpinan Eksekutif Cranfield – Pembikinan Kepimpinan Global • Program Pemilihan FIDE: Program Jawatankuasa Pencalonan dan Ganjaran
Kewangan/Audit	• Seminar Cukai Bajet 2012 • Persidangan Percukaian KPMG 2011 • Program Teknikal FIDE: Kewangan Korporat untuk Pengarah-pengarah • Seminar Bajet Berdasarkan Hasil (OBB) • Penilaian 10 Tahun Pelan Induk Kewangan • Forum Perhubungan PwC

Berikutan pemantauan PLL yang berterusan oleh JPG dan berdasarkan keputusan Penilaian Keberkesanan Lembaga 2010, struktur latihan para pengarah bagi tahun 2011 telah diselaraskan menurut keperluan mereka dengan memberi tumpuan kepada latihan dalam bidang Industri, Strategi/Risiko, Tadbir Urus Korporat dan Hubungan Pelabur. Struktur latihan para Pengarah sentiasa dinilai semula sesuai dengan perubahan dan keperluan perniagaan.

Perbandingan struktur latihan pengarah pada 2011 dan 2010 adalah seperti carta-carta yang dinyatakan di bawah.

Carta 1: Jumlah Masa Latihan Pengarah dari Januari – Disember 2010

Carta 2: Jumlah Masa Latihan Pengarah dari Januari – Disember 2011



PEK MAKLUMAT INDUSTRI SUKU TAHUNAN

Maklumat industri suku tahunan mengenai perkara-perkara berikut dibuka dan diedarkan kepada ahli-ahli Lembaga dan Pengurusan Kanan Syarikat pada setiap suku tahun, bagi menambah pengetahuan mengenai perkembangan industri:

- Laporan pasaran telekomunikasi
- Laporan persaingan
- Laporan kawal selia
- Analisa industri berkaitan oleh penganalisa, termasuk maklumat suku tahunan industri telekomunikasi
- Laporan global dan domestik industri jalur lebar

Sehingga Disember 2011, sejumlah 23 Pek Maklumat Lembaga telah dikeluarkan.

MEMASTIKAN PELAKSANAAN OPERASI DAN INTERAKSI LEMBAGA YANG BERKESAN

Keberkesanan Lembaga diukur melalui kualiti prosedur, proses dan operasinya. Proses Lembaga terus diperkukuh dan dipertingkatkan sepanjang tahun 2011 seperti yang dinyatakan di bawah.

JADUAL MESYUARAT LEMBAGA DAN AGENDA YANG DITENTUKAN

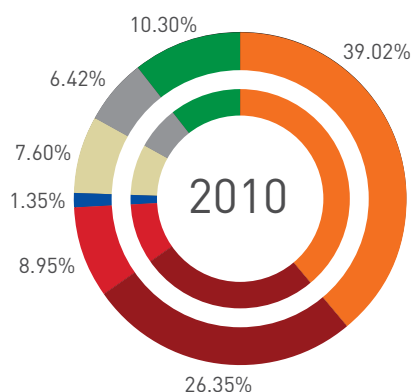
Telah menjadi amalan Syarikat, jadual Mesyuarat Lembaga serta Jawatankuasa Lembaga dan deraf agenda disediakan 12 bulan lebih awal selaras dengan kitaran rancangan pengurusan dan keputusan kewangan suku tahunan. Ini membolehkan Pengarah-pengarah merancang dan memperuntukkan masa dan jadual Mesyuarat Lembaga untuk tahun akan datang.

Agenda mesyuarat yang diluluskan akan dimaklumkan kepada pihak pengurusan dan Bahagian Strategi Kumpulan akan memastikan kertas kerja mesyuarat serta pembentangannya sejajar dengan apa yang diharapkan oleh Lembaga.

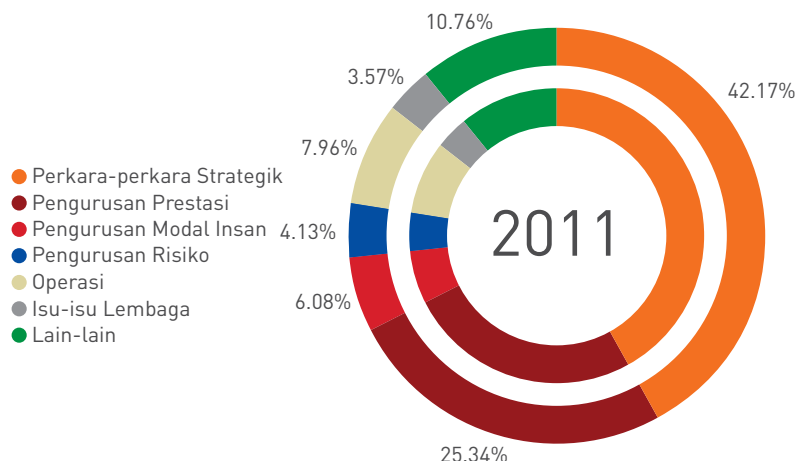
Struktur Agenda mesyuarat disediakan untuk memberi tumpuan terhadap isu-isu strategik dan utama yang perlu ditangani sejajar dengan visi dan misi Syarikat. Ianya juga selaras dengan tanggungjawab utama Lembaga serta mandat yang diberi oleh Lembaga kepada Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan. Mandat tersebut menggariskan perkara-perkara yang perlu dilaksanakan oleh Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan mengikut had yang ditentukan. Agenda yang teratur akan membantu pengendalian mesyuarat yang lebih lancar dan membolehkan perbincangan dibuat dengan lebih berkesan. Analisa masa yang diambil oleh Lembaga untuk setiap agenda mesyuarat pada tahun 2011 berbanding 2010 adalah seperti carta-carta yang dinyatakan di sebelah.



Carta 3: Pembahagian Masa Bagi Agenda Mesyuarat Pada Tahun 2010



Carta 4: Pembahagian Masa Bagi Agenda Mesyuarat Pada Tahun 2011



MAKLUMAT KEPADA LEMBAGA

Petunjuk bagi Tadbir Urus Korporat yang berkesan adalah para Pengarah yang membuat keputusan yang tepat dan bebas. Oleh itu, maklumat yang diperlukan oleh Lembaga hendaklah dibekalkan dalam jangkamasa yang wajar bagi membantu Lembaga membuat keputusan yang tepat. Secara purata, Lembaga serta Jawatankuasa-jawatankuasanya dibekalkan dengan agenda yang akan dibincangkan serta maklumat terkini yang lengkap lima hari sebelum setiap mesyuarat diadakan bagi membolehkan Pengarah-pengarah mengkaji semula dan meminta penjelasan atau maklumat lanjut dari Pengurusan atau Setiausaha Syarikat bagi membantu mereka membuat keputusan yang tepat. Dalam melaksanakan tanggungjawab mereka, prosedur-prosedur yang lengkap disediakan bagi membolehkan para Pengarah dan Jawatankuasa-jawatankuasa Lembaga mendapatkan khidmat nasihat profesional bebas atas tanggungan Syarikat.

Maklumat yang biasanya dibekalkan kepada Lembaga, antara lain termasuk:

- Belanjawan dan rancangan perniagaan tahunan
- Laporan bulanan prestasi kewangan dan operasi
- Keputusan kewangan suku tahun
- Laporan mesyuarat-mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan

- Laporan mesyuarat-mesyuarat Jawatankuasa-jawatankuasa Lembaga
- Perkara-perkara berkanun dan kawal selia yang memberi kesan besar kepada perniagaan
- Cadangan usul korporat, pengambilalihan, pelupusan perniagaan atau strategi kewangan
- Urus niaga penting atau strategik
- Isu-isu penting berkaitan polisi sumber manusia
- Perkara-perkara penting yang berkaitan

Namun demikian, sekiranya terdapat perkara-perkara penting atau usul korporat yang dianggap sulit dan sensitif, kertas kerja Lembaga akan diedarkan semasa Mesyuarat Lembaga untuk memastikan ianya kekal sulit untuk perbincangan Lembaga.

Sistem Pengurusan Dokumen dan Mesyuarat Lembaga adalah sistem arkib yang selamat dan cekap bagi penyimpanan kertas dan minit-minit mesyuarat-mesyuarat. Ianya telah ditambah baik menggunakan teknologi web terkini untuk kegunaan mesyuarat-mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan, Lembaga Pengarah dan Jawatankuasa Lembaga.

SETIAUSAHA SYARIKAT

Lembaga boleh mendapatkan khidmat nasihat Setiausaha Syarikat secara langsung dan tidak terbatas untuk membantu melaksanakan tugas-tugas mereka dengan berkesan.

Tugas dan tanggungjawab Setiausaha Syarikat, antara lain termasuk:

- Mengemukakan kepada Lembaga analisa undang-undang dan peraturan-peraturan baru mengenai tugas dan tanggungjawab Pengarah yang dikeluarkan oleh pihak-pihak berkuasa berkaitan dan kesannya terhadap Syarikat dan Lembaga.
- Menyertai dan memastikan kesemua Mesyuarat Lembaga Pengarah berjalan dengan lancar dan teratur. Seterusnya memastikan prosiding dan resolusi mesyuarat dicatatkan dengan tepat dan direkodkan dalam buku minit mesyuarat Lembaga dan disimpan di pejabat berdaftar Syarikat.
- Menyampaikan keputusan-keputusan dan polisi-polisi yang dibuat di mesyuarat Lembaga Pengarah kepada Pengurusan untuk tindakan selanjutnya.

PENGEDARAN SEGERA KEPUTUSAN LEMBAGA

Semua keputusan yang dibuat oleh Lembaga serta justifikasi dan langkah-langkah yang perlu diambil serta pihak yang dipertanggungjawab untuk melaksanakan keputusan tersebut direkodkan dengan jelas di dalam minit mesyuarat. Keputusan Lembaga yang berkenaan akan disampaikan kepada pihak Pengurusan dalam masa satu hari bekerja selepas mesyuarat. Manakala minit mesyuarat diedarkan kepada Pengerusi dan Pengarah-pengarah Eksekutif untuk ulasan dalam masa lima hari bekerja dari tarikh mesyuarat. Cabutan minit mesyuarat berkenaan diedarkan kepada pihak Pengurusan untuk tindakan sewajarnya dalam jangka masa tiga hingga lima hari bekerja mengikut kepentingan perkara-perkara tersebut.

INTERAKSI ANTARA LEMBAGA DAN PENGURUSAN

Dalam melaksanakan tugas mereka, Lembaga mempunyai akses kepada Pengurusan Kanan dan boleh memperoleh maklumat yang lengkap dan pantas mengenai urusan dan perniagaan Kumpulan. Lembaga dan Pengurusan sedia maklum tentang pentingnya interaksi positif, dinamik dan keterbukaan dalam membina kepercayaan bagi meningkatkan prestasi dan nilai pemegang saham.

Ahli-ahli Pengurusan Kanan dijemput untuk menghadiri mesyuarat Lembaga Pengarah untuk memberi laporan dan penjelasan mengenai tugas dan tanggungjawab mereka, serta menerangkan mengenai cadangan yang dikemukakan kepada Lembaga. Maklumat tambahan atau penerangan lanjut akan diberikan secepat mungkin mengenai perkara-perkara teknikal dan rumit, jika diperlukan.

Maklumat yang diterima Lembaga membantu dalam menentukan keputusannya. Oleh itu, kertas kerja Lembaga disediakan dan dibentangkan di Mesyuarat Lembaga Pengarah dengan teliti dan menyeluruh bagi memastikan

Lembaga mempunyai maklumat yang diperlukan serta gambaran menyeluruh mengenai cadangan atau isu yang dikemukakan. Sejak beberapa tahun kebelakangan ini, kualiti kertas kerja telah meningkat dengan ketara.

Peningkatan kualiti ini dapat dicapai setelah Lembaga mengguna pakai proses penilaian kertas mesyuarat dan pembentangan oleh Pengurusan pada setiap mesyuarat, dengan memberi maklum balas yang membina berkaitan kualiti maklumat dan analisa yang diberikan. Proses ini memastikan kertas kerja yang dibentangkan oleh Pengurusan bermutu tinggi serta keputusan Lembaga yang lebih berkesan. Penilaian Lembaga ke atas kertas kerja dan pembentangan oleh Pengurusan pada tahun 2011 kekal melepasi 4.00 markah dari jumlah 5.00 markah.

Pengurusan juga diberi peluang untuk menilai Lembaga setiap tahun, dari segi sama ada keputusan yang dibuat oleh Lembaga dilakukan dengan membina, penuh sokongan, penumpuan, serta berdasarkan maklumat dan fakta-fakta yang disediakan. Pada tahun 2011, penilaian Pengurusan terhadap Lembaga kekal melepasi 4.00 markah dari jumlah 5.00 markah.

PERBINCANGAN PENGARAH-PENGARAH BEBAS

Pengarah Bebas Kanan bertanggungjawab mengadakan perbincangan secara sulit dengan Pengarah-pengarah Bebas lain yang merasakan pandangan mereka tidak diambilkira sepenuhnya oleh Lembaga Pengarah. Perbincangan ini boleh diadakan pada bila-bila masa sekiranya dirasakan perlu oleh Pengarah Bebas Kanan.

Dengan cara ini, Lembaga dapat mencapai tahap kebebasan yang lebih tinggi, dalam proses membuat keputusan yang terbaik dan Pengarah-pengarah Bebas Bukan Eksekutif boleh bertemu dan bertukar pendapat dengan aktif tanpa kehadiran pihak Pengurusan. Amalan ini memenuhi salah satu tanggungjawab utama dalam menilai hala tuju Syarikat dan prestasi

Pengurusan secara berkesan dan bebas. Amalan ini juga sejajar dengan Bab 4 Kod berkaitan hubungan antara Lembaga dan Pengurusan.

KETERTIBAN LEMBAGA

KOD ETIKA PERNIAGAAN

Kod Etika Perniagaan TM yang telah dilancarkan pada bulan Februari 2004 dan dikaji semula pada 2010, menyokong wawasan dan nilai-nilai teras Syarikat yang dirangka untuk menanam, menghayati dan mempertahankan nilai kewibawaan tanpa kompromi dalam perlakuan dan amalan Lembaga Pengarah, Pengurusan, warga kerja dan semua pihak yang berkepentingan dalam Syarikat. Pengarah-pengarah Eksekutif, ahli-ahli Pengurusan dan semua warga kerja dikehendaki membuat pengisytiharan harta dan kepentingan menurut Kod Etika Perniagaan. Pengisytiharan harta perlu dikemaskini dan diserahkan pada setiap tahun.

PAKATAN INTEGRITI

Selaras dengan peruntukan Kod Etika Perniagaan, Pakatan Integriti telah dilancarkan pada 20 Januari 2012 untuk meningkatkan tahap ketelusan antara warga kerja TM dan pembekal-pembekal untuk memastikan amalan rasuah dalam urusan perolehan dapat dikurangkan atau dihapuskan sama sekali.

Pakatan Integriti ini merangkumi beberapa perakuan yang perlu diisytiharkan oleh pihak-pihak tertentu yang terlibat dalam proses perolehan. Warga kerja TM dan pembekal-pembekal dikehendaki menandatangani Pakatan Integriti sebagai ikrar mereka untuk tidak terlibat dalam amalan rasuah dalam proses perolehan. Pakatan Integriti juga menggariskan tindakan-tindakan tegas dan langkah-langkah yang akan diambil sekiranya berlaku pelanggaran ikrar ini.

Dengan usaha ini, Lembaga berharap agar urusan perolehan TM dapat dijalankan dengan lebih telus, terbuka dan berkesan.



POLISI BERKENAAN PEMBERI MAKLUMAT

Lembaga komited untuk memastikan pelaksanaan dasar ini dengan etika yang tinggi dan tindakan perundangan saksama dalam Kumpulan TM. Salah satu inisiatif yang diambil adalah dengan mewujudkan rangka kerja yang efektif pemberian maklumat di bawah Kod Etika Perniagaan. Mekanisma ini membenarkan warga TM melaporkan perkara mengenai kelakuan yang tidak beretika dan penyelewengan dalam Kumpulan TM.

Penekanan ke atas kepentingan pemberian maklumat adalah selaras dengan perkembangan undang-undang khususnya Akta Perlindungan Pemberi Maklumat 2010 serta Akta Pasaran Modal dan Perkhidmatan 2007, Panduan Tadbir Urus dan Akta Syarikat 1965.

Berikutan dengan pengwujudan rangka kerja pemberian maklumat, mekanisma pemberian maklumat dalaman diperkenalkan untuk memaklumkan kakitangan tentang saluran yang boleh digunakan untuk melapor aktiviti perniagaan yang tidak sah, haram atau tidak beretika yang mungkin menjejaskan Syarikat. Lembaga juga telah menubuhkan jawatankuasa bebas untuk menangani dan melindungi hak pemberi maklumat melalui saluran yang selamat dan sulit.

Mana-mana warga kerja yang percaya terdapatnya penyelewengan di tempat kerja dan merasa tidak selesa untuk melaporkannya melalui saluran biasa, boleh menggunakan talian telefon, faks atau melalui laman web Etika TM, yang mana identiti pelapor akan dilindungi.

Lembaga Pengarah dan Pengurusan memberi jaminan bahawa kakitangan yang membuat laporan dengan ikhlas dan jujur akan dilindungi sebaiknya dari sebarang tindak balas, atau diganggu dengan kelakuan melampau oleh mana-mana pihak.

PERCANGGAHAN KEPENTINGAN DAN URUS NIAGA PIHAK BERKAITAN

Para Pengarah mempunyai tanggungjawab berterusan untuk

menentukan sama ada mereka berkemungkinan atau mempunyai percanggahan kepentingan dalam perkara-perkara yang dibincangkan di mesyuarat Lembaga Pengarah. Syarikat dan Kumpulan telah mewajibkan setiap Pengarah untuk membuat pengisytiharan bertulis mengenai kepentingan mereka dalam mana-mana transaksi yang dibentangkan dalam setiap mesyuarat Lembaga Pengarah Kumpulan. Para Pengarah juga dimaklumkan mengenai peranan dan tanggungjawab mereka sebagai Pengarah dari segi undang-undang dan dikehendaki untuk memaklumkan sebarang perubahan maklumat mereka dalam setiap mesyuarat Lembaga.

Pengarah-pengarah juga maklum bahawa mereka perlu mengisytiharkan kepentingan dalam sebarang urusan dengan Syarikat dan Kumpulan dan perlu berkecuali dari perbincangan dan pengundian berkaitan urusan niaga tersebut di mesyuarat Lembaga Pengarah atau mesyuarat agung yang diadakan bagi tujuan tersebut. Sekiranya kelulusan pemegang saham diperlukan untuk cadangan korporat, Pengarah yang berkepentingan hendaklah berkecuali dari mengundi resolusi tersebut dan perlu memastikan pihak-pihak yang berkaitan dengan beliau juga tidak mengundi bagi resolusi yang sama.

URUS DAGANG BERDASARKAN MAKLUMAT DALAMAN

Lembaga Pengarah dan anggota TM dilarang melakukan sebarang urusan dagang sekuriti atau urusan niaga lain berdasarkan maklumat sensitif harga atau perkara yang masih belum diketahui umum. Kod Etika Perniagaan TM telah menyatakan secara jelas mengenai kesalahan urusan dagang dalaman di bawah Akta Pasaran Modal dan Perkhidmatan 2007.

Peringatan berkenaan larangan berurusan dagang saham Syarikat dalam tempoh waktu dilarang seperti yang diperuntukkan dalam Keperluan Penyenaraian Utama, diedarkan kepada

Pengarah-pengarah dan Pengurusan Kanan setiap suku tahun. Para Pengarah juga disaran untuk tidak berurusan dagang saham Syarikat apabila maklumat yang boleh mempengaruhi harga saham Syarikat dimaklumkan kepada mereka, dalam beberapa cara termasuk melalui kertas kerja Lembaga.

PERLINDUNGAN GANTI RUGI PENGARAH-PENGARAH

TM mempunyai polisi insuran liabiliti untuk Pengarah-pengarah dan anggota Syarikat berkaitan liabiliti mereka sewaktu melaksanakan tanggungjawab masing-masing. Insuran ini walau bagaimanapun tidak melindungi mana-mana Pengarah dan ahli Pengurusan yang terbukti cuai semasa menjalankan tugas, menipu dan tidak amanah. Pengarah-pengarah menyumbang secara peribadi kepada pembayaran premium tahunan untuk polisi insuran ini.

HUBUNGAN DAN KOMUNIKASI DENGAN PEMEGANG-PEMEGANG SAHAM DAN PELABUR-PELABUR

PEMEGANG-PEMEGANG SAHAM/ PELABUR-PELABUR

Lembaga percaya bahawa kepentingan hubungan dan kebertanggungjawaban terhadap pemegang-pemegang saham adalah melalui amalan tadbir urus yang baik. Oleh itu, TM sentiasa komited untuk menyebarkan maklumat mengenai strategi dan aktiviti Syarikat secara berterusan dan jelas kepada pemegang-pemegang saham.

Syarikat sering berkomunikasi secara proaktif dengan pelabur-pelabur dan pemegang-pemegang saham. Syarikat mengambil langkah memastikan laporan kepada pemegang-pemegang saham adalah saksama dan komprehensif bagi membolehkan prestasi dinilai secara positif. TM juga mengekalkan dialog secara aktif dengan para pelabur melalui program terancang mengenai aktiviti hubungan pelabur Syarikat.

Hubungan dengan pemegang-pemegang saham diperkukuhkan melalui Pengarah Bebas Kanan yang boleh menyalurkan persoalan mengenai tadbir urus korporat dan prestasi Syarikat.

TM juga telah mematuhi Perenggan 9.21(3) Keperluan Penyenaraian Utama, yang memerlukan syarikat awam memastikan maklumat seperti alamat e-mel, nama dan nombor telefon pegawai-pegawai Syarikat yang boleh dihubungi dipaparkan di laman web Syarikat, bagi memudahkan pihak awam mengemukakan sebarang pertanyaan. Syarikat juga telah memaparkan semua pengumuman yang dibuat ke Bursa Securities di dalam laman web sebagai pengumuman tersebut disiarkan di laman web Bursa Securities. Laman web TM juga menyimpan rekod-rekod maklumat kewangan dan cadangan korporat yang telah diumumkan kepada awam, termasuk laporan tahunan, siaran media cetak dan maklumat yang dikongsi dengan penganalisa-penganalisa kewangan.

Maklumat mengenai inisiatif dan aktiviti Bahagian Perhubungan Pelabur dinyatakan di muka surat 24 hingga 26 laporan tahunan ini.

LAPORAN TAHUNAN DAN MESYUARAT-MESYUARAT AGUNG

Selain laporan kewangan suku tahunan, laporan tahunan juga merupakan salah satu sumber komunikasi dengan para pelabur yang penting. Bagi memastikan amalan tadbir urus yang berkesan, TM memastikan maklumat dan laporan yang dikemukakan dalam laporan tahunan mematuhi dan melebihi Keperluan Penyenaraian Utama Bursa Securities.

Dalam usaha menjimatkan kos dan menggalakkan penggunaan ICT di kalangan pemegang-pemegang saham, TM terus mengedarkan laporan tahunan dalam bentuk CD-ROM, termasuk menyediakan versi ringkas penyata kewangan yang mengandungi notis

Mesyuarat Agung Tahunan dan borang proksi. Pemegang-pemegang saham juga diberi pilihan untuk mendapatkan laporan tahunan versi Bahasa Inggeris atau Bahasa Malaysia.

Mesyuarat Agung Tahunan menjadi forum terbuka di mana pemegang-pemegang saham dan pelabur-pelabur dimaklumkan mengenai perkembangan terkini Kumpulan. Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan akan menyampaikan laporan lengkap mengenai prestasi Syarikat serta nilai tambah bagi pemegang saham yang telah dicapai, dengan bantuan visual dan grafik yang jelas dan terperinci.

Syarikat menyokong prinsip Kod yang menggalakkan penyertaan pemegang-pemegang saham. Tataurus Syarikat membenarkan seorang ahli yang berhak menghadiri dan mengundi untuk melantik seorang proksi untuk menghadiri dan mengundi bagi pihak beliau dan proksi yang dilantik tidak semestinya ahli Syarikat.

TM juga menggalakkan penglibatan secara aktif pemegang-pemegang saham di Mesyuarat-mesyuarat Agung Syarikat. Kehadiran pemegang-pemegang saham di Mesyuarat-mesyuarat Agung Tahunan secara lazimnya amat menggalakkan, yang dibuktikan dengan kehadiran 2,100 pemegang saham di Mesyuarat Agung Tahunan ke-26 yang diadakan pada 10 Mei 2011. Mesyuarat Agung Tahunan menjadi forum terbuka bagi pemegang-pemegang saham dan pelabur-pelabur mengemukakan sebarang soalan berkaitan agenda mesyuarat dan jawapan atau maklum balas akan diberikan oleh Lembaga Pengarah atau Pengurusan Kanan TM. Sidang akhbar juga diadakan setelah tamatnya Mesyuarat Agung Tahunan dan dihadiri Pengerusi, Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan, Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan dan pihak Pengurusan berkaitan untuk menjelas dan menerangkan isu-isu yang dibangkitkan oleh pihak media.

Maklumbalas kepada persoalan yang dikemukakan oleh MSWG sebelum Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat dikongsi bersama pemegang-pemegang saham ketika mesyuarat tersebut dijalankan untuk perbincangan, bagi memberi jaminan bahawa setiap isu yang dibangkitkan berkenaan perniagaan Syarikat ditangani dengan sebaiknya.

Selain Mesyuarat Agung Tahunan, para pelabur dan pemegang saham juga boleh mengemukakan pertanyaan menerusi Bahagian Perhubungan Korporat Kumpulan dan Perhubungan Pelabur.

Pada 19 Oktober 2011, MSWG telah mengadakan sesi perjumpaan dengan Lembaga dan Pengurusan Kanan TM, yang merupakan sebahagian daripada proses penilaian akhir bagi MCGI 2011. Sesi ini memberi peluang kepada MSWG untuk bersuai kenal dengan Lembaga dan memperolehi keterangan lanjut mengenai amalan tadbir urus dalam Kumpulan TM.

KEBERTANGGUNGJAWABAN DAN AUDIT

LAPORAN KEWANGAN

Lembaga menasaskan untuk menyediakan dan membentangkan kepada pemegang-pemegang saham, prestasi kewangan dan prospek Kumpulan yang bermakna dan seimbang pada setiap akhir tahun kewangan, terutamanya melalui penyata kewangan tahunan, pengumuman keputusan suku tahunan dan juga Penyata Pengerusi serta ulasan operasi di dalam laporan tahunan.

Lembaga dibantu oleh JAL dalam mengawasi proses dan kualiti laporan kewangan Kumpulan tersebut. JAL menyemak keputusan kewangan tahunan Kumpulan serta laporan kewangan suku tahunan dengan memberi tumpuan terhadap sebarang perubahan polisi perakaunan, keberkesanan penggunaan polisi perakaunan oleh Pengurusan serta anggapan dan anggaran yang digunakan untuk transaksi yang penting.



PENYATAAN TANGGUNGJAWAB OLEH PENGARAH-PENGARAH

Menurut Akta Syarikat 1965, para Pengarah dikehendaki memastikan penyata kewangan yang disediakan pada setiap tahun kewangan memberikan gambaran yang benar dan saksama mengenai urusan Syarikat dan Kumpulan pada hujung tahun kewangan berserta keputusan dan aliran tunai Syarikat dan Kumpulan bagi tahun kewangan tersebut.

Penyataan Tanggungjawab oleh Pengarah-pengarah dinyatakan di muka surat 206, laporan tahunan ini.

KAWALAN DALAMAN

Lembaga sedia maklum bahawa adalah menjadi tanggungjawabnya untuk memastikan Kumpulan mempunyai sistem kawalan dalaman yang berkesan termasuk pelaksanaan persekitaran dan rangka kerja dalaman yang berkaitan bagi memastikan keberkesanan dan sistem yang berwibawa dan mencukupi.

Disebabkan saiz dan operasi Syarikat yang rumit, Kumpulan TM perlu menghadapi dan menangani pelbagai risiko yang mungkin timbul tanpa disangka dan menyebabkan kerugian yang tidak dapat dielakkan. Oleh itu, Lembaga mengambil maklum sistem dalaman yang diguna pakai bertujuan untuk mengurus dan bukannya menghapuskan risiko kerana tidak mencapai matlamat Kumpulan. Ianya memberi jaminan mencukupi dari sebarang kenyataan yang salah atau kerugian yang material. Pengurusan risiko telah diterapkan sebagai sebahagian budaya korporat Kumpulan TM melalui mesyuarat-mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan. Perbincangan mengenai risiko korporat dan operasi dibincangkan dengan mendalam di mesyuarat-mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan, yang mana pihak yang bertanggungjawab mengurus dan memantau risiko-risiko dikenalpasti secara berterusan. Jawatankuasa Pengurusan juga memastikan risiko-risiko korporat dan langkah-langkah menangannya dilaporkan kepada JRL atau Lembaga Pengarah.

Penilaian Lembaga mengenai kecukupan sistem kawalan dalaman Kumpulan adalah berdasarkan ciri-ciri yang digunakan di bawah Rangka Kerja Pengurusan Risiko Perniagaan MS ISO 31000.

Penyata Kawalan Dalaman yang memberi gambaran menyeluruh mengenai kawalan dalaman Kumpulan TM dinyatakan di muka surat 104 hingga 109 laporan tahunan ini.

HUBUNGAN DENGAN JURUAUDIT

Hubungan yang wajar sentiasa dikekalkan dengan Juruaudit Syarikat menerusi JAL. Jawatankuasa ini telah diberi kuasa jelas untuk berhubung secara terus dengan juruaudit luar dan dalaman.

Juruaudit Luar telah memberikan pandangan mereka mengenai Syarikat kepada pemegang saham, yang termasuk di dalam sebahagian laporan kewangan selaras dengan audit yang dijalankan dalam tahun kewangan berkanun ini. Dengan ini, Syarikat telah membentuk hubungan yang telus dengan juruaudit luar serta memenuhi keperluan profesional mereka. Juruaudit dikehendaki melaporkan kepada Lembaga Pengarah dan JAL sebarang isu yang perlu perhatian mereka untuk perbincangan.

Fungsi audit dalaman pula dikendalikan oleh Bahagian Audit Dalaman Kumpulan yang melapor dan mengemukakan cadangan-cadangan yang bersesuaian kepada JAL. TM telah melantik Ketua Audit Dalaman yang baru pada 1 November 2011.

Pengurusan bertanggungjawab memastikan tindakan pembetulan dilakukan ke atas kelemahan yang dilaporkan dalam jangka masa yang tertentu. Penyata Audit Dalaman dinyatakan di muka surat 116 hingga 119 laporan tahunan ini.

Manakala, peranan JAL berkenaan hubungan dengan juruaudit dinyatakan dalam laporan JAL di muka surat 112 laporan tahunan ini.

PEMATUHAN AMALAN TERBAIK TADBIR URUS KORPORAT

Selaras dengan peruntukan perenggan 15.25 Keperluan Penyenaraian Utama Bursa Securities, Lembaga berbesar hati melaporkan bahawa Syarikat telah mematuhi sepenuhnya prinsip dan amalan terbaik yang dinyatakan oleh Kod serta pindaannya. Amalan-amalan terbaik yang digunapakai oleh Kumpulan TM yang melebihi saranan Kod adalah berdasarkan saranan PCG serta piawaian antarabangsa yang lain, di mana Lembaga menganggapnya sesuai untuk diterimapakai oleh Kumpulan. TM akan terus mengukuhkan amalan tadbir urus demi menjaga kepentingan pemegang saham dan pihak-pihak berkepentingan lain.

Penyata ini serta Penyata Kawalan Dalaman dan Laporan-laporan JAL dan JRL menerangkan bagaimana Syarikat telah mengguna pakai prinsip-prinsip dan amalan terbaik seperti mana yang disarankan dalam Kod.

Penyata Tadbir Urus Korporat ini telah diluluskan menurut resolusi Lembaga Pengarah bertarikh 24 Februari 2012.

Datuk Dr Halim Shafie
Pengerusi

Penyata Lembaga Pengarah Ke Atas Kawalan Dalam

TANGGUNGJAWAB DAN AKAUNTABILITI

Lembaga Pengarah (Lembaga) dan Pengurusan bertanggungjawab dalam mengekalkan sistem kawalan dalaman yang kukuh merangkumi kawalan tadbir urus, pengurusan risiko, kewangan, strategik, organisasi, operasi pengurusan projek kawal selia dan pematuan bagi menjaga pelaburan pemegang saham, kepentingan pelanggan dan aset-aset Kumpulan. Lembaga mengiktiraf dan mengesahkan tanggungjawab keseluruhannya bagi sistem kawalan dalaman Kumpulan yang meliputi pewujudan persekitaran kawalan dan rangka kerja risiko yang bersesuaian serta mengkaji keberkesanan, kelayakan dan kewibawaan rangka kerja tersebut.

Lembaga dibantu oleh pihak Pengurusan untuk melaksanakan polisi dan prosedur ke atas risiko dan kawalan dengan mengenalpasti dan menilai risiko yang dihadapi dan kemudian merekabentuk, melaksanakan dan memantau sistem kawalan dalaman yang bersesuaian untuk menangani dan mengawal risiko-risiko tersebut.

TUJUAN RANGKA KERJA KAWALAN DALAMAN

Lembaga mengiktiraf bahawa sistem kawalan dalaman adalah direka untuk mengurus dan bukannya menghapuskan risiko yang boleh menghalang Kumpulan daripada mencapai matlamat serta objektifnya. Oleh itu, ia meletakkan jaminan yang munasabah, namun bukan mutlak terhadap kemungkinan berlakunya kesilapan dalam kenyataan berkenaan pengurusan dan maklumat kewangan dan rekod-rekod atau terhadap kerugian kewangan atau penipuan.

Sistem kawalan dalaman adalah berdasarkan proses yang berterusan dan dirancang bagi mengenalpasti risiko-risiko utama yang boleh menghalang pencapaian matlamat dan objektif organisasi; untuk menilai ciri-ciri dan

tahap risiko-risiko tersebut dan menguruskannya secara cekap, berkesan dan ekonomi. Proses ini kerap dikaji oleh Lembaga dengan mengambil kira perubahan dalam persekitaran kawal selia dan perniagaan bagi memastikan kecukupan dan kewibawaan sistem kawalan dalaman tersebut.

Lembaga berpendapat bahawa sistem kawalan dalaman yang memuaskan telah dilaksanakan di dalam Kumpulan bagi tahun berakhir 31 Disember 2011 dan sehingga tarikh Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan. Kenyataan Kawalan Dalaman (Kenyataan) ini telah disediakan dengan mematuhi Syarat Penyenaraian Bursa Malaysia Securities Berhad dan selaras dengan Kenyataan berhubung Kawalan Dalaman – Panduan untuk Pengarah-pengarah Syarikat Senaraian Awam.

RANGKA KERJA RISIKO DAN KAWALAN

Kumpulan TM mempunyai proses Pengurusan Risiko Perusahaan untuk mengenalpasti, menilai, dan mengurus risiko ketara yang dihadapi oleh Kumpulan. Penaksiran dan penilaian risiko ditempatkan sebagai satu bahagian penting dalam kitaran perancangan strategik tahunan TM. Proses pengurusan risiko yang terperinci, yang diakhiri dengan kajian oleh Lembaga yang mengenalpasti risiko-risiko utama yang dihadapi oleh Kumpulan dan setiap unit perniagaan. Maklumat ini seterusnya akan disemak semula oleh Pengurusan Kanan sebagai sebahagian daripada kajian strategik.

Ciri-ciri utama pengurusan risiko perusahaan tersebut merangkumi prosedur-prosedur berikut:

- Prosedur dan garis panduan pengurusan kewangan yang didokumenkan dengan jelas;
- Pengurusan Kanan mengkaji bersama risiko-risiko utama Kumpulan dan telah membuat senarai risiko Kumpulan yang

menggambarkan risiko tersebut, pemiliknya dan strategi-strategi pencegahannya. Ini akan disemak semula oleh Jawatankuasa Pengurusan dan seterusnya oleh Jawatankuasa Lembaga Risiko sebelum dikaji dan diluluskan oleh Lembaga;

- Juruaudit Dalaman Kumpulan melaksanakan penilaian berterusan ke atas kualiti pengurusan dan kawalan risiko, melaporkan kepada Pengurusan dan Jawatankuasa Lembaga Audit berkenaan status bidang-bidang tertentu yang dikenalpasti untuk dipertingkatkan; dan
- Jawatankuasa Lembaga Risiko bagi pihak Lembaga, menilai keberkesanan proses pengurusan risiko dalam Kumpulan semasa tahun kewangan tersebut.

PENILAIAN KEBERKESANAN KAWALAN DALAMAN

Penilaian Lembaga terhadap keberkesanan kawalan dalaman di dalam Kumpulan adalah berdasarkan kriteria-kriteria yang dibangunkan di bawah Rangka Kerja Kawalan Dalaman Bersepadu COSO (Jawatankuasa Orginasasi Penajaan Suruhanjaya Treadway) – yang diterima umum sebagai rangka kerja untuk kawalan dalaman. Sistem kawalan dalaman tersebut saling berkait dengan aktiviti-aktiviti operasi Kumpulan dan ia wujud atas sebab-sebab asas perniagaan.

Penilaian Lembaga ke atas keberkesanan kawalan dalaman adalah berdasarkan maklumat daripada:

- Pengurusan utama dalam orginasasi yang bertanggungjawab terhadap pembangunan dan penyelenggaraan rangka kerja kawalan dalaman;
- Hasil kerja juruaudit dalaman yang menyerahkan laporan berkala kepada Jawatankuasa Audit, termasuk pendapat mereka yang bebas dan objektif sama ada sistem kawalan

Efektif



dalam organisasi tersebut adalah memenuhi keperluan dan berkesan, berserta cadangan bagi penambahbaikan;

- Penilaian sendiri ke atas entiti dan kawalan fungsi yang utama oleh Pengurusan sebagai pelengkap input di atas dalam memberikan pandangan yang menyeluruh tentang keberkesanan Rangka Kerja Risiko dan Kawalan Kumpulan.

Jawatankuasa Audit dan Jaminan Perniagaan akan menangani dan memantau mana-mana kelemahan kawalan dalaman dan memastikan peningkatan proses yang berterusan.

Di bawah Rangka Kerja Kawalan Dalaman Bersepadu COSO, penilaian kawalan dalaman dipecahkan kepada lima elemen yang saling berkait rapat seperti berikut:

A. PERSEKITARAN KAWALAN

Persekitaran kawalan merupakan struktur organisasi dan budaya yang diwujudkan oleh Pengurusan dan anggota-anggota bagi mengekalkan sokongan organisasi untuk kawalan dalaman yang berkesan. Ianya merupakan asas untuk semua komponen kawalan dalaman yang lain, mengekalkan disiplin dan struktur. Komitmen Pengurusan dalam mewujudkan dan mengekalkan kawalan dalaman yang berkesan disebarluaskan ke bawah dan diterapkan dalam persekitaran kawalan Kumpulan yang membantu kejayaan pelaksanaan kawalan dalaman. Aktiviti-aktiviti utama termasuklah:

Tema dan Objektif Strategik

- Pengurusan telah mewujudkan empat teras strategik untuk menyokong pencapaian objektif perniagaan utama Kumpulan seperti berikut:
 - Berorientasikan pelanggan dan peningkatan kualiti;

- Pemikiran satu syarikat dengan berorientasikan pelaksanaan;
- Kecemerlangan operasi dan produktiviti modal; dan
- Kepimpinan melalui inovasi dan kecemerlangan komersil.

Struktur Organisasi

- Kumpulan TM mempunyai struktur organisasi formal yang menggariskan takrifan skop tanggungjawab dan bidang kuasa yang jelas untuk memudahkan maklumbalas yang pantas dalam persekitaran perniagaan yang berkembang, penyeliaan urusan harian perniagaan yang berkesan dan akauntabiliti untuk prestasi operasi.
- Peranan-peranan Fungsi Pusat (Pusat Korporat) telah diperkukuhkan untuk memberikan panduan berkaitan strategi dan perkara-perkara berkaitan tadbir urus untuk fungsi teras tertentu kepada Bahagian-bahagian Perniagaan.

Pengagihan Kuasa dan Tanggungjawab

- Kumpulan telah mewujudkan matriks Had Bidang Kuasa (LOA) yang menggariskan dengan jelas had Pengurusan dan kuasa untuk memberi kelulusan merentasi pelbagai proses-proses utama seperti Struktur Modal, Penggabungan dan Pengambilalihan, Perolehan, Akaun Penerimaan serta Bangunan dan Peralatan Hartanah. LOA ini telah diluluskan oleh Lembaga dan tertakluk kepada semakan berterusan dan penambahbaikan untuk memastikan ia mencerminkan perubahan dalam akauntabiliti dan rangsangan risiko Kumpulan.
- Akauntabiliti dan tanggungjawab yang jelas untuk proses-proses utama perniagaan telah diwujudkan melalui Manual Proses Perniagaan Kumpulan dan Polisi Anak-anak Syarikat yang telah diluluskan oleh Lembaga.

Nilai-nilai Teras

- Penerapan Nilai-nilai Teras Kumpulan TM iaitu 'Komitmen Menyeluruh kepada Pelanggan', 'Kewibawaan tanpa Kompromi', dan 'Hormat dan Prihatin' yang menjadi asas budaya Kumpulan.

Kod Etika Perniagaan

- Kod Etika Perniagaan TM (CBE) dilancarkan pada tahun 2004 dan disemak semula pada tahun 2010, menyokong wawasan Syarikat dan nilai-nilai teras dengan memupuk, mendalami dan mendokong nilai 'Kewibawaan tanpa Kompromi' dalam perilaku dan tatalaku Lembaga Pengarah, pengurusan, kakitangan dan semua pemegang kepentingan Syarikat.
- Semua Pengarah Eksekutif, pengurusan dan anggota dikehendaki untuk mengisytiharkan aset-aset dan faedah yang diterima setiap tahun untuk mengemaskini nilai aset persendirian atau perkongsian.

Etika Perolehan

- Etika Perolehan TM diperkenalkan secara rasmi pada tahun 2006, menggariskan prinsip-prinsip dan keperluan tertentu berkaitan dengan proses perolehan. Ia menyokong Buku Merah Perolehan yang diperkenalkan oleh Kerajaan dan menjadi pelengkap kepada Kod Etika Perniagaan TM yang memberikan garis panduan bagi berurusan dengan anggota, pelanggan, rakan niaga, pesaing dan pihak-pihak lain. Ia menggalakkan ketelusan dan akauntabiliti yang tinggi dalam proses perolehan dengan menggunakan polisi pengisytiharan yang jelas dan memupuk persekitaran kerja yang beretika dalam mencegah rasuah, membolehkan produk diperolehi pada harga pasaran yang kompetitif dan seterusnya meningkatkan keuntungan.

Rangka Kerja Pembangunan Berasaskan Kecekapan

- Kumpulan TM telah membentuk sebuah rangka kerja menyeluruh yang menyediakan satu struktur keperluan kecekapan minimum untuk menilai keperluan pembangunan modal insan sedia ada merentasi pelbagai lapisan pengurusan. Ini adalah untuk memastikan aset utama Kumpulan, iaitu warga kerjanya, serta kemahiran dan keupayaan mereka adalah mempunyai daya saing pada masa kini dan juga di masa akan datang.

Jawatankuasa Lembaga dan Audit

- Jawatankuasa-jawatankuasa Lembaga, iaitu Jawatankuasa Audit, Jawatankuasa Risiko, Jawatankuasa Pencalonan dan Ganjaran, Jawatankuasa Tender, Jawatankuasa Pelaburan, Jawatankuasa Penyelesaian Pertikaian dan Jawatankuasa Kecil Pengurusan yang lain adalah tertakluk kepada terma-terma rujukan yang ditakrif dengan jelas.
- Jawatankuasa Audit terdiri daripada Pengarah-pengarah Bukan Eksekutif sahaja dan sebilangan besar daripada Pengarah Bebas yang mempunyai pengalaman yang mendalam dan meluas dari pelbagai latar belakang, pengetahuan dan kepakaran. Kini, Jawatankuasa Audit juga dianggotai oleh seorang Pengarah Bebas Kanan Bukan Eksekutif. Ahli-ahlinya terus bermesyuarat dari masa ke semasa dan mempunyai akses penuh dan tanpa had kepada kedua-dua juruaudit dalaman dan luaran di sepanjang tahun kewangan.

Polisi dan Prosedur Sumber Manusia

- Kumpulan telah menjalankan usaha yang giat untuk menyelaraskan polisi dan prosedur Sumber Manusia sedia ada sejajar dengan inisiatif-inisiatif yang dibangunkan oleh Kerajaan di bawah Program Transformasi GLC.

- Model Kepimpinan TM diwujudkan untuk menyokong inisiatif-inisiatif strategik Kumpulan dan diterapkan dalam fungsi-fungsi utama sumber manusia iaitu pembangunan modal insan, pengurusan bakat dan pengambilan tenaga kerja dari luar.
- Pelbagai garis panduan disediakan dalam Kumpulan untuk pengambilan dan pemecatan anggota, program-program latihan formal untuk anggota sama ada menerusi sesi bilik darjah atau e-pembelajaran, penilaian prestasi separuh tahun dan tahunan serta prosedur-prosedur lain yang berkaitan untuk memastikan anggota mempunyai kecekapan dan menerima latihan yang secukupnya untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab masing-masing.

B. PENILAIAN RISIKO

Penilaian risiko merupakan proses untuk mengenalpasti dan menganalisa risiko yang boleh menghalang pencapaian objektif Kumpulan, membentuk satu asas untuk menentukan bagaimana risiko diuruskan dari segi kebarangkalian dan impak. Aktiviti-aktiviti utama dalam bidang ini adalah seperti berikut:

Pengurusan Risiko Perusahaan (ERM)

- Pengurusan Risiko kukuh termaktub dalam sistem kawalan dalaman Kumpulan kerana ianya dianggap oleh Lembaga sebagai satu kepentingan untuk operasi. Menguruskan risiko merupakan tanggungjawab bersama, dan oleh itu, ianya disepadukan dengan tadbir urus, proses perniagaan dan operasi Kumpulan. Ia merupakan proses interaktif merangkumi langkah-langkah yang sekiranya dilakukan mengikut turutan, akan membolehkan peningkatan berterusan dalam proses membuat keputusan. Komitmen anggota terhadap ERM sentiasa diberi penekanan dan dikuatkuasakan secara berterusan.

- MS ISO 31000 telah digunapakai oleh Jawatankuasa Lembaga Risiko menggantikan rangka kerja pengurusan risiko sedia ada, COSO ERM. Rangka kerja MS ISO 31000 telah digunakan oleh audit dalaman untuk menilai keberkesanan kawalan dalaman.
- Audit Dalaman Kumpulan melengkapkan peranan Unit Pengurusan Risiko dengan menyemak profil risiko, strategi pengurusan risiko dan kecukupan serta keberkesanan kawalan-kawalan yang dikenalpasti dan dilaksanakan secara bebas sebagai maklum balas kepada risiko-risiko yang dikenalpasti dalam setiap penglibatan audit.

Penilaian Kendiri Kawalan (CSA)

- Penilaian Kendiri Kawalan (CSA) membolehkan anggota dalam Kumpulan untuk mengenalpasti risiko-risiko dalam persekitaran perniagaan masing-masing dan menilai kecukupan dan keberkesanan kawalan yang dilaksanakan. Hasil daripada CSA menjadi maklumat penting dalam mengenalpasti bidang berisiko tinggi dalam Kumpulan.

C. AKTIVITI-AKTIVITI KAWALAN

Aktiviti-aktiviti kawalan terdiri daripada polisi dan prosedur yang membantu untuk memastikan arahan Pengurusan dilaksanakan sewajarnya. Aktiviti-aktiviti yang berkaitan dalam Kumpulan TM termasuklah:

Polisi dan Garis Panduan Pengurusan Prestasi Perniagaan (BPM)

- BPM menyediakan rujukan yang komprehensif bagi Kad Skor Imbang (BSC) TM yang menyatakan prinsip-prinsip dan polisi yang menjadi landasan kepada Kumpulan dalam membangunkan dan melaksanakan proses-proses BSC.

- Ia menyokong Tadbir Urus Korporat TM, menyediakan satu rangka kerja kawalan dalaman bagi menguruskan pelaksanaan strategi untuk prestasi perniagaan yang lebih baik.

Rancangan Perniagaan Tahunan

- Rancangan-rancangan perniagaan tahunan disediakan oleh unit-unit perniagaan TM dan semua anak-anak syarikat operasi utama. Rancangan-rancangan perniagaan tahunan tersebut dibentangkan dan diluluskan oleh Lembaga. Prestasi sebenar dikaji berdasarkan sasaran pencapaian bulanan, membolehkan maklum balas yang pantas dan tindakan pembetulan diambil untuk mengawal risiko. Lembaga mengkaji laporan daripada pengurusan berkenaan statistik operasi utama dari masa ke semasa, dan juga perkara-perkara berkaitan perundangan dan kawal selia, jika ada.

Tanggungjawab Korporat (CR)

- Kumpulan telah mengamalkan garis panduan untuk syarikat berkaitan kerajaan (GLC) seperti yang termaktub di dalam *Silver Book - Achieving Value Through Social Responsibility* dalam membuat strategi CR yang menumpukan kepada kelestarian – usaha berterusan dalam pengekalan pelanggan, mengekalkan tahap produktiviti yang tinggi dan motivasi di kalangan anggota, mengukuhkan keyakinan pemegang-pemegang saham dan memelihara reputasinya di pasaran.
- Ia juga menggunakan Rangka Kerja CSR untuk syarikat awam berhad (PLC) dan rangka kerja Global Reporting Initiative (GRI-G3) sebagai garis panduan tambahan untuk memberikan gambaran yang tepat dan menyeluruh tentang pencapaian TM dalam menguruskan aktiviti dan inisiatif CRnya.

Mencapai Kecemerlangan Pelanggan (ACE)

- Projek ACE merupakan sebuah projek untuk tempoh tiga tahun yang bermatlamat untuk mencapai kecemerlangan pelanggan dengan memberikan pengalaman pelanggan yang lancar merentasi pusat hubungan pelanggan bermula dari prajualan sehinggalah pemberian perkhidmatan. Pada tahun 2011, projek tersebut memberi tumpuan kepada *UniFi* dan Pusat *UniFi* TM dengan menambahbaik proses Pengurusan Permohonan Perkhidmatan yang merupakan pelopor untuk Resolusi pada Hubungan Pertama, salah satu daripada aspirasi ACE.

Ke Arah Kesempurnaan Operasi (TOP)

- TOP telah dilancarkan oleh bahagian Teknologi Maklumat dan Teknologi Rangkaian (IT&NT) sebagai sebuah inisiatif dengan tempoh pelaksanaan tiga tahun untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan prestasi operasi secara holistik dan menyeluruh. Kini dalam tahun akhir pelaksanaannya, TOP memberi tumpuan antaranya untuk meningkatkan Pemberian Perkhidmatan & Jaminan perkhidmatan HSBB dan Data, Migrasi IPVPN, Tenaga Kerja serta Model Pengurusan.
- Pencapaian utama TOP termasuk peningkatan bagi masa kitar dan indeks TRI*M keseluruhan. Masa kitar untuk pemasangan dan penyambungan semula telah meningkat lebih baik pada kadar 50.0 – 80.0%. Masa yang diambil untuk Penyambungan Semula (MTTR) perkhidmatan suara telah menunjukkan peningkatan 50.0%, manakala MTTR untuk perkhidmatan jalur lebar meningkat 70%, telah meletakkan purata seluruh negara standing dengan kuartil tertinggi

antara syarikat-syarikat telekomunikasi di peringkat global. Selain itu, MTTR untuk perkhidmatan HSBB telah meningkat sebanyak 81.0% dalam tempoh sembilan bulan pelaksanaannya. Dari segi kepuasan pelanggan secara keseluruhan yang diukur menerusi indeks TRI*M, terdapat peningkatan yang ketara dalam perkhidmatan Suara dan Jalur Lebar.

Polisi Keselamatan Korporat TM

- Polisi Keselamatan Korporat TM telah diwujudkan untuk menyediakan rangka kerja amalan-amalan terbaik Pengurusan Keselamatan untuk semua anggota bagi meminimalkan risiko keselamatan dan memastikan semua insiden berkaitan keselamatan diuruskan secara efektif.

Polisi Pengurusan Kredit

- Kumpulan telah mewujudkan satu polisi baru untuk pengurusan kredit yang menyeluruh dengan menggariskan keperluan minimum untuk fungsi-fungsi pengurusan kredit yang berkesan dan untuk menyeragamkan pelaksanaannya dalam organisasi. Polisi tersebut merangkumi pengenalan awal pelanggan-pelanggan berisiko tinggi dan tindakan-tindakan pencegahan untuk melindungi Kumpulan daripada sebarang kerugian yang tidak wajar.

Manual Tadbir Urus IT

- Kumpulan TM melaksanakan satu polisi Tadbir Urus IT (ITG) yang terdiri daripada enam bahagian teras, iaitu Maklumat Umum ITG, Prinsip IT, Seni bina IT, Infrastruktur IT, Keperluan Aplikasi Perniagaan serta Pelaburan dan Keutamaan IT.

Polisi Anak-anak Syarikat

- Polisi Anak-anak Syarikat (SP) diletakkan untuk memastikan kepentingan-kepentingan Kumpulan dilindungi dan diutamakan pada setiap masa, dan pada masa yang sama, memberikan kelonggaran yang secukupnya kepada anak-anak syarikat untuk mencapai objektif perniagaan masing-masing.

Perlindungan Insurans dan Fizikal

- Perlindungan insurans dan fizikal yang secukupnya untuk aset-aset utama dilaksanakan untuk memastikan aset-aset Kumpulan dilindungi secukupnya daripada sebarang kejadian yang tidak diingini yang boleh mengakibatkan kerugian ketara.

D. MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

Maklumat dan Komunikasi memastikan bahawa maklumat yang penting dikenalpasti, direkodkan dan disebarkan dalam bentuk dan tempoh masa yang membolehkan anggota untuk melaksanakan tanggungjawab mereka. Aktiviti-aktiviti utama yang berkaitan dalam Kumpulan termasuklah:

Polisi Komunikasi

- Kumpulan TM komited dalam komunikasi yang terbuka dan berkesan sebagai salah satu komponen asas dalam budayanya bagi memotivasikan warga kerjanya untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi dan nilai yang luar biasa kepada pelanggan dan pihak-pihak berkepentingan yang lain serta menjangkakan maklum balas mereka.
- Tujuannya adalah untuk menggalakkan komunikasi dan memastikan komunikasi merentasi Kumpulan diselaraskan dengan baik,

diuruskan secara berkesan dan memenuhi keperluan organisasi yang pelbagai.

Laporan Insiden Kawalan Dalam

- Laporan Insiden Kawalan Dalam yang berkala merekodkan dan menyebarkan pengajaran yang dipelajari daripada insiden-insiden kawalan dalam dengan objektif untuk mencegah insiden yang serupa daripada berlaku di bahagian-bahagian lain dan syarikat-syarikat operasi dalam Kumpulan.

Rangka Kerja Merekod & Melapor (R2R)

- Program Merekod & Melapor merupakan satu rangka kerja laporan ketidakpatuhan yang digunapakai oleh Kewangan Kumpulan untuk memupuk dan menguatkuasakan perubahan tingkah laku merentasi organisasi bagi mempertingkatkan kualiti dan integriti daripada proses merekod sehinggalah ke proses laporan.
- Objektif rangka kerja ini adalah untuk menetapkan satu mekanisme bagi mengenalpasti dan merekod insiden ketidakpatuhan yang memberi kesan kepada kualiti rekod dan laporan, dan pada masa yang sama, memberi pendedahan tentang pematuhan dan meningkatkan akauntabiliti pengurusan kanan. Melaporkan insiden ketidakpatuhan adalah amat penting untuk memberi amaran kepada pengurusan TM berkenaan sumber kelemahan bagi mencegahnya daripada berulang dan untuk membolehkan pengurusan membentangkan laporan yang berkualiti dan bertepatan pada masanya sebagai sokongan kepada keputusan yang lebih pantas dan lebih tepat.

Jawatankuasa Amalan-amalan Terbaik

- Jawatankuasa Amalan-amalan Terbaik adalah jawatankuasa pengurusan yang melapor kepada Jawatankuasa Audit. Ia menyediakan maklumat terkini tentang perkembangan amalan-amalan terbaik dan pendedahan awal tentang keperluan untuk tadbir urus korporat, peraturan-peraturan dan kawal selia yang ditetapkan oleh semua badan-badan berkanun dan pihak berkuasa yang berkaitan, pematuhan kepada piawaian perakaunan dan garis panduan dan isu-isu perniagaan yang lain. Semua peringatan dan perkembangan terbaru yang diperlukan disalurkan menerusi urus setianya iaitu Unit Pematuhan.

E. PEMANTAUAN

Pemantauan keberkesanan kawalan dalam telah diterapkan di dalam operasi perniagaan. Penilaian dari masa ke semasa adalah penting sebagai sebahagian daripada pemantauan berterusan ke atas kawalan dalam oleh pihak pengurusan. Proses-proses sistematik yang sedia ada untuk mengatasi sebarang kelemahan termasuklah:

Rangka Kerja Pengurusan Prestasi

- Laporan pengurusan yang menyeluruh disediakan secara berkala dan konsisten untuk membantu Lembaga dan pengurusan Kumpulan dalam melaksanakan kajian kewangan dan operasi ke atas pelbagai unit-unit perniagaan. Kajian tersebut merangkumi bidang-bidang seperti penanda aras prestasi utama kewangan dan bukan kewangan, perbezaan di antara peruntukan dan hasil operasi serta pematuhan kepada undang-undang dan peraturan.



Jawatankuasa Pengurusan

- Dua Jawatankuasa Tahap Tertinggi telah ditubuhkan, iaitu Jawatankuasa Pengurusan dan Barisan Kepimpinan Kumpulan (GLT), masing-masing memainkan peranan yang jelas berbeza dalam menguruskan strategi-strategi dan polisi Kumpulan dengan lebih berkesan. Jawatankuasa Pengurusan memberi tumpuan dalam menyediakan panduan dan membuat keputusan untuk perkara-perkara yang strategik, manakala GLT menumpukan perhatiannya kepada perkara-perkara berhubung prestasi perniagaan dan memastikan penyeliaan yang berkesan ke atas isu-isu operasi utama.
- Jawatankuasa Audit dan Jaminan Perniagaan (ABAC) yang terdiri daripada Pengurusan Kanan daripada Aliran-aliran Perniagaan masing-masing membuat pemantauan isu-isu audit dalaman dan luaran yang utama dari masa ke semasa untuk memastikan isu-isu tersebut dikendalikan dan diselesaikan dengan sewajarnya.

Penilaian Kendiri Berkala

- Pengisytiharan tahunan dilaksanakan oleh pengurusan kanan TM – diwakili oleh para Ketua Pegawai Kumpulan, Naib Presiden Eksekutif, Naib Presiden dan Pengurus Besar – dan juga oleh Ketua Pegawai Eksekutif dan Ketua Pegawai Kewangan Syarikat-syarikat Operasi Kumpulan TM berkenaan keberkesanan, jaminan dan kecukupan sistem-sistem kawalan dalaman dan kewangan syarikat masing-masing secara keseluruhan.
- Pengisytiharan Suku Tahunan berkenaan Pematuhan Kawalan Kewangan dan Penyata Jaminan (FCCAS) adalah sebahagian daripada inisiatif untuk menerapkan kesedaran tentang keperluan 'kawalan kewangan dan dalaman' dalam Kumpulan.

- Kawalan dalaman ke atas laporan kewangan direka untuk menyediakan jaminan yang sewajarnya berkenaan dengan kebolehpercayaan laporan kewangan dan penyediaan penyata kewangan untuk tujuan laporan luaran selaras dengan FRS.

Penanda Aras Prestasi (KPI) Utama

- KPI Utama merupakan subset kepada penanda aras prestasi yang lebih luas yang telah diluluskan oleh Lembaga. Lembaga telah memberikan persetujuannya bagi tiga KPI daripada Kad Skor Korporat Kumpulan TM untuk dilaporkan sebagai KPI Utama, iaitu peningkatan hasil, margin EBITDA dan Indeks TRI*M.

Audit Dalaman Kumpulan

- Audit Dalaman Kumpulan menjalankan penilaian berterusan ke atas kecukupan pengurusan risiko dan mengekalkan pendekatan audit yang fleksibel serta pelan audit yang bersesuaian yang bersama menangani kemunculan risiko baru dan juga risiko yang berpotensi. Rekabentuk kawalan yang baru dinilai sepenuhnya untuk projek-projek yang baru dilancarkan. Audit Dalaman Kumpulan juga membantu untuk menggalakkan pengurusan risiko yang berkesan di Bahagian-bahagian Perniagaan.
- Audit Dalaman Kumpulan terus membuat pemantauan yang bebas dan objektif ke atas pematuhan berdasarkan polisi dan prosedur serta keberkesanan sistem kawalan dalaman. Penemuan penting dan saranan untuk penambahbaikan diketengahkan kepada pengurusan kanan dan Jawatankuasa Audit dengan kajian susulan pelaksanaan pelan tindakan dari masa ke semasa. Amalan-amalan dan urusan Audit Dalaman Kumpulan adalah berdasarkan Piagam Audit Dalaman.

Unit Hal Ehwal Khas

Unit Hal Ehwal Khas bertanggungjawab mengkaji semula dan memantau perilaku

dan amalan-amalan beretika semua anggota, termasuklah pengurusan kanan. Penyiasatan Insiden Kawalan Dalaman (ICI) juga dilaksanakan oleh Unit tersebut (jika berkenaan) dan dibentangkan kepada Jawatankuasa ICI dan Lembaga melalui Jawatankuasa Audit. Tindakan sewajarnya kemudiannya akan diambil berdasarkan kepada kekuatan dan kelebihan hasil siasatan tersebut. Unit Hal Ehwal Khas juga mengendalikan isu-isu yang dibangkitkan oleh penggera salah laku untuk siasatan lanjut.

RUMUSAN PENYATA OLEH LEMBAGA PENGARAH

Lembaga berpendapat bahawa sistem kawalan dalaman seperti yang diterangkan dalam penyata ini adalah memuaskan dan risiko-risiko adalah di tahap yang boleh diterima dalam konteks persekitaran perniagaan Kumpulan. Lembaga dan pengurusan akan terus mengambil langkah-langkah untuk mengukuhkan persekitaran kawalan dan memantau kekuatan rangka kerja kawalan dalaman.

Untuk tahun kewangan yang dilaporkan, Lembaga berpuashati bahawa sistem kawalan dalaman adalah memuaskan dan tidak menghasilkan sebarang kerugian ketara, hal di luar jangkaan atau ketidakpastian.

Sistem kawalan dalaman TM tidak digunapakai oleh syarikat-syarikat yang bersekutu dengannya yang di bawah kawalan pemegang saham majoriti masing-masing. Namun begitu, kepentingan-kepentingan TM dilaksanakan menerusi perwakilan dalam Lembaga Pengarah dan pelantikan pengurusan kanan kepada syarikat-syarikat bersekutu, dan juga menerusi kajian pengurusan akaun penerimaan. Ini membekalkan Lembaga dengan maklumat berhubung pencapaian untuk membolehkannya membuat keputusan yang mantap dan tepat tentang pelaburan Kumpulan dalam syarikat-syarikat tersebut.

KEAHLIAN

Jawatankuasa Audit Lembaga (JAL) dianggotai oleh tiga Pengarah Bebas Bukan Eksekutif dan seorang Pengarah Bukan Bebas Bukan Eksekutif seperti berikut:



Dari kiri ke kanan:

Quah Poh Keat

Pengerusi

Pengarah Bebas Bukan Eksekutif

Dato' Danapalan T.P Vinggrasalam

Ahli

Pengarah Bebas Bukan Eksekutif Kanan

Ibrahim Marsidi

Ahli

Pengarah Bebas Bukan Eksekutif

Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin

Ahli

Pengarah Bukan Bebas Bukan Eksekutif

Bebas



MESYUARAT DAN KEHADIRAN

JAL telah mengadakan 10 mesyuarat dalam tahun kewangan 2011. Kehadiran ahli-ahli Jawatankuasa adalah seperti berikut:

Ahli JAL	Jumlah Mesyuarat JAL	
	Kehadiran/ Mesyuarat	%
Quah Poh Keat	10/10	100.0
Dato' Danapalan T. P Vinggrasalam	9/10	90.0
Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin	10/10	100.0
Ibrahim Marsidi	10/10	100.0

Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan, Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan, ahli-ahli Pengurusan Kanan lain dan Juruaudit Luar telah menghadiri mesyuarat tersebut atas jemputan untuk memberi penerangan mengenai isu-isu tertentu kepada JAL.

Beberapa perbincangan tertutup di antara Pengerusi JAL dan Ketua Audit Dalam dan juruaudit luar diadakan sebelum berlangsungnya mesyuarat JAL tanpa kehadiran pihak Pengurusan.

JAL turut mengadakan dua mesyuarat dengan juruaudit luar tanpa kehadiran pihak Pengurusan pada 21 Februari 2011 dan 28 September 2011.

Minit-minit mesyuarat JAL diedarkan kepada semua ahli dan isu-isu penting untuk kelulusan Lembaga TM dibentangkan di Mesyuarat-mesyuarat Lembaga Pengarah TM. Pengerusi JAL akan melaporkan keputusan dan cadangan JAL kepada Lembaga Pengarah TM.

KOMPOSISI DAN TERMA RUJUKAN

Terma rujukan JAL kekal selaras dengan Keperluan Penyenaraian Pasaran Utama Bursa Malaysia Securities Berhad (Bursa Securities) (Keperluan Penyenaraian Utama) dan amalan terbaik yang disyorkan oleh Garis Panduan Tadbir Urus Bursa Securities: Ke Arah Kecemerlangan Lembaga.

KOMPOSISI

- JAL hendaklah dianggotai tidak kurang dari tiga orang ahli yang terdiri daripada Pengarah Bukan Eksekutif dengan majoritinya adalah Pengarah-pengarah Bebas.
- Pengerusi JAL haruslah seorang Pengarah Bebas.
- Ahli-ahli JAL perlu memiliki pertimbangan yang wajar, bermatlamat, berpendirian bebas, berpengalaman dalam pengurusan, profesional, berintegriti, berpengetahuan mengenai industri dan berpengetahuan dalam kewangan.
- Sekurang-kurangnya seorang dari ahli JAL perlu memenuhi kriteria berikut:
 - ahli Institut Akauntan Malaysia (MIA); atau
 - memiliki sekurang-kurangnya tiga tahun pengalaman bekerja; dan
 - lulus peperiksaan seperti yang termaktub di dalam Bahagian I Jadual Pertama Akta Akauntan 1967; atau
 - ahli persatuan-persatuan akauntan di dalam Bahagian II Jadual Pertama Akta Akauntan, 1967.
 - memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan atau diluluskan oleh Bursa Securities.
- Pengarah ganti tidak boleh dilantik sebagai ahli JAL.

SEMAKAN SEMULA JAL

- Setiap tahun, Lembaga TM akan menyemak semula tempoh keahlian dan prestasi ahli serta keperluan kemahiran yang pelbagai, pengalaman dan kualiti-kualiti lain termasuk kemahiran utama bagi menentukan keberkesanan JAL, melalui Penilaian Keberkesanan Lembaga.

PROSEDUR MESYUARAT

- Mesyuarat JAL diadakan sekurang-kurangnya empat kali dalam setahun dan beberapa mesyuarat tambahan juga diadakan sekiranya diminta oleh Pengerusi dan Pengurusan.
- Untuk menentukan korum, majoriti ahli yang hadir hendaklah terdiri dari Pengarah-pengarah Bebas.

HAK DAN KUASA

- JAL berhak bertemu dan berbincang dengan juruaudit dalaman dan juruaudit luar tanpa kehadiran Pengurusan.
- Menurut terma rujukannya, JAL mempunyai hak-hak berikut untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya:
 - Kuasa mutlak untuk menyiasat sebarang perkara dan mendapat sumber-sumber yang diperlukan untuk menjalankan tugas tersebut.
 - Akses penuh, bebas dan tanpa halangan ke atas maklumat, rekod, harta benda dan anggota Kumpulan.
 - Mendapat khidmat nasihat profesional bebas atau penasihat luar yang berpengalaman.
 - Akses kepada laporan-laporan mengenai penemuan dalam hal-hal penipuan dan yang menyimpang dari kebiasaan.
 - Campur tangan di dalam situasi di mana kemungkinan berlakunya penipuan, salah laku atau pelanggaran tatasusila yang membabitkan Pengurusan Kanan atau ahli Lembaga TM.
 - Kuasa untuk mengarah pemusatan Audit Dalaman Kumpulan dan memastikan kehadiran wakil dari Audit Dalaman di mesyuarat-mesyuarat jawatankuasa audit anak-anak syarikat; dan

- vii) Memastikan ketua-ketua audit dalaman anak-anak syarikat dan Ketua Audit Dalaman memaklumkan sebarang perkara penting dengan serta merta kepada JAL.

TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

Berikut adalah tugas-tugas dan tanggungjawab-tanggungjawab utama JAL secara keseluruhannya dan ianya akan dikaji semula dan dilaporkan kepada Lembaga TM dari masa ke semasa:

- a. Menilai Kawalan Persekitaran
 - i) Memastikan pelaksanaan polisi kawalan risiko yang mencukupi dan mengkaji semula kecukupan dan integriti sistem kawalan dalaman dan sistem pengurusan maklumat Kumpulan TM.
- b. Mengawalselia Laporan Kewangan
 - i) Memberi jaminan kepada Lembaga berhubung kualiti dan kebolehpercayaan maklumat kewangan yang digunakan oleh Kumpulan TM.
 - ii) Menilai sama ada laporan kewangan memberi gambaran yang benar dan saksama mengenai kewangan dan prestasi Syarikat dan mematuhi keperluan-keperluan kawal selia.
 - iii) Mengkaji semula keputusan suku tahun dengan memberi tumpuan kepada sebarang perubahan polisi dan amalan perakaunan, pelarasan penting atau ketara yang mempunyai kesan kewangan hasil daripada audit, perkara atau aktiviti luar biasa yang penting selaras dengan peruntukan piawaian perakaunan dan keperluan undang-undang.
 - iv) Menyemak penyata kewangan yang telah diaudit bersama juruaudit luar sebelum penyata kewangan tersebut dikemukakan untuk kelulusan Lembaga TM.
 - v) Mencadangkan amalan terbaik berkaitan penzahiran dalam laporan keputusan kewangan selaras dengan keperluan undang-undang dan garis panduan yang berkaitan.

- vi) Mengkaji tindakan susulan yang diambil oleh Pengurusan mengenai kelemahan prosidur dan kawalan perakaunan dalaman.

c. Audit Luar

- i) Berbincang bersama juruaudit luar mengenai pelan dan skop audit serta menilai sistem kawalan dalaman Syarikat.
- ii) Memantau tahap tugas bukan audit yang dijalankan oleh juruaudit luar bagi memastikan kebebasan dan objektifnya tidak terjejas.

d. Audit Dalaman Kumpulan

- i) Mengkaji semula dan meluluskan Piagam dan Pelan Audit Dalaman termasuk skop dan keputusan proses audit dalaman.
- ii) Memastikan kebebasan dan kesaksamaan Audit Dalaman Kumpulan ketika melaksanakan aktiviti audit yang dijalankan.

e. Mengkaji semula Konflik Kepentingan dan Transaksi Pihak Berkaitan (TPB)

- i) Memastikan proses dan peraturan yang mencukupi untuk memantau, mengesan serta mengenal pasti TPB.
- ii) Mengkaji semula situasi konflik kepentingan atau transaksi pihak berkaitan dan menentukan sama ada transaksi tersebut adalah untuk kepentingan Kumpulan, saksama, wajar dan berdasarkan terma-terma komersil serta tidak memudaratkan kepentingan pemegang saham minoriti.

f. Skim Opsyen Saham Pekerja (ESOS)

- i) Mengesahkan peruntukan opsyen saham kepada anggota Kumpulan yang berkecualan.

g. Pemberian Maklumat dan Penyelewangan

- i) Memastikan saluran disediakan bagi membolehkan anggota-anggota TM menyuarakan kebimbangan dan penyiasatan yang adil dan bebas serta tindakan susulan yang bersesuaian.

- ii) Mengkaji semula tatacara-tatacara pengesanan penipuan Kumpulan.

h. Pegawai Pematuhan Bursa Securities

- i) Melaporkan kepada Bursa Securities mengenai pelanggaran dan ketidakpatuhan Keperluan Penyenaraian Utama yang tidak dapat diselesaikan sepenuhnya oleh Lembaga TM.

SETIAUSAHA

- a. Setiausaha Syarikat merupakan Setiausaha JAL.

RINGKASAN AKTIVITI-AKTIVITI UTAMA BAGI TAHUN KEWANGAN 2011

Sepanjang tahun berakhir 31 Disember 2011, aktiviti-aktiviti utama JAL adalah seperti berikut:

a. LAPORAN KEWANGAN

Mengkaji dan membincangkan perkara-perkara berikut sebelum dicadangkan kepada Lembaga TM untuk kelulusan:-

- i) Penyata Kewangan Suku Tahun Tidak Beraudit Kumpulan TM selaras dengan Piawaian Laporan Kewangan (FRS) 134 dan Keperluan Penyenaraian Utama.

Sepanjang tahun 2011, JAL telah berbincang dan mempertimbangkan penyata kewangan suku tahun Syarikat bagi tempoh-tempoh kewangan suku keempat 2010, suku pertama 2011, suku kedua 2011 dan suku ketiga 2011.

- ii) Penyata Kewangan Tahunan yang telah diaudit bagi Kumpulan TM bagi memastikan laporan tersebut memberi gambaran yang sebenar dan adil mengenai prestasi kewangan dan mematuhi syarat-syarat kawal selia yang berkaitan.



JAL telah mempertimbangkan dan membuat kesimpulan bahawa laporan-laporan tersebut memberi gambaran yang sebenar dan saksama mengenai prestasi kewangan Syarikat. JAL juga telah berbincang dan meneliti perubahan polisi perakaunan dan kesannya terhadap kewangan Syarikat.

- iii) Pengumuman Penyata Kewangan Suku Tahun Tidak Beraudit bagi memastikan ianya mematuhi keperluan kawal selia yang berkaitan.
- iv) Mengkaji Penyata Kawalan Dalamannya menurut perenggan 15.26(b) Keperluan Penyenaraian Utama untuk dinyatakan dalam Laporan Tahunan 2010.

b. KAWALAN DALAMAN

- i) Mengkaji semula laporan-laporan berhubung kecukupan, keberkesanan dan kebolehpercayaan sistem kawalan dalaman berdasarkan penilaian sendiri yang dilakukan setiap tahun oleh pengurusan Bahagian-bahagian Perniagaan dan anak-anak Syarikat. Surat Jaminan Kawalan Dalamannya Tahunan dan Laporan Insiden Kawalan Dalamannya juga diserahkan kepada Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan dan Ketua Audit Dalamannya.

Isu-isu utama kawalan telah dikemukakan kepada JAL untuk makluman dan/atau panduan. Isu-isu tersebut dibincangkan secara mendalam sehingga mencapai persetujuan dan kesimpulan atau tindakan seterusnya. JAL memantau dan diberi maklumat terkini berkaitan isu-isu tersebut setiap suku tahun.

- ii) Menerima dan mempertimbangkan laporan-laporan dari Jawatankuasa Audit dan Jaminan Perniagaan berkenaan perkara-perkara berikut:

- Tindakan Pengurusan untuk menyelesaikan isu kawalan dalaman penting dan isu perakaunan sepertimana yang ditekankan oleh juruaudit dalaman dan luar. JAL memberi arahan tertentu mengenai kawalan dalaman penting dan isu perakaunan sepanjang tahun kewangan 2011.
- Cadangan-cadangan lain yang dibuat oleh JAL untuk tindakan Pengurusan.

- iii) Menerima dan mempertimbangkan laporan-laporan daripada Jawatankuasa Amalan Terbaik mengenai perkara-perkara berikut:

- Perkembangan amalan terbaik perniagaan dan Tadbir Urus Korporat, keperluan undang-undang, pematuan piawaian perakaunan serta lain-lain panduan perniagaan yang berkenaan.
- Pengemaskinian polisi utama, penyemakan atau penambahan sepertimana disarankan pihak Pengurusan bagi memastikan peningkatan yang dibuat adalah sejajar dengan amalan-amalan terbaik perniagaan dan proses-proses pengendalian dalaman yang efektif.

- iv) Menerima dan mempertimbangkan laporan daripada Jawatankuasa Insiden Kawalan Dalamannya berkenaan insiden-insiden atau kegagalan kawalan dalaman berdasarkan laporan yang diserahkan oleh Pengurusan atau siasatan/audit khas yang dijalankan. JAL akan memberi maklumbalas dan/atau arahan selanjutnya mengenai laporan-laporan tersebut dan akan memantaunya dari masa ke semasa.

Ketua Audit Dalamannya akan mengemas kini dan melaporkan perkara-perkara berikut kepada JAL pada setiap suku tahun:

- Sifat dan punca utama kegagalan kawalan yang mempunyai kesan kewangan dan/atau menjejaskan imej serta reputasi Kumpulan.
- Pembelajaran sehalu untuk membendung berulangnya insiden serupa di dalam Kumpulan.
- Status tindakan yang diambil oleh Pengurusan untuk memulihkan kelemahan kawalan dan memastikan tindakan-tindakan disiplin yang bersesuaian.

c. TRANSAKSI-TRANSAKSI DENGAN PIHAK BERKAITAN (TPB) DAN KEADAAN PERCANGGAHAN KEPENTINGAN

- i) Mengkaji semula laporan TPB bagi memastikan transaksi adalah adil, munasabah berdasarkan terma-terma normal komersil dan berkepentingan bagi Syarikat.

JAL telah mengambil kira dan mengkaji semula laporan TPB dan kemungkinan terdapat percanggahan transaksi dalam memastikan ianya untuk kepentingan TM, adil, munasabah dan atas terma-terma normal komersil serta bebas dari sebarang percanggahan. JAL juga menerima dan membincangkan jenis transaksi dan membuat cadangan yang sewajarnya.

- ii) Mengkaji semula secara berkala Transaksi Berulang dengan Pihak Berkaitan (TBPB) bagi memastikan transaksi dilaksanakan dengan telus dan dipantau berbanding jumlah yang dimandatkan.

- iii) JAL mengkaji semula secara tahunan anggaran mandat TBPB bagi tahun yang akan datang dan memberi cadangan kepada Lembaga TM untuk mendapat mandat pemegang saham pada mesyuarat tahunan atau mesyuarat agung luar biasa Syarikat.

d. SKIM OPSYEN SAHAM PEKERJA KHAS (ESOS KHAS)

Memandangkan ESOS Khas telah luput pada 16 September 2010, tiada peruntukan opsyen yang diperuntukkan sepanjang tahun kewangan 2011.

e. AUDIT LUARAN

- i) Berbincang dengan juruaudit luar berkenaan pelan perancangan audit, jenis dan skop audit, strategi penglibatan, termasuk terma-terma yang tertulis dalam surat pelantikan juruaudit luar.
- ii) Mengkaji semula dan meluluskan surat pelantikan juruaudit luar selepas pengesahan pendiriannya yang bebas dan objektif.

Bagi tahun kewangan 2011, kebanyakan penglibatan juruaudit luar yang melibatkan Kumpulan TM dikendalikan di bawah pengawasan Kumpulan. Amalan ini memastikan persamaan terma-terma penglibatan juruaudit luar bagi seluruh Kumpulan TM.

- iii) Mengkaji semula keputusan audit tahunan, laporan audit dan Memorandum Kawalan Dalaman, serta maklum balas pengurusan terhadap hasil siasatan audit juruaudit luar.

- iv) Mengkaji semula dan meluluskan skop perkhidmatan bukan audit yang diberikan oleh juruaudit luar untuk memastikan pendiriannya yang bebas dan objektif tidak terjejas.

- v) Mengkaji semula prestasi keseluruhan juruaudit luar dan setelah penilaian yang memuaskan, mengesyorkan kepada Lembaga Pengarah untuk meluluskan yuran boleh dibayar kepada juruaudit luar merangkumi skop kerja yang dilakukan.

- vi) Mengadakan dua mesyuarat tertutup dengan juruaudit luar bagi memastikan tiada halangan dalam skop audit mereka dan membincangkan perkara-perkara tertentu tanpa kehadiran Pengurusan. Setiap ahli JAL juga mempunyai akses untuk mengadakan mesyuarat tertutup dengan juruaudit luar apabila penerangan diperlukan berkenaan laporan-laporan audit.

f. AUDIT DALAMAN

- i) Mengkaji semula dan meluluskan laporan-laporan daripada Audit Dalaman Kumpulan berhubung perkara-perkara berikut:
- Pelan audit tahunan bagi memastikan kecukupan skop dan liputan secara menyeluruh aktiviti Kumpulan.
 - Kecekapan dan kemampuan audit dalaman untuk memastikan bahawa Audit Dalaman Kumpulan secara kolektif, memiliki kemahiran dan profesionalisma untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

- Laporan-laporan audit dalaman, cadangan-cadangan audit yang dibuat dan maklum balas Pengurusan terhadap cadangan-cadangan tersebut. Dalam beberapa keadaan tertentu, JAL mengarahkan Pengurusan untuk memperbaiki dan mempertingkatkan prosidur kawalan berdasarkan cadangan-cadangan dan saranan-saranan oleh Audit Dalaman Kumpulan sebagai pembaharuan.
- Pelaksanaan cadangan-cadangan oleh Pengurusan yang belum selesai pada setiap suku tahun bagi memastikan risiko-risiko dan kelemahan kawalan ditangani dengan sewajarnya.
- Isu-isu utama salah laku dalaman yang berkaitan dengan program Kod Tingkahlaku dan Pemberi Maklumat Kumpulan.
- Petunjuk Prestasi Utama (KPI) bagi Audit Dalaman Kumpulan yang dikaitkan dengan Kad Skor Seimbang dengan tumpuan kepada aspek kualitatif dan kuantitatif.

- ii) Mengadakan mesyuarat-mesyuarat tertutup dengan Ketua Audit Dalaman untuk membincangkan perkara berkaitan kawalan utama dan audit dalaman.



g. PENUBUHAN JAWATANKUASA KECIL

Lanjutan dari siasatan mengenai tuduhan pembayaran tidak wajar Kumpulan Alcatel-Lucent (ALU) kepada kakitangan TM, Lembaga telah meluluskan penubuhan Jawatankuasa Kecil kepada JAL (JKA) untuk menjalankan siasatan dalaman secara terperinci dan bebas mengenai tuduhan tersebut.

JKA dipengerusikan oleh salah seorang ahli JAL dan dianggotai oleh Ketua Undang-undang, Pematuhan dan Setiausaha Syarikat dan Naib Pengerusi Jaminan Perniagaan Kumpulan. Siasatan Dalaman dijalankan bersama dengan penasihat luar yang dilantik dan Unit Hal Ehwal Khas TM. JKA telah bermesyuarat setiap minggu dan melaporkan siasatannya kepada JAL. JKA telah dibubarkan pada 2 Februari 2011 setelah mencapai matlamat penubuhannya.

h. PELANTIKAN KETUA AUDIT DALAMAN YANG BARU

Tahun 2011 telah menyaksikan perubahan dalam tampuk pimpinan Audit Dalaman Kumpulan. Bagi tujuan ini, JAL memainkan peranan penting dalam proses pemilihan calon yang sesuai dan telah menentukan kriteria bagi Ketua Audit Dalaman yang baru. Ahli JAL dan Pengurusan Kanan TM telah mengendalikan beberapa sesi temuduga dan seterusnya telah melantik Ketua Audit Dalaman pada 1 November 2011.

LATIHAN

Di sepanjang tahun 2011, ahli-ahli JAL telah menghadiri pelbagai persidangan, seminar dan program latihan sebagai peserta dan penceramah dalam bidang-bidang berikut:

Bidang	Tajuk Persidangan/Seminar
a. Kewangan	- Program Teknikal FIDE: Kewangan Korporat untuk Pengarah-pengarah - Persidangan Pencukaian KPMG 2011 - Seminar Cukai Bajet 2012 - Penilaian 10 Tahun Pelan Induk Kewangan
b. Pengurusan Risiko	- Jawatankuasa Pengurusan Risiko Lembaga: Menguruskan Risiko di Bank - Persidangan Ketua Pegawai Eksekutif Global - Forbes
c. Strategi	- Persidangan Pengarah Korporat 2011: Kebangkitan Semula Korporat Malaysia - Forum Perniagaan Afrika & Asia Tenggara 2011 - Bengkel HOT "Just Do It" (Make it so.....)
d. Tadbir Urus Korporat	- Persidangan Pertengahan Musim Bunga Rangkaian Tadbir Urus Korporat Antarabangsa: Tadbir Urus Korporat Asia – Langkah Masa Depan - Tadbir Urus Korporat – Lembaga Holistik - Forum Kepimpinan Kumpulan Boston Consulting (BCG) - Siri Tadbir Urus untuk Pengarah – Tanggungjawab Lembaga Pengarah untuk Membudayakan Tadbir Urus Korporat – Isu-isu Terpilih Berkenaan Tadbir Urus dan Cara Memupuk Budaya Korporat dan Prestasi Lembaga Pengarah
e. Pengurusan Modal Insan	- Program Pemilihan FIDE: Program Jawatankuasa Pencalonan dan Ganjaran - Forum Kepimpinan Eksekutif Cranfield: Pembinaan Kepimpinan Global
f. Industri	- Forum "Megatrends" Khazanah 2011 - CommunicAsia 2011

JAL juga giat memainkan peranan dalam memberi pandangan dan pendapat mengenai kertas-kertas rundingan yang dikeluarkan oleh Bursa Securities yang melibatkan penambahbaikan penyata kawalan dalaman.

Laporan Jawatankuasa Audit ini telah diluluskan menurut resolusi Lembaga Pengarah bertarikh 24 Februari 2012.



Quah Poh Keat
Pengerusi Jawatankuasa Audit Lembaga

Audit Dalam Kumpulan (GIA) berusaha untuk memberikan jaminan yang bebas dan wajar tentang kecukupan, kewibawaan dan kecekapan sistem kawalan dalaman, pengurusan risiko dan tadbir urus Kumpulan secara keseluruhan. Fungsi audit dalaman menggunakan perkaedahan audit berasaskan risiko yang selaras dengan risiko Kumpulan bagi memastikan kawalan yang berkaitan untuk menangani risiko-risiko tersebut disemak secara bergilir-gilir. Tujuan, bidang kuasa dan tanggungjawab Audit Dalam Kumpulan, termasuk pemberian jaminan dan aktiviti perundingan yang diberikan kepada Kumpulan, jelas dinyatakan di dalam Piagam Audit Dalam. Piagam ini telah disemak dan diluluskan oleh Jawatankuasa Audit dan sejajar dengan Rangka Kerja Amalan-amalan Profesional Antarabangsa (IPPF) oleh Institut Juruaudit Dalam (IIA).

Fungsi Audit Dalam di TM diuruskan secara dalaman dan GIA melapor secara langsung kepada Jawatankuasa Audit. Untuk mengekalkan kebebasannya, Ketua Juruaudit Dalam Kumpulan

melaporkan secara berkala tentang aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan dan isu-isu strategik dan kawalan utama yang dicatatkan oleh Audit Dalam Kumpulan kepada Jawatankuasa Audit. Jawatankuasa Audit menyemak dan meluluskan belanjawan tahunan Audit Dalam Kumpulan, pelan audit dan keperluan sumber manusia untuk memastikan keperluan fungsi tersebut dipenuhi dengan sewajarnya dengan juruaudit-juruaudit yang berkeelayakan dan berkemahiran.

AMALAN DAN RANGKA KERJA

Untuk memastikan keseragaman dan ketekalan dalam memberikan jaminan tentang kecukupan, kewibawaan dan kecekapan sistem kawalan dalaman, pengurusan risiko dan tadbir urus secara keseluruhan, GIA telah menyelaraskan amalan-amalan audit dalaman terkini dengan Rangka Kerja Kawalan Dalam Bersepadu COSO. Dengan menggunakan rangka kerja ini, semua penilaian kawalan dalaman yang dilaksanakan oleh GIA adalah berdasarkan kepada lima elemen kawalan dalaman seperti berikut:

- Persekitaran Kawalan
- Penilaian Risiko
- Aktiviti Kawalan
- Maklumat dan Komunikasi
- Pemantauan

KEBEBASAN DAN KEOBJEKTIFAN

Aktiviti-aktiviti audit dalaman tetap bebas dari sebarang gangguan daripada mana-mana elemen dalam organisasi, termasuk hal ehwal pemilihan audit, skop, prosedur, kekerapan, ketepatan masa atau kandungan laporan untuk mengekalkan pendekatan bebas dan objektif yang diperlukan.

GIA tidak mempunyai sebarang tanggungjawab atau kuasa operasi secara langsung ke atas mana-mana

aktiviti yang diaudit. Berikutan itu, GIA tidak akan melaksanakan kawalan dalaman, membangunkan prosedur, melaksanakan sistem, menyediakan laporan atau terlibat dalam aktiviti-aktiviti lain yang boleh mengganggu pertimbangan juruaudit-juruaudit dalaman.

SKOP DAN LIPUTAN

Audit Dalam Kumpulan mengekalkan pengauditan yang bersesuaian dan perancangan audit yang mantap yang memberikan fleksibiliti yang diperlukan untuk menangani kemunculan risiko sedia ada serta risiko masa akan datang. Ini meningkatkan kebolehan Audit Dalam Kumpulan untuk menguatkuasakan dan membantu proses perubahan dan menerapkan budaya penambahbaikan berterusan dalam Kumpulan. Sebagai contohnya, pengendalian proses audit secara keseluruhan telah meletakkan Audit Dalam Kumpulan di barisan hadapan dalam usaha perubahan positif ke arah mencapai objektif-objektif utama perniagaan. Skop penglibatan audit juga diselaraskan dengan risiko-risiko utama organisasi dan inisiatif-inisiatif utamanya. Bidang audit utama yang telah dikenalpasti pada tahun 2011, selari dengan objektif umum COSO, adalah seperti berikut:

1. Keberkesanan dan Kecekapan Operasi
 - a) Perolehan
 - Kajian Semula Pelaksanaan Proses-proses Pembelian Kecemasan
 - Kajian Semula Pengurusan Kontrak Jualan & Perkhidmatan
 - Kajian Semula Pemilihan & Pengurusan Kontraktor Jadual Kadar Harga (JKH)

Jaminan

- b) Pemasaran dan Penjualan
 - Kajian Semula Pemasaran untuk produk *UniFi*
 - Kajian Semula Pelaksanaan Kecekapan Wakil Khidmat Pelanggan (CSR) TMpoint
 - Kajian Semula Pelaksanaan Pesanan Lapuk
 - Kajian Semula Pemberian Perkhidmatan Jualan Kepada Pelanggan & Pengurusan Kitaran
 - Produk Proses Perniagaan Perkhidmatan luar
 - Kajian Semula Usaha-usaha Perniagaan dalam Pemasaran Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) TM dan Produk Proses Perniagaan Perkhidmatan luar (BPO)
 - Kajian Semula Keseluruhan Proses Jualan & Pengurusan Kitaran Kutipan
- c) Pengurusan Kewangan
 - Kajian Semula Pelan Persaraan Perbelanjaan Modal (CAPEX)
 - Kajian Semula Kos Pemberian Perkhidmatan kepada Pelanggan *Streamyx*
 - Kajian Semula Pengurusan Tunai di TMpoint Zon Tengah
 - Kajian Semula Kemalangan Pesanan Kerja Boleh Pulih (RWO)
 - Kajian Semula daya saing Operasi Syarikat
 - Kajian Semula Pengurusan Kredit
- d) Rangkaian
 - Audit untuk Keseluruhan Operasi dan Penyelenggaraan Projek GITN: EG Net
 - Audit untuk Rangkaian Generasi Akan Datang – Elemen Rangkaian (Operasi & Fasa-fasa Peralihan)
 - Audit untuk Pengurusan Bahan Penyediaan Rangkaian (ND)
 - Audit untuk Pemberian Perkhidmatan *UniFi*
 - Kajian Semula Pelaksanaan Pengesahan & Migrasi Data Rangkaian Akses
- e) Teknologi Maklumat (IT)
 - Kajian Semula Keselamatan IT
 - Permohonan Kajian Semula untuk Sistem-sistem Penilaian dan Pengurusan Kredit (CAMS)
 - Kajian Semula Pelaksanaan Pusat Media Televisyen Protokol Internet (IPTV)
 - Kajian Semula Pelaksanaan iCare Prime (ICP)
 - Kajian Semula Pelan Lanjutan Perniagaan TM

- f) Pengurusan Modal Insan
 - Kajian Semula Jualan & Perkhidmatan luar Pinjaman Perumahan Anggota TM
2. Kebolehpercayaan Laporan Kewangan
 - a) Kajian Semula Laporan Kewangan
 - b) Kajian Laporan Interim Kewangan Suku Tahunan
3. Pematuhan kepada Undang-undang yang berkenaan dan Pengawalseliaan
 - a) Transaksi Pihak Berkaitan
 - b) Kajian Semula Pelaksanaan Pemberian dan Pengurusan Program Perkhidmatan Sejangat

Kepakaran GIA juga telah diperlukan untuk membantu pengurusan dalam menangani kelemahan kawalan dalaman yang dilaporkan oleh Penggera Salah Laku, analisa data kompleks dalam mengesan ralat dan ketinggalan, post-mortem kegagalan kawalan dalaman dan pendedahan risiko yang dihadapi oleh projek-projek utama TM. GIA juga turut serta dalam pelbagai kajian semula tambah nilai untuk projek-projek utama merangkumi produk perniagaan dan pelaksanaan sistem yang baru untuk memastikan kawalan yang secukupnya dilaksanakan sebelum produk atau sistem tersebut dilancarkan. GIA juga menjalankan kajian semula yang khusus berdasarkan permintaan daripada Jawatankuasa Audit dan/atau pengurusan sebagai tambahan kepada kajian semula yang telah dirancang untuk tahun tersebut. Kajian susulan dijalankan ke atas pelaksanaan usul-usul audit setiap suku tahun dan status pelaksanaan tersebut dilaporkan kepada Jawatankuasa Audit dengan sewajarnya.

SUMBER-SUMBER

Sejumlah RM5.6 juta telah dibelanjakan untuk aktiviti-aktiviti audit pada tahun 2011. Ringkasan kos audit dalaman berdasarkan kategori-kategori utama adalah seperti berikut:

Kategori	RM (juta)	% daripada jumlah kos
Tenaga Kerja	4.0	71%
Perbelanjaan Sampingan (termasuk Perjalanan)	0.5	9%
Caj Semula Dalaman (termasuk Sewa Ruang, Caj IT, Kos Latihan, dsb.)	1.1	20%
Jumlah	5.6	100%

Ringkasan juruaudit-juruaudit dalaman berdasarkan kepakaran masing-masing sehingga 31 Disember 2011 adalah seperti berikut:

Bidang	Bilangan Juruaudit- juruaudit Dalamn	Peratusan
Perakaunan & Kewangan	13	42%
Teknologi Maklumat	5	16%
Kejuruteraan/Rangkaian	7	23%
Pemasaran	5	16%
Perundangan	1	3%
Jumlah	31	100%

AKTIVITI PENYUMBERAN BERSAMA

Hanya satu aktiviti audit dalaman – Kajian Semula Sistem Perniagaan dan Kawalan Proses SAP – telah disumberluarkan bersama pada tahun 2011. Audit ini telah dilaksanakan bersama seorang pakar bidang berkaitan dan melibatkan pertukaran ilmu pengetahuan di akhir aktiviti penyumberluaran bersama tersebut. Semua aktiviti audit dalaman yang lain telah dijalankan secara dalaman.

KOMITMEN TERHADAP KECEKAPAN

‘Peperangan bakat’ terus menjadi cabaran utama yang dihadapi oleh kebanyakan fungsi audit dalaman. Mempunyai ‘warga kerja yang tepat’ merupakan salah satu strategi utama. Dalam mengekalkan fungsi audit yang bersesuaian, terdapat keperluan untuk melabur dalam peningkatan ilmu pengetahuan dan kemahiran para juruaudit menerusi program pembangunan dan latihan yang berterusan. Semua juruaudit dinilai berdasarkan model kecekapan audit dalaman untuk mengenalpasti jurang pengetahuan dan kemahiran mereka. Beberapa modul latihan telah dikenalpasti untuk merapatkan jurang pengetahuan dan kemahiran ini. Pada masa yang sama, juruaudit-juruaudit memerlukan pemahaman tentang keusahawanan, inovasi dan kemahiran pengurusan risiko serta pemikiran strategik, perniagaan dan operasi, selain daripada kemahiran-kemahiran lain.

Seminar dan bengkel utama yang dihadiri oleh Audit Dalamn Kumpulan pada tahun 2011 adalah seperti berikut:

- a) **Latihan Berkumpulan** – direka untuk memenuhi keperluan juruaudit dalaman seperti analisis pemikiran berstruktur, kemahiran menulis laporan dan pengetahuan produk. Program-program ini merupakan usahasama Audit Dalamn Kumpulan dan perunding-perunding seperti IIA dan perunding latihan yang lain. Sehingga Disember 2011, latihan berkumpulan yang telah diadakan adalah seperti berikut:
- Pengurusan Risiko Perusahaan, dihadiri oleh pengurusan utama daripada Risiko Kumpulan, termasuk Naib Presiden
 - Kemahiran Menulis Laporan Kumpulan – IIA menyediakan latihan yang bersesuaian berlandaskan ciri-ciri penulisan laporan GIA. Juruaudit didedahkan dengan perkaedahan pemikiran kritikal termasuklah pendekatan yang lebih berstruktur dalam mengenalpasti isu, punca dan kesan untuk pembentangan yang lebih berkesan kepada pengurusan.
- b) **Latihan Individu** – dibangunkan berdasarkan kelemahan kecekapan individu. Jenis latihan yang disediakan untuk juruaudit dalaman ditentukan oleh jurang kecekapan dan keperluan masa hadapan seperti kepimpinan dan kemahiran pengurusan. Antara latihan utama yang dihadiri oleh juruaudit-juruaudit sehingga Disember 2011 adalah:
- Persidangan Audit Dalamn, Kawalan Dalamn dan Pematuhan 2011
 - Penulisan Laporan Audit Berkesan
 - Persidangan Antarabangsa IIA 2011
 - Persidangan Tinjauan ICT untuk 2012
 - Program Kepimpinan Berprestij
 - Kecemerlangan Kepimpinan & Nilai Pelanggan
 - Menguruskan & Mengetuai Unit Perniagaan
 - Persidangan Tadbir Urus IT, Jaminan dan Keselamatan
 - Kursus Kajian Peperiksaan IIA
 - Jelajah Dunia SAP
 - Mengaudit Perolehan untuk Perniagaan Masa Kini
 - Pengurusan Prestasi Perniagaan
 - Pelbagai kursus e-pembelajaran yang dibangunkan secara dalaman untuk meningkatkan kemahiran fungsi juruaudit

Selain itu, GIA juga melaksanakan program Kolaborasi Latihan GIA – Pengurusan yang menyeluruh. Sesi perkongsian ilmu oleh pakar-pakar bidang terpilih yang melibatkan pengurusan utama bermatlamat untuk mempercepatkan penguasaan dan pemahaman tentang perniagaan dan operasi Syarikat oleh juruaudit-juruaudit. Sesi-sesi ini membolehkan para juruaudit untuk mendapatkan pengetahuan praktikal daripada pakar-pakar yang menyokong proses-proses utama di dalam TM. Sesi perkongsian ilmu oleh pakar-pakar bidang tertentu dalam GIA juga diadakan untuk meningkatkan kecekapan juruaudit-juruaudit dalaman.

KUALITI AUDIT DALAMAN

Ketua Juruaudit Dalaman Kumpulan membangunkan dan mengekalkan program jaminan kualiti dan peningkatan yang merangkumi semua aspek aktiviti-aktiviti audit dalaman. Program jaminan kualiti menilai kecekapan proses-proses GIA dan mengenalpasti peluang-peluang untuk penambahbaikan melalui penilaian dalaman dan luaran.

GIA mempunyai mekanisme Semakan Setara untuk memastikan hasil berkualiti tinggi yang konsisten bagi setiap penglibatan audit. Penyemak setara dengan kepakaran dalam bidang berkaitan daripada pasukan perunding dipilih dapat memberikan nasihat profesional dan memastikan bidang risiko diambil kira secukupnya sebelum memaklumkan hasil akhir penglibatan kepada pihak-pihak yang sewajarnya.

Penilaian kualiti dalaman juga dilaksanakan setiap tahun dalam GIA bagi menilai pematuhannya kepada IPPF IIA. Ini dijalankan menerusi penilaian sendiri oleh Juruaudit Dalaman Bertauliah (CIA) dan terdiri daripada temuduga mendalam, kaji selidik dan analisis data yang terperinci.

GIA juga mengadakan penilaian kualiti luaran oleh penyemak bebas bertauliah tentang keseluruhan spektrum tugas-tugas audit yang dijalankan oleh juruaudit-juruaudit dalaman setiap lima tahun sekali. Penilaian ini merangkumi bidang-bidang seperti pematuhan kepada IPPF IIA dan manual Audit Dalaman Kumpulan, sumbangan kepada tadbir urus, penilaian risiko, proses-proses kawalan dan pengurusan prestasi. Satu penilaian luaran untuk Audit Dalaman Kumpulan telah dijalankan pada bulan Januari 2011 dan dimaklumkan bahawa Audit Dalaman Kumpulan secara amnya mematuhi Piawaian Antarabangsa untuk Amalan Profesional Audit Dalaman.



Hazimi Kassim
*Ketua Juruaudit Dalaman
Kumpulan*



Quah Poh Keat
*Pengerusi Jawatankuasa
Audit*

Laporan Jawatankuasa Risiko Lembaga

PENGENALAN

Dalam usaha untuk mempertingkatkan amalan-amalan Tadbir Urus Korporat Syarikat, Lembaga Pengarah (Lembaga) Telekom Malaysia Berhad (TM) telah mewujudkan Jawatankuasa Risiko Lembaga (JRL) pada 22 Mac 2010. JRL memastikan tumpuan yang lebih diberikan terhadap isu-isu risiko Kumpulan yang sebelumnya di bawah perhatian Jawatankuasa Audit Lembaga (JAL).

Ahli-ahli JRL sedia maklum bahawa tugas dan tanggungjawab di dalam jawatankuasa adalah sebagai tambahan kepada tugas dan tanggungjawab mereka sebagai ahli Lembaga. Pertimbangan JRL tidak akan mengurangkan atau mengecualikan tanggungjawab individu dan bersama ahli-ahli Lembaga berdasarkan tugas dan tanggungjawab fidusiari masing-masing. Ahli-ahli jawatankuasa tersebut perlu terus melaksana dan membuat pertimbangan sewajarnya selaras dengan kewajipan yang telah dipertanggungjawabkan kepada mereka.

KEAHLIAN

Mana-mana ahli Lembaga boleh dilantik untuk menjadi ahli JRL. Sehubungan itu, JRL telah mempunyai seorang ahli tambahan pada tahun 2011. Kini, JRL terdiri daripada seorang Pengarah Bebas Bukan Eksekutif sebagai Pengerusi, tiga Pengarah Bebas Bukan Eksekutif dan seorang Pengarah Eksekutif Bukan Bebas yang juga Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan seperti berikut:

TUNKU DATO' MAHMOOD FAWZY TUNKU MUHIYIDDIN

Pengerusi/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif

DATO' DANAPALAN T.P VINGGRASALAM

Ahli/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif Kanan

DATO' IR ABDUL RAHIM ABU BAKAR

Ahli/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif

IBRAHIM MARSIDI

Ahli/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif

DATUK BAZLAN OSMAN

Ahli/Pengarah Eksekutif Bukan Bebas
Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan



Dari kiri hingga ke bawah kanan:

**Tunku Dato' Mahmood Fawzy
Tunku Muhiyiddin**

Pengerusi/Pengarah Bebas
Bukan Eksekutif

Dato' Danapalan T.P Vinggrasalam

Ahli/Pengarah Bebas
Bukan Eksekutif Kanan

Dato' Ir Abdul Rahim Abu Bakar

Ahli/Pengarah Bebas
Bukan Eksekutif

Ibrahim Marsidi

Ahli/Pengarah Bebas
Bukan Eksekutif

Datuk Bazlan Osman

Ahli/Pengarah Eksekutif Bukan Bebas/
Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan

Mengawasi



KEHADIRAN MESYUARAT

Butir-butir kehadiran setiap ahli di mesyuarat JRL yang diadakan pada tahun 2011 adalah seperti berikut:

Ahli JRL	Jumlah Mesyuarat JRL	
	Kehadiran/ Mesyuarat	%
Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin	3/3	100.0
Dato' Danapalan T.P Vinggrasalam	3/3	100.0
Dato' Ir Abdul Rahim Abu Bakar ¹	1/1	100.0
Ibrahim Marsidi	3/3	100.0
Datuk Bazlan Osman	3/3	100.0

Nota:

¹ Dato' Ir Abdul Rahim Abu Bakar telah dilantik sebagai ahli tambahan JRL berkuatkuasa 30 Jun 2011 dan menghadiri satu mesyuarat yang diadakan selepas pelantikan beliau.

Ketua Bahagian Jaminan Perniagaan Kumpulan yang juga berperanan selaku Ketua Unit Pengurusan Risiko, turut hadir untuk mesyuarat-mesyuarat JRL sebagai jemputan tetap. Jemputan-jemputan lain, sama ada dalaman atau dari luar, dijemput untuk menghadiri keseluruhan atau bahagian-bahagian tertentu dalam mesyuarat mengikut keperluan dan kesesuaian dengan keizinan Pengerusi dalam melancarkan urusan JRL.

TERMA RUJUKAN

Komposisi

- Lembaga boleh, berdasarkan cadangan Jawatankuasa Pelantikan dan Ganjaran Lembaga (JPG), melantik mana-mana ahlinya atau ahli ganti mereka sebagai ahli JRL.
- JRL haruslah dianggotai oleh tidak kurang daripada tiga orang ahli termasuk Pengerusi. Sebahagian besar daripadanya adalah Pengarah Bukan Eksekutif, dengan sekurang-kurangnya salah seorang daripada mereka mempunyai pengalaman terkini dan relevan dalam pengurusan risiko.
- Ahli-ahli JRL boleh melepaskan keahlian mereka dalam JRL dengan terlebih dahulu memberi notis bertulis kepada Pengerusi JRL dan Pengerusi JPG dengan salinan kepada Setiausaha Syarikat. JPG akan mengkaji dan mencadangkan kepada Lembaga bagi pelantikan Pengarah yang lain untuk mengisi kekosongan tersebut untuk kelulusan dalam tempoh tiga bulan daripada notis tersebut.

- Semua ahli JRL, termasuk Pengerusi, akan terus kekal dalam jawatan masing-masing selagi masih berkhidmat sebagai Pengarah (atau Pengarah Ganti) Syarikat.
- Pengerusi JRL haruslah seorang Pengarah Bukan Eksekutif seperti yang disarankan oleh JPG dan tidak boleh memegang jawatan Pengerusi Jawatankuasa Audit Lembaga (JAL) pada masa yang sama.
- Ahli-ahli JRL haruslah mempunyai pertimbangan yang wajar, bermatlamat, berpendirian bebas, berpengalaman dalam pengurusan, profesional, berwibawa dan berpengetahuan luas tentang industri.

Kekerapan Mesyuarat

Mesyuarat JRL diadakan sekurang-kurangnya empat kali dalam setahun sebelum mesyuarat suku tahunan JAL atau sebarang mesyuarat tambahan seperti yang ditentukan oleh Pengerusi.

Korum

- Kehadiran majoriti ahli-ahlinya akan membentuk korum mesyuarat JRL.
- Mesyuarat hanya boleh diadakan dengan kehadiran Pengerusi. Dalam situasi di mana Pengerusi tidak dapat hadir tetapi mesyuarat tersebut perlu diteruskan, ahli-ahli yang hadir boleh memilih salah seorang daripada mereka untuk memperkerusi mesyuarat tersebut.

Setiausaha

Setiausaha Syarikat merupakan Setiausaha JRL dan sekiranya beliau tidak hadir, mana-mana eksekutif daripada Bahagian Setiausaha Syarikat boleh menghadiri mesyuarat tersebut untuk mewakili beliau. Namun begitu, Urus Setia untuk mesyuarat-mesyuarat JRL adalah:

- Bahagian Jaminan Perniagaan Kumpulan; dan
- Bahagian Setiausaha Syarikat.

Kuasa

JRL mempunyai kuasa, antara lain untuk:

- mempertimbangkan sebarang perkara menurut terma rujukannya.
- memperolehi sumber-sumber yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya.
- mempunyai akses penuh dan tanpa halangan kepada sebarang maklumat, rekod, harta benda dan anggota TM dan anak-anak syarikat Kumpulan TM.
- mendapatkan khidmat nasihat daripada ahli profesional bebas atau mereka yang mempunyai pengalaman yang berkaitan dan menjemput mereka (jika perlu) untuk menghadiri mesyuarat JRL untuk memberi penerangan tentang perkara-perkara tertentu.
- mendapatkan khidmat perunding luar dalam pelaksanaan tugasnya.

Tugas dan Tanggungjawab

JRL tidak akan mengambil-alih fungsi-fungsi pengurusan kerana ia adalah tanggungjawab Pengarah Eksekutif, pegawai-pegawai dan ahli-ahli pengurusan kanan yang lain. Peranan utama JRL adalah untuk membantu Lembaga bagi memastikan Syarikat mempunyai rangka kerja pengurusan risiko perniagaan yang kukuh dan mantap dan ianya dilaksanakan dengan efektif untuk meningkatkan keupayaan Syarikat mencapai objektif strategiknya.

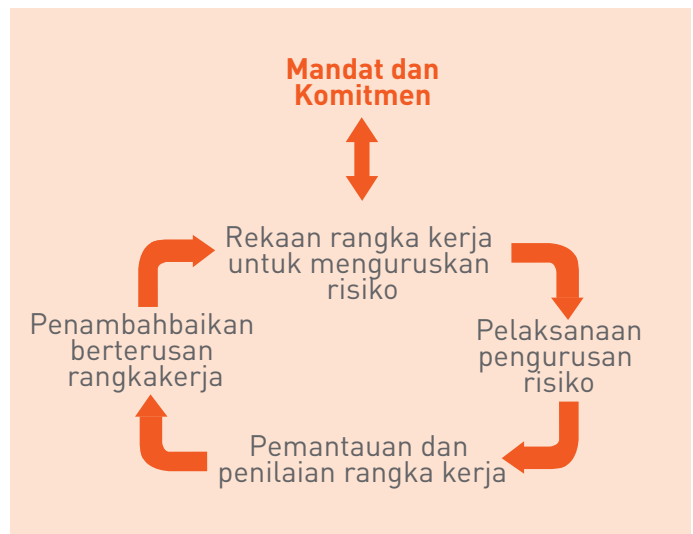
JRL akan melaksanakan semua fungsinya dengan sewajarnya seperti yang dinyatakan termasuklah perkara-perkara berikut:

- Menyelia dan membuat penilaian polisi dan perancangan pengurusan risiko secara tahunan untuk dicadangkan kepada Lembaga.
- Mengawasi keberkesanan struktur organisasi pengurusan risiko.
- Sentiasa menilai semula status dan penerapan tanggungjawab dan akauntabiliti berkenaan pengurusan risiko.
- Mengawasi pelaksanaan polisi dan rancangan pelaksanaan pengurusan risiko menerusi sistem dan proses pengurusan risiko.
- Mengesyorkan kepada Lembaga atau Jawatankuasa-jawatankuasa Lembaga yang diberi kuasa berkenaan tahap ketahanan risiko, dan memastikan ianya diurus menurut tahap risiko yang diluluskan oleh Lembaga.
- Memastikan pelan pengurusan risiko disebarluaskan ke seluruh Syarikat dan disepadukan dalam aktiviti harian Syarikat.
- Memastikan penilaian pengurusan risiko dilaksanakan secara berterusan.
- Memastikan rangka kerja dan perkaedahan dilaksanakan untuk meningkatkan kemungkinan ramalan risiko luar jangkaan.
- Memastikan pengurusan mengambil kira dan melaksanakan maklumbalas kepada risiko yang bersesuaian.
- Memastikan pengurusan sentiasa memantau risiko secara berterusan.
- Berhubung rapat dengan JAL untuk bertukar-tukar maklumat berkaitan dengan risiko.
- Menyuarakan pendapat JRL secara formal kepada Lembaga berkenaan keberkesanan sistem dan proses pengurusan risiko.

- Menyemak sebarang laporan berkenaan pengurusan risiko yang merupakan sebahagian daripada laporan bersepadu, dari segi ketepatan masa, liputan menyeluruh dan kandungan yang relevan.

LAPORAN PENGURUSAN RISIKO

Pelaksanaan Pengurusan Risiko Perniagaan (PRP) dan usaha untuk menerapkan budaya risiko korporat terus diberikan keutamaan yang tinggi untuk memenuhi keperluan perniagaan Kumpulan TM yang sedia ada dan yang akan datang. Ahli Lembaga Pengarah, JRL dan Pengurusan Kanan tetap komited untuk meneraju dan melaksanakan PRP dalam Kumpulan sepanjang tahun kewangan 2011. Selaras dengan pelaksanaan rangka kerja PRP MS ISO 31000, komitmen yang padu dan berterusan oleh Ahli Lembaga Pengarah telah diperkukuhkan dengan kesungguhan mereka memberikan mandat dan hala tuju yang jelas serta menyelia aktiviti-aktiviti pengurusan risiko strategik TM bagi memastikan Syarikat terus memberi nilai kepada pemegang saham dan pada masa yang sama mengukuhkan amalan tadbir urus yang baik dan juga menawarkan khidmat pelanggan yang terbaik. Dengan sokongan padu daripada pengurusan, PRP akan terus mengorak langkah untuk membantu memupuk budaya kerja yang lebih mampan dan mantap di dalam Kumpulan secara menyeluruh.



Rangka Kerja Pengurusan Risiko – MS ISO 31000

Sepanjang tahun 2011, Kumpulan TM terus melaksanakan struktur pengurusan risiko yang mantap merentasi organisasi. Pengurusan risiko adalah tanggungjawab semua peringkat dalam Kumpulan, dari Lembaga Pengarah sehinggalah kepada setiap unit perniagaan. Pengurusan risiko dijadikan agenda tetap bagi Jawatankuasa Pengurusan dan Mesyuarat Jawatankuasa Operasi Bahagian-bahagian Perniagaan. Kedua-dua mesyuarat ini membincangkan, menangani dan memantau risiko yang telah dikenalpasti dan pelan tindakan untuk mengurangkan risiko tersebut di peringkat yang berkenaan. Pelaksanaan pengurusan risiko akan memberi kesan dan mempengaruhi prestasi organisasi dan ianya diselaraskan dan pencapaiannya dipantau secara bulanan.

Kemampuan untuk melaksanakan program PRP di keseluruhan Kumpulan TM menunjukkan penerimaan PRP sebagai satu kaedah untuk menguruskan risiko perniagaan dalam organisasi dan faedah dari pengurusan risiko ini akan dapat diperolehi sepenuhnya apabila ia digabungkan dengan inisiatif-inisiatif yang lain. Penerapan kaedah pengurusan risiko dalam perniagaan teras dan proses operasi di TM akan membantu untuk mengenalpasti risiko dan pencegahannya secara proaktif di setiap peringkat dalam organisasi. PRP telah dilaksanakan dalam pelbagai proses di TM seperti pembangunan produk, proses penambahbaikan dan penyempurnaan, projek analisa pelaburan dan juga kajian semula pelaksanaan projek.

FAKTOR-FAKTOR RISIKO

Memandangkan kemunculan risiko-risiko baru sentiasa berlaku, adalah penting untuk TM terus menilai risiko perniagaan sedia ada yang berpotensi serta mengkaji kemantapan pelan kawalannya untuk meminimumkan semua risiko dan kesannya terhadap organisasi. Berikut adalah beberapa faktor risiko utama yang didorong oleh faktor luaran dan risiko operasi dalaman yang dikaji dan diuruskan secara konsisten sebagai sebahagian daripada program pengurusan risiko perniagaan.

Risiko Kredit

Risiko kredit yang biasa berlaku dalam semua perniagaan, merupakan perkara yang penting bagi TM kerana sebahagian besar daripada perniagaan dikendalikan secara pasca-bayar, dan ini mendedahkan Syarikat kepada risiko hutang lapuk. Namun begitu, Kumpulan TM meneruskan usahanya untuk memperkukuhkan polisi dan prosedur pengurusan kreditnya merangkumi penilaian risiko kredit dan pemprofilan pelanggan serta memperbaiki pengurusan kutipan dan pengendalian akaun-akaun tertunggak. Petanda-petanda terhadap keberkesanan kawalan dapat dilihat menerusi pengurangan yang positif dalam kesan risiko pada tahun 2011. Pelan pencegahan yang dilaksanakan dan usaha kutipan hasil yang agresif disokong oleh Sistem Pengurusan Kredit yang melibatkan tindakan kawalan kredit secara automatik telah berjaya meningkatkan prestasi kutipan TM dengan ketara.

Risiko Gangguan Perkhidmatan

Rangkaian dan perkhidmatan TM sentiasa terdedah kepada gangguan sama ada yang disebabkan bencana alam ataupun kemalangan berpunca daripada kesilapan manusia. Pelanggan dan hasil bernilai jutaan ringgit mungkin akan hilang begitu sahaja dan tidak dapat diperolehi semula sekiranya proses perniagaan mengalami gangguan. Walau bagaimanapun, TM komited untuk melindungi rangkaian dan kesediaan perkhidmatannya demi mengekalkan kualiti perkhidmatannya. Sehingga kini, TM dapat bertindak dengan pantas dan sewajarnya terhadap krisis dan bencana alam untuk meminimumkan sebarang gangguan perkhidmatan kepada pelanggan ke arah mempertingkatkan kesediaan jaminan perkhidmatannya, TM telah mengkaji semula keseluruhan program Pengurusan Kesenambungan Perniagaan (PKP) dan melaksanakan pelan peningkatan PKP untuk tempoh tiga tahun. Kumpulan sentiasa memastikan bahawa fungsi utama perniagaan akan tetap beroperasi walaupun berlaku sebarang bencana. Oleh itu lebih banyak senario krisis dan bencana telah dikaji, dan ujian terhadap pelan sedia ada serta pelan-pelan tambahan diadakan untuk menentukan tahap kesediaan. Secara keseluruhannya, program PKP melindungi kepentingan pihak-pihak berkepentingan utama, reputasi, jenama dan aktiviti-aktiviti yang menjana nilai di TM.

Risiko Penyelewengan Telekomunikasi

Perkembangan teknologi yang pesat dan peningkatan aktiviti penggodaman komputer terancang menyumbang kepada berlakunya penyelewengan secara berterusan. Penyelewengan telekomunikasi yang dilakukan oleh pihak ketiga, pelanggan, wakil jualan dan anggota dalaman sentiasa mendapat perhatian di TM. Kebanyakan aktiviti penyelewengan tersebut boleh ditangani dengan kesedaran yang dipertingkatkan dengan usahasama pihak yang bertanggungjawab terhadap proses-proses bagi memastikan semua kelemahan ditangani pada peringkat awal. Beberapa usahasama dengan pihak yang bertanggungjawab terhadap proses dan produk telah diwujudkan untuk mengkaji elemen kawalan penyelewengan di peringkat asas proses dan prosedur sebagai tambahan kepada inisiatif penilaian produk bagi menangani risiko penyelewengan dari masa ke semasa.

Walaupun penyelewengan akan tetap menjadi cabaran namun dengan adanya sistem pengesanan penyelewengan yang mantap telah membolehkan pengesanan dibuat pada peringkat awal, seterusnya meminimumkan kesan risiko tersebut kepada TM.

Risiko Kebocoran Hasil

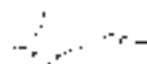
TM tidak terkecuali daripada kemungkinan berlakunya kerugian hasil berikutan kesilapan butiran pengebilan atau bil yang tidak tepat pada masanya serta jurang dalam proses, aliran data, keselarasan maklumat merentasi sistem-sistem yang berbeza dan penyelewengan yang menyumbang kepada penjanaan hasil yang tidak tepat atau pengurangan keseluruhan hasil. Risiko ini sentiasa diuruskan dan usaha-usaha bersepadu telah dilaksanakan pada tahun 2011 untuk mengurangkan berlakunya kebocoran hasil menerusi penilaian jaminan hasil, penyiasatan penyelewengan dan projek pengurusan kebocoran. Pada masa yang sama, TM mempunyai pandangan yang jelas tentang kebocoran hasil yang berpunca daripada aktiviti pengurusan kredit dan kutipan, dan telah melipatgandakan usaha untuk mengawal pendedahan kepada risiko kredit. Maklumat yang diperolehi daripada kajian kebocoran hasil telah membolehkan Kumpulan memperkukuhkan mekanisma kawalannya dalam bidang yang melibatkan aliran proses yang tidak berkesinambungan, proses dan prosedur lapuk, kemahiran anggota, kecuaihan dan kelemahan sistem. Bagi melengkapkan proses yang berterusan dalam mengenalpasti bidang-bidang yang mempunyai potensi kebocoran hasil, TM juga telah melaksanakan sistem jaminan automatik yang boleh memantau keadaan aliran hasil dan pengesanan insiden kebocoran hasil. Sebagai contoh, Sistem Pemantauan Langganan dan Penyelarasan telah digunakan untuk membantu TM mengenalpasti kemungkinan kebocoran hasil dan memantau prestasi kritikal untuk data, *Streamyx* dan perkhidmatan prabayar.

Risiko Pengurangan Penguasaan Pasaran

Persaingan pada tahun 2011 ternyata sengit dengan penglibatan pesaing-pesaing TM dalam kempen-kempen yang agresif dikatakan menawarkan produk dan pakej yang lebih baik. Oleh itu, masalah pelanggan yang menghentikan langganan dengan TM terus menjadi satu cabaran. Liberalisasi pasaran, perubahan pola penggunaan dan kecenderungan pelanggan, perang harga dan khidmat pelanggan yang tidak cekap juga mendorong kepada pengurangan hasil dan penguasaan pasaran. Walaupun berdepan dengan persaingan yang sengit, TM masih mampu meningkatkan pertumbuhan hasilnya dan menangani sebarang pengurangan penguasaan pasaran, terutamanya hasil daripada perkhidmatan Internet. TM menangani masalah pelanggan yang menghentikan langganan dengan perancangan dan strategi yang terperinci, iaitu menerusi program-program kesetiaan, program-program ramalan dan menyelamatkan. Selain itu, Syarikat juga telah merekacipta produk-produk dan pakej nilai tambah baru yang berdaya saing serta terus membangunkan perkhidmatan terasnya iaitu jalur lebar, data dan suara dan pada masa yang sama memastikan khidmat selepas jualan yang cemerlang. Dalam erti kata lain, TM menumpukan kepada kawalan strategik dan operasi untuk memastikan pertumbuhan hasil yang berterusan dan juga untuk mengukuhkan penguasaan pasarnya.

Risiko Reputasi

Kurangnya kebolehpercayaan perniagaan dan publisiti negatif yang berpunca daripada sebarang tindakan, kejadian atau situasi boleh mendatangkan kesan yang buruk kepada reputasi TM. TM menguruskan risiko ini dengan menjalankan pengawasan yang ketat terhadap faktor-faktor yang boleh menjejaskan reputasinya. Sepanjang tahun 2011, Kumpulan memberi tumpuan dalam menguruskan aduan pelanggan dan pendorong risiko lain yang boleh memberi kesan yang negatif kepada imej jenama dan reputasinya. Khidmat selepas jualan yang tidak memuaskan merupkan cabaran berterusan dalam operasi yang memberi tekanan terhadap risiko reputasi kepada TM. Dalam menangani cabaran ini, Kumpulan sering mengkaji pelan pencegahan risiko strategik dan operasi dari masa ke semasa untuk merapatkan sebarang jurang yang boleh menggugat reputasinya. Dalam mengendalikan permintaan pelanggan untuk perkhidmatan yang lebih baik, pengurusan terus melaksanakan kawalan-kawalan yang bersesuaian untuk meningkatkan prestasi selaras dengan akujanji khidmat pelanggan yang memberi panduan kepada TM untuk memperkukuhkan kemampuannya untuk memenuhi janjinya kepada pelanggan. Menambahbaikan pengalaman pelanggan telah menjadi salah satu inisiatif strategik untuk memperbaiki imej dan jenama TM dan pada masa yang sama, mengurangkan pendedahan kepada risiko reputasi yang berpunca daripada kelemahan operasi.



TUNKU DATU' MAHMOOD FAWZY TUNKU MUHIYIDDIN
Pengerusi



MAKLUMAT PEMATUHAN TAMBAHAN – MENURUT LAMPIRAN 9C KEPERLUAN PENYENARAIAAN PASARAN UTAMA BURSA MALAYSIA SECURITIES BERHAD (BURSA SECURITIES):

Maklumat-maklumat ini disediakan bagi mematuhi Keperluan Penyenaraian Pasaran Utama Bursa Securities [Keperluan Penyenaraian Utama]:

1.0 PENGGUNAAN PEROLEHAN DARI CADANGAN-CADANGAN KORPORAT

Pada 5 April 2011, Syarikat telah mendapat kelulusan dari Suruhanjaya Sekuriti bagi penerbitan program Kertas Komersil Islam (ICP) dan Nota Jangka Sederhana Islam (IMTN) dengan had gabungan sehingga RM2.0 billion dalam nilai nominal, dengan tempoh matang masing-masing 7 dan 15 tahun dari tarikh terbitan pertama.

Selaras dengan kelulusan tersebut, kedua-dua program telah diurus niagakan seperti berikut:

- a) Pada 25 April 2011, Syarikat telah menerbitkan ICP dengan nilai nominal berjumlah RM150.0 juta pada kadar 3.15% setahun yang telah matang pada 27 Jun 2011.
- b) Pada 27 Jun 2011, Syarikat telah menerbitkan IMTN dengan nilai nominal berjumlah RM300.0 juta pada kadar 4.50% setahun yang akan matang pada 25 Jun 2021. Syarikat juga telah membayar balik ICP pertama di atas.
- c) Pada 1 Ogos 2011, Syarikat telah menerbitkan lagi ICP dengan nilai nominal berjumlah RM150.0 juta pada kadar 3.12% setahun, yang telah matang pada 13 September 2011.
- d) Pada 13 September 2011, Syarikat telah menerbitkan satu lagi IMTN dengan nilai nominal berjumlah RM300.0 juta dan membayar balik ICP kedua. IMTN ini akan matang pada 13 September 2021 pada kadar 4.20% setahun.
- e) Pada 14 November 2011, Syarikat telah menerbitkan satu lagi ICP dengan nilai nominal berjumlah RM150.0 juta pada kadar 3.15% setahun, yang telah matang pada 12 Disember 2011.
- f) Pada 12 Disember 2011, satu lagi IMTN dengan nilai nominal berjumlah RM200.0 juta telah diterbitkan dan Syarikat membayar balik ICP ketiga. IMTN ini akan matang pada 10 Disember 2021 pada kadar 4.20% setahun.

Hasil perolehan dari penerbitan ICP dan/atau IMTN ini akan digunakan untuk memenuhi keperluan perbelanjaan modal Syarikat.

[Disediakan menurut perkara 13, Bahagian A, Lampiran 9C, Keperluan Penyenaraian Utama]

2.0 PEMBELIAN BALIK SAHAM

Syarikat tidak membuat sebarang cadangan pembelian balik saham di sepanjang tahun kewangan ini.

[Disediakan menurut perkara 14, Bahagian A, Lampiran 9C, Keperluan Penyenaraian Utama]

3.0 OPSYEN, WARAN ATAU SEKURITI BOLEH TUKAR

Syarikat tidak menawarkan sebarang waran atau sekuriti boleh tukar di sepanjang tahun kewangan ini.

[Disediakan menurut perkara 15, Bahagian A, Lampiran 9C, Keperluan Penyenaraian Utama]

4.0 PROGRAM “AMERICAN DEPOSITORY RECEIPT (ADR)” ATAU “GLOBAL DEPOSITORY RECEIPT (GDR)”

Syarikat tidak menaja sebarang program ADR atau GDR di sepanjang tahun kewangan ini.

[Disediakan menurut perkara 16, Bahagian A, Lampiran 9C, Keperluan Penyenaraian Utama]

5.0 PENGENAAN SEKATAN/PENALTI

Tiada sekatan awam dan/atau penalti yang telah dikenakan ke atas Syarikat dan anak-anak syarikatnya, pengarah-pengarah atau pihak pengurusan oleh badan-badan kawal selia yang berkaitan pada tahun kewangan ini.

[Disediakan menurut perkara 17, Bahagian A, Lampiran 9C, Keperluan Penyenaraian Utama]

6.0 YURAN BUKAN AUDIT

Jumlah yuran bukan audit bagi perkhidmatan yang disediakan oleh juruaudit luar, PricewaterhouseCoopers (PwC) dan rangkaian syarikat-syarikat bersekutunya kepada Kumpulan pada tahun kewangan berakhir ini adalah seperti berikut:

	RM
PricewaterhouseCoopers Taxation Services Sdn Bhd	857,750

Perkhidmatan yang diberikan oleh PwC adalah berdasarkan garis panduan amalan global mengenai kebebasan juruaudit dan mematuhi keperluan kawal selia atau profesional. Perkhidmatan PwC digunakan apabila kepakaran dan pengalaman mereka mengenai TM diperlukan. Ia juga merupakan dasar Kumpulan untuk menggunakan khidmat juruaudit untuk tugas yang memerlukan pengetahuan mereka mengenai Kumpulan kerana penggunaan khidmat firma perakaunan yang lain akan mengakibatkan kos yang tidak efektif.

[Disediakan menurut perkara 18, Bahagian A, Lampiran 9C, Keperluan Penyenaraian Utama]

7.0 PERBEZAAN KEPUTUSAN KEWANGAN

Tiada anggaran, ramalan atau unjuran keuntungan yang dibuat atau diumumkan oleh Syarikat di sepanjang tahun kewangan.

[Disediakan menurut perkara 19, Bahagian A, Lampiran 9C, Keperluan Penyenaraian Utama]

8.0 JAMINAN KEUNTUNGAN

Tiada jaminan keuntungan yang diberi oleh Syarikat di sepanjang tahun kewangan.

[Disediakan menurut perkara 20, Bahagian A, Lampiran 9C, Keperluan Penyenaraian Utama]

9.0 KONTRAK-KONTRAK MATERIAL MELIBATKAN KEPENTINGAN PENGARAH DAN PEMEGANG SAHAM UTAMA

Tiada kontrak-kontrak material atau kontrak berkaitan pinjaman yang telah dimeterai oleh Syarikat dan/atau anak-anak Syarikatnya yang melibatkan kepentingan

Pengarah-pengarah dan Pemegang-pemegang Saham Utama di sepanjang tahun kewangan 31 Disember 2011 atau sejak akhir tahun kewangan 31 Disember 2010.

[Disediakan menurut perkara 21 dan 22, Bahagian A, Lampiran 9C, Keperluan Penyenaraian Utama]

10.0 PENYENARAIAN HARTANAH

Pada 3 Mei 2002, Bursa Securities telah memberi pelepasan kepada TM dari mengemukakan butiran hartanah Syarikat bagi Laporan Tahunan 2001 Syarikat dan tahun-tahun berikutnya.

[Disediakan menurut perkara 25, Bahagian A, Lampiran 9C, Keperluan Penyenaraian Utama]

11.0 URUS NIAGA-URUS NIAGA PIHAK BERKAITAN YANG BERULANG YANG BERBENTUK HASIL ATAU PERDAGANGAN (UPBB)

Pada Mesyuarat Agung Luar Biasa yang telah diadakan pada 10 Mei 2011, Syarikat telah memperolehi mandat dari Pemegang-pemegang Saham bagi UPBB yang melibatkan Syarikat dan/atau anak-anak Syarikatnya (Mandat UPBB). Mandat UPBB tersebut sah sehingga tamatnya Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat ke-27 yang akan diadakan pada 8 Mei 2012.

Berdasarkan perenggan 10.09(2)(b) dan perenggan 3.1.5 Nota Amalan 12 Keperluan Penyenaraian Utama, butiran UPBB yang telah dijalankan sepanjang tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011 menurut mandat Pemegang-pemegang Saham tersebut adalah seperti berikut:

Syarikat-syarikat dalam Kumpulan TM yang terlibat	Pihak-pihak Berkaitan	Pemegang Saham Utama/ Pengarah yang Berkepentingan	Bentuk Hubungan	Bentuk UPBB	Nilai Urus Niaga RM'000
TM dan/atau anak-anak Syarikat TM (Kumpulan TM)	Axiata Group Berhad (Axiata) dan/atau anak-anak syarikatnya (Kumpulan Axiata)	Menteri Kewangan Diperbadankan (MKD), Khazanah Nasional Berhad [Khazanah], Dato' Mat Noor Nawawi, Puan Eshah Meor Suleiman, Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin, Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff dan Dr Farid Mohamed Sani	Selain kepentingan mereka dalam TM, MKD dan Khazanah merupakan Pemegang Saham Utama Axiata. Dato' Mat Noor Nawawi adalah wakil MKD dalam Lembaga TM. Puan Eshah Meor Suleiman merupakan Pengarah Ganti Dato' Mat Noor Nawawi. Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin adalah wakil Khazanah dalam Lembaga TM. Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff merupakan wakil MKD dalam Lembaga TM. Beliau telah dilantik pada 2 Jun 2011 dan telah meletakkan jawatan sebagai Pengarah pada 18 November 2011. Dr Farid Mohamed Sani dulu merupakan Pengarah Ganti Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin. Beliau telah meletakkan jawatan pada 15 Disember 2011.	<u>Hasil</u> - Hasil saling hubung dari Kumpulan Axiata. - Hasil dari perkhidmatan berkaitan Perkhidmatan Suara berasaskan Protokol Internet (VoIP) dari Kumpulan Axiata. - Hasil dari kos litar suwa dari Kumpulan Axiata. - Penyediaan perkhidmatan berkaitan data dan jalur lebar oleh Kumpulan TM kepada Kumpulan Axiata. - Sewa tapak bagi prasarana dan kelengkapan telekomunikasi dan bayaran berkaitan oleh Kumpulan TM kepada Celcom. - Penyediaan akses Internet dan jalur lebar oleh Kumpulan TM kepada Celcom. - Komisen di atas pendaftaran dan kutipan daripada Celcom oleh Telekom Sales and Services Sdn Bhd - Penyediaan perkhidmatan pusat perhubungan dan proses perniagaan sumber luar oleh VADS Berhad kepada Kumpulan Axiata. - Penyewaan teras gentian optik dan penyediaan perkhidmatan jalur lebar daripada Fiberrail Sdn Bhd kepada Celcom. - Jualan fiber gelap, jalur lebar, ruang dan kemudahan dari Fibrecomm Network (M) Sdn Bhd kepada Celcom. - Sewa premis pejabat kepada Kumpulan Axiata. - Sewa beli kenderaan kepada Kumpulan Axiata. <u>Kos</u> - Bayaran sambungtara kepada Kumpulan Axiata. - Bayaran litar suwa kepada Kumpulan Axiata. - Kos fiber gelap dan litar suwa dari Celcom kepada Fibrecomm Network (M) Sdn Bhd. - Perkhidmatan berkaitan Perkhidmatan Suara berasaskan Protokol Internet (VoIP) dari Kumpulan Axiata. - Sewa utama dan perkhidmatan mudah alih dari Celcom kepada Fiberrail Sdn Bhd. JUMLAH	45,106 75,943 52,918 27,784 24,686 14,391 2,102 82,158 11,713 22,261 14,586 1,575 56,202 2,645 975 68,582 1,193 504,820
TM dan/atau anak-anak Syarikat	KUB Malaysia Berhad (KUB) dan/atau anak-anak syarikatnya (Kumpulan KUB)	Kementerian Kewangan, Malaysia (MOF)	Selain pegangan saham di dalam TM menerusi Khazanah, MOF memegang 22.55% kepentingan di dalam KUB.	Pembelian dan/atau penggunaan peralatan telekomunikasi, sistem dan perkhidmatan yang berkaitan oleh Kumpulan TM daripada Kumpulan KUB.	62,157

Nota:

Syarikat bercadang untuk mendapatkan Mandat UPBB yang baru pada Mesyuarat Agung Luar Biasa Syarikat akan datang yang akan diadakan pada 8 Mei 2012. Mandat UPBB baru ini, jika diluluskan oleh Pemegang-pemegang Saham akan berkuat kuasa sehingga tamatnya Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat yang akan datang.

Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (APDP atau Akta ini) telah diluluskan oleh Dewan Rakyat dan Dewan Negara dan diwartakan pada 10 Jun 2010. Akta ini dijangka akan dikuatkuasakan dalam masa terdekat oleh Pesuruhjaya Perlindungan Data Peribadi yang akan dilantik oleh Menteri Penerangan, Kebudayaan dan Komunikasi.

Akta tersebut adalah bertujuan untuk mengawal selia pemprosesan data peribadi, iaitu apa-apa maklumat berkenaan dengan transaksi komersial yang berkaitan secara langsung atau tidak langsung kepada individu atau subjek data yang boleh dikenalpasti atau yang dikenalpasti melalui maklumat itu. Merujuk kepada TM secara spesifik, individu-individu tersebut adalah merupakan pelanggan dan/atau kakitangan Syarikat (Subjek Data). Akta ini adalah terpakai kepada data peribadi yang diproses di Malaysia dan mana-mana pihak yang memproses atau mempunyai kawalan ke atas atau membenarkan pemprosesan sebarang data peribadi (Pegguna Data) berkenaan dengan transaksi komersial. Akta ini memperkenalkan tujuh prinsip untuk memastikan data diproses secara sah di Malaysia: Prinsip Am, Prinsip Notis dan Pilihan, Prinsip Penzahiran, Prinsip Keselamatan, Prinsip Penyimpanan, Prinsip Integriti Data dan Prinsip Akses. Kegagalan untuk mematuhi mana-mana prinsip ini adalah merupakan suatu kesalahan yang boleh dihukum denda sehingga RM300, 000 atau penjara sehingga dua tahun, atau kedua-duanya sekali.

Di bawah prinsip-prinsip ini, Subjek Data mesti memberi persetujuan mereka kepada pengumpulan dan penggunaan data peribadi dan langkah-langkah perlu diambil untuk memastikan bahawa data peribadi dikemaskini, tepat dan disimpan dengan selamat. Subjek Data harus diberi notis yang mencukupi bahawa data peribadi mereka akan digunakan, dan penjelasan mengenai tujuan penggunaan data peribadi mereka. Data Subjek juga harus diberi pilihan untuk dikecualikan daripada memberikan data peribadi tertentu. Sementara itu, Pengguna Data tidak boleh menyimpan sebarang data peribadi dalam milikan mereka lebih daripada had masa yang diperlukan.

Seterusnya, Akta ini memberikan hak-hak tertentu kepada Subjek Data, iaitu hak untuk mengakses data peribadi, untuk memperbetulkan data peribadi, untuk menarik balik persetujuan, untuk mengelakkan pemprosesan yang mungkin menyebabkan kerugian atau kesusahan dan hak untuk menghalang pemprosesan bagi tujuan pemasaran langsung. Pengguna Data perlu menyediakan mekanisme untuk membolehkan Subjek Data melaksanakan hak-hak ini.

Di TM, Kumpulan Undang-Undang, Pematuhan dan Bahagian Setiausaha Syarikat (KUPBSS) telah mengaturkan satu taklimat khas mengenai APDP kepada ahli-ahli Barisan Kepimpinan Kumpulan (BKK) dan Peguam Korporat Kumpulan TM. Hasil daripada taklimat yang diadakan pada 27 Julai 2010, satu Pasukan Petugas Perlindungan Data Peribadi (PPDP) telah ditubuhkan dengan objektif untuk memastikan bahawa urus tadbir yang berkaitan, dasar-dasar, prosedur operasi standard, proses aliran dan arahan kerja di TM dikaji semula dan dipinda supaya selaras dengan APDP. Ketua Pegawai Kewangan Kumpulan, Datuk Bazlan Osman telah dilantik sebagai Pengerusi PPDP, yang terdiri daripada Ketua-Ketua Bahagian Perniagaan, Bahagian Sokongan dan Bahagian Pusat.

Pada 23 Ogos 2010, Lembaga TM telah dimaklumkan secara ringkas mengenai APDP dan penubuhan Pasukan Petugas Perlindungan Data Peribadi (PPDP) melalui satu Notis Makluman. Mesyuarat PPDP yang pertama telah diadakan pada 5 Oktober 2010 dan lanjutan daripada mesyuarat PPDP kedua pada 23 Mac 2011, satu Kumpulan Kerja Perlindungan Data Peribadi (KKPDP) telah ditubuhkan.

PPDP telah meluluskan:

- 1) Strategi Undang-undang dan Harta Intelek (SUHI) untuk menjalankan aktiviti-aktiviti tertentu dan mengkaji

aliran kerja semasa dan dokumentasi yang telah diterima pakai di TM (Inisiatif APDP);

- 2) Perlantikan Tetuan Lee Hishammuddin Allen & Gledhill (LHAG) sebagai Konsultan untuk membantu LSIP dalam melaksanakan Inisiatif APDP;
- 3) Pelantikan Prof Abu Bakar Munir sebagai Konsultan untuk memastikan Pematuhan Audit.

Salah satu Inisiatif APDP yang sedang dijalankan adalah pewujudan kesedaran APDP di kalangan tenaga kerja TM. Diantara program kesedaran yang telah dianjurkan pada tahun 2011 termasuk taklimat kepada BKK dan kepada warga kerja TM di seluruh negeri (melalui persidangan video) serta ceramah-ceramah di Menara TM untuk wakil-wakil dari pelbagai Aliran Perniagaan. Dalam tahun 2011, SUHI telah berjaya menganjurkan tidak kurang daripada lapan taklimat formal dan berharap untuk meneruskan usaha tersebut pada tahun 2012.

Dengan bantuan LHAG, SUHI akan mengkaji semula semua perjanjian perkhidmatan pelanggan yang berkaitan, proses aliran, skrip dan garis panduan dan menemuramah Bahagian Perniagaan yang berkaitan untuk mengenal pasti isu dan memberi cadangan yang berkaitan kepada Bahagian Perniagaan untuk memastikan bahawa APDP dipatuhi sepenuhnya. Adalah dijangkakan bahawa kajian tersebut akan disempurnakan dan saranan pembaikpulihan diberikan pada akhir suku kedua 2012.

Dengan adanya Inisiatif APDP, TM yakin bahawa ia dapat mematuhi semangat am APDP dengan adanya langkah-langkah yang mencukupi untuk melindungi dan mengawal keselamatan data peribadi pelanggan dan kakitangan TM.

Beretika

TM meletakkan keutamaan tertinggi dalam menjalankan urusan perniagaannya dengan penuh integriti. Selaku sebuah syarikat berkaitan kerajaan (GLC), TM menyokong penuh Pelan Integriti Nasional (NIP) yang menyeru ke arah peningkatan tadbir urus korporat, etika perniagaan dan tanggungjawab sosial korporat. Pada tahun 2004, tahun yang sama ketika NIP mula dilancarkan, TM telah menghasilkan Kod Etika Perniagaannya (CBE) dalam bentuk naskah buku. Pada tahun 2010, ia menjadi GLC pertama yang menyediakan CBE dalam bentuk modul e-pembelajaran sebagai bahan rujukan untuk kemudahan anggota-anggotanya. Secara kebetulan, pada tahun 2010, etika perniagaan telah dikenalpasti sebagai satu Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA) di bawah Program Transformasi Kerajaan. Sekali lagi, TM meneraju agenda nasional ini di seluruh Kumpulan menerusi pelbagai latihan, kursus pengenalan, siri jelajah dan taklimat.

e-PEMBELAJARAN KOD ETIKA PERNIAGAAN (CBE)

CBE adalah amat penting dalam memastikan pematuhan kepada pelbagai peraturan, syarat-syarat dan undang-undang yang harus dipatuhi oleh TM sebagai sebuah GLC dan juga sebuah syarikat yang disenaraikan di Bursa Malaysia. Ia menetapkan suatu tahap yang memberikan panduan dalam semua urusan yang dikendalikan oleh setiap individu di TM daripada para anggota hinggalah ke pihak pengarah. CBE TM merupakan sebahagian daripada Tanggungjawab Korporat (CR) Syarikat dalam pasaran dan juga tempat kerja. Untuk memastikan penerapannya di kalangan anggota, TM telah mewajibkan e-pembelajaran CBE kepada semua eksekutif, termasuklah pihak pengurusan. Versi Bahasa Malaysia kemudiannya diterbitkan untuk anggota bukan eksekutif dan juga dijadikan latihan yang diwajibkan ke atas mereka.

MEMORANDUM PERSEFAHAMAN DENGAN INSTITUT INTEGRITI MALAYSIA

Pada 6 Mei 2011, TM telah menandatangani Memorandum Persefahaman (MoU) dengan Institut Integriti Malaysia (MII)

yang menandakan TM sebagai 'Rakan Integriti' MII. Ini bermakna sebarang perancangan, penganjuran, pelaksanaan, pemantauan dan penilaian prinsip-prinsip yang digariskan oleh NIP dalam Syarikat kini adalah dengan kerjasama daripada MII. Termeterainya MoU ini mencerminkan komitmen TM dalam kebertanggungjawapan dan amalan perniagaan yang cemerlang dalam memberikan perkhidmatan kepada pihak-pihak berkepentingan.

TM akan berkolaborasi dengan MII untuk menjalankan program-program bagi anggota-anggotanya dalam menerapkan integriti dalam tugas dan kehidupan. MoU tersebut merangkumi beberapa bidang utama iaitu:

- Pembangunan modul-modul latihan pengurusan integriti
- Pelaksanaan modul-modul berkenaan integriti dalam semua kursus latihan dan program
- Kaji selidik berkenaan peningkatan integriti dalam Syarikat
- Menyediakan lebih banyak peluang untuk komunikasi berkenaan integriti di tempat kerja
- Menghasilkan penerbitan-penerbitan berkaitan integriti
- Meningkatkan penyertaan oleh jurucakap TM di majlis-majlis berkaitan integriti

AKUJANJI INTEGRITI KORPORAT

Sebagai sebahagian daripada komitmennya ke arah menyediakan persekitaran perniagaan yang adil, telus dan bebas daripada rasuah, TM sebelumnya telah menandatangani dan menyerahkan Akujanji Integriti Korporat kepada MII dan Unit Pengurusan Prestasi dan Pelaksanaan (PEMANDU) pada 27 April 2011. Ini menjadi satu deklarasi sokongan TM kepada agenda nasional untuk memerangi rasuah selaras dengan Program Transformasi Kerajaan.

Akujanji Integriti Korporat menuntut sesebuah syarikat untuk berpegang kepada Prinsip Anti-Korupsi untuk Syarikat-syarikat Korporat di Malaysia. TM merupakan syarikat telekomunikasi pertama untuk menyerahkan Akujanji Integriti Korporat yang lengkap ditandatangani dan dilaksanakan kepada PEMANDU dalam usahanya untuk menyokong agenda ini. Dengan menandatangani akujanji ini, TM telah mengisytiharkan dengan sendirinya bahawa ia tidak akan melakukan apa-apa bentuk rasuah, berusaha untuk memelihara persekitaran perniagaan yang bebas daripada rasuah dan juga menegakkan Prinsip Anti-Korupsi untuk Syarikat-syarikat Korporat di Malaysia. TM juga berikrar untuk menggalakkan integriti, ketelusan dan tadbir urus yang baik dalam semua aspek operasinya.

TAKLIMAT INTEGRITI UNTUK PEMIMPIN & PENGURUSAN TM

Untuk mengukuhkan lagi budaya integriti di TM, Syarikat telah menjemput seorang penceramah integriti yang terkenal iaitu Dr Zaharuddin Abdul Rahman untuk memberi taklimat kepada Barisan Pimpinan Kumpulan (GLT) dan Jawatankuasa Pengurusan (MC) pada 4 Ogos 2011. Antara topik-topik yang telah diketengahkan adalah integriti di pejabat dan perniagaan, dalam politik dan juga dalam komuniti.

PEMBERITAHUAN & PENGISYTIHARAN

TM menghendaki kesemua anggotanya untuk mematuhi tahap etika tertinggi dengan mengamalkan tatacara beretika dan menghindari sebarang kemungkinan terjadinya konflik kepentingan. Setiap tahun, semua pihak pengurusan dan

anggota TM dikehendaki untuk mengisytiharkan aset-aset dan kepentingan termasuk perniagaan keluarga kepada Ketua Pegawai Modal Insan Kumpulan (CHCO), Pengurusan Modal Insan Kumpulan. Pengurusan dan anggota juga dikehendaki membuat perakuan bertulis kepada Ketua Bahagian masing-masing untuk melaporkan semua imbuhan yang diterima sama ada secara langsung atau tidak langsung menggunakan borang pengisytiharan imbuhan.

POLISI PEMBERIAN MAKLUMAT

Selaras dengan penguatkuasaan CBE, TM telah memperkenalkan Akta Perlindungan Pemberi Maklumat 2010 pada tahun 2011 yang disertai dengan program kesedaran di kalangan anggota. Ianya bermatlamat untuk memberi pemahaman kepada anggota-anggota tentang Akta tersebut dan hak-hak mereka sekiranya mereka melaporkan kelakuan yang tidak beretika dalam Syarikat. Dengan memberi perlindungan kepada mereka yang membuat laporan tentang tindakan salah laku, Akta ini berperanan untuk menyediakan saluran yang sah untuk anggota menyampaikan maklumat tentang aktiviti haram, tidak beretika atau tidak dibenarkan yang mungkin memberi kesan secara langsung atau tidak langsung kepada Syarikat. Anggota boleh menghubungi pihak Pengurusan Modal Insan Kumpulan, Audit Dalaman Kumpulan, Perundangan, Pematuhan dan Setiausaha Syarikat, atau menggunakan talian dalaman iaitu Talian Etika.

LAPORAN GANGGUAN SEKSUAL ATAS TALIAN

Bersempena dengan Hari Wanita TM pada 24 Mac 2011 yang telah dilancarkan oleh Datuk Seri Shahrizat Abdul Jalil, Menteri Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, TM telah memperkenalkan sistem laporan Gangguan Seksual Atas Talian untuk para anggota melaporkan sebarang bentuk gangguan. TM menegah sebarang jenis gangguan seksual secara terang-terangan mahupun tersirat dan semua laporan yang dibuat oleh anggota menerusi sistem atas talian ini akan diambil tindakan dengan serta merta.

ETIKA PEROLEHAN

Dalam usaha untuk membina dan mengekalkan kepercayaan umum dan menggalakkan lebih ketelusan dan kebertanggungjawaban dalam Syarikat secara keseluruhan, TM memperkenalkan Peraturan dan Undang-undang Etika Perolehan pada Jun 2006. Bertujuan untuk menyokong Buku Merah Perolehan dan sebagai pelengkap kepada CBE, peraturan dan undang-undang tersebut mewujudkan persekitaran kerja yang beretika bagi mengurangkan rasuah, lantas membolehkan produk diperolehi pada harga pasaran yang kompetitif dan seterusnya meningkatkan keuntungan.

Pada tahun 2011, elemen utama dalam Etika Perolehan telah dimasukkan dalam modul e-pembelajaran yang menumpukan kepada tatacara beretika dalam berurusan dengan pembekal dan rakan niaga. Contoh-contoh kajian kes dan senario yang memungkinkan percanggahan kepentingan dalam proses perolehan juga disediakan untuk memberi penjelasan dan memudahkan pemahaman.

Di TM, pihak-pihak berkepentingan dan anggota-anggota dikehendaki untuk berurusan dengan syarikat-syarikat dan organisasi-organisasi yang mengamalkan prinsip-prinsip tadbir urus yang baik. Setiap tahun, pembekal-pembekal utama akan memberi maklum balas menerusi Kaji selidik Ketelusan. Hasil maklum balas ini akan dianalisa dan tindakan sewajarnya akan dilaksanakan untuk peningkatan yang berterusan dan efektif.

Untuk memperkukuhkan lagi amalan-amalan integriti Syarikat, TM kini membentuk perjanjian dengan pembekal-pembekalnya yang dikenali sebagai Pakatan Integriti untuk mencegah rasuah, penyelewengan atau sebarang amalan korup yang lain, terutamanya dalam proses perolehan. Pakatan ini menggariskan hak-hak dan kewajipan TM dan para pembekalnya.

Dengan adanya Pakatan Integriti TM, pembida-pembida kontrak perlu menandatangani satu perjanjian dengan TM di mana mereka perlu berjanji untuk tidak terlibat dalam sebarang aktiviti yang berkaitan dengan pembayaran secara langsung atau tidak langsung, penawaran, desakan atau rasuah yang boleh memberi kesan kepada keputusan akhir tender. Dengan Pakatan Integriti ini juga, kesemua pembida kontrak tertakluk untuk mengelakkan apa jua kegiatan rasuah semasa atau selepas penawaran kontrak. Sebarang ketidakpatuhan kepada pakatan tersebut akan menjurus kepada hukuman yang berat, termasuk tetapi tidak terhad kepada penamatan kontrak, disenaraihitamkan, tuntutan ganti rugi kecairan serta penyerahan laporan salah laku tersebut kepada Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM).

Pakatan Integriti TM telah dilancarkan pada 20 Januari 2012 oleh Dato' Sri Haji Abu Kassim Mohamed, Ketua Pesuruhjaya SPRM. SPRM dan TM telah bekerjasama menubuhkan sebuah jawatankuasa kerja untuk mempertingkatkan amalan-amalan berintegriti di kalangan pembekal, di mana latihan anti-rasuah akan diberikan kepada para pembekal. Ini penting kepada TM dalam melengkapkan sumbangannya kepada inisiatif-inisiatif Kerajaan di bawah NIP dan NKRA untuk memastikan kewibawaan dan pematuhan sewajarnya dalam operasi perniagaannya.

Objektif utama Pakatan Integriti TM adalah sejajar dengan visi dan nilai teras TM untuk menerapkan, membudayakan dan memperkukuhkan 'Kewibawaan Tanpa Kompromi' dan etika kerja yang utuh. Ia juga dijangka dapat mengukuhkan lagi komitmen TM dalam usahanya menjadi warga korporat contoh. Ikon Pakatan Integriti yang dinamakan '*Kristal Clear*' juga mencerminkan mesej yang tersirat dalam nilai-nilai teras TM yang juga dikenali sebagai KRISTAL.

ULASAN PERNIAGAAN & FUNGSI

- 134** Perniagaan Retail (Runcit)
 - 134** Pengguna
 - 136** Perusahaan Kecil Dan Sederhana (PKS)
 - 138** Perusahaan
 - 140** Kerajaan
 - 142** Perniagaan Wholesale (Borong)
 - 145** Perniagaan Global
- 149** Fungsi Perniagaan
 - 149** Perniagaan Sokongan
 - 155** New Media (Media Baru)
 - 158** HSBB Kini dan Masa Hadapan
 - 162** Rencana Pilihan: Ke Arah Pertukaran Kandungan & Maklumat
 - 166** Antarabangsa & Domestik Infrastruktur & Rangkaian Gentian Optik Utama
 - 168** Liputan TM Seluruh Dunia
 - 170** Sektor Telekomunikasi: Tinjauan & Pandangan

SEMANGAT ialah... melangkau jauh menyusuri imaginasi

PEMANGKIN
DIGITAL
BAGI
Masa Depan
KREATIF
BERSAMA



STABIL
GAMA
KELAJUAN

NGKAP meluas
ATIF DINAMIK
EPADU
xeraktif
KUATAN
KEMAMPUAN
IMPIAN
CANGGIH
YELUH YAKIN MAKLUMAT baru

PERNIAGAAN RETAIL (RUNCIT)

Pengguna

TINJAUAN

Jalur lebar – dalam bentuk *UniFi* dan *Streamyx* – sekali lagi mengungguli penawaran segmen Pengguna TM, manakala perkhidmatan suara masih menjadi penyumbang konsisten kepada hasil bagi tahun 2011. Sewajarnya tumpuan segmen Pengguna TM ialah kepada pemasangan-pemasangan baru serta menaiktaraf pakej-pakej pelanggan dan peningkatan promosi jualan.

Fakta Sekilas Pandang

RM2.49

bilion
hasil dijanakan oleh
segmen Pelanggan

2.80

juta
pelanggan telefon

1.55

juta
pelanggan jalur lebar
(*Streamyx* dan *UniFi*)

**Gaya
Hidup**

PRESTASI KEWANGAN

Untuk tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011, segmen Pengguna TM merekodkan jualan bersih sebanyak RM2.49 bilion, peningkatan sebanyak 10.3% berbanding pencapaiannya pada tahun 2010. Peningkatan hasil sebanyak 10.3% ini dicapai terutamanya berikutan daripada pertumbuhan yang teguh dalam jalur lebar sekaligus pengawalan penurunan dalam hasil perkhidmatan suara. Walaupun berhadapan dengan persekitaran yang mencabar, jumlah pelanggan jalur lebar telah meningkat sebanyak 13.6% iaitu sebanyak 1.55 juta pelanggan menjelang akhir 2011. *UniFi* telah dilanggan oleh 201,842 pelanggan sehingga akhir tahun 2011, menyumbang sebanyak RM204.4 juta kepada jumlah hasil. Menuju ke hadapan, Internet akan terus mendorong pertumbuhan segmen Pengguna TM.

LANGKAH SETERUSNYA

UniFi

Tahun 2011 membuahkan kejayaan yang tidak dapat disangkalkan untuk *UniFi*, dengan lebih daripada 201,842 pelanggan kediaman yang melebihi sasaran kadar langganan. Dengan keupayaan pemasangan yang semakin meningkat, segmen Pengguna TM telah memperuntukkan anggaran 22,000 pemasangan setiap bulan, menjadikan Malaysia sebagai pasaran Gentian Terus Ke Rumah (FTTH) yang paling pantas berkembang di Asia Tenggara seperti yang dinyatakan di Persidangan Lembaga FTTH Asia Pasifik yang telah diadakan di Kuala Lumpur pada bulan Oktober 2011. Ini menjadikan TM sebagai syarikat telekomunikasi yang mempunyai paling ramai pelanggan HSBB di Asia Tenggara dan tersenarai antara 10 yang teratas di Asia Pasifik. Tahun ini, TM juga telah mencapai sasaran 1 juta premis sedia terpasang untuk HSBB.

Segmen Pengguna TM terus menawarkan pemasangan dan pengaktifan percuma kepada pelanggan yang melanggan *UniFi* untuk kali pertama, selain daripada faedah tambahan seperti tayangan percuma selama 30 hari untuk saluran-saluran premium *HyppTV*. Sehingga akhir 2011, *HyppTV* menawarkan 47 saluran kandungan tempatan dan antarabangsa, dan angka ini akan terus meningkat dalam usaha TM untuk menambah pelbagai saluran-saluran menarik dan kandungan berbayar.



Perkhidmatan *UniFi* TM kini diperluaskan melangkaui Lembah Klang ke Johor, Pulau Pinang, Kedah, Perak, Negeri Sembilan dan Melaka. Bersempena dengan perkembangan perkhidmatan ini, TM akan memulakan kempen pemasaran yang lebih agresif untuk menarik lebih ramai pelanggan *UniFi*.

INOVASI PRODUK DAN PERKHIDMATAN YANG BERTERUSAN

Jalur Lebar *Streamyx*

Dengan hampir 1.4 juta pelanggan, *Streamyx* kekal sebagai tawaran jalur lebar yang utama, dan pada tahun 2011, segmen Pengguna TM telah mencatatkan pencapaian melebihi sasaran dengan pelaksanaan lebih daripada 200,000 pemasangan baru. Beberapa pakej *Streamyx* dan telefon telah digabungkan dengan peranti pada harga diskaun yang memberikan penjimatan yang ketara untuk pelanggan. Contohnya, pada bulan April 2011, TM melancarkan perkhidmatan Jalur Lebar dan Telefon yang digabungkan dengan komputer daripada Hewlett Packard (HP). Pelanggan yang melanggan Pakej Jalur Lebar & Telefon TM dengan kelajuan sekurang-kurangnya 1.0 Mbps layak untuk membeli komputer HP terpilih dengan diskaun 50.0% berbanding harga pasaran. Seterusnya, satu lagi pakej gabungan dengan peranti telah diperkenalkan dan dilancarkan pada bulan Julai yang menawarkan lebih daripada 30.0% diskaun untuk pembelian 'Samsung Galaxy Tab 7' kepada pelanggan-pelanggan jalur lebar TM.

Suara

Kini, segmen Pengguna TM mempunyai 2.8 juta pelanggan telefon dan akan memperolehi lebih ramai pelanggan. Pada 2011, TM melancarkan sebuah kempen media dan program kesedaran untuk memberi pendedahan kepada masyarakat umum tentang faedah panggilan percuma daripada talian tetap TM kepada talian tetap dan kadar panggilan yang lebih murah kepada talian mudah alih serendah 10 sen/seminit.

Berikutan daripada permintaan yang tinggi untuk panggilan antarabangsa (IDD), terutamanya oleh warga asing yang menetap di Malaysia, pada bulan Ogos,

TM telah menawarkan kadar IDD terendah, serendah 15 sen seminit untuk empat destinasi panggilan antarabangsa teratas, iaitu Indonesia, Singapura, Bangladesh dan Filipina. Promosi ini telah dilanjutkan sehingga akhir tahun 2011 berikutan respon yang menggalakkan.

MEMPERKAYAKAN GAYA HIDUP PELANGGAN

Sebagai sebahagian daripada usahanya untuk mengukuhkan portfolio produk dengan penekanan terhadap peningkatan nilai jenama TM, Zon *Streamyx* telah dinamakan semula sebagai TM WiFi. Ia telah dilancarkan beserta logo baru yang memaparkan rekaan mata kecubung mencerminkan tumpuan TM untuk menawarkan hubungan jalur lebar menerusi teknologi WiFi.

Pelbagai pembaharuan dan pembangunan telah dilaksanakan untuk TM WiFi pada tahun 2011. Liputan diperkembangkan kepada lebih daripada 17,000 lokasi di seluruh negara termasuk kawasan bandar yang padat, universiti/kolej dan pusat membeli belah. Perkhidmatan ini menawarkan perkhidmatan jalur lebar di luar kediaman masing-masing kepada semua rakyat Malaysia dan seterusnya membolehkan gaya hidup yang lebih pintar dan fleksibel.

MENINGKATKAN USAHASAMA SWASTA – AWAM

Sempena Hari Belia Malaysia 2011 yang diraikan pada 27 hingga 29 Mei, TM memperkenalkan kadar istimewa untuk panggilan nasional iTalk pada kadar 15 sen seminit untuk panggilan nasional daripada talian tetap ataupun mudah alih kepada mana-mana talian di Malaysia. Promosi ini telah ditawarkan di sepanjang bulan Mei.

Akhir sekali, berbekalkan semangat 1Malaysia, segmen Pengguna TM memberi penghargaan kepada pelanggannya dengan panggilan dari talian tetap ke talian tetap secara percuma bermula 12.00 tengah malam sehingga 11.59 malam di seluruh negara pada Hari Malaysia, 16 September. Promosi ini merupakan sebahagian daripada kempen kesetiaan pelanggan



Naib Presiden Eksekutif, Pengguna TM, Imri Mokhtar menyerahkan replika tiket menyaksikan perlawanan Manchester United di Wembley kepada pelanggan UniFi ke 100,000, MV Sukumar.

dan juga berperanan sebagai wadah untuk TM memberi pendedahan kepada masyarakat umum tentang portfolio produknya.

PROSPEK

Untuk tahun 2012, segmen Pengguna TM akan terus mengukuhkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan dengan memastikan pelanggan menerima layanan dan perhatian terbaik dari TM. Impian segmen Pengguna TM adalah untuk meluaskan perhubungan di luar kediaman pelanggan. Ini meliputi tawaran kandungan dan applikasi, di mana semuanya akan disokong dengan pendekatan "perkhidmatan dari hati".



Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS)

TINJAUAN

Perniagaan Perusahaan Kecil Dan Sederhana TM (PKS) berhasrat untuk menjadi tunggak utama pertumbuhan dalam Kumpulan dengan menjadi rakan kongsi niaga telekomunikasi pilihan di kalangan PKS lain di Malaysia. Pada tahun 2011, PKS terus mengekalkan kedudukannya dalam pasaran menerusi penawaran perkhidmatan suara, perniagaan jalur lebar, data, ICT/BPO (Komunikasi Teknologi Maklumat/Penyumbeluan Proses Perniagaan) dan perkhidmatan tambah nilai yang inovatif. Kesemua ini membolehkan para pelanggan memperluaskan jangkauan perniagaan mereka dan mencapai hasil yang lebih baik.

Fakta Sekilas Pandang

RM1,840.6
juta

jumlah sumbangan
hasil daripada PKS

21.9%

peningkatan dalam hasil

34,310

pelanggan *UniFi Biz*

PRESTASI KEWANGAN

PKS mencatatkan peningkatan hasil sebanyak 3.9% berbanding tahun sebelumnya, daripada RM1,772.2 juta kepada RM1,840.6 juta, sebahagian besarnya didorong oleh perkhidmatan suara, internet, data dan perkhidmatan telekomunikasi tambah nilai yang lain.

Pada tahun 2011, peluasan kawasan liputan *UniFi* telah menyumbang kepada pertumbuhan yang ketara dalam jumlah serta kecenderungan pelanggan terhadap perkhidmatan teknologi jalur lebar berkelajuan lebih tinggi sekaligus meningkatkan jumlah hasil perkhidmatan Internet. Jumlah pelanggan jalur lebar dan *UniFi* untuk perniagaan telah mempamerkan peningkatan kepada 34,310 dan 267,907 masing-masing pada tahun ini berbanding 4,098 dan 252,938 masing-masing pada tahun kewangan sebelumnya.

Walaupun perkembangan industri terkini menunjukkan bahawa pelanggan lebih cenderung untuk mendapatkan perkhidmatan Internet, perkhidmatan suara tradisional tetap bertindak sebagai medium komunikasi di kalangan PKS dalam menjalankan urusan-urusan perniagaan mereka. Perkhidmatan suara kekal sebagai penjana keuntungan utama untuk PKS pada tahun 2011 dengan menyumbang sebanyak 63.4% daripada jumlah keseluruhan keuntungan. Walau bagaimanapun, angka ini adalah 3.2% lebih rendah berbanding sumbangannya pada tahun 2010 berikutan daripada

dominasi berterusan perkhidmatan mudah alih dalam pasaran suara, dan ditambah pula dengan penurunan pelanggan talian tetap daripada 1,041,245 kepada 1,017,904.

Perkhidmatan data menyumbang 2.4% kepada keseluruhan hasil operasi PKS, sebahagian besarnya menerusi perkhidmatan Rangkaian Persendirian terutamanya daripada perusahaan sederhana yang membolehkan mereka mengakses intranet, fail-fail dan aplikasi rangkaian bagi seluruh organisasi dengan lebih mudah melalui rangkaian yang selamat. Perkhidmatan telekomunikasi tambah nilai yang lain termasuk pesanan kerja boleh pulih (RWO), penyelenggaraan dan usahasama pintar dengan pemaju-pemaju perumahan juga terus mencatatkan pertumbuhan sebanyak 25.6% pada tahun 2011.

PKS mengaut keuntungan sebanyak RM303.9 juta bagi tahun kewangan 2011, peningkatan sebanyak 21.9% yang disebabkan oleh pertumbuhan ketara dalam pendapatan hasil dan pengurusan kos yang efektif dan berterusan.

INISIATIF-INISIATIF UTAMA

Antara tumpuan utama pada tahun 2011 adalah untuk mempertahankan kedudukan PKS dan pada masa yang sama, memacu pertumbuhan dengan menarik pelanggan-pelanggan baru,

Memperkasakan

mempertingkatkan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan-pelanggan sedia ada dan menjadi penggalak untuk percambahan perniagaan-perniagaan baru. Penawaran produk dan perkhidmatan yang terurus dan lebih fokus membolehkan PKS menawarkan penyelesaian bernilai yang mudah dan kos efektif kepada para pelanggan.

Bagi mengekang kehilangan pelanggan, PKS memantau pelanggan-pelanggan berisiko tinggi dan melancarkan beberapa inisiatif kesetiaan pelanggan. Ia juga memberikan tumpuan kepada pengalaman pelanggan menerusi pemilihan rakan niaga yang strategik dan meningkatkan keupayaan saluran utamanya. Tahun ini, PKS telah memeterai usahasama-usahasama pintar yang baru dalam memangkin inovasi dan pertumbuhan industri ICT, dan seterusnya membuka peluang-peluang untuk memperluaskan jangkauan pasaran dan pengkomersilan kepada pelanggan-pelanggannya. Ia terus bekerjasama dengan pemaju-pemaju perumahan untuk melengkapkan projek-projek perumahan baru dengan infrastruktur dan perkhidmatan telekomunikasi yang premium.

OPERASI

PKS terus memberi tumpuan untuk menyediakan gabungan produk yang lengkap pada harga yang berpatutan untuk memenuhi keperluan semua pelanggannya yang dikategorikan berdasarkan profil perniagaan dan keperluan telekomunikasi. Ini dikembangkan kepada inisiatif 'Go to market' untuk meningkatkan capaian kepada lebih ramai pelanggan melalui jualan langsung, jualan semula, telepemasaran dan pemasaran atas talian. Selain itu, para perundingcara yang ditempatkan di 19 Sudut SME di cawangan-cawangan TMpoint terpilih menawarkan khidmat khusus kepada pelanggan yang datang ke TMpoint tersebut.

Perkhidmatan Internet/Jalur Lebar Perniagaan

GABUNGAN PERANTI OIAB

Pakej *Office in A Box™* (OIAB) yang dipertingkatkan dengan gabungan peranti telah dilancarkan pada 22 Julai, yang menawarkan pilihan gabungan pakej tersebut dengan Samsung Galaxy Tab atau komputer riba HP yang disertakan dengan pencetak DeskJet HP. Dengan tambahan perkhidmatan TM WiFi, tawaran ini memberikan kemudahan mudah alih kepada para peniaga PKS dengan harga yang berpatutan.

WiFi @ OUTLET (SALURAN WiFi)

PKS mempertingkatkan penawaran perkhidmatan *WiFi @ Outlet* pada 25 Julai, yang membolehkan pelanggan menikmati kelajuan sehingga 10Mbps. Ia juga meningkatkan keupayaan penyediaan perkhidmatan kepada lebih ramai pengguna pada satu-satu masa daripada tujuh kepada lima puluh pengguna. Pengguna utama *WiFi @ Outlet* adalah peniaga PKS dalam industri makanan dan minuman serta peruncitan.

Perkhidmatan Suara

FREQUENT 5

Frequent 5 telah diperkenalkan pada 15 Jun dengan menawarkan kadar panggilan yang lebih rendah untuk kumpulan pengguna tertutup (CUG). Pelan ini merupakan perkhidmatan tambahan untuk pakej *Simple Voice* (Suara Ringkas) dan OIAB. Pelanggan boleh memilih lima kenalan perniagaan untuk disenaraikan sebagai nombor *Frequent 5* dan menikmati kadar panggilan istimewa untuk panggilan kepada nombor-nombor tersebut.

Perkhidmatan Data dan Lain-lain Perkhidmatan

SmartMap

PKS telah melancarkan sebuah aplikasi berasaskan Internet *SmartMap* (peta pintar), yang pertama seumpamanya, pada 27 September. Ianya menggabungkan peta digital TM dengan maklumat perniagaan yang berguna bagi membolehkan pelanggan menjalankan analisis kawasan geografi untuk membantu proses membuat keputusan dalam perniagaan. Dengan kandungan maklumat yang terperinci, interaktiviti dan ketepatan imej, pengguna boleh membuat carian, menganalisis dan berkongsi maklumat penting dengan mudah, di mana-mana sahaja dan pada bila-bila masa. PKS bekerjasama dengan Persatuan Francais Malaysia (MFA), TM Info-Media (TMIM) dan iProperty Sdn Bhd untuk memperkenalkan *SmartMap* kepada pasaran PKS.

IPVPN

PKS terus menawarkan penyelesaian rangkaian IP dengan kadar langganan yang berpatutan seperti *IPVPN Lite*, *IPVPN Value* dan *IPVPN Classic* kepada pelanggan-pelanggan PKS. IPVPN merupakan hubungan persendirian yang memindahkan bingkisan data dari satu lokasi ke lokasi yang lain. Pelanggan juga boleh menghubungkan cawangan-cawangannya menggunakan teknologi Pensuisan Label Multi Protokol (MPLS).



Pelancaran SmartMap pada 27 September 2011 di Sunway Giza.

JUALAN DAN PEMASARAN

Pada tahun 2011, PKS melaksanakan strategi pemasaran yang bersepadu untuk menepati sasaran kepelbagaian peringkat pelanggannya. Menerusi SME BizNet, ia terus menyalurkan maklumat terkini tentang produk dan tawaran-tawaran terbaru, manakala acara-acara yang berskala lebih kecil juga diadakan untuk mendalami keperluan pelanggan-pelanggannya daripada perniagaan yang bersaiz sederhana. Untuk SOHO dan perniagaan-perniagaan kecil, PKS mempromosikan OIAB dan *UniFi* menerusi *UniFi Hype* dan *Biz Brigade*. Pada masa yang sama, semua pelanggan PKS mempunyai akses kepada maklumat berkenaan produk dan artikel-artikel berkaitan industri di portal atas talian www.tm.com.my/sme.

Untuk mengukuhkan hubungannya dengan pelanggan, PKS telah menganjurkan pelbagai acara untuk menghargai kesetiaan pelanggan-pelanggannya. Pelanggan-pelanggan utamanya telah diraikan di majlis *CEO Nite* (malam Ketua Pegawai Eksekutif) dengan perkongsian ilmu sambil menikmati juadah istimewa. Pelanggan-pelanggan yang lain juga telah dijemput untuk menghadiri beberapa Seminar Peningkatan Pengetahuan yang diadakan di sekitar Lembah Klang.

PROSPEK

PKS dijangkakan berkembang dengan lebih pesat pada tahun 2012, dengan dipacu oleh perkhidmatan seperti *UniFi*, jalur lebar perniagaan serta Perkhidmatan Tambah Nilai dan Pengkomputeran Awan. Ia akan terus berusaha untuk mengukuhkan kelebihanannya dalam segmen pasaran ini dengan menawarkan lebih daripada sekadar perkhidmatan capaian telekomunikasi seperti penyelesaian industri, dan menetapkan posisinya sebagai rakan niaga telekomunikasi pilihan untuk PKS.

Perusahaan

Fakta Sekilas Pandang

RM1,926.5

juta

keuntungan keseluruhan

9.5%

pertumbuhan keseluruhan

pendorong utama adalah
perkhidmatan data, ICT &
BPO

72

Orang Kurang Upaya (OKU)
bertugas di VADS,
membuka peluang
pekerjaan kepada OKU

TINJAUAN

Segmen Perusahaan TM bersama-sama dengan VADS Berhad dan anak-anak syarikatnya telah membangunkan pelbagai penyelesaian tanpa batasan yang menyediakan pelanggan perniagaan dengan teknologi dan proses untuk terus memacu pertumbuhan perniagaan masing-masing. Perusahaan TM memberikan perkhidmatan kepada pasaran menerusi empat industri vertikal, iaitu Perkhidmatan Kewangan dan Insurans, Tenaga dan Utiliti, ICT dan Peruncitan serta Penyiaran dan Media.

Dengan visi yang jelas untuk menjadi penjana perkhidmatan ICT dan BPO serantau menjelang tahun 2015, tahun ini memperlihatkan pengukuhan asas-asas untuk tujuan tersebut. Perusahaan TM terus maju ke hadapan dalam meningkatkan kedudukannya dalam rantaian nilai bagi penyediaan penyelesaian yang efektif-kos dan inovatif, yang menggabungkan Penyambungan, Pengurusan ICT dan Perkhidmatan Penyumberluaran Proses Perniagaan (BPO).

**Memacu
pertumbuhan**

PRESTASI KEWANGAN

Perusahaan TM memperoleh hasil sebanyak RM1,926.5 juta, mencatatkan peningkatan sebanyak 9.5% berbanding tahun sebelumnya. Ini diterajui oleh Perkhidmatan Data dan Internet di samping terus mendapatkan momentum untuk perniagaan ICT dan BPO, dengan barisan produk dan perkhidmatan yang baru, bertujuan untuk membantu mentransformasikan TM menjadi penyedia penyelesaian hujung ke hujung pilihan di negara ini.

PRODUK DAN PERKHIDMATAN

Suara

Pengekalan hasil sedia ada dan peruntukan pelan kadar panggilan yang kompetitif masih menjadi tumpuan utama dalam perkhidmatan suara. Menerusi strategi ini, Perusahaan TM berjaya mengekang penurunan hasil suara, daripada 7.4% pada tahun 2010 kepada 0.1% pada tahun 2011. Tahun ini, pelan panggilan yang boleh disesuaikan dengan kehendak pelanggan seperti Smartcall dan Flexi Destina terbukti berkesan dalam memenuhi keperluan pelanggan untuk pelan panggilan yang efektif-kos.

Data dan Internet/Jalur Lebar untuk Perniagaan

Permintaan untuk perkhidmatan data dan Internet/jalur lebar untuk perniagaan telah meningkat di kesemua industri utama yang telah mencatatkan pertumbuhan sebanyak 2.4% berbanding tahun sebelumnya. Dijangkakan bahawa permintaan untuk perkhidmatan data dan Internet akan terus berkembang memandangkan pelanggan perusahaan semakin bergantung kepada platform hubungan dan internet dalam menjalankan operasi perniagaan mereka.

Perkhidmatan ICT (Komunikasi dan Teknologi Maklumat)

TM dan VADS menggembeng tenaga untuk terus meningkatkan dan mengukuhkan penawaran perkhidmatan ICT terus untuk memenuhi keperluan pelanggan Perusahaan dengan menggabungkan kecekapan sumber manusia, proses dan teknologi. Dengan menyediakan penyelesaian yang inovatif, perkhidmatan ICT terus memudahkan proses memperkasakan organisasi untuk menjadi lebih efisien dan produktif.

Memfaatkan 14 pusat data yang infrastrukturnya diberi penarafan ISO 27001 serta dilengkapi dengan sambungan pelbagai gigabit di seluruh negara dan ciri tawaran bersifat neutral, VADS yakin dengan peningkatan permintaan untuk perkhidmatan pengurusan data, pengehosan dan perkhidmatan pemulihan bencana akan terus meningkat. Selain itu, usaha-usaha untuk mempertingkatkan pengalaman pelanggan menerusi perkhidmatan Pusat Data telah mencapai peningkatan berganda dalam Indeks Kepuasan Pelanggan Pusat Data untuk tahun 2011.

VADS berterusan membuat pembaharuan dalam penawaran perkhidmatannya seperti Perkhidmatan Keselamatan Terurus, Perkhidmatan Komunikasi Bersepadu Terurus, Perkhidmatan LAN Terurus, Perkhidmatan Pemecutan WAN Terurus dan Perkhidmatan Kebolehlihatan Terurus.

Pada tahun 2011, VADS telah berusahasama dengan Cisco untuk melancarkan Perkhidmatan *Telepresence* (Kehadiran maya) (TP) Terurus dan pada masa yang sama, mewujudkan ibu sawat *TelePresence* (TPX) yang pertama di Malaysia. TPX VADS merupakan platform infrastruktur yang membolehkan sidang video *TelePresence* (TP) dijalankan di antara bilik TP persendirian atau awam yang berhubung di peringkat tempatan mahupun serantau. Inisiatif ini juga telah dikenalpasti sebagai salah satu daripada Bidang Utama Ekonomi Negara (NKEA) yang memacu Program Transformasi Ekonomi (ETP) untuk membangunkan Malaysia sebagai negara berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020.

VADS juga telah melancarkan Perkhidmatan Pengkomputeran Awan yang menawarkan penyelesaian lengkap seperti Infrastruktur sebagai Perkhidmatan (IaaS), Platform sebagai Perkhidmatan (PaaS) dan Perisian sebagai Perkhidmatan (SaaS).

Usahasama pintar dengan MIMOS membolehkan VADS untuk menawarkan perkhidmatan awan yang menyeluruh kepada pelanggan Perusahaan, Kerajaan dan Perusahaan Kecil Dan Sederhana (PKS) menerusi teknologi orkestrasi MIMOS yang memaparkan ciri-ciri inovatif teknologi awan yang dihasilkan oleh bakat tempatan.



TM melalui VADS telah membangunkan ibu sawat *Telepresence* sebagai satu dari projek di bawah inisiatif ETP, yang telah diumumkan oleh YAB Perdana Menteri pada 13 Jun 2011.

Selain itu, Microsoft telah memilih VADS sebagai rakan usahasamanya di Malaysia bagi menawarkan Microsoft Office 365 sebagai sebahagian daripada portfolio perkhidmatan SaaS VADS. Dijangkakan untuk tahun-tahun berikutnya, lebih banyak usahasama akan diwujudkan dengan pemain-pemain industri utama, rakan niaga teknologi dan Pembekal Perisian Bebas (ISV) untuk memperkembangkan penawaran perkhidmatan awan.

Pengenalan perkhidmatan awan merupakan satu aliran kemajuan VADS yang selaras dengan matlamat untuk menjadi penyedia perkhidmatan ICT terunggul di Malaysia di samping menyokong agenda nasional untuk menjadi pemangkin utama kepada PKS tempatan, terutamanya ISV tempatan di negara ini.

Perkhidmatan yang ditawarkan direka khusus untuk meningkatkan pengalaman operasi dan kolaborasi bagi pelanggan Perusahaan.

Perkhidmatan BPO (Penyumberluaran Proses Perniagaan)

Bagi memberikan sokongan kepada pelanggan dari segmen Perusahaan dan Kerajaan, BPO menawarkan perkhidmatan penyelesaian menyeluruh untuk pengurusan hubungan pelanggan. Menerusi VADS Business Process Sdn Bhd, peningkatan dan inovasi BPO jelas ditunjukkan dalam bidang Khidmat Pelanggan, Pengurusan Bayaran, Pengekalan Kesetiaan Pelanggan, Penjanaan Hasil, Pusat Khidmat Bantuan Teknikal Pelanggan dan Tele-Pemasaran. Hasilnya, BPO terus mengukuhkan kedudukannya di pasaran domestik dan serantau.

Pembangunan modal insan masih menjadi keutamaan dan siri latihan disediakan secara berterusan untuk melengkapkan wakil khidmat pelanggan dengan kemahiran sendiri dan teknikal yang bersesuaian untuk memberikan perkhidmatan yang lebih baik.

Dalam usahanya untuk membangunkan Indonesia, operasi VADS Indonesia kini dipertingkatkan dengan perpindahan pusat operasinya ke sebuah bangunan lima tingkat yang dinamakan Puri VADS

di Jakarta Selatan pada 1 Jun 2011. Dengan bangunan yang lebih besar dan boleh menempatkan 400 ruangkerja, VADS Indonesia berazam untuk mencapai pertumbuhan dan perkembangan yang lebih pesat pada tahun 2012.

ANUGERAH-ANUGERAH

Usaha Perusahaan TM dan VADS untuk memberikan yang terbaik kepada para pelanggannya ternyata tidak sia-sia dengan pengiktirafan daripada pakar industri. Antara anugerah ternama yang telah diterima pada tahun 2011 adalah:

- Anugerah Penyedia Perkhidmatan Keselamatan Terurus daripada Frost & Sullivan
- Anugerah Kecemerlangan Industri (Sektor Produk Komputer) daripada Malaysia 1000
- Pengiktirafan untuk Perlesenan Teknologi daripada Kementerian Sains, Teknologi & Inovasi
- Pingat Emas untuk Pusat Panggilan Kecil Terbaik (Disumberluar) daripada Contact Center World.com
- Pingat Gangsa untuk Usahasama Penyumberluaran Terbaik daripada Contact Center World.com

Pada tahun 2011, VADS juga telah memenangi Anugerah *Return to Work* (Kembali Bekerja) PERKESO (Kategori Platinum) yang mengiktiraf inisiatifnya untuk memberi peluang pekerjaan kepada orang kurang upaya (OKU) di pusat panggilannya yang dilengkapi dengan kemudahan mesra-OKU. Setakat ini, seramai 72 OKU kini bertugas di VADS.

PROSPEK

Perusahaan TM dan VADS akan terus berusaha memajukan segmen ini demi merealisasikan aspirasinya untuk menjadi penjana ICT dan BPO di peringkat setempat dan serantau. Pelbagai siri inisiatif dan transformasi telah dikenalpasti dan sedang dilaksanakan untuk memacu pertumbuhan yang disasarkan untuk Perkhidmatan Data/Internet, Pusat Data, ICT dan BPO. Oleh itu, Perusahaan TM dan VADS dijangka akan terus berkembang pada tahun 2012.

Kerajaan

TINJAUAN

Dalam Rancangan Malaysia Ke-10, Kerajaan Malaysia telah menggunakan pendekatan menyeluruh untuk menggalakkan tahap kerjasama yang lebih tinggi antara agensi. Dengan pengurusan berpusat dan penyelenggaraan perkhidmatan bersama, dijangkakan akan lebih efisien, peningkatan produktiviti dan pengurangan pertindihan dapat direalisasikan oleh Kerajaan Malaysia.

Berikutan ini, segmen Kerajaan TM menggerakkan perniagaannya dengan meningkatkan reka bentuk penyelesaian dan kapasiti untuk pengurusan projek, pelaksanaan dan operasi. Penggunaan ICT dalam meningkatkan proses-proses perniagaan telah menghasilkan rekaan penyelesaian yang lebih menyeluruh dan membantu menyelesaikan masalah melangkaui perkhidmatan suara dan rangkaian. Pada masa yang sama, integrasi antara sistem tugas pihak-pihak dalaman yang berlainan telah menjurus ke arah pengurusan projek dan penyediaan perkhidmatan yang lebih baik.

PRESTASI KEWANGAN

Berikutan daripada perkembangan menjangkau Perkhidmatan Suara dan Rangkaian dan dengan menceburi perniagaan ICT, segmen Kerajaan TM merekodkan pertumbuhan dalam setiap kategori produk kecuali Suara. Perniagaan Suara menghadapi penurunan berikutan peralihan kepada teknologi komunikasi alternatif. Pada tahun ini, segmen Kerajaan TM mencatatkan pertumbuhan sebanyak 8.9%



Fakta Sekilas Pandang

8.9%

pertumbuhan
pendapatan bagi
segmen Kerajaan TM

26.3%

pertumbuhan pendapatan
disumbangkan oleh
perkhidmatan ICT dan
projek Pelanggan

ISCS

atau Kad Skor Pematuhan
Keselamatan ICT
dianugerahkan kepada
GITN Sdn Bhd sebagai
tanda ukuran pematuhan
keselamatan

Gambar (Arah jam dari kiri atas):

Pelancaran Pusat Komuniti Jalur Lebar Felda Chemplak Barat oleh Perdana Menteri;

Pelancaran DBKL *Net oleh Datuk Bandar Kuala Lumpur;

Lawatan oleh Yayasan Pencegahan Jenayah Malaysia ke Pusat Respon MERS 999;

Majlis Menandatangani Perjanjian Metro-e di antara Universiti Malaysia Pahang dan TM WiFi;

Majlis menandatangani perjanjian Metro-e dengan Universiti Malaysia Terengganu.

Amanah &

Kebolehpercayaan



PRODUK & PERKHIDMATAN

Perkhidmatan Suara

Teknologi komunikasi terbaru seperti Khidmat Pesanan Ringkas (SMS) dan permesejan berasaskan IP seperti *BB Talk*, *WhatsApp*, Permesejan Segera, malah *Facebook* juga terus menyumbang kepada pengurangan pasaran suara. Untuk meneutralkan situasi ini, penyelesaian TM kini tidak hanya terhad kepada teknologi suara tradisional Rangkaian Telefon Bersuis Awam (PSTN). Teknologi suara berasaskan IP yang memerlukan lebar jalur data yang lebih tinggi seperti IP-PBX dan Komunikasi Gabungan kini ditawarkan. Untuk pelanggan yang lebih cenderung kepada teknologi PSTN, TM terus menyediakan Pelan Flexi Destina dan Pelan Istimewa. Pelan ini telah membantu pelanggan mengurangkan jumlah kos pemilikan dan mengelakkan keperluan perbelanjaan modal yang baru.

Perkhidmatan Data

Perkhidmatan Data kekal sebagai peneraju utama segmen Kerajaan TM. Bekerjasama dengan anak syarikat milik penuh, GITN Sdn Bhd, segmen Kerajaan TM meneruskan usahanya menembusi sektor awam dengan menggunakan kedudukan strategiknya dalam merealisasikan visi Kerajaan Malaysia untuk menyelaraskan perkhidmatan rangkaianannya.

TM telah mengambil inisiatif untuk meningkatkan dan menambahbaik ciri-ciri perkhidmatan IPVPNnya yang sedia ada kepada Kerajaan Malaysia. Pada tahun ini, semua litar-litar baru disediakan menerusi rangkaian berteraskan IP yang baru yang menawarkan perkhidmatan boleh diubahsuai, prestasi yang dipertingkatkan serta pengurusan yang lebih baik. Ia juga membolehkan segmen Kerajaan TM menawarkan perkhidmatan-perkhidmatan baru dan perkhidmatan tambah nilai bagi memperkasakan lagi Rangkaian IPVPN Kerajaan Malaysia.

Pelanggan-pelanggan baru yang menggunakan khidmat TM pada tahun ini termasuklah Kerajaan Negeri Perak, Jabatan Akauntan Negara, Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara Malaysia (LPPKN), Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) dan Jabatan Meteorologi Malaysia.

Perkhidmatan Internet

Di bawah pelaksanaan penyelarasan rangkaian Kerajaan Malaysia, Rangkaian IPVPN Kerajaan Malaysia kini disediakan bersama Perkhidmatan Pengurusan Internet. Ini membolehkan kakitangan kerajaan menguruskan capaian kandungan Internet dan perlindungan daripada ancaman siber. Pada masa yang sama, terdapat juga agensi-agensi yang terus melanggan perkhidmatan Internet berkelajuan tinggi tanpa pengurusan seperti Terus Melalui Metro-E (DOME). Perkhidmatan ini amat popular di kalangan institusi pengajian tinggi awam. Pada tahun ini, Universiti Malaysia Pahang dan Universiti Malaysia Terengganu telah menaiktaraf perkhidmatan DOME masing-masing. Untuk meningkatkan penembusan jalur lebar di kalangan mahasiswa universiti, penawaran TM WiFi telah digabungkan dengan perkhidmatan Internet.

Projek-projek Komunikasi Teknologi Maklumat (ICT)

Peningkatan sebanyak 26.3%, bagi Perkhidmatan ICT dan Projek Pelanggan, di mana sebahagian besarnya disumbangkan menerusi Perkhidmatan Respon Kecemasan Malaysia (MERS) 999, projek Pemberian Perkhidmatan Sejagat (USP), Perkhidmatan Pengehosan dan Perkhidmatan Pengurusan Keselamatan.

Dalam usaha untuk merapatkan jurang digital, Perdana Menteri telah melancarkan sebuah Pusat Jalur Lebar Komuniti pada bulan Januari di Felda Chemplak Barat, Johor. Usaha ini telah dibangunkan dan dikendalikan oleh segmen Kerajaan TM. Selain itu, projek Bandaraya Tanpa Wayar 1NS telah diperluaskan ke daerah Rembau pada bulan November untuk meningkatkan penembusan Internet. TM juga membantu Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) untuk mengedarkan Komputer Riba 1Malaysia kepada komuniti luar bandar melalui Pusat Jalur Lebar Komunitinya. Inisiatif ini merupakan sebahagian daripada Inisiatif Jalur Lebar Kebangsaan (NBI) yang bertujuan memastikan penduduk-penduduk di kawasan luar bandar berpeluang mendapatkan capaian Internet.

Kejayaan segmen Kerajaan TM dalam pengurusan dan operasi MERS 999 telah membawa kepada pembaharuan kontrak penyelenggaraan MERS 999 yang

merangkumi penaiktarafan dan peningkatan sistem tersebut. Sebagai salah satu program untuk mendidik rakyat Malaysia tentang kepentingan perkhidmatan kecemasan dan mengurangkan panggilan palsu, MERS 999 telah menganjurkan Program Perkongsian dan Penyayang bersama Polis Di Raja Malaysia, Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia, Kementerian Kesihatan dan Jabatan Pertahanan Awam Malaysia. Program ini juga memberi maklumat kepada pelajar dan masyarakat umum tentang cara yang betul untuk memberi maklumat apabila menghubungi 999.

Pada bulan Ogos, Kerajaan Malaysia telah menganugerahkan Kad Skor Pematuhan Keselamatan ICT (ISCS) kepada GITN Sdn Bhd. ISCS adalah satu sistem untuk membantu agensi-agensi mengukur pematuhan keselamatan mereka selari dengan polisi keselamatan Kerajaan Malaysia dan amalan-amalan terbaik yang lain. Penyelesaian ini membantu Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) untuk memantau pematuhan keselamatan ICT dan penggunaan aset-aset oleh agensi-agensi secara atas talian.

PROSPEK

Sebagai sebahagian daripada penyelarasan infrastruktur ICT kerajaan secara bersepadu, Kerajaan Malaysia telah mengenalpasti tiga inisiatif utama, iaitu penyelarasan seni bina ICT, meringkaskan dan menyepadukan operasi ICT dan melaksanakan penilaian kos-faedah untuk mendapatkan nilai daripada ICT.

TM kini berada di kedudukan yang amat baik untuk membantu usaha pengukuhan ICT ini sebagai penyedia perkhidmatan utama untuk suara, data dan internet untuk Kerajaan Malaysia. TM mempunyai kemahiran anggota, infrastruktur rangkaian dan teknologi untuk menyokong Kerajaan Malaysia dalam mencapai objektifnya. Dalam proses untuk membentuk proses-proses kerja yang paling efektif dengan Kerajaan Malaysia, lebih banyak peluang-peluang tambahan bakal terserlah untuk meningkatkan sistem pemberian perkhidmatan kepada rakyat. Hubungan erat yang berterusan di antara Kerajaan Malaysia dan TM ini dijangka akan memberikan hasil prestasi kewangan yang positif kepada TM untuk jangka masa panjang.

Perniagaan

WHOLESALE (Borong)

51.9%

peningkatan hasil
dalam data Protokol
Internet (IP)Fakta Sekilas **Pandang**

lebih daripada

300%

peningkatan dalam
pemasangan litar
Ethernet

lebih daripada

500

lokasi penyambungan ke
rangkaian teras penyedia
perkhidmatan mudahalih
di seluruh negara

TINJAUAN

Barisan perniagaan TM Wholesale (Borong TM) merangkumi Fiberail Sdn Bhd (Fiberail) dan Fibrecomm Network (M) Sdn Bhd, (Fibrecomm) merupakan bahagian perniagaan dan pemasaran TM untuk perkhidmatan infrastruktur dan akses telekomunikasi TM. Usahasama strategik dengan Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB), Petrofibre Network Sdn Bhd dan Tenaga Nasional Berhad (TNB) membolehkan TM menggunakan laluan KTMB dan Koridor Gas Petronas serta jaringan penghantaran bervoltan tinggi dan voltan rendah milik TNB dalam menyediakan liputan rangkaian gentian optik yang meluas di seluruh negara.



Pengiktirafan kepada TM Wholesale – Anugerah APAC 2011 untuk kategori Perkhidmatan Ethernet Wholesale Terbaik.

TM Wholesale menawarkan pelbagai produk dan perkhidmatan yang komprehensif kepada pembekal rangkaian domestik yang berlesen untuk menyokong perkembangan industri yang lebih kukuh serta mewujudkan persaingan yang sihat dalam persekitaran perniagaan yang cenderung kepada kawalan sendiri. Ia bermatlamat untuk menyediakan perkhidmatan ICT yang lebih baik dengan penjimatan kos kepada para pengguna selaras dengan Akta Komunikasi dan Multimedia (CMA) serta objektif-objektif polisi Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM). Dalam beberapa tahun kebelakangan, perkembangan ini jelas menunjukkan peningkatan yang ketara dalam permintaan dan keperluan untuk data IP dan kapasiti lebar jalur yang lebih tinggi, yang didorong oleh penambahan bilangan pengguna jalur lebar. Kerjasama di antara TM Wholesale dengan pembekal-pembekal perkhidmatan yang lain adalah untuk memastikan keperluan-keperluan ini dipenuhi dengan sewajarnya.

Sumbangan TM Wholesale kepada pembangunan industri telekomunikasi tempatan, khususnya dalam pertumbuhan perniagaan IP dan lebar jalur data telah mendapat pengiktirafan di Forum Metro Ethernet yang berlangsung di Singapura apabila ia dinobatkan sebagai Pembekal Perkhidmatan Ethernet Wholesale Terbaik di Asia Pasifik 2011.

perkongsian



PRESTASI KEWANGAN

TM Wholesale melaporkan jumlah hasil terkumpul berjumlah RM1,067.5 juta pada tahun ini, mencatatkan sedikit penurunan sebanyak 2.7% berbanding RM1,096.8 juta yang direkodkan pada tahun 2010, berikutan daripada kesan penyemaman semula kadar sambung-tara suara yang merupakan sebahagian daripada Standard Mandatori Penetapan Harga Akses (MSAP) yang mula dikuatkuasakan pada bulan Julai 2010.

Namun begitu, kesan penurunan hasil daripada perkhidmatan suara ini adalah terkawal berikutan pertumbuhan pesat data IP yang meningkat sehingga 51.9% berbanding tahun 2010. Selain itu, hasil data tradisional terus mengekalkan prestasinya dari tahun ke tahun dan dijangkakan bahawa perkembangan positif dalam pendapatan daripada perkhidmatan data ini akan terus memacu pencapaian kewangan TM Wholesale pada masa hadapan.

OPERASI

TM Wholesale berbangga dengan kedudukannya sebagai pembekal penyelesaian kemudahan dan perkhidmatan telekomunikasi pilihan yang menawarkan pelbagai penyelesaian rangkaian yang fleksibel lagi menyeluruh serta boleh diubahsuai khusus bagi memenuhi keperluan penyedia rangkaian berlesen yang berlainan. Dalam proses untuk mengadaptasi kepada teknologi perkembangan terkini, gaya pasaran dan kecenderungan pengguna, TM Wholesale telah menumpukan perhatiannya untuk memperkembangkan portfolio perkhidmatan akses dan rangkaian terasnya.

Ini jelas diperlihatkan menerusi usaha-usaha yang giat yang dilaksanakan untuk memperluaskan perkhidmatan Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB) TM. Sehingga akhir tahun 2011, perkhidmatan ini telah tersedia di lebih daripada 1.1 juta premis di 78 kawasan ibusawat di seluruh negara, yang semakin hampir kepada sasaran Kerajaan untuk mencapai 1.3 juta premis pada akhir tahun 2012.

Setakat ini, ia merupakan satu usaha yang paling berjaya pernah dilaksanakan oleh sebuah pembekal perkhidmatan telekomunikasi dalam memberi sumbangan bagi mencapai aspirasi jalur lebar kebangsaan dan seterusnya mendorong perkembangan ekonomi menerusi ICT.

Perkhidmatan Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi

Perkhidmatan HSBB yang ditawarkan oleh TM adalah terbuka kepada semua pembekal perkhidmatan yang mempunyai lesen yang dikeluarkan oleh SKMM yang berhasrat untuk menawarkan perkhidmatan dan aplikasi berasaskan IP kepada para pengguna. Ia membolehkan pembekal-pembekal industri untuk menawarkan Internet berkelajuan tinggi, perkhidmatan dan aplikasi tambah nilai seperti televisyen Protokol Internet (IPTV), Video atas Permintaan (VoD) dan perkhidmatan multimedia yang lain.

Dua acara penting berkaitan pelaksanaan HSBB dalam tahun 2011 adalah perjanjian yang telah ditandatangani bersama Celcom Axiata Berhad (Celcom) pada bulan Jun, yang kemudiannya diikuti oleh perjanjian bersama Packet One Networks (Malaysia) Sdn Bhd (P1) pada bulan Oktober. Kedua-dua syarikat tersebut kini menyertai Maxis yang telah terlebih dahulu memeterai perjanjian yang serupa dengan TM Wholesale pada tahun 2010, yang menjadikannya antara peneraju dalam penyediaan perkhidmatan HSBB.

Dengan beralihnya permintaan pasaran di kalangan pengguna jalur lebar kepada kecenderungan ke arah komunikasi video dan multimedia, beserta dengan pelbagai aplikasi tambah nilai, TM telah mengambil langkah seterusnya dengan menawarkan Perkhidmatan HSBB (Sambungan) pada tahun 2012 untuk membolehkan capaian tanpa gangguan antara pengguna akhir daripada pembekal rangkaian tetap dan mudah alih yang berlainan. HSBB (Sambungan) dijangka bakal mempertingkatkan perkhidmatan sambung-tara multimedia dan mempromosikan penerapan awal era gaya kehidupan digital di negara ini.

Ethernet Wholesale

Ethernet Wholesale (WSE) menyediakan penyambungan talian *ethernet* kepada pembekal-pembekal perkhidmatan pada kelajuan transmisi dari 30Mbps sehingga 10Gbps. Penggunaan WSE dijangka akan berkembang selari dengan peningkatan permintaan untuk capaian IP sepenuhnya yang didorong oleh keperluan daripada penyedia-penyedia perkhidmatan WiMAX, penyedia-penyedia perkhidmatan mudah alih berasaskan evolusi jangka panjang (LTE) dan penyedia-penyedia perkhidmatan Rangkaian Kawasan Tempatan (LAN) Wayarles. Pada tahun 2011, jumlah pemasangan litar WSE telah meningkat lebih daripada 300% iaitu daripada 826 litar pada tahun 2010 kepada 3,353 litar yang telah menyumbang kepada 66.0% daripada keseluruhan pertumbuhan hasil TM Wholesale. Pertumbuhan ini telah disokong dengan peningkatan dalam permintaan untuk perkhidmatan berasaskan IP berkelajuan tinggi dalam usaha penyedia-penyedia perkhidmatan mendapatkan rangkaian yang sesuai demi memenuhi keperluan pelanggan-pelanggan mudah alih dan jalur lebar mereka.

Dengan perkembangan dan penggunaan perkhidmatan IP yang semakin pesat dalam rangkaian mudah alih dan jalur lebar, keupayaan rangkaian kebanyakan pembekal perkhidmatan bergantung kepada kemajuan *Ethernet* TM yang pada masa yang sama, turut memberikan manfaat dari segi penjimatan kos.

TM Wholesale juga memainkan peranan aktif dalam menyediakan perkhidmatan sambungan ke rangkaian utama kepada penyedia perkhidmatan mudah alih dengan memasang rangkaian gentian optik di antara menara-menara dan stesen-stesen pemancar. Menjelang akhir 2011, TM Wholesale telah berjaya menghubungkan lebih daripada 500 lokasi penyambungan ke rangkaian teras penyedia perkhidmatan mudah alih di seluruh negara.



Pelaksanaan HSBB yang pantas demi manfaat 1Malaysia – Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa, Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan bertukar dokumen dengan Ketua Pegawai Eksekutif P1, Michael Lai sambil disaksikan oleh Dato' Joseph Salang, Timbalan Menteri Kementerian Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan.

Pengurusan Lebar Jalur

Pengurusan Lebar Jalur menawarkan transmisi khusus antara dua lokasi menerusi Rangkaian Data Digital (DDN) TM pada kadar kelajuan dari 64Kbps sehingga 622Mbps. Dibina berasaskan infrastruktur rangkaian yang meluas di seluruh negara, Pengurusan Lebar Jalur memenuhi keperluan pelbagai aplikasi serta memberi pilihan tanpa batasan kepada pembekal-pembekal perkhidmatan untuk disesuaikan dengan keperluan perniagaan mereka.

Lebar Jalur Optik

Lebar Jalur Optik menawarkan transmisi khusus antara dua lokasi melalui Pemultipleks Jarak Gelombang Padat Digital (DWDM) dengan kelajuan dari 2.5Gbps sehingga 10Gbps. Lebar Jalur Optik berupaya memenuhi permintaan pelanggan yang semakin kompleks, dari pemindahan data berkelajuan tinggi sehinggalah kepada penyiaran video yang memerlukan kapasiti lebar jalur yang besar.

Lebar Jalur Sambungtara (Interconnect Bandwidth)

Lebar Jalur Sambungtara tertakluk di bawah kawalan Senarai Akses Determinasi (ALD) dan Standard Mandatori Akses (MSA). Seperti yang terkandung dalam Perjanjian Akses (AA),

Jalur Lebar Sambungtara terdiri daripada Pusat Penyambungan (POI) dan bukan POI.

Minit Sambungtara (Interconnect Minutes)

Minit Sambungtara, sama ada daripada talian tetap atau mudah alih, merupakan satu perkhidmatan yang disediakan dengan menghubungkan Pusat Penyambungan (POI) Penyedia Perkhidmatan Rangkaian Berlesen Lain (OLNO) dengan POI TM. Ini membolehkan pengguna-pengguna daripada rangkaian TM berkomunikasi dengan pengguna-pengguna daripada rangkaian OLNO. Sebagai tambahan kepada panggilan biasa, TM juga menawarkan perkhidmatan khas seperti perkhidmatan kecemasan, perkhidmatan bantuan operator dan perkhidmatan telefon bebas tol pada kadar yang kompetitif, seperti yang ditetapkan dalam Standard Mandatori Penetapan Harga Akses (MSAP).

Pada tahun 2011, TM memulakan migrasi kepada Rangkaian Generasi Akan Datang (NGN) yang menandakan satu lagi perubahan daripada rangkaian legasinya yang terdahulu. Pelaksanaan migrasi tersebut dimulakan dengan peralihan suis PSTN kepada suis-suis berasaskan NGN. Ianya masih lagi dalam proses pelaksanaan dan dijangka siap sepenuhnya pada tahun 2012.

VoIP

Perkhidmatan VoIP Wholesale lazimnya ditawarkan kepada pembekal-pembekal perkhidmatan aplikasi (ASP) yang boleh memanfaatkan rangkaian meluas TM untuk penghantaran, permulaan dan/atau penamatan panggilan. Ini membolehkan mereka mengembangkan perniagaan VoIP mereka dengan pantas pada kos yang minima. TM Wholesale komited dalam membantu industri ini dengan menawarkan perkhidmatan yang menarik, dan pada tahun 2011, penamatan trafik VoIP menerusi VoIP Premium telah meningkat sebanyak 30.0% berbanding tahun 2010. Dengan azam untuk terus berjaya, TM Wholesale yakin dapat meningkatkan lagi peratusan ini bagi tahun 2012.

Perkhidmatan Infra

Berikutan daripada manfaat skala ekonomi dan skop dalam perkongsian infrastruktur telekomunikasi di kalangan pembekal perkhidmatan, perkhidmatan ini telah berkembang dengan pantas dalam beberapa tahun kebelakangan ini. Tawaran asas Perkhidmatan Borong Infra termasuk penyediaan ruang menara, tanah, lantai dan bumbung serta perkhidmatan-perkhidmatan tambahan yang lain. Pada tahun 2011, langganan perkhidmatan infra telah meningkat sebanyak 50.0% berbanding tahun 2010.

PROSPEK

Rangkaian TM yang berteknologi tinggi dengan liputan infrastruktur IP yang menyeluruh membolehkan TM Wholesale menggunakan peluang keemasan ini untuk mencapai aspirasi Syarikat dalam memenuhi hasrat untuk menjadi pusat pertukaran maklumat. Menjangkakan perkembangan pesat dalam industri telekomunikasi bakal memerlukan kapasiti lebar jalur yang tinggi dan sambungan akhir akses daripada pembekal mudah alih dan tanpa wayar, TM Wholesale komited dalam usahanya untuk memantapkan sambungan ke rangkaian para pembekal. Dengan ini, TM Wholesale akan terus memainkan peranan utama dalam menjana perkembangan kemajuan industri.

Perniagaan GLOBAL

TINJAUAN

TM Global berhasrat untuk menjadi penyedia perkhidmatan penyelesaian setempat untuk pelanggan-pelanggan seluruh dunia bagi segmen suara, data, Internet dan lebar jalur, ataupun gabungan di antaranya. Dengan capaian yang meluas, TM Global bersedia untuk meletakkan Malaysia sebagai hab Internet serantau dan gerbang digital untuk Asia Tenggara. Selaras dengan matlamat ini, TM Global kini berkembang menjadi penyedia perkhidmatan Rangkaian Generasi Akan Datang yang membolehkan kumpulan meningkatkan tahap kecekapan dan produktiviti, sekaligus memperkayakan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan. TM Global mengekalkan kelebihanannya dengan berinovasi dan menawarkan kepelbagaian produk untuk memenuhi permintaan pasaran yang semakin kompleks. Ia berusaha untuk mencapai kecemerlangan dalam operasi dengan memberikan perkhidmatan yang terbaik dan kos efektif.

PENGENALAN

TM Global sentiasa gigih untuk terus kekal satu langkah ke hadapan dari segi inovasi dan menyediakan penyelesaian yang boleh diubahsuai dalam pasaran yang mempunyai potensi pertumbuhan yang tinggi di rantau Asia Pasifik.

Pada suku tahun ke-empat 2011, TM telah mengadakan satu usahasama strategik dengan Akamai Technologies untuk menghasilkan *Akamai Netstorage* yang membolehkan Akamai menyimpan kandungan pelbagai-terabit menerusi infrastruktur rangkaian TM. Projek ini bertempat di pusat data TM di Cyberjaya, Malaysia yang menjadikannya satu-satunya kemudahan storan Akamai di Asia Tenggara. Projek ini dijangkakan akan menarik jumlah trafik

Fakta Sekilas Pandang

Lebih dari

10

sistem kabel dasar laut yang luas

RM900.4

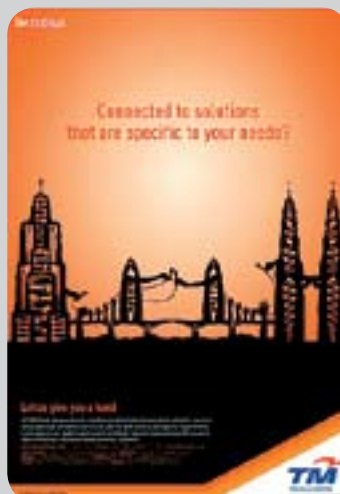
juta keseluruhan hasil dari TM Global

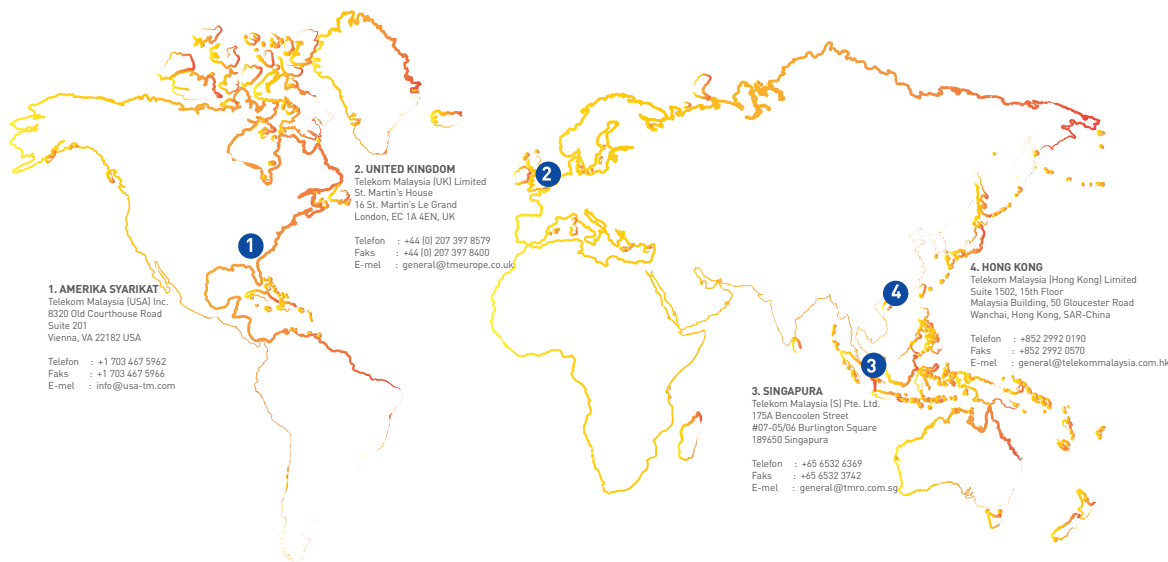
200

destinasi

termasuk global dan 105 rakan dua hala

menghubungkan
dunia





Internet yang tinggi ke Malaysia dan meningkatkan pengalaman pelanggan dalam melayari Internet, terutamanya di Asia.

TM juga telah menandatangani satu perjanjian dengan Gerbang Antarabangsa Brunei (BIG) pada awal bulan November untuk membangunkan Gerbang Borneo yang bakal meningkatkan trafik Internet di sekitar rantau Borneo. Gerbang Borneo ini bukan sahaja menyediakan infrastruktur IP TM boleh skala tetapi juga menyediakan kepelbagaian laluan. Para pelanggan boleh menikmati prestasi dan pengalaman Internet yang lebih baik dengan adanya sambungan kabel secara terus daripada Brunei kepada sistem-sistem kabel seperti Gerbang Asia-Amerika dan Asia Tenggara – Jepun.

Sistem kabel dasar laut TM yang terbaru, Cahaya Malaysia, dijangkakan siap sepenuhnya dan untuk perkhidmatan pada suku tahun kedua 2012. Dengan jangkaan lebih kurang 6,000km yang menghubungkan Malaysia dengan Hong Kong, Jepun, Singapura dan Filipina, sistem ini menggunakan teknologi Pemultipleksan Pembahagian Gelombang Termampat dengan rekaan asal berkeupayaan 15Tbps. Sistem kabel ini mempunyai kepelbagaian laluan dan hubungan tanpa gangguan di dalam lingkungan rantau Asia Pasifik bagi menghindari kawasan-kawasan yang cenderung mengalami aktiviti-aktiviti seismos. Ia juga melengkapi sistem-sistem kabel merentasi Pasifik yang lain

untuk laluan trafik yang menghala ke Amerika Utara.

TM juga telah melabur dalam pembangunan sistem kabel Batam-Dumai-Melaka yang telah mula beroperasi sejak 30 Disember 2011. Sistem kabel dasar laut gentian optik berlebar jalur tinggi ini menghubungkan Malaysia dan Indonesia serta memanfaatkan sistem-sistem kabel dasar laut yang lain meliputi Asia Pasifik, Eropah, Amerika Syarikat (AS) dan Afrika. Ia meningkatkan keupayaan rangkaian di Asia, dan bersedia memenuhi permintaan pelanggan Global untuk capaian antarabangsa yang lebih baik dan terjamin.

TM memiliki atau menyewa kapasiti menerusi lebih daripada 10 sistem kabel dasar laut yang terdiri daripada laluan gentian sepanjang lebih 60,000 kilometer nautika di seluruh dunia. Selain daripada Cahaya Malaysia dan Sistem Kabel Batam-Dumai-Melaka, TM juga merupakan anggota pelbagai konsortium untuk sistem kabel dasar laut yang menghubungkan Malaysia ke arena global. Ini termasuklah rangkaian AAG, Rangkaian Asia-Pasifik 2 (APCN2), Sistem Kabel Asia Tenggara-Timur Tengah-Eropah Barat 3 (SMW3), Sistem Kabel Dumai (Sumatera), Melaka (DCMS), SEA-ME-WE4 (SMW4), dan yang terbaru, Gerbang Asia-Pasifik (APG) yang bakal menghubungkan Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Hong Kong, Filipina, Taiwan, Tanah Besar China, Jepun dan Korea.

OPERASI PERNIAGAAN

PEJABAT JUALAN & TM PRODUK GLOBAL

TM Global beribu pejabat di Menara TM, Kuala Lumpur dan beroperasi melalui empat pejabat serantaunya di Singapura, United Kingdom (UK), AS dan Hong Kong, serta pejabat cawangannya di Prague dan Taiwan untuk menyokong pasaran-pasaran baru Eropah Timur dan China. Baru-baru ini, TM Global telah menempatkan ejen-ejen eksklusif di Bangladesh dan Indonesia untuk membantu keperluan perniagaan di negara-negara tersebut.

TM Global mempunyai eksekutif-eksekutif jualan dan pemasaran yang khusus bagi mengurus perkhidmatan dan memenuhi keperluan perniagaan merentasi rantau Asia Utara dan Selatan, Eropah, Oceania, Benua Amerika dan Timur Tengah serta Afrika. Capaiannya diperluaskan lagi menerusi kerjasama perniagaan dengan syarikat-syarikat telekomunikasi di Singapura, Filipina, Brunei, Indonesia, Thailand, Myanmar, Kemboja, Laos dan Vietnam, dan juga nod-nod IP global di Singapura, Hong Kong, UK dan AS.

PRODUK & PERKHIDMATAN TM GLOBAL

TM Global memberi fokus dalam penyediaan penyelesaian yang boleh diubahsuai menerusi pelbagai rangkaian produk yang diuruskan oleh pasukan Pemasaran Data Global dan Pemasaran



Suara Global. Ini diperkukuhkan lagi dengan perkhidmatan selepas jualan dan teknikal yang cemerlang bagi memastikan nilai tambah dan pengalaman yang lebih baik dapat dinikmati oleh para pelanggan.

Perkhidmatan Suara

Perkhidmatan Suara Dua Hala

TM menyediakan perkhidmatan sambungan akhir bagi rangkaian talian tetap di Malaysia menerusi perjanjian dua hala dengan rakan niaga telekomunikasi di luar negara. Hubungan antara pembekal menerusi kabel dasar laut, satelit dan gelombang mikro memastikan TM berupaya untuk menyediakan trafik perhubungan dari Malaysia dengan kualiti tertinggi dan jelas.

Perkhidmatan Suara Wholesale (Borong)

TM menyediakan perkhidmatan penamatan hubungan kepada pembekal perkhidmatan suara antarabangsa, merangkumi lebih daripada 200 destinasi di seluruh dunia yang berhubung secara langsung atau tidak langsung dengan 105 rakan niaga dua halanya. Perkhidmatan ini ditawarkan menerusi Suara melalui Protokol Internet dan Rangkaian Telefon Bersuis Awam.

i. Suara melalui Protokol Internet (VoIP)

VoIP membolehkan pembekal-pembekal perkhidmatan untuk mewujudkan dan mengendali perkhidmatan suara dan faks dari telefon-ke-telefon selain mencipta aplikasi-aplikasi tambah nilai untuk memperkembangkan portfolio IP mereka. Menerusi perkhidmatan ini, TM Global menawarkan gabungan portfolio hubungan trafik nasional dan antarabangsa serta aplikasi-aplikasi yang dipertingkatkan.

ii. Rangkaian Telefon Bersuis Awam (PSTN)

PSTN kekal sebagai pilihan utama untuk segmen suara berdasarkan kualiti komunikasinya yang unggul, kejelasan audio dan sambungan yang terjamin. Dengan lebih daripada 200 destinasi antarabangsa, penamatan kini boleh dilakukan menerusi perjanjian secara langsung dan transit menggunakan kabel dasar laut, hubungan satelit dan capaian daratan.

Perkhidmatan Tambah Nilai Antarabangsa

Perkhidmatan Tambah Nilai (VAS) merupakan perkhidmatan bukan teras yang disediakan oleh TM Global untuk memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan dalam memenuhi keperluan komunikasi perniagaan mereka.

i. Penyelesaian Suara Global

Perkhidmatan ini membolehkan pembekal-pembekal perkhidmatan di seluruh dunia untuk berhubung dengan rangkaian TM sama ada menerusi VoIP ataupun Pemultipleksan Pembahagian Masa. Ini telah dilaksanakan di pusat serantau TM Global di Amerika Syarikat, London, Hong Kong dan Singapura. Pembekal perkhidmatan yang terletak berdekatan dengan lokasi-lokasi tersebut dapat menikmati faedah hubungan jarak dekat pada kos yang lebih rendah.

ii. Pengehaban ISDN

Pengehaban ISDN membolehkan TM menawarkan perkhidmatan ISDN secara transit bukan sahaja untuk hubungan di Malaysia, tetapi juga bagi destinasi-destinasi ISDN di negara-negara pihak ketiga dan destinasi-destinasi terpilih yang lain di seluruh dunia.

iii. Perkhidmatan Talian Bebas Antarabangsa melalui VoIP

Perkhidmatan Talian Bebas Antarabangsa (IFS) melalui VoIP menawarkan pilihan perkhidmatan IFS menerusi rangkaian VoIP TM yang terjamin dan efisien dengan struktur harga yang lebih murah kepada para pelanggan.

Perkhidmatan Data

Perkhidmatan Ethernet Global (GES)

i. Talian Ethernet Maya Persendirian Global (EVPL)

EVPL menyediakan hubungan lebar jalur *Ethernet* dari satu lokasi ke lokasi yang lain atau dari satu lokasi ke beberapa lokasi yang lain yang terjamin dan dibangunkan menerusi rangkaian persendirian global TM berasaskan MPLS-IP. Ia membolehkan pelanggan menyediakan sambungan lebar jalur persendirian yang selamat kepada rakan niaga/pembekal global atau Internet. Perkhidmatan ini membolehkan penawaran

penyelesaian yang lebih fleksibel dan kos efektif berbanding penyelesaian Rangkaian Kawasan Luas (WAN) seperti talian persendirian, ATM atau geganti bingkai (*frame relay*) pada kadar kelajuan yang lebih tinggi dan boleh skala. Dengan perkhidmatan *Ethernet* Global, pelanggan boleh membeli serta menambah jumlah lebar jalur mengikut keperluan.

ii. Talian Persendirian Ethernet Antarabangsa (IEPL)

IEPL merupakan penyelesaian lebar jalur hujung ke hujung yang menyediakan hubungan khusus, dari satu lokasi ke lokasi yang lain. Perkhidmatan ini menggunakan SDH/DWM yang terjamin dan selamat pada kelajuan yang tinggi dengan kemudahan untuk dinaik taraf yang boleh skala dan lebih pantas.

Perkhidmatan VPN Global

Rangkaian Maya Persendirian (VPN) disalurkan menerusi rangkaian yang lain, menghubungkan pejabat jarak jauh atau pengguna-pengguna individu kepada rangkaian sesebuah organisasi. Ia digunakan secara meluas oleh syarikat-syarikat perniagaan untuk mewujudkan WAN merentasi kawasan geografi yang luas dan menyediakan hubungan antara lokasi dengan pejabat cawangan. VPN juga menawarkan keupayaan yang sama sebagaimana sistem yang menggunakan talian persendirian atau litar suwa yang hanya boleh digunakan oleh sesebuah organisasi, tetapi pada kos yang lebih rendah.

Perkhidmatan IPVPN Global TM ialah penyelesaian rangkaian persendirian maya yang diuruskan sepenuhnya secara mudah, selamat dan boleh diubah suai. Ia menawarkan empat kelas perkhidmatan yang membolehkan pelanggan untuk mengintegrasikan video, suara, data dan aplikasi-aplikasi perniagaan yang lain menerusi satu sambungan ke mana-mana hubungan rangkaian persendirian yang meluas. TM mempunyai nod-nod sendiri di Bahrain, Mesir, Sri Lanka, Indonesia, Singapura, Hong Kong, Taiwan, Jepun, Korea Selatan, Los Angeles, New York, Ashburn, Palo Alto, San Jose, Miami, London, Amsterdam, Frankfurt dan Malaysia. Ia juga telah meluaskan hubungannya kepada lebih daripada 80 negara melalui rakan-rakan niaga global.

Perkhidmatan IP

Perkhidmatan Transit IP TM adalah perkhidmatan Internet premium yang direkabentuk untuk Pembekal-pembekal Perkhidmatan Internet (ISP), penyedia perkhidmatan rangkaian dan kandungan yang memerlukan capaian Internet yang khusus dan berkelajuan tinggi. Sehingga kini, TM mempunyai 18 Titik Kehadiran (PoP) di lokasi-lokasi utama di seluruh dunia yang menyokong IPv4 dan IPv6 menerusi platform berganda yang memberikan perkhidmatan hubungan terbaik. Dengan pelbagai tawaran berasaskan platform SDH dan *Ethernet* yang bersesuaian dari 2Mbps hingga 10Gbps, pelanggan boleh melanggan perkhidmatan ini dengan pilihan gabungan perkhidmatan kongsi kedudukan, penyewaan penghala dan media pelbagai akses.

Perkhidmatan Transit IP TM ini dilengkapi dengan ciri-ciri keselamatan terkini seperti *blackhole* dan *clear pipe*. Rangkaian TM mempunyai jumlah pelanggan terbesar di Malaysia dan diiktiraf sebagai salah satu peneraju pembekal perkhidmatan seumpamanya di rantau ini.

Perkhidmatan Lebar Jalur Antarabangsa

Perkhidmatan Lebar Jalur Antarabangsa memanfaatkan rangkaian daratan, gentian optik dasar laut dan rangkaian satelit antarabangsa TM yang meluas untuk membolehkan hubungan melangkaui persisiran Malaysia.

Litar Suwa Persendirian Antarabangsa (IPLC) merupakan sambungan khusus dari satu lokasi ke satu lokasi yang lain menerusi kabel dasar laut antarabangsa, hubungan daratan atau satelit dari kedua-dua lokasi berada di luar Malaysia.

Lebar Jalur Transit adalah hubungan khusus menyeluruh yang bermula dan berakhir di negara asing tetapi transit melalui Malaysia.

Lebar Jalur Rangkaian Teras (Backhaul) adalah kapasiti khusus di antara kabel stesen darat atau stesen sempadan di Malaysia di mana pelanggan memiliki kapasitinya sendiri melalui kabel dasar laut atau kemudahan daratan.

Lebar Jalur Antarahubungan merupakan hubungan di antara dua sistem kabel dasar laut yang dimiliki oleh pelanggan atau TM sendiri di stesen pendaratan kabel TM.

VSAT Global merujuk kepada peruntukan perkhidmatan Terminal Bukaam Amat Kecil (VSAT) yang merangkumi sewa dan pemasangan peralatan VSAT termasuk segmen ruang udara dari premis pelanggan di Malaysia ke lokasi lain di luar Malaysia. Ia menggunakan teknologi Satu Saluran Satu Pembekal yang berasaskan satelit.

PRESTASI KEWANGAN

TM Global mengekalkan posisinya di arena antarabangsa walaupun berhadapan dengan cabaran kemelesetan ekonomi pada tahun 2011. Ia merekodkan jumlah keuntungan RM900.4 juta, 47.0% daripadanya menerusi perkhidmatan data dan 53.0% lagi melalui perkhidmatan suara. Berdasarkan prestasi jualan, rantau Asia Selatan menjana hasil paling tinggi kepada TM Global (33.6%), diikuti oleh rantau Asia Utara dan benua Amerika. Secara keseluruhannya, TM Global telah mencapai lebih daripada 86.0% daripada sasarannya.

PROSPEK

TM Global sentiasa menyokong transformasi TM daripada sebuah penyedia perkhidmatan telekomunikasi Malaysia kepada pembekal penyelesaian setempat serantau pilihan yang menghubungkan komuniti-komuniti global. Untuk menjayakan transformasi ini, ia telah melaksanakan beberapa inisiatif yang seiring dengan tema COOL TM:

Berorientasikan pelanggan dan peningkatan kualiti

TM Global berhubung secara proaktif dengan para pelanggannya dan mewujudkan usahasama strategik dengan pesaing-pesaing industri serantau yang lain untuk meningkatkan perkhidmatannya. Ia berusaha untuk meningkatkan kecekapan perkhidmatan dan mewujudkan pelbagai tawaran produk yang baru secara berterusan untuk memenuhi permintaan pelanggan.

Pemikiran Satu Syarikat dengan Berorientasikan Pelaksanaan

TM Global sentiasa gigih dalam usahanya untuk memenuhi keperluan pelanggan dengan penyediaan penyelesaian yang paling kos efektif.



Majlis Tandatangan Sistem Kabel Dasar Laut di antara TM & NTT Communications dan Pelancaran Cahaya Malaysia yang disaksikan oleh YB. Dato' Seri Utama Dr Rais Yatim, Menteri Penerangan Komunikasi & Kebudayaan.

Kecemerlangan Operasi dan Produktiviti Modal

Untuk mengekalkan kualiti perkhidmatan di tahap yang tinggi, TM Global telah membangunkan sistem-sistem kabel yang baru dan menaiktaraf rangkaian kabel dasar laut antarabangsa yang sedia ada. Ia juga memupuk warga kerja yang dinamik dan berupaya untuk menghadapi cabaran yang sentiasa berubah dalam industri berdaya saing yang tinggi.

Kepimpinan menerusi Inovasi dan Kecemerlangan Komersil

TM Global mempromosi TM ke seluruh dunia, berdasarkan infrastruktur rangkaian telekomunikasinya yang canggih dalam usahanya untuk mewujudkan peluang perniagaan di peringkat global.

Pada masa yang sama, TM Global mewujudkan hubungan strategik dengan rangkaian media global, serta menyertai acara-acara di peringkat antarabangsa untuk memperluaskan pendedahan jenama dan meningkatkan peluang pasaran. Pada tahun 2011, TM Global meletakkan posisi TM sebagai syarikat bertaraf dunia dengan penglibatannya dalam acara-acara antarabangsa seperti PTC di Hawaii, Kapasiti Asia di Kuala Lumpur, Kapasiti Eropah di Amsterdam, Kapasiti Timur Tengah di Dubai, ITW di Washington, APRICOT di Hong Kong dan *CommunicAsia* di Singapura.

FUNGSI Perniagaan

PERNIAGAAN SOKONGAN

TINJAUAN

Perniagaan Sokongan terdiri daripada Unit-unit Perniagaan Strategik (SBU) berkaitan hartanah dan anak-anak Syarikat bukan perniagaan teras Kumpulan. Peranan utamanya adalah untuk memastikan semua bahagian di bawah pengurusannya beroperasi dengan cekap bagi meningkatkan nilai untuk pemegang-pemegang saham. Pada tahun 2011, Perniagaan Sokongan terus menyelaraskan portfolionya selari dengan program rasionalisasi Kumpulan.



Meningkatkan
Perniagaan

Fakta Sekilas **Pandang**

Lebih daripada

12.65

juta pelawat sehingga kini
ke Menara Kuala Lumpur

RM14.5 juta

penjimatan perbelanjaan
modal melalui program
memperbaharui
kendaraan

98

program yang telah
diakreditasi oleh
MQA

PRESTASI KEWANGAN

Untuk tahun berakhir 2011, Perniagaan Sokongan mencatatkan peningkatan jumlah pendapatan iaitu RM830.1 juta berbanding RM806.8 juta pada tahun 2010, sebahagian besarnya disumbangkan oleh peningkatan sewa ruang pejabat oleh Pengurusan Hartanah (PM). EBITDA juga telah meningkat sebanyak 30.1% berbanding tahun 2010.

Perbelanjaan Modal meningkat sedikit kepada RM132.8 juta berbanding RM114.0 juta pada tahun 2010. Daripada jumlah ini, RM69.8 juta dibelanjakan untuk penambahbaikan bangunan-bangunan dan ibusawat-ibusawat TM oleh pihak PM; RM28.5 juta telah disalurkan kepada Universiti Multimedia (MMU) untuk membiayai perbelanjaan multimedia, makmal dan bahan rujukan; dan RM25.2 juta telah diperuntukkan kepada Ibu Pejabat bagi tujuan pembelian kenderaan untuk menyokong pelaksanaan projek HSBB dan menggantikan kenderaan-kenderaan lama.

Pada tahun 2011, Perniagaan Sokongan telah melepaskan 51.0% pegangan saham Kumpulan dalam Telekom Smart School Sdn Bhd. Perjanjian Penjualan Saham telah ditandatangani pada 3 Jun dan urusniaga tersebut telah selesai pada 26 Ogos. Penjualan ini dilakukan memandangkan usahasama tersebut telahpun memenuhi objektif pelaburan TM.

**UNIVERSITI TELEKOM SDN BHD/
UNIVERSITI MULTIMEDIA**

Universiti Multimedia (MMU) berusaha keras untuk menjadi institusi akademik bertaraf dunia dalam bidang kejuruteraan, teknologi maklumat, pengurusan dan teknologi multimedia. Tahun 2011 telah menyaksikan pelbagai pencapaian dan kejayaan diraih oleh MMU dalam mengukuhkan kedudukannya sebagai institusi penyelidikan antarabangsa yang terkemuka dengan penglibatannya dalam pelbagai usahasama di peringkat sarjana muda, sarjana, institusi dan juga khidmat masyarakat dengan institusi-institusi lain yang berkongsi matlamat yang sama di rantau Asia Pasifik, Afrika dan Eropah. Seramai 45 pelajar telah dihantar menyertai program-program pertukaran dengan institusi-institusi terbabit.



Pada masa yang sama, fakulti-fakulti di bawah pengurusan MMU turut mempertingkatkan ikatan mereka dengan sumber pengajaran yang terbaik untuk menawarkan program ijazah yang menarik. Usahasama ini telah membuka peluang pembelajaran yang besar untuk pelajar-pelajar MMU dan meningkatkan nilai pasaran ijazah MMU di seluruh dunia. Ini dibuktikan dengan wujudnya permintaan yang tinggi oleh industri terhadap graduan-graduan MMU.

Pada tahun ini, bilangan siswazah di MMU telah meningkat kepada 20,179 berbanding 20,033 pada tahun 2010. Daripada jumlah keseluruhan siswazahnya, 16,339 merupakan pelajar tempatan manakala 3,780 daripadanya adalah terdiri daripada pelajar antarabangsa dari 77 buah negara. Pengambilan pelajar untuk program ijazah sarjana muda meningkat sebanyak 4.2% dengan memecah rekod 5,191 pelajar, manakala sebanyak 338 orang pelajar peringkat sarjana telah diterima untuk meneruskan pengajian di sini. Sementara itu, MMU telah berjaya melahirkan seramai 546 lepasan diploma, 2,569 graduan peringkat sarjana muda, 469 siswazah peringkat sarjana dan 37 siswazah peringkat kedoktoran.

Di bawah Jaminan Kualiti Akademiknya, MMU komited untuk meningkatkan kualiti program-programnya secara berterusan. Pada tahun 2011, sebuah program yang baru diperkenalkan iaitu Program Asas Bahasa Inggeris telah diluluskan oleh Kementerian Pengajian Tinggi (MOHE), menjadikan jumlah program yang diluluskan oleh MOHE kepada 121. 98 daripadanya juga telah diakreditasi oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA). Bagi memastikan setiap permohonan akreditasi bagi programnya diterima, MMU terlebih dahulu menjalankan pra-audit bagi kesemua program yang bakal dinilai untuk tujuan tersebut. Pada tahun 2011, audit dalaman telah dijalankan untuk sembilan program yang telah dikendalikan sendiri oleh tenaga akademik MMU.

Ternyata komitmen terhadap kualiti seumpama ini tidak sia-sia dan ianya membuahkan hasil. Pada 24 Mac, MMU telah menerima Anugerah Kecemerlangan Jenama oleh Kementerian Perdagangan



Antarabangsa dan Industri. Pada 25 November, MMU telah mencatatkan satu pencapaian penting yang jelas membezakannya dengan institusi-institusi lain apabila menjadi universiti pertama di Malaysia yang mendapat pensijilan ISO/IEC 20000. Pengiktirafan ini telah dianugerahkan kepada Bahagian Perkhidmatan IT MMU oleh SIRIM QAS International. Pada tahun ini juga, MMU



telah meluaskan skop MS ISO 9001:2008 dalam Pengurusan Rekod Pelajar untuk merangkumi Unit Peperiksaan dan Rekod (ERU).

Dalam Penarafan Universiti Asia QS 2011, MMU mengekalkan kecemerlangannya sebagai universiti swasta terbaik di Malaysia dengan pencapaian 27.00 mata.

MMU juga merupakan antara universiti yang terpilih untuk terlibat dalam pelaksanaan peringkat percubaan Sistem Penarafan Berasaskan Disiplin (D-Setara). D-Setara merupakan inisiatif Kerajaan yang bermatlamat untuk meningkatkan kualiti pendidikan di universiti-universiti tempatan. Pelbagai usaha dan kerjasama telah diberikan kepada MQA dalam menyediakan data-data yang diperlukan berhubung program-program Kejuruteraan di MMU, sementara proses D-Setara itu sendiri mula dilaksanakan pada 2012.

2011 merupakan tahun yang mencabar tetapi telah membuahkan kejayaan kepada Unitele Multimedia Sdn Bhd (MMU Cnergy), cabang komersial MMU. Tahun ini, MMU telah memeterai satu perjanjian dengan *Juniper Network Academic Alliance* untuk pengendalian program Latihan Juniper oleh MMU Cnergy, menjadikannya institusi akademik pertama yang melaksanakannya di rantau Asia Pasifik. Pada tahun ini juga, MMU Cnergy telah melancarkan Program Kepimpinan Berprestij (*Prestige Leadership Programme*) untuk anggota-anggota yang telah dikenalpasti dalam program Pengurusan Bakat TM. Program ini seterusnya akan dikomersialkan untuk GLC-GLC yang lain. MMU Cnergy juga menganjurkan Program Bantuan Kebolehpasaran Graduan TM (*TM Graduate Employability Outreach Programme*) pada bulan Mac dan Julai, di mana 216 peserta telah dilatih dengan jayanya.

Anak syarikat MMU, Multimedia College Sdn Bhd (MMC), meluaskan jangkauan akademik TM dengan menawarkan pendidikan berkualiti untuk mereka yang memiliki kelayakan terhad. Diasaskan pada tahun 1948, kolej ini asalnya bertanggungjawab untuk melatih anggota-anggota Jabatan Telekom. Pada tahun 1997, ia telah mengalami transformasi dalam peranannya untuk menyediakan pendidikan tinggi bagi anggota-anggota TM dan juga

orang awam. Pada tahun 2009, MMC telah diletakkan di bawah pengurusan MMU untuk menyelaraskan perniagaan TM dalam bidang pendidikan. MMC terdiri daripada sebuah kampus induk di Kuala Lumpur dan cawangan-cawangan kolejnya di Perak, Terengganu, Sabah dan Sarawak yang menempatkan sejumlah 1,787 pelajar. MMC menawarkan lapan program Diploma yang telah diakreditasi oleh MQA.

MENARA KUALA LUMPUR SDN BHD

Menara Kuala Lumpur (MKL) berdiri megah di puncak Bukit Nanas dengan ketinggian 421 meter dari aras tanah merupakan menara ke-6 tertinggi di dunia dan juga ahli Persekutuan Menara-menara Besar Dunia (*The World Federation of Great Towers*). Sesuai dengan persekitarannya yang terdiri daripada kehijauan hutan tropika di tengah-tengah bandaraya Kuala Lumpur, menara ini telah menjadi mercu tanda negara yang melambangkan Malaysia sebagai sebuah destinasi pelancongan yang menarik dan pada masa yang sama, merupakan sebuah negara yang maju dari segi teknologi.

MKL, Menara Alor Setar (MAS) serta Muzium Telekom adalah di bawah pengurusan Menara Kuala Lumpur Sdn Bhd (MKLSB). Sebagai ahli Persatuan Ejen Pelancongan dan Pengembaraan Malaysia (MATTA), MKLSB telah menempatkan menara-menara dan muzium di bawah kendaliannya, yang kesemuanya telah memperolehi pensijilan ISO 9001:2008, untuk disenaraikan sebagai destinasi tarikan pelancongan.





MKLSB berhasrat untuk menjadikan MKL sebagai sebuah destinasi pelancongan yang terkemuka di Asia Tenggara. Sejak pembukaan rasminya pada tahun 1996, MKL telah menarik kedatangan 12,658,353 pelawat, kebanyakannya berasal dari Asia Tenggara, India, China, Eropah, Australia, United Kingdom, Jepun dan Timur Tengah. MKL menawarkan pengalaman-pengalaman unik seperti pemandangan 360 darjah panorama sekitar Kuala Lumpur daripada Pelantar Pemerhatiannya di aras ketinggian 276 meter, menjamu selera di restoran eksklusif, peluang membeli belah dan juga pelbagai aktiviti yang berunsur budaya, cabaran dan alam semulajadi. Ia juga pernah menjadi tuan rumah untuk acara-acara penting seperti *1Malaysia Kuala Lumpur Heritage Explorace*, *KL Tower International Towerthon Challenge*, *KL Tower International BASE Jump Malaysia* dan *Pesta-pesta Negeri*.

Dari segi Tanggungjawab Sosial Korporat, MKL menyokong kempen tahunan anjuran Estee Lauder untuk memerangi kanser payudara dengan menghiasi Menara KL dengan pancaran cahaya pendarfleur merah jambu. 2011 merupakan tahun keempat penglibatan MKL dalam usaha ini. Selain daripada itu MKL turut mengadakan kempen dengan kerjasama Persatuan

Diabetik Malaysia serta menganjurkan program kemasyarakatan di Muzium Telekom bila mana MKLSB membawa pelajar-pelajar dari seluruh negara datang menginap dan melawat MKL. Pada tahun ini juga, MKL telah melibatkan diri dengan kempen bantuan Tsunami di Jepun dan kempen pencegahan AIDS sedunia.

Pada tahun 2011, MKL telah merangkul anugerah Pencapaian Tertinggi Tarikan Pelancong menerusi Anugerah Pelancongan Datuk Bandar Kuala Lumpur 2011-2012 dan Anugerah Penjenamaan Negara *Brand Laureate* 2010-2011.

Produk yang inovatif dan pemasaran yang agresif pada tahun 2011 telah mendorong peningkatan hasil yang lebih tinggi berjumlah RM42.3 juta berbanding RM40.2 juta pada tahun 2010. Walau bagaimanapun, peningkatan dalam kos perbelanjaan telah mengakibatkan penurunan keuntungan selepas cukai berjumlah RM11.1 juta berbanding RM11.4 juta yang dicatatkan pada tahun 2010.

MKL mensasarkan peningkatan jumlah pengunjung sebanyak 3.9% untuk tahun 2012 dengan mempromosikan menara sebagai destinasi Budaya, Cabaran dan Alam Semulajadi dengan pelbagai pilihan

produk dan pakej baru berinovatif yang menarik. Pembukaan *Teater XD* pada tahun 2012 juga dijangkakan akan menarik lebih ramai pengunjung. Sokongan berterusan daripada Kementerian Pelancongan, Dewan Bandaraya Kuala Lumpur dan peneraju-peneraju utama industri yang turut diperkuatkan lagi dengan kesungguhan pihak pengurusan serta anggota-anggota TM, diharapkan akan menyumbang kepada kejayaan yang lebih besar pada tahun 2012.

TMF AUTOLEASE SDN BHD

TMF Autolease Sdn Bhd (TMFA) bertanggungjawab untuk menguruskan barisan kenderaan rasmi Kumpulan TM di seluruh negara dan memastikan semua kenderaan tersebut selamat untuk dipandu (mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh Kerajaan), digunakan secara optima dan siap sedia untuk digunakan pada bila-bila masa untuk tujuan operasi perniagaan. Sehingga 31 Disember 2011, TMFA menguruskan 5,053 kenderaan dari pelbagai jenis dan model, daripada kereta salun dan kenderaan pacuan empat roda (4WD) sehinggalah kepada van utiliti dan juga lori. Selain pengurusan pengangkutan TMFA juga menguruskan tujuh zon pejabat dan 27 pusat perkhidmatan di seluruh negara. Pelanggan utama TMFA semenjak beberapa tahun lalu adalah bahagian Pembangunan Rangkaian dan Operasi Rangkaian Kawasan yang menyewa sebanyak 3,890 kenderaan iaitu mewakili 77.0% daripada jumlah kenderaannya.



Pada tahun 2011, TMFA telah melaksanakan beberapa program peningkatan kualiti untuk para pelanggannya memfokuskan kepada pemanduan berhempah lagi selamat serta pengetahuan asas teknikal kenderaan. Ia mencatatkan pencapaian 88.2% untuk Indeks Kepuasan Pelanggan berdasarkan kaji selidik yang telah disempurnakan pada bulan Disember 2011.

Sebagai sebahagian daripada Program Peningkatan Prestasi TM (PIP), TMFA telah melaksanakan program penyeragaman kenderaan pada tahun 2011 untuk memastikan semua kenderaan milik Kumpulan digunakan dengan efektif dan berkesan. Hasilnya, sebanyak 51 kenderaan telah dikembalikan dan digunasemula oleh pengguna yang lain dan 370 kenderaan telah dilupuskan kerana tidak lagi sesuai untuk kegunaan operasi. Pada masa yang sama, 4WD dan van yang terpilih telah diperbaharui untuk memanjangkan jangka hayatnya, seterusnya menghasilkan penjimatan berjumlah RM14.5 juta dalam pembiayaan modal untuk pembelian kenderaan baru sekurang-kurangnya untuk tempoh dua tahun.

Pada tahun 2011, kecekapan TMFA telah menyumbang kepada kejayaan *UniFi*, kerana kecekapan pergerakan tenaga kerja dalam pemasangan kabel dan pengangkutan anggota dari satu lokasi ke lokasi yang lain adalah amat penting bagi memastikan proses pemasangan berjalan lancar. Tidak kurang daripada 140 kenderaan baru telah diperuntukkan untuk kegunaan bahagian HSBB sebagai menyatakan sokongan padu dalam membantu meringankan beban kerja tugas penting ini.

Bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011, TMFA telah mencatatkan hasil sebanyak RM49.3 juta dengan kos operasi berjumlah RM35.0 juta dan keuntungan selepas cukai sebanyak RM11.7 juta. Sebahagian besar daripada hasil (77.7%) adalah diperolehi daripada yuran Pakej Pengurusan dan Penyelenggaraan (MMP) untuk kenderaan-kenderaan TM.

Bagi tahun 2012, TMFA akan terus meneruskan sokongannya dalam menjayakan aspirasi TM untuk menjadi pusat pertukaran maklumat utama dengan menguruskan dan mengoptimalkan kos operasinya. Ia juga memberi jaminan akan meneruskan usaha dalam mempertingkatkan prestasi dan menyumbang kepada pertumbuhan positif kepada nilai pemegang-pemegang saham dengan terus memberikan perkhidmatan yang cekap kepada Kumpulan.

PENGURUSAN HARTANAH

Pengurusan Hartanah (PM) berperanan sebagai penasihat dalaman TM dalam bidang tanah dan hartanah. PM menyumbang kepada matlamat perniagaan TM dengan merealisasikan nilai tanahnya yang tidak digunapakai dan menyewakan ruang pejabat kepada penyewa dalaman dan luaran. Sehingga kini, ia telah merealisasikan nilai sebanyak 2,228.6 ekar tanah, di mana 72.5 ekar daripadanya telah dijual dan selebihnya secara pembangunan bersama. PM juga bertanggungjawab untuk pentadbiran hartanah bagi semua aset tetap TM. Selain daripada menjana nilai daripada hartanah yang tidak digunakan, PM juga mengkaji pilihan-pilihan penjimatan kos, terutamanya dalam penggunaan utiliti dan cukai hartanah.

Bagi tahun kewangan berakhir 2011, PM telah menjana pendapatan sebanyak RM14.9 juta yang disumbangkan oleh aktiviti pengkomersialan hartanah yang meliputi pelupusan tanah bukan teras dan aktiviti-aktiviti pembangunan tanah bersama. Selain itu, ia juga telah berjaya menjimatkan RM0.9 juta daripada pembayaran sewa kepada Pesuruhjaya Tanah Persekutuan (FLC) untuk tahun tersebut.

Sebahagian besar daripada projek-projek utama yang dilaksanakan oleh PM pada tahun 2011 merupakan sambungan daripada tahun sebelumnya. Antara pencapaian yang ketara ialah penyiapan auditorium di Menara TM yang dikenali sebagai Pusat Konvensyen TM (TMCC). Terdiri daripada sebuah dewan bankuet yang boleh memuatkan sehingga 1,000



orang, sebuah auditorium dengan 140 tempat duduk, 12 bilik mesyuarat dan lapan bilik latihan yang dilengkapi dengan kemudahan yang terkini untuk telekomunikasi, multimedia dan capaian jalur lebar berkelajuan tinggi, TMCC amat sesuai sebagai lokasi pelbagai pameran, persidangan, mesyuarat, seminar dan acara-acara khas.

OPERASI HARTANAH

Operasi Hartanah (PO) bertindak sebagai penyedia perkhidmatan dalaman untuk pengurusan fasiliti. Mempunyai pengkhususan dalam penyelenggaraan bangunan-bangunan rangkaian, peranan utama PO ialah untuk memastikan bekalan kuasa disediakan untuk peralatan TM setiap



masa bagi membolehkan rangkaian beroperasi secara berterusan. Ia diberikan mandat untuk mencapai masa bekerja di tahap 99.9999% untuk Arus Ulangalik (AC), Arus Terus (DC) dan sistem-sistem penghawa dingin seperti yang dikuatkuasakan oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM).

PO juga menyediakan pelbagai perkhidmatan dari penyelenggaraan berkala sehingga penyiapan projek. Penyelenggaraan berkala merangkumi pembersihan dan penyelenggaraan sistem-sistem mekanikal dan elektrik (M&E) bangunan, manakala penyiapan projek tertumpu kepada memantau penggantian peralatan lama dan penaiktarafan perkhidmatan bangunan untuk pusat-pusat data Tahap 3. Sepanjang tahun 2011, PO telah menggantikan bateri-bateri, penerus, penghawa dingin dan sistem pencegahan kebakaran, dan pada masa yang sama, melaksanakan naiktaraf pusat-pusat data Tahap 3 di lima bangunan kritikal, iaitu bangunan ibusawat Jalan Raja Chulan (JRC), Kelana Jaya (KLJ), Brickfields (BRF), Pusat Data Internet Cyberjaya (CBJ IDC) dan ibusawat Cyberjaya (CBJ). Secara keseluruhan, pelaksanaan projek ini telah menelan kos sebanyak RM58.0 juta.

Berikutan pertumbuhan *UniFi* yang pesat, baru-baru ini PO telah memasukkan tanggungjawab bagi penyediaan tapak untuk peralatan *UniFi* dalam skop projeknya. Sejumlah 175 tapak di Lembah Kelang dan kawasan Utara dan Selatan telah diubahsuai menjadi hab *UniFi* pada tahun 2011 dengan kos RM30.0 juta. PO juga bertindak sebagai perunding projek untuk pengubahsuaian pusat data TM yang baru di Hong Kong. Projek bernilai RM17.0 juta tersebut dijangka siap pada bulan Mac 2012.

Untuk tahun 2011, PO mencatatkan hasil operasi berjumlah RM124.6 juta, di mana 2.0% daripadanya dijana daripada perkhidmatan penyelenggaraan untuk pihak luar. Dengan kos operasi berjumlah RM121.5 juta, keuntungan sebelum faedah dan cukai PO berjumlah RM3.3 juta. PO juga telah mengurangkan penggunaan tenaganya dengan ketara untuk mencatatkan penjimatan sebanyak RM5.0 juta pada tahun 2011.

Dengan pengiktirafan dan pensijilan QMS ISO 9001:2000 bagi pengurusan kualiti dan EMS ISO 14001 untuk inisiatif alam sekitar dan kualiti oleh SIRIM, PO komited untuk memastikan tenaga kerjanya (terutama penjaga jentera), kompeten dan pemilihan rakan kongsi yang tepat untuk aktiviti penyelenggaraan dalam memberikan perkhidmatan yang lebih baik untuk TM di masa hadapan.

PENGURUSAN KESELAMATAN

Perniagaan teras unit Pengurusan Keselamatan (SM) adalah untuk memberikan perkhidmatan keselamatan yang berkesan dan efektif untuk menjaga keselamatan aset-aset TM dan anggotanya serta mengurangkan gangguan dan kerugian dalam operasi perniagaan. Fungsi-fungsi utamanya termasuk penyediaan tempat kerja yang selamat, keselamatan anggota, perlindungan untuk aset, pencegahan kerugian/jenayah, rundingcara keselamatan dan mewakili TM dalam Mesyuarat Pengurusan Krisis Negara.

Pada tahun 2011, SM mengekalkan tahap Indeks Kepuasan Pelanggan pada 89.0% serta meningkatkan Indeks Perkhidmatan Kawalan Keselamatan (SSAI) kepada 99.0%. Melangkah ke hadapan, ia dijangka akan meningkatkan keupayaan untuk memantau prestasi pembekal perkhidmatan menerusi penyusunan semula organisasi di peringkat negeri.

Satu perkembangan yang positif pada tahun tersebut merupakan pengurangan jenayah dalam kawasan premis TM daripada 24 kes pada tahun 2010 kepada 21 kes pada tahun 2011. Namun, insiden kecurian kabel pula meningkat kepada 11,539 kes pada tahun 2011 berbanding 10,214 kes pada tahun 2010. Untuk mengatasi masalah ini, SM akan mendapatkan bantuan daripada pelbagai agensi kerajaan. Untuk mengekang jenayah khususnya kecurian kabel, SM merancang untuk menganjurkan lebih banyak program kesedaran dan pendidikan untuk komuniti.

SM komited dalam memastikan kelestarian perniagaan TM terpelihara sepanjang masa.

Fakta Sekilas **Pandang**

85 Saluran

HyppTV, merangkumi 32 saluran premium, 18 saluran percuma, 17 VoD & 18 saluran interaktif

3,000

jam VoD dalam
15 saluran

12

saluran Berdefinisi
Tinggi (HD)

Interaktif

New MEDIA (Media Baru)

TINJAUAN

Ditubuhkan pada 15 Julai 2010, New Media berperanan sebagai pusat produk media untuk memenuhi keperluan dan mempelopori perkhidmatan tambah nilai media untuk pasaran. Bermodalkan pelanggan-pelanggan *UniFi* dan *Streamyx* sedia ada, empat tunggak strategik yang mendukung perniagaan New Media adalah HyppTV, Perkhidmatan Tambah Nilai, Direktori & Pengiklanan dan My1Content (My1Kandungan).

HyppTV akan terus menerapkan identitinya sebagai salah satu komponen utama dalam penawaran pakej *UniFi* 'VIP' TM yang membezakan perkhidmatan jalur lebar TM dengan pesaing-pesaing yang lain. *HyppTV* merupakan perkhidmatan TV berbayar alternatif yang menawarkan kandungan berkualiti tinggi dan terkini menerusi saluran-saluran premium yang menarik, Video-Atas-Permintaan (VoD) dan perkhidmatan interaktif. Perbezaan utamanya berbanding perkhidmatan yang lain adalah kemampuan memilih kandungan dan waktu tayangan yang fleksibel, dan seterusnya memberi nilai dan kemudahan yang lebih baik kepada pelanggan. Matlamatnya ialah untuk berkembang menjadi sebuah platform yang menggabungkan pelbagai fungsi untuk memenuhi keperluan hiburan pelanggan di kediaman masing-masing.

Perkhidmatan Tambah Nilai menyediakan hab atas talian untuk kandungan, aplikasi dan penyelesaian yang disasarkan kepada segmen pengguna dan perniagaan Internet TM. Dengan tumpuan kepada peningkatan nilai pelanggan dan ciri-ciri pemasaran yang unik, Perkhidmatan Tambah Nilai menawarkan penyelesaian perniagaan yang menjimatkan kos merangkumi Hiburan & Permainan, Berita Terkini & Maklumat Hibur, Gaya Hidup & Gaya Pekerjaan.



Perkhidmatan Direktori & Pengiklanan membolehkan TM mengukuhkan kedudukannya dalam industri pengiklanan dan berkembang melangkaui perniagaan Direktori kepada spektrum media yang lebih luas.

My1Content mewakili sebuah pasaran digital di mana penjual kandungan (usahawan kandungan) dan pembeli tempatan serta antarabangsa boleh berhubung menerusi aneka pilihan peranti pelbagai skrin seperti *widget* dan aplikasi serta pengehosan awan yang menjanjikan pengalaman serta liputan yang meluas lagi menyeluruh kepada pelanggan. *My1Content* menyokong Program Transformasi Ekonomi (ETP) Kerajaan, khususnya dalam pembangunan industri kandungan tempatan.

INISIATIF-INISIATIF UTAMA

HyppTV

Pada akhir tahun 2011, *HyppTV* mempunyai 85 saluran – 32 premium dan 18 saluran percuma, 17 VoD dan 18 saluran interaktif.

Saluran-Saluran Baru

Pada tahun 2011, New Media telah menambah kandungan-kandungan yang lebih menarik [saluran/VoD/interaktif] kepada barisan perkhidmatan *HyppTV*nya. Untuk tidak ketinggalan dalam era produksi kandungan berdefinisi tinggi (HD) di seluruh dunia, New Media telah memperkenalkan beberapa saluran HD premium seperti saluran *Universal HD*, *Fox Crime HD*, *SyFy Universal HD*, *Trace Sports HD*, *NatGeo Adventure HD*, *MTV Live HD* dan *tvn HD*. Ini menjadikan jumlah keseluruhan saluran-saluran HD yang ditawarkan kepada sembilan sehingga akhir tahun 2011.

Saluran-saluran premium yang lain yang telah dilancarkan pada tahun 2011 termasuk *Nick Jr*, *NatGeo Music* dan *Al-Jazeera*.

Selain itu, lebih banyak saluran premium tempatan dan serantau telah turut diperkenalkan bertujuan memperkayakan kandungan dari benua Asia. Untuk penonton- penonton berbangsa Melayu, *HyppTV* kini menyiarkan saluran hiburan nombor satu di Indonesia, MNC; program-program klasik TV3 di Saluran EMAS; dan saluran berita terkini tempatan, *The Capital*. Untuk penonton- penonton berbangsa Cina, *HyppTV* menyediakan saluran beraneka daripada Taiwan iaitu *SETI* dan program-program

terkini daripada Hong Kong, TVB8. Para penonton berbangsa India pula disajikan dengan *UTV Movies* (filem-filem Hindustan), *UTV Bindass* (siri televisyen Hindustan), *Jaya Max* (televisyen dan muzik Tamil) dan *SS Music* (kandungan dari India Selatan).

Secara keseluruhannya, bilangan saluran di *HyppTV* meningkat daripada 37 pada tahun 2010 kepada 48 pada tahun 2011 yang merangkumi 32 saluran premium dan 16 saluran percuma.

Video-Atas-Permintaan

Filem-filem dan siri-siri televisyen yang baru diterbitkan oleh studio-studio terkemuka di Hollywood dan Asia, termasuk peneraju syarikat-syarikat produksi di Malaysia adalah merupakan antara yang ditawarkan menerusi perkhidmatan VoD. New Media baru juga membolehkan pelanggan melanggan siri televisyen popular Hollywood mengikut pilihan episod tanpa perlu melanggan keseluruhan musim. Fleksibiliti tambahan ini menyumbang kepada peningkatan jumlah jam VoD kepada 3,000 pada tahun 2011.

Interaktif

Sembilan perkhidmatan interaktif terbaru telah diperkenalkan pada tahun 2011 dengan penawaran kandungan-kandungan utama termasuk *YouTube* dan *Facebook*. Untuk pertama kalinya, New Media telah memperkenalkan kandungan interaktif berbayar, *B-Smart TV* yang disasarkan kepada pelajar-pelajar yang bakal menduduki peperiksaan UPSR, PMR dan SPM. Ini telah menjadikan jumlah keseluruhan saluran interaktif yang ditawarkan pada tahun 2011 meningkat kepada 18 saluran berbanding lima saluran pada tahun 2010.

Jualan Siaran Ke Udara

Untuk meningkatkan pendapatan *HyppTV*, New Media telah mempromosikan stesen televisyen ini dengan giat di kalangan pengiklan, dengan mengenengahkan hakikat bahawa ianya merupakan perkhidmatan televisyen yang paling canggih di negara ini dengan tontonan merangkumi semua peringkat demografi.

PERKHIDMATAN TAMBAH NILAI

Dua bidang utama untuk Perkhidmatan Tambah Nilai adalah Gaya Hidup dan Saluran. Portal Gaya Hidup bermatlamat untuk membangunkan sebuah komuniti

atas talian dan menjana hasil menerusi pengiklanan, langganan dan e-Dagang. Ia juga akan mewujudkan saluran jualan dan perkhidmatan atas talian yang boleh digunakan oleh pengguna untuk melanggan produk TM dan membuat bayaran bil TM mereka.

Perkhidmatan-perkhidmatan yang ditawarkan menerusi Portal Gaya Hidup adalah:

- i. *HyppTunes* – perkhidmatan muzik digital dengan barisan 200,000 lagu daripada syarikat rakaman tempatan dan antarabangsa
- ii. *HyppTV* – pelengkap kepada *HyppTV* berasaskan web yang didatangkan dengan pelbagai saluran premium yang baru termasuk *Al-Jazeera*, *Bloomberg*, *Hikmah* dan *Euronews*
- iii. *e-Browse* (e-Lebar) – penerbitan digital yang mendigitalkan dan mengumpulkan kandungan daripada akhbar-akhbar utama Malaysia, majalah-majalah dan komik
- iv. *HyppGames* – portal yang menawarkan permainan peranan atas talian dengan berbilang pemain (*MMORPGs*) yang popular, permainan kasual dan permainan imbas
- v. *B-Smart* – portal pendidikan yang menyediakan kaedah-kaedah pembelajaran atas talian yang dipertingkatkan untuk pelajar-pelajar yang bakal menduduki peperiksaan UPSR, PMR dan SPM
- vi. *MUTV Online* – Video-video aksi perlawanan atas talian untuk BPL, Piala Carling, Liga Juara-juara UEFA dan *Community Shield*
- vii. *MU Mobile* – Menawarkan kandungan eksklusif kelab bola sepak Manchester United (MU) yang direka khusus untuk telefon mudah alih, seperti gambar-gambar pemain MU, latar belakang beranimasi, klip video terbaru dan juga nada dering perlawanan bola sepak MU

e-Dagang

Penyelesaian e-dagang ini telah berjaya dilaksanakan oleh Bahagian IT (Informasi Teknologi) Kumpulan sebagai sebuah platform bayaran bersepadu untuk perkhidmatan-perkhidmatan portal yang ditawarkan oleh Kumpulan seperti *TMOnline*, portal intra *GEMS* dan *TM UniFi*. Selaras dengan aspirasi korporat TM, bahagian ini akan menerajui inisiatif-inisiatif atas talian seperti penambahan bilangan pelanggan baru, perkhidmatan yang disediakan dan transaksi elektronik.



Portal Menyeluruh

Portal Menyeluruh mewakili kehadiran TM menerusi satu laman web di ruang siber sedunia. Dengan Portal Menyeluruh ini, tm.com.my akan menyepadukan semua portal-portal Kumpulan yang digunakan dalam berurusan dengan pelanggan menggunakan pengurusan pengguna berpusat dengan keupayaan pendaftaran masuk tunggal untuk transaksi dan perkhidmatan atas talian. Kaedah pemasaran atas talian ini akan menawarkan kandungan terkini kepada pelanggan berlandaskan kepada penerapan posisi penjenamaan gaya hidup TM – semuanya mungkin menerusi hubungan. Dengan penampilan dan citarasa yang seragam dari segi penawaran produk yang disesuaikan dengan visi dan misinya, TM bersedia untuk melonjakkan Malaysia untuk terus menikmati gaya hidup digital berkelajuan tinggi.

DIREKTORI & PENGIKLANAN

TM Info-Media Sdn Bhd merupakan anak syarikat milik penuh TM yang menyediakan carian maklumat yang berkualiti kepada perniagaan menerusi beberapa platform. Daripada pendekatan tradisional pencetakan *Yellow Pages* dan *White Pages*, TM Info-Media kini menawarkan *Yellow Pages Internet* dan format-format digital yang lain seperti *e-Yellow Pages* dan *e-Katalog*.

Mengenalpasti potensi yang besar dalam industri Halal, TM Info-Media telah bekerjasama dengan Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM) pada tahun 2011 untuk melancarkan sebuah portal Halal, www.halalpages.com.my, yang menyediakan maklumat yang menyeluruh tentang perniagaan-perniagaan halal daripada pengilang makanan kepada penyedia perkhidmatan seperti insurans dan perbankan. Pada tahun 2011, TM Info-Media juga telah melancarkan *Yellow Pages* untuk Kediaman yang pertama bagi memenuhi keperluan pengiklanan perniagaan-perniagaan kecil. Produk ini membolehkan perniagaan dengan peruntukan pengiklanan yang kecil untuk mencapai sasaran pasaran tempatan mereka.

TM Info-Media giat menjalankan usaha berterusan dalam penyelidikan dan pembangunan produk-produk baru untuk memenuhi keperluan pasaran yang sentiasa berubah. Pada tahun 2012, ia merancang untuk melancarkan lebih banyak produk digital dan pembaharuan kepada *Yellow Pages Internet*. Pengedaran



Pelancaran portal Halal dan Halal Pages 2012 pada 13 Oktober 2011 di PWTC

Yellow Pages kini telah mencecah 1.5 juta manakala laman webnya menerima kunjungan daripada lebih 800,000 pengguna setiap bulan.

My1Content

New Media telah melancarkan portal *My1Content* versi Beta pada suku tahun pertama 2011 yang menawarkan akses pengenalan secara percuma kepada usahawan-usahawan kandungan Malaysia. Dengan berteraskan kepada penawaran empat tunggal kandungan – Video, Aplikasi, Muzik dan Permainan – usahawan-usahawan kandungan telah mula meneroka dan memuat naik sedutan daripada IP dan maklumat syarikat mereka serta pada masa yang sama, memberi maklum balas untuk penambahbaikan portal tersebut menerusi beberapa sesi maklum balas yang akhirnya menyaksikan perubahan demi perubahan dibuat ke atas reka bentuk, keupayaan dan penawarannya.

Pelbagai taklimat dan pembentangan telah dilaksanakan dengan kerjasama Persatuan Usahawan Teknologi Malaysia, dan New Media juga telah mengambil bahagian dalam acara-acara berkaitan kandungan untuk menarik minat lebih ramai usahawan-usahawan kandungan agar turut serta dalam inisiatif ini. Salah satu kejayaan yang terbukti adalah Geoflex Sdn Bhd yang telah mendaftar di portal *My1Content* dan kini menyediakan program 'Try Masak' untuk saluran Interaktif *HyppTV*. Usahawan-usahawan kandungan lain di *My1Content* juga dalam proses rundingan untuk menyediakan kandungan VoD untuk *HyppTV*.

Pelancaran rasmi *My1Content* telah dijadualkan untuk dilaksanakan pada suku tahun pertama 2012, yang seterusnya akan dilengkapi dengan segmen pengguna yang dijangka akan dilancarkan pada suku ketiga tahun tersebut.

Prospek

New Media mensasarkan matlamatnya untuk menjadi hab bagi semua Kandungan, Aplikasi dan Perkhidmatan Direktori di Malaysia. Menjelang tahun 2015, New Media dijangka akan menguasai 75.0% daripada saham pasaran dan bakal menjana pendapatan lebih daripada RM900 juta. New Media telah menetapkan hala tuju ke arah penyediaan perkhidmatan bertaraf dunia kepada para pelanggan dalam pasaran menerusi peranti pelbagai skrin mereka agar terus meningkatkan mutu gaya hidup dan gaya kerja masing-masing.



Parti HyppTV Bloggers – 6 Mei 2011 di Restoran Neo Tamarind, Jalan Sultan Ismail.

HSBB

Kini & Masa Hadapan

Fakta Sekilas Pandang

1.16 juta

premis sedia dipasang

236,501

pelanggan UniFi

78

liputan kawasan
perkhidmatan

"Malaysia merupakan pasaran FTTH (gentian terus ke rumah) yang paling pantas berkembang di Asia Tenggara dan merupakan satu contoh kejayaan untuk FTTH di peringkat global"

Persidangan Antarabangsa FIC-FTTH, Kuala Lumpur, 2011

"Malaysia mempunyai bilangan pelanggan jalur lebar berkelajuan tinggi yang tertinggi di Asia Tenggara dan merupakan antara 10 yang teratas seumpamanya di rantau Asia Pasifik"

Persidangan Antarabangsa FIC-FTTH, Kuala Lumpur, 2011

"TM telah disebut sebagai antara yang terpantas dari segi pelaksanaan dan perbelanjaan modal (CAPEX) HSBB yang terendah di dunia untuk projek seumpamanya"

Laporan BT Telconsult, 2011

"Malaysia telah disebut sebagai memiliki infrastruktur jalur lebar bertaraf dunia setanding dengan negara-negara Asia lain yang seangkatan dengannya berikutan daripada pelaksanaan rangkaian HSBB"

Persidangan Intelek, London, 2011

Menurut kenyataan-kenyataan yang dipetik daripada peserta-peserta di Persidangan Antarabangsa FIC-FTTH yang telah diadakan di Kuala Lumpur pada 24 Oktober 2011 dan Persidangan Intelek di London pada 5 Julai 2011, termasuk seperti yang dinyatakan dalam Laporan BT Telconsult, jelas bahawa projek jalur lebar berkelajuan tinggi yang dilaksanakan oleh TM dengan kerjasama Kerajaan berada di landasan yang betul.

Pada tahun 2011, bilangan premis sedia dipasang meningkat sebanyak 53.0% daripada 756,000 kepada 1,160,000, manakala liputan perkhidmatan meningkat sebanyak 63.0% daripada 48 kepada 78 kawasan.

Tahun 2010

Premis Sedia Dipasang 756,000

Liputan Perkhidmatan 48 kawasan

Tahun 2011

Premis Sedia Dipasang 1,160,000 53.0% ↑

Liputan Perkhidmatan 78 kawasan 63.0% ↑

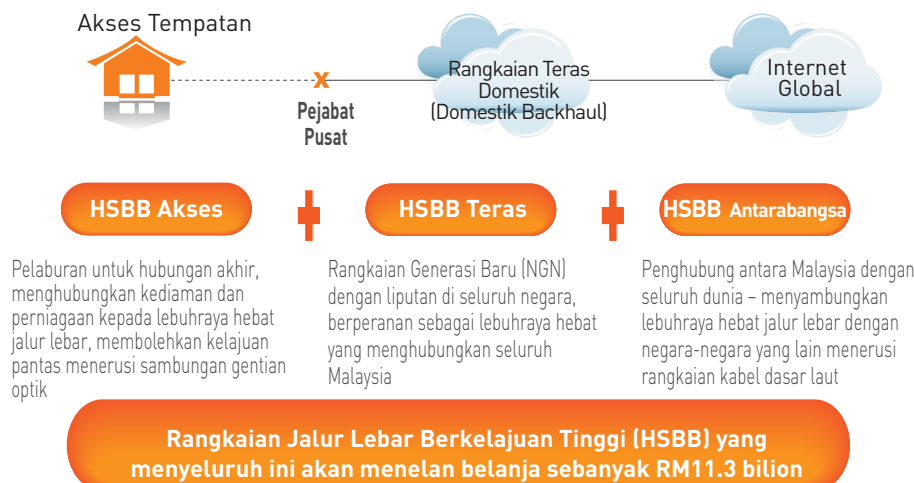
Selain daripada pencapaian-pencapaian tersebut, HSBB bukan hanya mengenai akses kepada pengguna akhir, tetapi merupakan penyelesaian menyeluruh yang merangkumi aspek Akses, Teras dan Antarabangsa dengan peruntukan perbelanjaan projek berjumlah RM11.3 bilion. Rajah di bawah menggambarkan tentang keseluruhan projek tersebut.

Revolusi





INFRASTRUKTUR MENYELURUH, LEBUHRAYA HEBAT JALUR LEBAR YANG BARU DAN SAMBUNGAN-SAMBUNGAN ANTARABANGSA YANG BARU AKAN BERGABUNG MENJADI PENJANA PERTUMBUHAN DI SELURUH NEGARA – HSBB



AKSES

Projek HSBB TM dikenali dengan penyediaan infrastruktur gantinya, kerana ini merupakan julung-julung kalinya teknologi gentian disalurkan secara terus ke dalam premis. Sebelum ini, kabel-kabel tembaga menjadi sambungan asas yang membentuk telekomunikasi kepada para pelanggan.

Dianggarkan sebanyak 70.0% infrastruktur HSBB yang dipasang di kawasan-kawasan sedia ada menggunakan teknologi gentian, manakala 30.0% selebihnya dipasang di bangunan-bangunan tinggi komersil dan kediaman yang menggunakan teknologi Talian Digital Pelanggan Berkelajuan Amat Tinggi (VDSL2) yang menggabungkan tembaga dan gentian. Manakala kawasan-kawasan pembangunan baru adalah menggunakan 100.0% rangkaian berasaskan gentian.

Pada akhir tahun 2011, sejumlah 1.16 juta port telah tersedia untuk langganan.

TERAS/NGN

Tumpuan di bahagian Teras/NGN untuk projek HSBB adalah migrasi platform digital legasi kepada platform Protokol Internet (IP). Ini membolehkan TM menyelaraskan, mengurangkan dan

meringkaskan sambungan dalam rangkaian teras, seterusnya mengurangkan kerumitan operasi dan kos.

Rentetan daripada pembinaan Teras NGN pada tahun 2010, migrasi rangkaian telah dilaksanakan dengan giat sepanjang tahun 2011. Sejumlah 59 suis PSTN telah berjaya ditukarkan kepada suis NGN, menjadikan sebanyak 62 suis-suis PSTN yang telah ditukarkan dengan jayanya pada akhir tahun 2011. Migrasi tersebut telah dijalankan secara menyeluruh dengan gangguan perkhidmatan yang minimum berikutan peningkatan tahap pengalaman anggota-anggota teknikal. Pelaksanaan migrasi ini akan lebih pesat dijalankan mulai tahun 2012 dan tahun-tahun seterusnya seperti yang dijadualkan, dalam usaha menyempurnakan proses migrasi sejumlah 666 suis PSTN menjelang akhir tahun 2015.

ANTARABANGSA

Peningkatan permintaan dan keperluan berterusan oleh Rakyat Malaysia untuk kandungan atas talian, akses yang pantas dan peningkatan lebar jalur Internet seperti tiada akhirnya, dengan anggaran kasar 70.0% daripada aliran trafik Internet di negara ini menghala ke laman-laman sesawang di luar Malaysia.

Berlatarbelakangkan situasi ini, tumpuan utama bahagian Antarabangsa projek HSBB adalah untuk meningkatkan kapasiti sambungan antarabangsa negara yang sebahagian besarnya terdiri daripada sistem kabel dasar laut. Pada tahun 2011, TM telah berjaya mempertingkatkan kapasiti sambungan antarabangsanya sebanyak 134Gbps menerusi lima sistem kabel dasar laut berikut:

- SEA-ME-WE 3 & 4 (Eropah, Timur Tengah, Asia Selatan)
- APCN 2 (ASEAN, Asia Pasifik, Amerika Syarikat)
- AAG (Asia Pasifik & Amerika Syarikat)
- MDCS (Semenanjung Malaysia - Sarawak-Sabah)

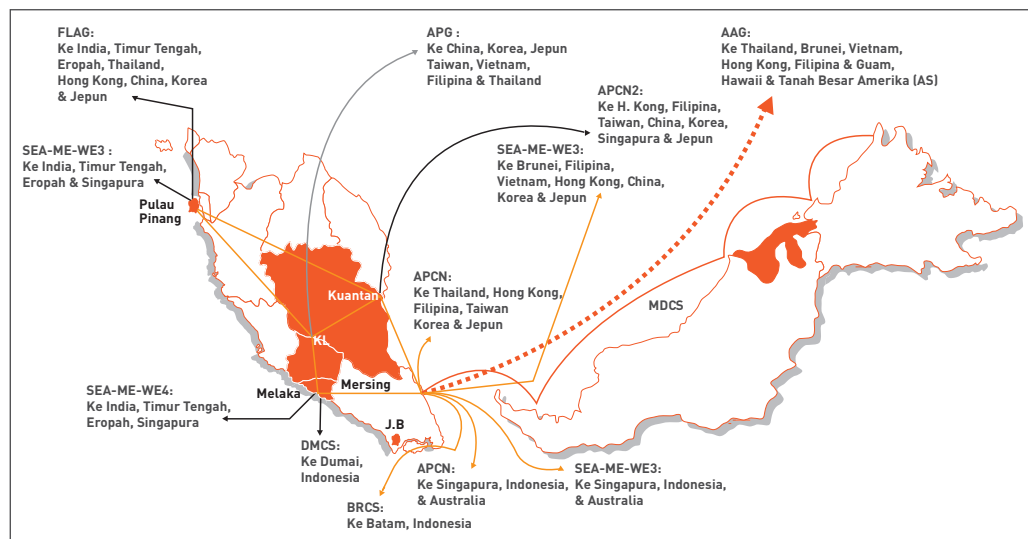
PERKHIDMATAN BORONG HSBB

Sejajar dengan Perjanjian Awam - Swasta (PPP) yang telah dimeterai dengan Kerajaan, TM komited untuk menjadikan HSBB sebagai sebuah rangkaian akses terbuka dan menggalakkan semua pembekal perkhidmatan akses dan tambah nilai yang dilesenkan oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) untuk bergabung tenaga bagi merealisasikan matlamat negara melalui Inisiatif Jalur Lebar Kebangsaan dan juga aspirasi Kerajaan untuk mencapai 75.0% penembusan jalur lebar bagi isi rumah menjelang tahun 2015.

Dua perkhidmatan utama telah ditawarkan, iaitu HSSB (Transmisi) dan HSBB (Akses).

HSBB (Transmisi) merupakan perkhidmatan yang berkelajuan tinggi, boleh skala dan terkini untuk pelanggan-pelanggan pukal yang mencari kefleksibelan lebar jalur dengan pelbagai pilihan kelas dan kualiti perkhidmatan bagi rangkaian teras mereka serta penghantaran perkhidmatan video dan data. Perkhidmatan ini membolehkan penyedia rangkaian mengembangkan rangkaian mereka selari dengan rancangan pembangunan perniagaan masing-masing dan juga membolehkan mereka menyokong pelbagai aplikasi IP dan Rangkaian Generasi Baru (NGN).

SAMBUNGAN ANTARABANGSA TM UNTUK MENYOKONG KEPERLUAN HSBB



HSBB (Akses) mewujudkan persekitaran pasaran yang sama rata dengan membuka peluang-peluang untuk pemborong akses berlesen menyediakan kandungan dan aplikasi tambah nilai berasaskan IP kepada pelanggan di kawasan liputan HSBB di seluruh negara.

Tahun 2011 menyaksikan usahasama TM dengan dua penyedia perkhidmatan utama, iaitu Celcom Axiata Berhad dan Packet One Networks (Malaysia) Sdn Bhd (P1), yang pelanggan kedua-dua perkhidmatan HSBB (Transmisi) dan HSBB (Akses). Kedua-dua syarikat tersebut menyertai Maxis yang merupakan penyedia perkhidmatan yang pertama pelanggan perkhidmatan HSBB (Akses) pada tahun 2010.

Usahasama seumpama ini mengukuhkan lagi kedudukan TM sebagai penyedia perkhidmatan borong yang neutral, selaras dengan janjinya untuk menyediakan akses terbuka kepada rangkaian HSBB.

UNIFI – PERKHIDMATAN JALUR LEBAR BERKELAJUAN TINGGI TM

Perkhidmatan HSBB TM iaitu *UniFi*, telah mencatat pencapaian yang menakjubkan dengan mengatasi segala sasaran yang ditetapkan pada tahun 2011. TM mencatatkan purata lebih daripada

12,000 pengaktifan perkhidmatan sebulan bagi separuh tahun pertama 2011, yang kemudiannya menunjukkan peningkatan mendadak sebanyak 75.0% kepada purata lebih daripada 21,000 pengaktifan sehingga akhir separuh tahun kedua. Kadar langganan *UniFi* jauh melangkaui tahap perbandingan global yang lazimnya pada kadar 5.0 – 6.0% daripada jumlah premis sedia dipasang pada peringkat awal penyediaan perkhidmatan. Dengan *UniFi*, selepas tempoh 1 ½ tahun penyediaan perkhidmatan, kadar pengaktifan perkhidmatan telah mencecah 15.0 – 20.0% daripada jumlah premis sedia dipasang.

Tahun 2010

Jumlah Langganan	33,036
------------------	--------

Tahun 2011

Jumlah Langganan	236,501	616.0%	↑
------------------	---------	--------	---

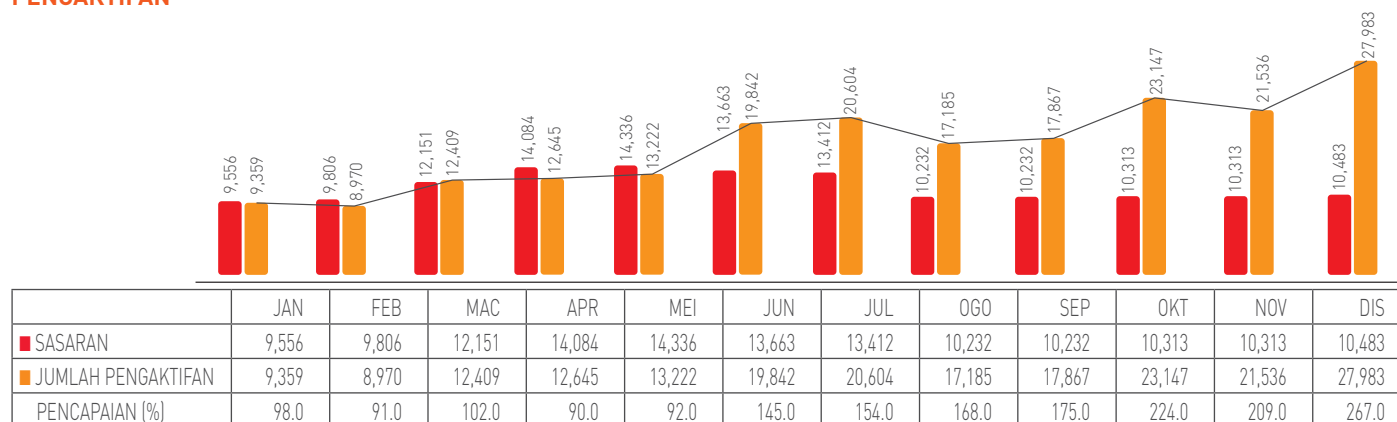
	Tahun 2010	Tahun 2011	
Langganan Pengguna	28,806	201,842	600.0% ↑
Langganan Perniagaan	4,230	34,659	719.0% ↑

Langganan perkhidmatan tersebut menerusi segmen Pengguna dan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) juga mencatatkan pencapaian yang mengagumkan, lantas membuktikan tahap kesedaran masyarakat umum tentang *UniFi* adalah sejajar dengan permintaan yang tinggi untuk kelajuan akses Internet dan lebar jalur dalam memenuhi keperluan gaya hidup digital yang semakin sofistikated.

TM menawarkan tiga pakej HSBB untuk pengguna dan tiga pakej untuk perniagaan yang dinamakan mengikut kelajuan lebar jalurnya. Pakej-pakej tersebut adalah VIP20 (RM249/bulan), VIP10 (RM199/bulan) dan VIP5 (RM149/bulan) untuk pengguna; dan BIZ20 (RM599/bulan) dan BIZ5 (RM199/bulan) untuk PKS.



PENGAKTIFAN



PENGAKTIFAN PERKHIDMATAN

Tahun 2011 menyaksikan peningkatan yang ketara dari segi produktiviti pemasangan perkhidmatan. Sehingga akhir separuh tahun kedua bagi tahun 2011, TM secara puratanya berada pada tahap 21,000 pengaktifan perkhidmatan sebulan.

Ketika *UniFi* mula-mula dilancarkan pada tahun 2010, pasukan pemasangan perkhidmatan membuat pemasangan pada kadar purata satu pemasangan setiap hari untuk setiap pasukan. Secara puratanya, pemasangan gentian (FTTH) yang lengkap akan mengambil masa antara enam hingga 10 jam untuk premis atas tanah, manakala pemasangan di dalam bangunan tinggi yang menggunakan teknologi VDSL2 secara puratanya mengambil masa antara tiga hingga enam jam.

Namun, dengan bertambahnya pengalaman dalam membuat pemasangan, peruntukan sumber serta inisiatif-inisiatif peningkatan proses dan produktiviti, sehingga akhir 2011, pasukan pemasangan perkhidmatan *UniFi* telah berjaya mencatatkan purata tiga hingga empat pemasangan setiap hari untuk setiap pasukan. Purata masa yang diperlukan untuk pemasangan FTTH sehingga akhir 2011 juga menunjukkan perubahan yang positif kepada antara tiga hingga empat jam, manakala pemasangan VDSL2 kini mengambil masa antara satu hingga tiga jam.

RUMUSAN & MELANGKAH KE TAHUN HADAPAN

Dengan tercapainya semua sasaran projek HSBB untuk tahun 2011, adalah dijangkakan bahawa sasaran-sasaran untuk tahun 2012 juga akan mampu dicapai seperti yang telah dipersetujui. Tahun 2012 bakal menyaksikan sasaran untuk premis sedia dipasang meningkat kepada 1.3 juta, peningkatan sebanyak 200,000 daripada jumlah terkini iaitu 1.1 juta. Infrastruktur HSBB akan disediakan di 17 lagi kawasan yang baru, kebanyakannya lokasi-lokasi industri utama di luar Lembah Klang. Ini akan menjadikan jumlah kawasan yang sedia dipasang untuk perkhidmatan HSBB kepada 98 menjelang akhir tahun 2012. Tahun 2012 juga akan menyaksikan *UniFi* memperluaskan perkhidmatannya ke Pantai Timur Semenanjung dan Malaysia Timur.

Usaha-usaha migrasi rangkaian akan diteruskan mengikut jadual. Sebanyak 150 ibusawat PSTN telah dikenalpasti untuk dipindahkan kepada platform NGN pada tahun 2012. Kapasiti sambungan antarabangsa akan terus dinaiktaraf dengan pembangunan dan penyediaan perkhidmatan menerusi sistem kabel dasar laut antarabangsa Cahaya Malaysia yang menghubungkan Malaysia ke Hong Kong dan Jepun menjelang akhir tahun 2012. Ini akan meningkatkan keupayaan sambungan Internet masuk dan keluar untuk pengguna-pengguna yang menagihkan jalur lebar yang tinggi.

Tidak dapat dinafikan lagi, 2011 merupakan tahun kejayaan *UniFi*. Bermula dengan jumlah pelanggan seramai 33,036 di awal tahun 2011 dan mengakhiri tahun tersebut dengan lebih daripada 236,501 pelanggan jelas membuktikan potensi yang amat besar dalam pertumbuhan pasaran jalur lebar berkelajuan tinggi. Ini disahkan lagi dengan kemasukan Celcom dan P1 dalam segmen HSBB, selain Maxis. Peningkatan berterusan dalam bilangan pengguna Internet serta penembusan jalur lebar untuk isi rumah yang lebih tinggi, melebihi 60.0% pada akhir tahun 2011, membayangkan petanda yang baik untuk masa hadapan perkhidmatan ini. Dengan peningkatan kecekapan operasi yang berterusan, dijangkakan pelanggan *UniFi* akan menikmati mutu perkhidmatan pelanggan yang lebih baik pada tahun 2012.

Secara ringkasnya, tahun 2012 menjanjikan keseronokan yang sama atau lebih menarik daripada apa yang telah dilalui di sepanjang tahun 2011. Semasa Persidangan Antarabangsa FIC-FTTH 2011 di Kuala Lumpur, Malaysia telah diiktiraf sebagai negara dengan bilangan pelanggan jalur lebar berkelajuan tinggi yang tertinggi di Asia Tenggara dan juga tersenarai di antara 10 teratas untuk langganan seumpamanya di rantau Asia Pasifik. Semua petanda menunjukkan perkembangan berterusan dalam segmen ini, dan TM yakin *UniFi* akan mengukuhkan kedudukannya sebagai jenama pilihan bagi jalur lebar berkelajuan tinggi seiring dengan perubahan gaya hidup rakyat Malaysia ke arah kehidupan berorientasikan digital.

Fakta Sekilas **Pandang**

Rangkaian keseluruhan-IP

masa hadapan
telekomunikasi

Penghimpun di antara penghimpun

dengan fokus baru pada
Pengkomputeran Awan
dan CSDP

Penjana ICT dan BPO

dengan VADS Berhad
sebagai sayap ICT
dan BPO TM

Ke Arah Pertukaran Kandungan & Maklumat

Dalam suasana dunia masa kini yang didominasi oleh peranti-peranti berteknologi tinggi dan canggih yang menggabungkan perkhidmatan suara, data dan video dalam satu skrin, kini wujud tekanan ke atas pembekal perkhidmatan untuk menyediakan sambungan yang terjamin. Bersama rangkaian generasi barunya yang dikuasakan oleh platform Protokol Internet (IP), TM berada di kedudukan yang tepat untuk merealisasikan penggabungan ini dengan menjadi Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat negara. Sehubungan dengan ini, TM berhasrat untuk menyalurkan semua komunikasi suara, data dan video di negara ini menerusi mana-mana bahagian rangkaianannya. Dalam erti kata lain, rangkaian TM akan menjadi platform terulung untuk sesiapa sahaja berhubung, berkomunikasi dan berkolaborasi secara efektif, sama ada untuk urusan dengan pihak Kerajaan, pendidikan, perniagaan mahupun hiburan.

Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat tidak ubah seperti sebuah lapangan terbang yang sibuk. Terdapat kedai-kedai perniagaan runcit yang memberikan peluang pekerjaan di samping melayani pelanggan-pelanggan, jabatan-jabatan seperti imigresen, kastam, pusat perubatan, keselamatan dan bomba bagi memastikan keselesaan perjalanan untuk para penumpang yang akan berlepas mahupun yang baru tiba, dan juga untuk penumpang-penumpang yang singgah untuk tempoh masa tertentu. Lapangan terbang tersebut memenuhi keperluan semua penggunaanya dengan menyediakan platform yang bersepadu untuk melaksanakan kesemua tindakan yang perlu dan ingin dilakukan. Menggunakan pendekatan yang serupa, visi TM untuk menjadi Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat akan membolehkan dan memudahkan kesemua transaksi maklumat dan komunikasi di dalam mahupun di luar negara. Tambahan pula, asas kepada transformasi TM untuk menjadi Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat kini sudah tersedia.

2011 merupakan tahun yang amat memberangsangkan untuk TM. Berikutan daripada rancangan Syarikat untuk meningkatkan kesedaran tentang *UniFi* dan langganannya, keputusan akhir tahun telah berjaya melepasi semua sasaran. Pendek kata, TM berada di landasan yang betul dalam transformasinya untuk menjadi penyedia komunikasi generasi baru di Malaysia dengan mengekalkan kedudukannya sebagai peneraju jalur lebar negara, dengan 1.92 juta jumlah pelanggan jalur lebar dan 236,501 pelanggan *UniFi* yang semakin bertambah.

Pengenalan *HyppTV* telah menguatkan lagi peranan TM dalam membawakan gaya hidup digital yang bersepadu untuk Rakyat Malaysia. Perkhidmatan televisyen yang unik ini menawarkan pelbagai pilihan saluran percuma dan premium, video-atas-permintaan dan saluran interaktif, justeru memberikan pelanggan lebih banyak pilihan rancangan hiburan yang belum pernah dinikmati sebelum ini. Ini jelas menunjukkan komitmen TM untuk mengotakan janjinya dalam memberikan perkhidmatan yang menyeluruh kepada semua pelanggannya.

Rencana Pilihan



Melangkah ke hadapan, evolusi TM ke arah menjadi Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat dijangka akan dipacu oleh tiga penggerak utama, iaitu:

- Menyediakan infrastruktur dan penyelesaian di premis pelanggan
- Menyediakan liputan WiFi tanpa wayar yang meluas
- Menjadi penghimpun di antara penghimpun

Pusat Khidmat Setempat untuk Keperluan Premis Pelanggan

Rangkaian generasi baru TM yang berasaskan IP menawarkan penyesuaian perkhidmatan seperti yang diinginkan, kefleksibelan dan kelajuan yang diperlukan untuk penyediaan kandungan, penyelesaian dan aplikasi yang dikehendaki oleh pelanggan. Dengan adanya platform bagi memenuhi penggunaan lebar jalur untuk Perkhidmatan Tambah Nilai menerusi pelaksanaan teknologi Gentian Ke Rumah (FTTH), tumpuan kini beralih untuk memperkenalkan aplikasi, penyelesaian dan kandungan untuk menyokong keperluan gaya hidup digital yang semakin menonjol.



Sehubungan itu, TM akan mempertingkatkan usaha-usaha pembangunan produknya dan juga keupayaan penyediaan perkhidmatannya di semua pusat interaksi pelanggan dan saluran jualan untuk memberikan pengalaman dan perasaan gaya hidup digital kepada para pelanggan. Kualiti dan bukannya kuantiti, akan diberikan penekanan khusus.

Selain itu, TM juga membangunkan sebuah Platform Penyediaan Perkhidmatan Kandungan (CSDP) yang akan membantu pengeluar aplikasi dan kandungan kecil dan sederhana di negara

ini untuk memasarkan kandungan, produk dan perkhidmatan mereka. Ini akan menambahkan lebih nilai kepada rangkaian jalur lebar berkelajuan tinggi (HSBB), sejajar dengan ikrar HSBB TM.

Menawarkan akses terbuka kepada rangkaian HSBBnya, TM kini membenarkan penyedia perkhidmatan yang berlesen untuk memanfaatkan rangkaianannya dan memasarkan perkhidmatan nilai tambah masing-masing kepada masyarakat umum, dan seterusnya memperkayakan lagi ekosistem kandungan digital.





Memperluaskan Liputan Tanpa Wayar

Menerusi TM Wholesale, TM juga akan memperluaskan liputan tanpa wayar melalui Talian Langganan Digital (DSL) dan perkhidmatan HSBB (Akses). Sehingga kini, TM mempunyai 19,000 lokasi WiFi di seluruh negara di pusat-pusat membeli belah, universiti-universiti, kolej-kolej dan di kawasan kemudahan pengangkutan awam. Lebih banyak lokasi WiFi akan dibuka dan lokasi-lokasi WiFi ini menawarkan akses jalur lebar yang lebih stabil berbanding perkhidmatan jalur lebar mudah alih dan menepati keperluan gaya hidup mereka yang selalu bergerak.

Penghimpun di antara Penghimpun

Rangkaian NGN TM di seluruh negara akan membolehkannya menjadi penghimpun di antara penghimpun. Penghimpun-penghimpun kandungan memerlukan capaian yang luas kepada pelanggan dan juga kandungan, dan capaian hubungan rangkaian domestik dan antarabangsa TM yang luas akan menjadi penggerak utama dalam memenuhi keperluan ini.

Pengkomputeran awan telah muncul sebagai penjana pertumbuhan yang baru untuk TM dalam transformasinya menjadi sebuah Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat. Pengkomputeran awan berasaskan kepada penyediaan produk, perkhidmatan dan penyelesaian pada masa nyata kepada mana-mana individu ataupun perniagaan menerusi

persekitaran maya yang disokong oleh keupayaan teknologi maklumat (IT) seperti perisian dan infrastruktur.

Pembayaran adalah berdasarkan penggunaan perkhidmatan tanpa perlu melabur untuk pembelian perkakasan ataupun perisian. Contoh-contoh penyelesaian, produk atau perkhidmatan seumpama ini adalah storan maya, perisian IT, perkakasan IT, pelayan data dan peralatan berasaskan sesawang.

Dijana oleh penggunaan pengkomputeran awan berasaskan transaksi oleh perusahaan-perusahaan serta pelaburan-pelaburan yang lebih tinggi untuk IT dalam sektor awam dan swasta, pengkomputeran awan kini dilihat sebagai satu cara bagi perusahaan dan Kerajaan untuk merealisasikan penjimatan kos operasi.

Penglibatan TM dalam bidang pengkomputeran awan termasuk penyediaan infrastruktur teknologi maklumat dan komunikasi (ICT), platform dan kemudahan perisian (IaaS, PaaS dan SaaS) melalui beberapa fasa pelaksanaan tahunan menerusi usahasama dan kolaborasi dengan peneraju teknologi dan sistem integrator.

Kesimpulannya, TM telah mengorak langkah untuk berubah daripada rangkaian generasi terdahulu kepada sebuah Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat yang berperanan sebagai pemangkin untuk semua berhubung,

berkomunikasi dan berkolaborasi menerusi gaya hidup digital yang telah dipertingkatkan dan menyeluruh. Dalam usaha mencapai matlamatnya, beberapa strategi telah dikenalpasti:

- Meneruskan pelaksanaan HSBB – Pasaran jalur lebar diramalkan untuk terus berkembang sejajar dengan peningkatan aktiviti dan transaksi berasaskan Internet oleh Rakyat Malaysia. Untuk memenuhi permintaan yang meningkat ini, TM memperluaskan liputannya ke 98 kawasan ibusawat dan mensasarkan untuk menyediakan 1.3 juta port HSBB menjelang akhir 2012.
- Memacu langganan *UniFi* – TM akan menggiatkan usahanya untuk mengetengahkan *UniFi* dan *HyppTV* kepada lebih ramai Rakyat Malaysia dengan memberi penekanan khusus kepada perkhidmatan pelanggan dan pengalaman pengguna.
- Mempertingkatkan pilihan tanpa wayar – Perkhidmatan jalur lebar tetap dan tanpa wayar adalah pelengkap kepada gaya hidup masa kini seperti yang diperhatikan dalam pasaran yang lebih matang. TM melengkapkan perkhidmatan data dan jalur lebar tetapnya menerusi barisan penyelesaian tanpa wayar termasuklah WiFi, Kod Divisyen Pelbagai Akses (CDMA) dan juga Evolusi Data Teroptimum atau Evolusi Data Sahaja (EV-DO).



- Perkhidmatan bersepadu – Dengan peningkatan hubungan pelanggan kepada pelbagai perkhidmatan komunikasi seperti panggilan suara tetap, panggilan suara mudah alih dan e-mel menerusi Internet, permintaan untuk perkhidmatan bersepadu menjadi semakin kritikal. TM menyedari bahawa ia berada di kedudukan yang baik untuk memberi perkhidmatan dalam situasi ini dan berusaha untuk meningkatkan trafik kepada rangkaian dengan menjadi rakan niaga yang dipercayai untuk semua keperluan hubungan dan transaksi. Dalam situasi ini, semua trafik komunikasi akan disalurkan menerusi rangkaian TM. Inilah pendorong utama dalam menjadi Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat – menjadi orang tengah antara pelanggan, ataupun di antara

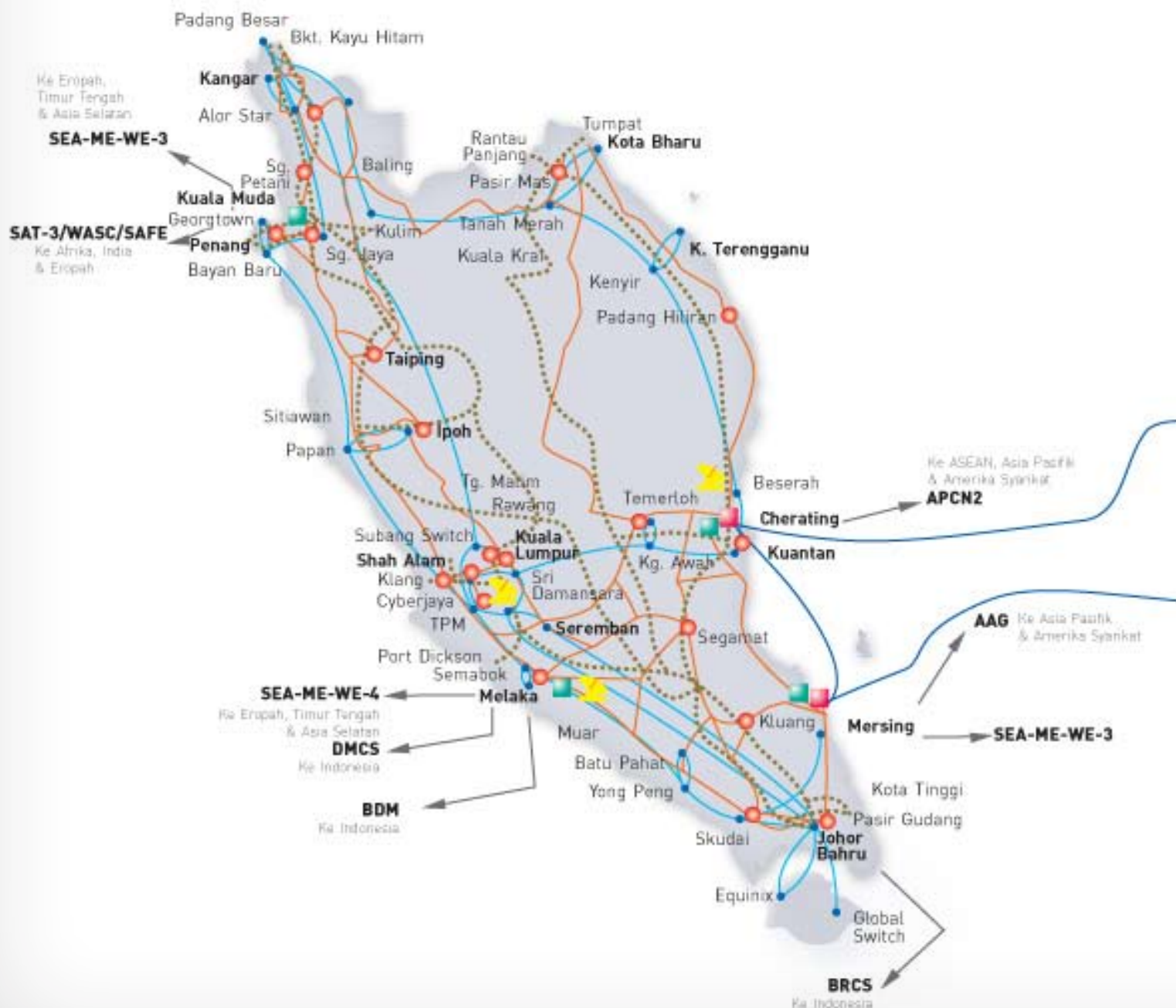
penyedia perkhidmatan yang lain dengan pelanggan mereka, atau menjadi penghimpun di antara penghimpun.

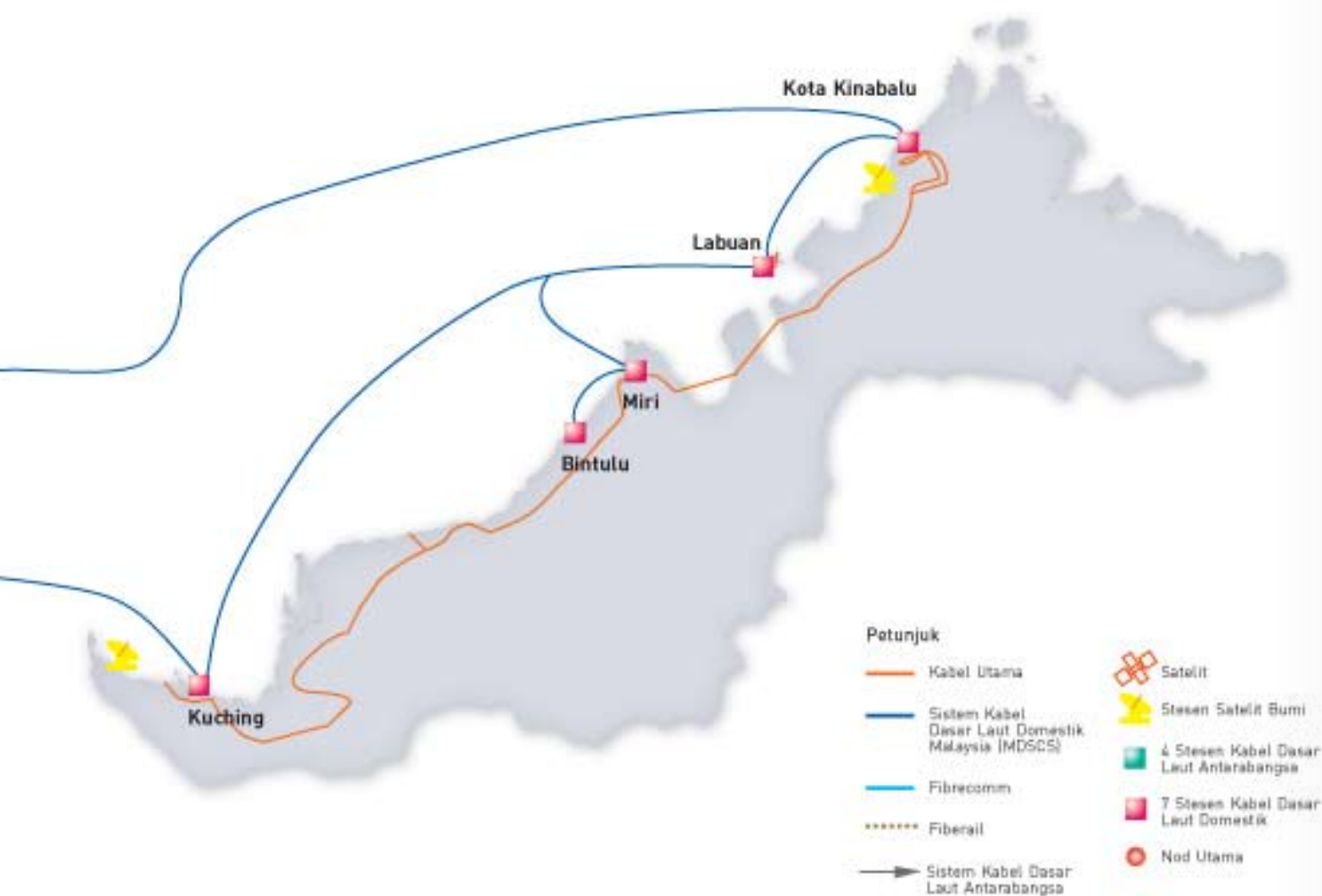
ICT dan Penyumberluaran Proses Perniagaan (BPO)

Perkhidmatan ICT dan BPO akan menjadi salah satu fokus strategik utama Syarikat pada tahun ini, sejajar dengan transformasi Syarikat untuk menjadi Penjana ICT dan BPO dan seterusnya menjadi Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat. Dengan memanfaatkan infrastruktur, kepakaran dan capaian yang sedia ada, TM berhasrat untuk memperkukuhkan kedudukannya dalam perkhidmatan ICT dan BPO untuk segmen perkhidmatan/perusahaan melalui sayap ICTnya, VADS Berhad. Langkah seterusnya bagi TM adalah

untuk menambahkan perkhidmatannya yang sedia ada dengan aplikasi-aplikasi inovatif yang mana akan memperhebatkan pengalaman pelanggan menerusi TM dengan produk dan perkhidmatan pengguna atau dengan tawaran perniagaan/perusahaan. Industri telekomunikasi kini amat dinamik dan pantas, dan TM meramalkan cabaran-cabaran yang berkembang seiring dengan kemajuan teknologi di samping sentiasa fokus kepada keperluan pelanggan. Bagi mengatasi semua cabaran ini, TM sentiasa memperbaiki model pemasarannya dan pada masa yang sama, berusaha untuk menjadi lebih pantas dan cekap dalam setiap percubaan penawaran baru. Ditambah dengan fokus dan fleksibiliti yang diperlukan untuk menjadi Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat, TM kini dalam kedudukan yang baik untuk menggunakan dan memperolehi lebih banyak sambungan menyentuh rangkaianannya pada bila-bila masa, di mana jua, dengan apa cara sekalipun.

Antarabangsa & Domestik Infrastruktur & Rangkaian Gentian Optik Utama





Liputan TM Seluruh Dunia



PETUNJUK						
KETERANGAN						
● STesen KABEL DASAR SATU	■ AAS	■ COSMO	■ FAL	■ MDN	■ SEA-MS-WEL-4	■ EXAMAL (MALAYSIA) RFS 02.03.10
■ TM FIBER	■ AFON 2	■ DMOS	■ JASCH	■ SATS WAS-SAPS	■ TUN	
■ SATELIT	■ BRCS	■ FSA	■ HCN	■ SEA-MS-MS-2	■ GDM (RFS 04.03.11)	



Sektor Telekomunikasi: Tinjauan & Pandangan

Fakta Sekilas **Pandang**

62.3%

kadar penembusan jalur lebar bagi setiap isi rumah pada 2011

5.7 juta

langganan jalur lebar menjelang akhir 2011

81

ibu sawat tersedia *UniFi*

TINJAUAN 2011

Malaysia kini mempergiatkan usahanya untuk mencapai status sebagai negara maju menjelang tahun 2020. Menyedari betapa pentingnya mempunyai sektor telekomunikasi yang maju bagi mencapai matlamat tersebut, negara telah memberi keutamaan dalam pembangunan teknologi-teknologi moden. Ini termasuk pemasangan dan penyediaan gentian optik, transmisi tanpa wayar, pendigitalan dan perkhidmatan satelit. Penglibatan dan sokongan bersepadu daripada pihak Kerajaan untuk membangunkan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) menjadi tunggak penting dalam pemacuan pasaran Malaysia.

Pada masa yang sama, penswastaan dan pembukaan pasaran secara am telah membawa kepada pemberian lesen-lesen baru, dengan hasil yang positif. Persaingan yang sihat telah wujud antara syarikat-syarikat telekomunikasi, ke arah pasaran yang dinamik dan pasaran yang cepat berubah.

Pasaran mudah alih sedang berkembang pesat, dan Malaysia kini berada di kedudukan kedua tertinggi dalam penembusan mudah alih di Asia Tenggara selepas Singapura dengan hampir 37 juta pelanggan dan kadar penembusan setiap 100 penduduk pada 127.7%. Perkhidmatan 3G nyata mendapat sambutan yang amat menggalakkan dengan anggaran 28.0% daripada jumlah pelanggan mudah alih merupakan pelanggan 3G. Permintaan perkhidmatan data dan kandungan yang meningkat dari masa ke semasa terus memacu perkembangan industri ini.

Tinjauan Dinamik

Berbanding dengan pasaran mudah alih, pasaran talian tetap adalah lebih perlahan, dengan 4.1 juta pelanggan dan kadar penembusan pada 37.3% untuk setiap 100 isi rumah. Walaupun pertumbuhan tahunan pasaran talian tetap berada di tahap negatif, segmen ini terus menjadi elemen strategik dalam pembangunan infrastruktur telekomunikasi negara.

2011 merupakan tahun yang cemerlang untuk jalur lebar. Penggunaan Internet, terutamanya jalur lebar, berkembang pada kadar yang amat positif. Kadar penembusan jalur lebar bagi setiap isi rumah telah mencecah 62.3% pada tahun 2011 dan dijangka akan mencapai sasaran 75.0% pada tahun 2015 seperti yang ditetapkan oleh Kerajaan. Sebanyak 5.7 juta langganan jalur lebar telah dicatatkan menjelang akhir tahun 2011, dan dianggarkan 65.0% daripadanya adalah merupakan langganan jalur lebar mudah alih atau wayarles.

Dari aspek kawalselia, Kerajaan telah meminda Akta Komunikasi dan Multimedia (CMA) 1998 untuk memansuhkan monopoli dan seterusnya menggalakkan persaingan dalam sektor penyiaran televisyen berbayar. Kesan daripada pindaan ini telah menyaksikan kemunculan sekurang-kurangnya dua penyedia perkhidmatan baru dalam segmen televisyen berbayar.

PELANGGAN JALUR LEBAR MALAYSIA

Pemangkin utama dalam pembangunan jalur lebar adalah berikutan pemeteraian usahasama awam-swasta di antara Kerajaan Malaysia dan TM dalam menyediakan Rangkaian Jalur Lebar Kebangsaan (NBN) di kawasan-kawasan ekonomi utama merangkumi Lembah Klang, Wilayah Pembangunan Iskandar dan zon-zon industri utama di seluruh negara. Projek Jalur Lebar Berkelanjutan Tinggi (HSBB) ini telah dilancarkan pada bulan Mac 2010 dan tawaran runcitnya, *UniFi*, telah diperkenalkan pada bulan

MALAYSIA: PARAMETER UTAMA TELEKOMUNIKASI (2010 – 2011)

Kategori	2010	2011
Perkhidmatan Talian Tetap:		
1) Jumlah talian tetap ('000)	4,364	4,071
2) Penembusan talian tetap (setiap 100 isi rumah) (%)	42.5	37.3
Perkhidmatan Jalur Lebar:		
1) Bilangan Langganan Jalur Lebar ('000)	4,722	5,687
2) Kadar Penembusan Isi Rumah (%)	55.6	62.3

Jun tahun yang sama. Sehingga akhir Disember 2011, TM telah menyediakan perkhidmatan *UniFi* menerusi 81 ibusawat dengan 1.1 juta port telah sedia untuk langganan. Sambutan terhadap perkhidmatan ini amat menggalakkan. TM hanya mempunyai 33,000 pelanggan *UniFi* pada akhir tahun 2010, tetapi angka ini telah meningkat kepada lebih daripada 236,000 pelanggan menjelang akhir 2011. Majlis FTTH Asia Pasifik baru-baru ini mengumumkan bahawa Malaysia mencatatkan rekod tertinggi dalam bilangan pelanggan jalur lebar berkelajuan tinggi di Asia Tenggara manakala berada di kedudukan 10 teratas di peringkat Asia Pasifik. Majlis FTTH Asia Pasifik turut mengisytiharkan bahawa TM merupakan antara yang terpentas di dunia melaksanakan penyediaan perkhidmatan tersebut. BT Teleconsult turut melaporkan bahawa perbelanjaan modal untuk HSBB adalah merupakan antara yang terendah di dunia.

RAMALAN UNTUK 2012

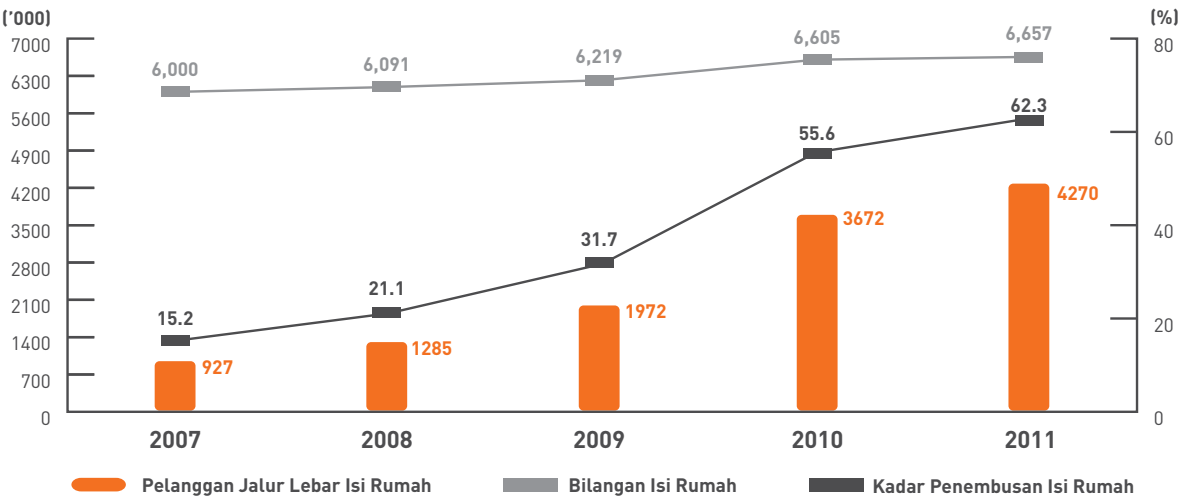
Pasaran telekomunikasi di Malaysia adalah amat kompetitif, hasil daripada perkhidmatan suara yang mantap, persaingan sengit untuk perkhidmatan Internet dan kecenderungan pasaran

yang menjurus ke arah perkhidmatan mudah alih. Pada masa yang sama, persekitaran ekonomi global masih sukar diramal dengan tepat. Walaupun berhadapan dengan pelbagai cabaran, TM mempunyai pandangan yang positif untuk tahun 2012 dengan tumpuan utama diberikan kepada jalur lebar.

Pasaran jalur lebar dijangka meningkat kepada RM6.23 bilion (unjuran 2012) manakala pasaran telekomunikasi secara umumnya diramalkan meningkat kepada RM30 bilion (unjuran 2012) daripada RM27.4 bilion (2010). Adalah diramalkan bahawa peningkatan penembusan jalur lebar dijangka akan terus dipacu oleh usaha-usaha untuk mencapai sasaran 75.0% penembusan isi rumah oleh Kerajaan, Inisiatif-inisiatif sektor Komunikasi, Kandungan dan Infrastruktur (CCI) di bawah pelaksanaan Program Transformasi Ekonomi (ETP) dan penyempurnaan projek HSBB.

Menurut IDC, peningkatan permintaan untuk sambungan berkelajuan tinggi akan memastikan industri terus rancak, dengan persaingan daripada penyedia perkhidmatan yang lebih kecil. Oleh yang demikian, pembekal perkhidmatan yang lebih besar perlu lebih peka untuk berdaya saing dalam usaha untuk terus

MALAYSIA: LANGGANAN JALUR LEBAR ISI RUMAH & KADAR PENEMBUSAN (2007 – 2011)



Kategori	2007	2008	2009	2010	S3 2011
Pelanggan Jalur Lebar Isi Rumah ('000)	927	1,285	1,972	3,672	4,270
Bilangan Isi Rumah ('000)	6,000	6,091	6,219	6,605	6,657
Kadar Penembusan Isi Rumah (%)	15.2	21.1	31.7	55.6	62.3

memastikan kedudukan yang mantap di pasaran. Harga telefon yang lebih murah ditambah pula dengan pelan data internet yang ditawarkan pada harga yang berpatutan akan mendorong peningkatan dalam langganan dan penggunaan jalur lebar mudah alih dan Internet. Manakala penggunaan jalur lebar tetap dan wayarles akan terus dipacu oleh peningkatan permintaan untuk isi kandungan multimedia digital. Pelanggan kini tidak lagi hirau tentang bagaimana perkhidmatan tersebut disediakan asalkan mereka terus mempunyai akses kepada kandungan yang sama.

Infrastruktur HSBB akan diperluaskan ke 17 lokasi baru, di mana sebahagian besarnya akan tertumpu ke kawasan-kawasan industri utama di luar Lembah Klang dan ini menjadikan jumlah kawasan liputan perkhidmatan HSBB sebanyak 78. *UniFi* juga diramalkan akan terus merekodkan pencapaian yang baik bagi tahun 2012 dengan peningkatan bilangan premis sedia dipasang sebanyak 200,000 untuk mencecah jumlah 1.3 juta. Pada tahun 2012, TM akan memperluaskan perkhidmatan tersebut ke Pantai Timur Semenanjung dan Malaysia Timur dan mensasarkan pencapaian sebanyak 400,000 pelanggan menjelang akhir tahun tersebut. Peningkatan kecekapan operasi akan menyumbang kepada pengalaman khidmat pelanggan yang lebih baik dan TM yakin bahawa *UniFi* akan mengukuhkan kedudukannya sebagai perkhidmatan pilihan untuk jalur lebar berkelajuan tinggi.

Pertumbuhan pada tahun 2012 akan bertambah meningkat berikutan penerapan model perniagaan yang berorientasikan perkhidmatan oleh syarikat telekomunikasi. Pembekal perkhidmatan telekomunikasi kini mula menerokai bidang-bidang baru seperti pengkomputeran awanan, penyediaan kandungan dan IPTV serta peningkatan

dalam pasaran pengurusan IT dan penyumberluaran perkhidmatan IT. TM menjangkakan bahawa platform penyediaan perkhidmatan kandungan (CSDP – *My1Content*) akan bertindak sebagai pemangkin pertumbuhan kandungan dan hab tempatan di kalangan pengeluar, justeru mempertingkatkan bilangan transaksi berkaitan kandungan dan permintaan yang lebih tinggi untuk lebar jalur di kalangan pengguna.

Pengkomputeran Awan diunjurkan untuk berkembang dengan kadar CAGR pada 42.0% dari 2010 hingga 2015, selari dengan kematangan pengguna dan ketersediaan pembekal perkhidmatan. TM berada dalam kedudukan yang mantap dalam memelopori sektor ICT yang kian berkembang dan telah menjadi syarikat telekomunikasi pertama Malaysia yang menawarkan 3-peringkat perkhidmatan awan yang menyeluruh dan neutral di pasaran. Menerusi anak syarikat milik penuhnya, VADS, TM bekerjasama dengan MIMOS untuk membangunkan platform yang lengkap bagi perkhidmatan Pengkomputeran Awan VADS. Usaha ini berjalan lancar di mana platform untuk penyediaan perkhidmatan awan yang lebih bersepadu dijangka akan dilancarkan pada bulan Mac 2012. Ini membolehkan VADS menawarkan perkhidmatan Infrastruktur sebagai IaaS, PaaS dan SaaS kepada pelanggan-pelanggannya.

Dijangka bahawa lebih banyak usahasama antara syarikat penyedia perkhidmatan telekomunikasi dalam bidang infrastruktur dan perkhidmatan akan berlaku dengan panduan dan pantauan yang sewajarnya oleh pihak kawalselia. Walaupun TM bersaing dalam bidang peruncitan dengan syarikat-syarikat telekomunikasi yang lain, ia turut menyediakan perkhidmatan sambungan ke rangkaian utama dan akses, dan menjadi pembekal perkhidmatan yang

neutral dan terbuka bagi mewujudkan suasana pasaran yang tulus dan saksama.

Kesimpulannya, tahun 2012 menjanjikan tahun yang menarik untuk pasaran jalur lebar secara keseluruhannya dengan persaingan sengit antara penyedia-penyedia perkhidmatan untuk mendapatkan pelanggan-pelanggan baru. TM berhasrat untuk mengekalkan kedudukannya sebagai peneraju jalur lebar Malaysia berpaksi *Streamyx* dan *UniFi* dalam menyediakan gaya hidup digital kepada seluruh rakyat Malaysia di mana semua boleh berhubung, berkomunikasi dan berkolaborasi secara efektif.

Rujukan:

- 1) *IDC tracker 1H2010, 2H2010*
- 2) *Communications & Multimedia Pocket Book of Statistics Q3 2011*, Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM)
- 3) *Insights on Asian telecoms market: Analysis, Forecast and Commentary*, TelecomMarketResearch.com dengan usahasama Buddecomm, 21 Ogos 2011
- 4) *Malaysia's LTE spectrum distribution draws criticism*, ZDNet Asia, 9 Disember 2011, Edwin Yapp
- 5) *Enterprise ICT: 2012 Predictions*, Frost & Sullivan, 15 Disember 2011, Andrew Milroy
- 6) *The reign of broadband*, thestar online, 31 Disember 2011, Leong Hung Yee
- 7) *IPTV a relatively new business for TM*, thestar online, 14 Januari 2012, B.K. Sidhu
- 8) *Reversal of fortunes*, thestar online, 14 Januari 2012, B. K. Sidhu
- 9) Portal Rasmi SKMM, <http://www.skmm.gov.my>
- 10) Analisis Dalam TM

INISIATIF-INISIATIF UTAMA

- 176 Menyatukan Semangat Kami Bagi Penyampaian Perkhidmatan Pelanggan yang Lebih Baik
- 181 Membina Sebuah Negara Berasaskan Pengetahuan
- 183 *Teaming With Passion* (Semangat Berpasukan) – Memanfaatkan Penggembleran Tenaga 1TM
- 186 Rencana Pilihan: Team Malaysia
- 188 Membina Keupayaan menerusi Pembelajaran dan Pembangunan
- 190 Keselamatan, Kesihatan Pekerjaan dan Alam Sekitar (OSHE)
- 194 Tanggungjawab Korporat

PEMBANGUNAN PELUANG KEMUNGKINAN
nilai
TE ROE UDAN
KA WA DOK
RASI



SEMANGAT ialah... merintis kemungkinan ke arah potensi bertaraf dunia

pengalaman Pelanggan

Menyatukan Semangat Kami Bagi

Penyampaian Perkhidmatan Pelanggan Yang Lebih Baik

Kumpulan TM sentiasa meletakkan pelanggan sebagai tumpuan teras utama dalam menentukan hala tuju perniagaannya. Kumpulan berhubung dengan pelanggan menerusi produk dan perkhidmatannya yang inovatif; berkomunikasi menerusi hubungan peribadi, forum atas talian dan saluran multimedia yang lain. Ia juga berkolaborasi dengan pelanggan melalui kumpulan sasaran untuk mendapatkan maklumbalas bagi pembangunan pengalaman dan kepuasan pelanggan yang berpanjangan.

Fakta Sekilas Pandang

75 mata

untuk Indeks TRI*
TM Direct berbanding 57
mata pada tahun 2010

9,100
pengikut

@TMCorp dan @TMConnects,
saluran media sosial TM
melalui Twitter

54.0%

peningkatan bagi kitaran
masa pemasangan HSBB
hasil dari projek TOP

Pada tahun 2011, hubungan dengan pelanggan terus dipertingkatkan menerusi pelbagai inisiatif, antaranya Portal Layan Diri TM (*TM Self Service Portal*) yang direka khusus untuk kemudahan pelanggan. TM juga telah melaksanakan program-program Transformasi Pusat Khidmat Pelanggan (*Customer Touch Points Transformation Programme*) yang mendapat penganugerahan dan pengiktirafan seperti Anugerah Khidmat Pelanggan Terbaik oleh pembaca-pembaca *Computer World* dan Pingat Gangsa untuk Pusat Panggilan Pelanggan Terbaik di ASEAN.

Dalam menyatukan semangat ke arah kecemerlangan perkhidmatan, pengurusan pelanggan telah dinaiktaraf ke peringkat lebih tinggi di TM dan telah menjadi strategi penting di semua pusat khidmat pelanggan. Ekoran daripada itu, Akademi Khidmat Pelanggan ditubuhkan bertujuan untuk meningkatkan kemahiran dan kecekapan anggota hadapan TM untuk berhubung dengan pelanggan secara lebih baik dan profesional.

EVOLUSI PUSAT KHIDMAT PELANGGAN

TM sentiasa berusaha untuk memenuhi jangkaan pelanggan yang semakin sofistikated dan mengekalkan kelebihan sebagai peneraju perkhidmatan telekomunikasi. Pada tahun ini, beberapa inisiatif berimpak tinggi telah dilaksanakan untuk meningkatkan perkhidmatannya di semua pusat hubungan pelanggan.

a. Akademi Khidmat Pelanggan

'*Superb, Meaningful Interaction Leading to Excellence*' atau *SMILE*, merupakan program transformasi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan TM semasa di semua pusat hubungan khidmat pelanggan. Ini telah mendorong TM untuk mewujudkan Akademi Khidmat Pelanggan (CSA) pada bulan Mei 2011. Program ini dijalankan selama tiga semester, di mana para peserta perlu menghadiri kursus, membuat lakonan semula, mengambil ujian bertulis dan penilaian untuk memperolehi kelayakan sebagai anggota Wakil Khidmat Pelanggan TM. Di CSA, anggota barisan hadapan TM akan didedahkan dengan kemahiran yang diperlukan seperti sikap dan cara berkomunikasi positif untuk menguruskan kehendak pelanggan menggunakan teknik yang efektif apabila mengendalikan pelanggan. Akademi Khidmat Pelanggan adalah program yang penting untuk memberikan khidmat pelanggan yang berkualiti tinggi secara konsisten di semua pusat khidmat pelanggan.

b. Pusat-pusat Panggilan Pelanggan

Pusat-pusat Panggilan Pelanggan lazimnya menjadi salah satu saluran pilihan untuk pelanggan berurusan dengan TM berkenaan dengan perkhidmatan talian tetap, jalur lebar, *UniFi* dan pengurusan data. Dalam memastikan kehendak pelanggan dipenuhi dengan penyelesaian isu di pusat-pusat panggilan, Bahagian Pengurusan Khidmat Pelanggan telah melaksanakan peningkatan operasi berterusan untuk menyelesaikan masalah pelanggan di peringkat pertama yang tinggi.



Salah satu inisiatif utama tahun 2011 adalah penubuhan makmal-makmal pusat panggilan bertujuan menerapkan amalan-amalan terbaik dalam proses, operasi, sistem dan juga menerapkan budaya prestasi berorientasikan pemberian perkhidmatan terbaik. Hasilnya, 55.0% daripada masalah pelanggan kini telah diselesaikan di pusat-pusat panggilan pelanggan, sejajar dengan sasaran peningkatan sebanyak 80.0% menjelang tahun 2015.

Dalam menangani isu-isu berkaitan pemasangan dan jaminan perkhidmatan untuk Internet Protokol Rangkaian Persendirian Maya (IPVPN) dan *TM Direct*, empat makmal telah ditubuhkan – Makmal Pemasangan Perkhidmatan IPVPN, Makmal Jaminan Perkhidmatan IPVPN, Makmal Pemasangan Perkhidmatan *TM Direct* dan Makmal Jaminan Perkhidmatan *TM Direct*.

Objektif utama makmal-makmal tersebut adalah untuk mempertingkatkan mutu perkhidmatan dan tempoh penyambungan semula dengan meringkaskan proses, mengurangkan kesilapan, meningkatkan kecekapan koordinasi dipersetujui dan mencapai Tahap

Jaminan Perkhidmatan (SLG). Inisiatif-inisiatif ini telah membantu mengurangkan tempoh pemasangan IPVPN daripada 46 hari pada suku tahun kedua kepada 23 hari pada suku tahun keempat, pencapaian sebanyak 99.38% untuk SLG pelanggan. Jesteru mencatatkan pencapaian pada 67 mata Indeks TRI*M 2011 berbanding 65 mata pada tahun 2010.

Makmal-makmal Pemasangan Perkhidmatan dan Jaminan *TM Direct* yang ditubuhkan pada bulan Februari 2011, memfokuskan isu ketepatan masa pertanyaan dan aduan mengenai pesanan bagi mencapai tahap yang ditetapkan, mengurangkan tempoh masa penyambungan semula dan meningkatkan keseluruhan sokongan kepada pelanggan. Makmal-makmal ini telah berjaya meningkatkan keupayaan TM untuk memenuhi permintaan perkhidmatan pelanggan Permohonan Untuk Perkhidmatan (RFS) pada bulan November 2011, 98.9% daripada RFS telah dicapai berbanding 57.5% pada bulan Februari 2011. Dari segi jaminan, bulan November 2011 mencatatkan baikpulih sebanyak 71.43% kerosakan dalam tempoh empat jam

berbanding 48.5% pada bulan Februari 2011. Peningkatan yang paling ketara adalah Indeks TRI*M *TM Direct*, mencatatkan 75 mata tahun 2011 daripada 57 mata tahun 2010.

Untuk terus memastikan pelanggan *TM Direct* menikmati perkhidmatan sokongan yang berkualiti dan baikpulih yang lancar, Pusat Operasi Perkhidmatan (SOC) telah ditubuhkan pada bulan Mac 2011 untuk menangani isu-isu berkaitan jaminan.

c. TMpoint

Walaupun lebih banyak pilihan saluran khidmat pelanggan telah disediakan, ramai pelanggan TM masih lagi mengunjungi TMpoint untuk menjalankan pelbagai transaksi bermula daripada pelanggan memasuki TMpoint sehingga lengkapnya transaksi mereka. Untuk memastikan pengalaman positif pelanggan, Kumpulan telah melaksanakan perubahan kosmetik dan pada masa yang sama, merevolusikan proses interaksi penting pelanggan di semua TMpoint, bermula dengan cawangannya di Kelana Jaya. Perubahan menyeluruh di TMpoint Kelana Jaya adalah berdasarkan

Menyatukan Semangat Kami Bagi Penyampaian Perkhidmatan Pelanggan Yang Lebih Baik



kepada pendekatan '5 Deria' merangkumi deria sentuhan, bunyi, bau, imej dan rasa. Pendekatan-pendekatan ini telah diterapkan dalam menaiktaraf rekabentuk fizikal, suasana, kemudahan dan proses khidmat pelanggan untuk memberikan pengalaman yang menarik kepada pelanggan.

Untuk kemudahan pelanggan, tiga tempat letak kereta telah khaskan untuk pelanggan TM dan Kiosk Pembayaran yang beroperasi 24/7, boleh menerima pembayaran tunai, kad kredit atau cek. Pelanggan-pelanggan TMpoint kini boleh menguruskan masa peribadi mereka dengan tersedianya paparan tanda yang memaklumkan 'Masa Menunggu Purata'.

Peningkatan utama dalam proses interaksi dengan pelanggan termasuklah menyambut kedatangan pelanggan semasa memasuki TMpoint dan menawarkan bantuan untuk memudahkan keperluan urusan mereka. TMpoint juga telah melaksanakan Kaunter Perkhidmatan Bergerak untuk melayan pelanggan yang sedang menunggu dengan menggunakan tablet yang dikenali sebagai *Front-Liner Go To Customers* (FGTC).

Dengan menyediakan persekitaran yang mesra dan santai, pelanggan akan mengalami suasana yang menenangkan dengan muzik latar dan aroma yang harum. Mereka juga akan merasa lebih selesa semasa menjalankan transaksi dengan penampilan Wakil Khidmat

Pelancaran Akademi Khidmat Pelanggan S.M.I.L.E.

Pelanggan (CSR) yang lebih kasual memakai baju-T hitam dan seluar panjang kelabu seragam.

Untuk memastikan pelanggan menerima perkhidmatan yang profesional dalam semua urusan, para CSR telah dilatih semula tentang teknik-teknik mengendali pelanggan beserta kemahiran sistem pemrosesan.

Maklumbalas daripada pelanggan juga di dengar untuk penilaian mutu perkhidmatan dengan pelaksanaan QoS di TMpoint. Berpandukan maklumbalas positif yang diterima, kesemua 105 TMpoint di seluruh negara juga akan dinaiktaraf sepertinya pada tahun 2012.

d. Portal Atas Talian

Seiring dengan kemajuan teknologi dan gaya hidup pelanggan yang sofistikated, TM telah meningkatkan perkhidmatan portal sedia ada untuk memastikan kemudahan 'transaksi berada di hujung jari' pelanggan.

Bagi menyokong evolusi hala tuju strategik TM daripada organisasi telekomunikasi tradisional kepada Pusat Pertukaran Kandungan & Maklumat, segmen New Media TM telah menjalankan pelbagai inisiatif peningkatan portal yang sedia ada untuk kemudahan para pelanggan. Portal Layan Diri *UniFi* yang dilancarkan pada bulan Oktober 2011, membolehkan pelanggan bebas mengendalikan transaksi layan-diri secara menyeluruh, daripada pertanyaan mengenai produk *UniFi* ditawarkan pesanan jualan sehinggalah membuat aduan dan mendapatkan perincian bil. Kini, pesanan-pesanan *UniFi* yang dibuat menerusi portal layan-diri *UniFi* menyumbangkan lebih kurang 9.0% daripada jumlah keseluruhan pesanan dan merupakan pendekatan yang semakin popular. Sebahagian besar daripada pelanggan *UniFi* mendapatkan perincian bil dan membuat transaksi pembayaran melalui portal talian.

Selain daripada transaksi layan-diri, maklumat terkini gangguan perkhidmatan tertentu dimuatnaik ke portal tersebut. Melangkah ke hadapan, keupayaan perkhidmatan layan-diri talian portal keseluruhan akan diperluaskan kepada perkhidmatan talian tetap dan *Streamyx*.

e. Pasukan Penyediaan Perkhidmatan Teknikal

Evolusi Khidmat Pelanggan yang lebih meluas menyediakan tumpuan kepada pasukan perkhidmatan pemasangan dan pasukan teknikal. Selain daripada program kemahiran teknikal dan khusus yang dipertingkatkan, pasukan tersebut juga dilengkapi dengan pengetahuan tentang keterampilan dan kemahiran berkomunikasi. Untuk *UniFi*, lebih daripada 3,000 pasukan pemasangan telah menghadiri kursus peningkatan yang berstruktur.

EVOLUSI KOMUNIKASI

a. Media Sosial Interaktif

Sejajar dengan perkembangan terkini terutamanya media sosial, TM telah melaksanakan satu lagi inisiatif menggunakan platform media sosial bagi mempertingkatkan lagi pengalaman pelanggan. Oleh itu, TM telah mewujudkan dua akaun *Twitter* korporat - *@TMCorp* dan *@TMConnects* - sebagai saluran alternatif untuk berhubung dengan pelanggan-pelanggan TM di seluruh negara. Pada Mac 2012, *@TMCorp* telah diikuti oleh lebih daripada 6,400 orang dan *@TMConnects* mempunyai lebih daripada 2,700 orang pengikut.

Mengotakan komitmennya untuk memastikan pelanggan sentiasa dimaklumkan tentang sebarang perkembangan semasa, *@TMCorp* berperanan sebagai sebuah medium untuk memberi maklumat terkini tentang promosi terbaru TM, acara-acara khusus, pengumuman serta pemberitahuan tentang gangguan perkhidmatan. Pelanggan boleh mendapatkan maklumat terkini menerusi akaun rasmi *Twitter* ini, dan pada masa yang sama, memperolehi manfaat



daripada *tweets* untuk menikmati sebarang promosi atau menyertai mana-mana aktiviti yang dianjurkan oleh TM.

Sementara itu, *@TMConnects* pula telah mewujudkan satu saluran maklum balas untuk pelanggan TM sebagai pelengkap kepada pusat-pusat hubungan pelanggan TM yang lain seperti Pusat Panggilan TM, TMpoint dan e-mel. Saluran ini membolehkan pelanggan untuk memberi maklumbalas dan menyuarakan sebarang masalah yang dihadapi berkenaan perkhidmatan TM yang dilanggan. Sebarang pertanyaan tentang produk dan perkhidmatan TM, promosi dan tawaran juga boleh disalurkan kepada *@TMConnects* untuk mendapat penjelasan lanjut.

Selain daripada *Twitter*, TM juga telah mengambil inisiatif untuk menubuhkan sebuah Konsul Teknikal yang terdiri daripada para *blogger* dan *twitterati* yang mempunyai pengetahuan dan kemahiran tentang teknologi serta pakar-pakar teknikal daripada TM. Konsul ini yang dikenali sebagai *TM Tech Council*, bersidang setiap suku tahun untuk membincangkan tentang mana-mana isu teknikal yang dihadapi oleh TM berkenaan dengan rangkaianannya, keselamatan, alat premis pelanggan (CPE) dan juga isu teknikal berkenaan produk. Sebagai salah satu wadah perhubungan antara Syarikat dan komuniti *blogger*, sesi-sesi persidangan tersebut mendapat maklumbalas yang memberangsangkan dan setiap ahli jawatankuasa memberikan maklumbalas yang membina dan ikhlas untuk membolehkan TM meningkatkan penawaran mutu perkhidmatannya.

b. Komunikasi Interaktif di Pusat-pusat Panggilan Pelanggan

Sebagai sebahagian daripada inisiatif TM untuk memupuk hubungan yang berpanjangan dengan pelanggan, TM menjalankan program-program *Keep Customer Informed* (KCI). Program KCI memastikan pelanggan menerima maklumat terkini tepat pada

masanya dan secara proaktif memberitahu tentang status permohonan, status aduan masalah dan rebat bil menerusi SMS. Ini telah membolehkan TM untuk menguruskan jangkaan pelanggan dan memberi jaminan kepada pelanggan tentang komitmen TM menyelesaikan masalah mereka dengan efektif.

Dengan menggunakan infrastruktur komunikasi dan Maklumbalas Suara Interaktif (IVR), tersedia kemudahan Pengenalan Nombor Persendirian (SNI) membolehkan maklumat disebarkan secara proaktif semasa gangguan perkhidmatan yang memberi kesan yang besar kepada pelanggan-pelanggan talian tetap, jalur lebar, *UniFi* atau Data TM secara serta-merta tanpa perlu membuat panggilan kepada Pusat-pusat Panggilan Pelanggan.

EVOLUSI PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

a. Kolaborasi

Kolaborasi merupakan salah satu cara kerja yang utama dalam operasi, pemberian perkhidmatan dan inovasi TM. Bagi TM, hubungan kolaborasi membolehkan penggabungan sinergi diwujudkan dan sumber untuk manfaat yang lebih besar daripada melakukannya melalui unit-unit individu.

Bagi meningkatkan pemberian perkhidmatan talian tetap (DEL), jalur lebar, *UniFi* dan Pengurusan Data, pelbagai platform dan *war room* telah diwujudkan untuk mengenalpasti, menangani dan menyelesaikan isu-isu perkhidmatan pelanggan merangkumi pemasangan, kerosakan teknikal dan rantaian nilai pengedaran secara proaktif. Usahasama dalaman telah meningkatkan pengalaman pelanggan berpandukan penguatkuasaan Piagam Khidmat Pelanggan.

Salah satu kolaborasi yang terbesar dalam Kumpulan untuk mempertingkatkan kepuasan pelanggan ialah projek Ke Arah Kesempurnaan Operasi (TOP) yang

menyeluruh dan merangkumi saluran jualan, khidmat pelanggan serta Operasi Rangkaian. TOP menggalakkan TM untuk menilai semula cara-cara beroperasi dan seterusnya menambahbaik semula proses-proses untuk menjadi lebih efisien, memberi tumpuan kepada sasaran pencapaian secara menyeluruh dalam pemberian perkhidmatan dan kualiti, serta meningkatkan produktiviti anggota menggunakan prinsip-prinsip Strategi Dividen, *Holistic Across end-to-end Value, Streams, Replicable and People Focused* – 'S.H.A.R.P'.

TOP memastikan penyediaan perkhidmatan yang konsisten dengan menyelaraskan proses matrik dengan pengalaman pelanggan. Ia juga bermatlamat untuk mengalihkan tumpuan Syarikat daripada pencapaian prestasi di peringkat bahagian kepada pandangan berorientasikan pelanggan secara menyeluruh. TOP juga menyediakan kepada TM sebagai kaedah sebagai persediaan menghadapi pertumbuhan di masa hadapan secara kos-efektif. Dengan permintaan yang semakin meningkat untuk perkhidmatan TM seperti yang telah dibuktikan sepanjang tahun 2010 dan 2011, penyelesaian yang ideal bukan dengan menambah lebih banyak sumber tetapi TM memerlukan mekanisme untuk meningkatkan produktiviti. Ini adalah merupakan salah satu sasaran Projek TOP.

Projek TOP juga berhasrat untuk mewujudkan lonjakan paradigma di kalangan anggota-anggota TM dengan memberi peluang kepada mereka untuk mencabar proses-proses sedia ada dan menerapkan budaya peningkatan yang berterusan. Anggota digalakkan untuk mengenalpasti peluang-peluang peningkatan dan menjana penyelesaian yang sewajarnya. Penyelesaian-penyelesaian ini diuji dengan cepat menerusi percubaan awal secara *Mini Pilot*, dan diperhalusi sebelum dilaksanakan ke seluruh organisasi.

Menyatukan Semangat Kami Bagi Penyampaian Perkhidmatan Pelanggan Yang Lebih Baik

Berikutan daripada pelaksanaan TOP, tempoh pemasangan dan penyambungan semula dipertingkatkan pada kadar 50.0 – 80.0%. Ini menempatkan TM dalam kuartil tertinggi syarikat-syarikat telekomunikasi di peringkat global. Masa Min untuk penyambungan semula (MTTR) untuk perkhidmatan suara telah meningkat sebanyak 50.0%, manakala untuk perkhidmatan jalur lebar telah meningkat sebanyak 70.0% dengan purata seluruh negara. MTTR untuk perkhidmatan HSBB khususnya telah meningkat sebanyak 81.0% dalam tempoh sembilan bulan pelaksanaannya. Masa Min untuk Pemasangan (MTTI) untuk perkhidmatan suara telah menurun sebanyak 59.0%, manakala untuk perkhidmatan jalur lebar ianya telah berkurang sebanyak 48.0%, mencapai sasaran TM untuk meningkat sebanyak 20.0% mata.

Kitaran masa pemasangan untuk HSBB telah meningkat sebanyak 54.0% dalam masa sembilan bulan, dengan menggunakan keupayaan sistem yang telah dipertingkatkan dan rekaan semula proses yang kukuh untuk memenuhi permintaan HSBB secara keseluruhannya.

Pelaksanaan model operasi *UniFi* yang baru pula telah mengurangkan masa menunggu untuk pelanggan mendapatkan perkhidmatan *UniFi* sebanyak 80.0% tanpa kos tambahan dan TOP hanya mengambil masa empat bulan sahaja untuk melaksanakannya.

TM mengadakan kolaborasi dengan pihak luar iaitu VISA International untuk mempromosikan *TM Autopay* pada tahun 2011 untuk memudahkan proses pembayaran oleh pelanggan.

b. Sistem dan Teknologi

iCare Prime (ICP) merupakan kaedah Pengurusan Hubungan Pelanggan (CRM) TM yang canggih dan terkini serta membantu menghimpunkan maklumat tentang pelanggan, jualan, keberkesanan pemasaran, penerimaan dan kecenderungan pasaran – kesemuanya menjurus ke arah mewujudkan hubungan yang berpanjangan dengan pelanggan

yang bukan sahaja mendatangkan manfaat, tetapi juga berterusan.

Menggunakan rangkaian masa hadapan (NGN), ICP telah dilaksanakan di seluruh negara pada 10 Oktober 2011, dan telah pun meningkatkan kecekapan operasi serta mempertingkatkan pengalaman pelanggan. Pusat khidmat pelanggan kini mempunyai pandangan 360 darjah tentang pelanggan merentasi bahagian yang membolehkan maklumbalas dan perhatian yang sewajarnya diberikan kepada pelanggan secara seragam.

ICP membantu proses pengurusan pemberian perkhidmatan dan jaminan secara menyeluruh, khususnya untuk perkhidmatan telefoni dan jalur lebar, dengan mempercepatkan pemasangan dan penyambungan semula perkhidmatan-perkhidmatan ini. Kesemua pesanan untuk pemasangan telefoni dan *Streamyx* diagihkan secara talian menerusi sistem penjadualan pemberian perkhidmatan TM, dan pesanan *Combo* boleh disalurkan kepada satu pemasang. Pada masa yang sama, pelanggan juga boleh membuat tempujanji untuk pemberian perkhidmatan ketika mereka membuat pesanan untuk pakej *Combo*.

ICP juga mementingkan kebertanggungjawaban dan kecekapan di kalangan pengedar dan ejen-ejen TM yang boleh memproses pesanan melalui portal ICP dan seterusnya, bertanggungjawab sepenuhnya untuk jualan-jualan yang diperolehi oleh mereka.

Usaha-usaha ini telah meningkatkan masa kitar pemasangan TM sebanyak lebih daripada 50.0% yang juga bermaksud pemberian perkhidmatan yang lebih pantas kepada pelanggan dan pendapatan hasil yang lebih cepat untuk Kumpulan.

Tambahan pula, platform ICP ini telah menyelaraskan kesemua Pusat Panggilan TM dan meningkatkan pemantauan prestasi dan kecekapan dalam penyelesaian aduan dan penyambungan semula

perkhidmatan. Ini membolehkan TM untuk menangani dan menyelesaikan aduan pelanggan dengan pantas.

Dengan menyediakan pandangan 360 darjah tentang setiap pelanggan, ICP juga membolehkan Penganalisis Pengurusan Hubungan Pelanggan untuk menjalankan kempen pemasaran yang lebih berkesan dan didasarkan untuk memenuhi keperluan-keperluan khusus pelanggan dan pada masa yang sama, membantu pengekal pelanggan menerusi analisis ramalan pengjarahan pelanggan.

EVOLUSI HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN

TM memberi keutamaan dan menghargai pelanggan-pelanggan setianya, maka Program Mata Ganjaran *TM Rewards* telah dilancarkan pada tahun 2011 untuk meningkatkan program ganjaran sedia ada dalam memperkukuhkan hubungan sedia ada. Keahlian percuma terbuka untuk semua pelanggan TM sebagai penghargaan kepada sokongan mereka. Pelanggan boleh melawat laman web www.tm.com.my untuk mendaftar dan memperolehi 500 mata ganjaran pertama. Selain itu, mereka juga boleh mendapatkan maklumat terkini menerusi www.tmrewards.com.my atau dengan mengikuti perkembangan TM menerusi Facebook atau Twitter.

Untuk menebus mata ganjaran, pelanggan boleh mendaftar masuk ke portal *TM Rewards* dan mengklik *Use My Rewards Points*, mengunjungi mana-mana TMpoint atau menelefon 1800-88-8887. Pelanggan juga boleh menebus mata ganjaran untuk membayar bil dengan 500 mata ganjaran minima bernilai RM5. Faedah-faedah lain termasuk diskaun dan keistimewaan yang diberikan oleh rakan-rakan niaga yang turut serta, peraduan dan acara-acara eksklusif. TM juga merancang untuk mengadakan kolaborasi dengan syarikat-syarikat insurans seperti AIA dan Chartis untuk menyediakan pakej insurans yang menarik kepada ahli-ahli *TM Rewards*.

Untuk pelanggan-pelanggan korporat, Kejohanan Golf TM 2011 telah dianjurkan dengan kerjasama beberapa rakan niaga strategik.



Membina Sebuah Negara Berasaskan Pengetahuan



hubungan
komunikasi
kolaborasi



Memupuk

Fakta Sekilas **Pandang**

30,484

graduan MMU setakat ini

5,521

graduan MMC

3,780

pelajar antarabangsa
dari 77 buah negara

Sejak mula beroperasi sebagai Jabatan Telekom Malaysia, TM telah mengambil tanggungjawab untuk mendidik rakyat Malaysia supaya dapat mewujudkan bakat-bakat tempatan bagi menjana industri telekomunikasi. Hari ini, Kumpulan mempunyai dua institusi pendidikan yang mantap – Universiti Multimedia dan Kolej Multimedia – yang giat menyumbang ke arah penghasilan tenaga kerja berpengetahuan tinggi yang memainkan peranan penting dalam menentukan masa hadapan negara.

UNIVERSITI MULTIMEDIA

Universiti Multimedia (MMU), diasaskan menerusi Universiti Telekom Sdn Bhd, adalah sebuah anak syarikat milik penuh TM dan merupakan universiti swasta pertama di Malaysia, merintis sebuah model yang berjaya dan menjadi ikutan universiti-universiti swasta yang lain di negara ini. Hari ini, peranan MMU tidak dapat dinafikan lagi dalam transformasi Malaysia untuk menjadi hab pendidikan.



Sejak penubuhannya 15 tahun yang lalu, MMU telah berkembang kepada dua kampus yang membangun dengan pesat dan telah bersama menghasilkan seramai 30,484 graduan. Kini terdapat 10,546 mahasiswa di kampus Melaka dan 9,189 mahasiswa di kampus Cyberjaya. Daripada populasi pelajar ini, 3,780 orang daripadanya adalah pelajar antarabangsa yang mewakili 77 negara.

Pertalian di antara MMU dan Cyberjaya diibaratkan seperti hubungan Universiti Stanford dengan Lembah Silikon di Amerika Syarikat yang melahirkan kelompok-kelompok tenaga kerja berkualiti yang berpengetahuan tinggi. Tenaga kerja di sebilangan besar syarikat-syarikat antarabangsa berteknologi tinggi di Cyberjaya terdiri daripada graduan-graduan MMU. Sebagai pengiktirafan kepada graduan lepasan MMU yang berkaliber, syarikat-syarikat besar ini turut menempatkan tapak pameran mereka di kedua-dua kampus MMU bagi menarik minat mahasiswa yang bakal menamatkan pengajian untuk berkhidmat di syarikat mereka. Tidak ketinggalan, firma-firma lain di seluruh dahulu juga turut mengalu-alukan graduan MMU. Merujuk kepada kajian pengesanan yang dilaksanakan oleh pihak MMU, sejak dari beberapa tahun dahulu lagi, lebih dari 90.0% graduan MMU memperolehi pekerjaan dalam tempoh enam bulan sahaja selepas berjaya menamatkan pengajian mereka.

Kini, negara sedang dalam proses pelaksanaan Program Transformasi Ekonomi (ETP) Kerajaan yang menyeluruh, peranan institusi pengajian tinggi seperti MMU menjadi lebih relevan. ETP telah menggariskan 12 Bidang Ekonomi Utama Negara (NKEA) sebagai terasnya. Sehubungan dengan ini, MMU kini menyediakan warga kerja berpengetahuan bagi sekurang-kurangnya lapan bidang, iaitu Tenaga, Perkhidmatan Kewangan, Perkhidmatan Perniagaan, Elektronik dan Elektrikal, Pemborongan dan Peruncitan,



Pendidikan, Penjagaan Kesihatan serta Kandungan dan Infrastruktur Komunikasi.

Universiti ini juga menyokong pembangunan negara dari sudut inovasi. MMU menggalakkan persekitaran bertenaga bagi kerja-kerja penyelidikan dan inovasi demi mendorong para penyelidiknya menjalankan aktiviti dan kolaborasi penyelidikan dan pembangunan (R&D) untuk mencipta produk-produk yang berpotensi tinggi dikomersialkan. Universiti ini mempunyai cabang pengkomersialan tersendiri iaitu, MMU Cnergy, yang bersedia mengendalikan aspek-aspek pemasaran produk seumpama ini.

Sementara itu, pelajar-pelajar MMU diwajibkan untuk mengambil mata pelajaran keusahawanan tanpa mengira bidang pengkhususan yang telah dipilih. Untuk menyuntik motivasi kepada para pelajar, MMU sering menghantar pasukan untuk menyertai Pertandingan Pelan Perniagaan MSC Malaysia – IHL. Untuk sesi pertandingan 2010/2011, pasukan tersebut telah menjuarai kategori Pelan Perniagaan dengan Pembetul Ejaan Salah Otomatik.

KOLEJ MULTIMEDIA

Kolej Multimedia (MMC) mempunyai sejarah yang panjang seawal tahun 1948, apabila ia mula memberi latihan kepada anggota Jabatan Telekom. Pada tahun 1997, ia melebarkan sayapnya dengan menawarkan pengajian tinggi kepada umum. Struktur rasminya yang terkini telah disahkan pada 8 Mei 2009 apabila ia ditubuhkan semula sebagai Kolej Multimedia Sdn Bhd, anak syarikat milik penuh Universiti Telekom Sdn Bhd.

MMC mempunyai kampus utama di Kuala Lumpur dan empat cawangan kolej yang lain iaitu cawangan Utara di Perak, cawangan Timur di Terengganu, cawangan Sabah dan cawangan Sarawak. Ia mempunyai populasi pelajar seramai



1,787 dan kini menawarkan lapan program Diploma yang diakreditasi oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) dalam bidang-bidang berikut:

- Teknologi (Kejuruteraan Telekomunikasi)
- Komunikasi Mudah Alih dan Wayarles
- Media Baru Kreatif
- Teknologi Multimedia
- Multimedia (Pengkomputeran Perniagaan)
- Pemasaran dengan Multimedia
- Pengurusan dengan Multimedia
- Perakaunan dengan Multimedia

MMC telah menganjurkan Konvokesyen ke-15 pada 12 Oktober 2011 yang telah menyaksikan 954 graduan menerima Diploma masing-masing, meningkatkan jumlah graduan MMC kepada 5,521 sejak 1997.

Selain pendidikan, MMC juga telah diberi mandat untuk menganjurkan Program Kerjasama Teknikal Malaysia (MTCP) di bawah Kementerian Luar Negeri. MTCP menyediakan latihan kepada para peserta dari 140 negara anggota dan menggalakkan perkongsian ilmu, terutamanya dalam bidang telekomunikasi. Pada tahun 2011, 13 peserta dari tujuh Negara iaitu Sudan, Laos, Kemboja, Filipina, Pakistan, Uzbekistan dan Bangladesh telah menghadiri satu kursus berkenaan Forensik dan Keselamatan Komputer yang diadakan dari 21 November hingga 16 Disember.

MMC menawarkan pengalaman luar biasa kepada para pelajarnya dengan menggabungkan program-program akademik yang bermutu tinggi dengan pembelajaran melalui pengalaman dalam persekitaran TM. MMC merancang untuk menjadi lebih berdaya saing dalam bidang pengajian tinggi swasta dengan memperkayakan programnya yang berasaskan industri menerusi usahasama strategik dengan institusi-institusi pengajian tinggi lain di seluruh negara.

Teaming with Passion (Semangat Berpasukan) Memanfaatkan Penggembleran Tenaga 1TM



hubungan
komunikasi
kolaborasi



SEMANGAT UNTUK MEMBERIKAN PERKHIDMATAN

Untuk mengekalkan daya saingnya dalam industri, TM memahami betapa pentingnya untuk memberikan pengalaman yang jelas berbeza di mata pelanggan-pelanggannya, di mana ia dapat membina kesetiaan terhadap jenamanya. Para anggota digalakkan untuk bersatu sebagai 1TM, dan membina komuniti dalaman yang komited terhadap kecemerlangan pelaksanaan dan seterusnya menggembirakan pelanggan melalui setiap interaksi.

Akademi Khidmat Pelanggan TM

Akademi Khidmat Pelanggan TM (CSA) telah ditubuhkan untuk meningkatkan kecekapan, keyakinan dan keupayaan barisan hadapan TM dalam berinteraksi dengan pelanggan-pelanggan. Sehingga kini, Akademi ini telah melatih lebih dari 2,000 anggota barisan hadapan yang kini telah bersedia untuk berinteraksi dengan pelanggan dengan cara yang lebih profesional.

Modal Insan Bersama LOBs

Modal Insan Bersama Bahagian-bahagian (LOBs) bertujuan untuk memupuk usahasama di antara Bahagian-bahagian Perniagaan TM berteraskan semangat 1TM. Anggota-anggota daripada pelbagai latar belakang, fungsi tugas dan peringkat yang berlainan bergabung tenaga dengan rakan sekerja dari negeri-negeri yang lain untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada para pelanggan.

SEMANGAT UNTUK MEMACU PENCAPAIAN

Dengan suntikan tenaga daripada TWP dan Jawatankuasa Perniagaan Zon (ZBC), anggota diberi kuasa untuk mengurus dan meningkatkan prestasi perniagaan dengan aspirasi untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan, khususnya di peringkat negeri. Ini telah mencetuskan perubahan dalam lanskap pengurusan pencapaian bagi negeri-negeri, di mana ianya menyediakan sebuah platform untuk penilaian prestasi antara fungsi.

Dalam menyokong pendekatan baru ini, TM telah memperkenalkan Bonus Pencapaian Negeri sebagai sub-set kepada bonus di peringkat Kumpulan. Ianya bermatlamat untuk mengiktiraf dan memberi ganjaran atas usahasama antara anggota di peringkat negeri, dan seterusnya memastikan proses perniagaan yang lebih lancar dan pengalaman khidmat pelanggan yang lebih baik.

Fakta Sekilas Pandang

Lebih dari

RM2.45

juta

jumlah bayaran insentif Skim Pengkhususan pada tahun 2011 untuk 164 anggota yang dikenalpasti

RM10

juta

jumlah pengagihan Anugerah Merit Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan yang berasaskan pencapaian kepada 1,158 anggota

24

eksekutif

dalam Program 'Fast Track'

bersatu

Sejak bertahun lamanya, TM telah memupuk budaya yang berorientasikan pencapaian, mengiktiraf bahawa tenaga kerja yang bermotivasi tinggi dapat menghasilkan prestasi yang terbaik. Tumpuan banyak berkisar kepada pencapaian pasukan dan individu dengan ganjaran dalam bentuk peluang pembangunan secara profesional dan penghargaan yang sewajarnya. Selain itu, TM juga menyedari bahawa dengan kekuatan 26,667 anggotanya, potensi penggembleran tenaga yang boleh dicipta menerusi kerjasama berpasukan adalah amat besar. Berikutan itu, pelbagai usaha bersama telah dijalankan untuk mendorong semangat setiakawan di seluruh Kumpulan, demi menyatukan semua warga kerjanya dengan penuh semangat – semangat dalam tugas masing-masing, dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggan, kepada Syarikat dan juga kepada negara. Terkini, program *Teaming with Passion* (Semangat Berpasukan) (TWP) telah berjaya menerapkan minda pemikiran satu Syarikat yang memacu TM terus ke hadapan. Dengan semangat yang jitu terhadap warga kerjanya, TM telah diiktiraf sebagai salah satu majikan terbaik di Asia dan hasil daripada pengiktirafan ini juga telah menempatkannya di antara syarikat telekomunikasi terulung di rantau ini.

Selain itu, Anugerah Merit Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan mengiktiraf kumpulan yang memberi kesan ketara kepada prestasi syarikat. Untuk ini, RM10 juta telah dihasilkan kepada 1,158 anggota yang layak sebagai tanda penghargaan.

Untuk memastikan anggota-anggota teknikal yang berkemahiran tinggi dalam bidang masing-masing mendapat imbuhan yang setimpal dan kompetitif, Skim Pengkhususan telah diperkenalkan untuk memberi motivasi kepada anggota-anggota terpilih bagi mendapatkan kepakaran dan membangunkan teknologi-teknologi baru agar TM terus menerajui teknologi jalur lebar berkelajuan tinggi.

Mengenalpasti Bakal Pemimpin Masa Hadapan

TM menyedari kepentingan untuk mempunyai satu kumpulan bakal pemimpin yang berupaya memacu Syarikat ke hadapan dalam pelaksanaan pelbagai rancangan dan projek yang merupakan asas penting kepada Pelan Jangka Panjang Strategik COOL. Untuk mengenalpasti bakal-bakal pemimpin, Syarikat telah merangka satu program penilaian yang mengukur kecekapan para eksekutif dan juga tahap kesediaan mereka untuk kenaikan pangkat ke peringkat seterusnya dalam kerjaya mereka. Pada bulan Mei 2009, TM telah memperkenalkan Kecekapan Kepimpinan yang berasaskan lima bahagian utama, iaitu Berasaskan Perkhidmatan, Penglibatan dan Bimbingan, Berorientasikan Pencapaian, Inovasi Nilai dan Kecemerlangan Perhubungan.

Penilaian kepimpinan ini akan menaksir tahap kecekapan sejajar dengan kelima-lima elemen ini dengan menggunakan pelbagai pendekatan dan kaedah. Sejumlah 54 pegawai pengurusan kanan daripada pelbagai bahagian telah dilatih dan diiktiraf untuk melaksanakan penilaian kepimpinan ini, manakala 779 eksekutif dan pengurus dari seluruh negara telah menjalani program penilaian ini pada tahun 2011.

Membina Barisan Pemimpin Masa Hadapan

Setelah bakal-bakal pemimpin dikenalpasti, TM memastikan mereka diberi peluang untuk membangunkan keupayaan masing-masing secara keseluruhan untuk membina barisan kepimpinan yang cemerlang dalam mempertahankan perniagaan TM.

Berikutan itu, TM telah merangka pelan pembangunan yang lengkap dengan menggabungkan pengalaman kerja anggota dan pembelajaran formal yang dipertingkatkan secara berterusan. Pada bulan Julai 2011, Syarikat telah melancarkan Program Kepimpinan Perniagaan yang baru untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perniagaan TM, meningkatkan keupayaan mereka untuk membuat keputusan dan melatih mereka untuk bertanggungjawab atas keputusan, menjadi contoh dalam pengamalan nilai-nilai korporat TM dan juga memperbaiki pasukan masing-masing. Sehingga akhir tahun 2011, 56.0% daripada pemimpin-pemimpin di TM telah menghadiri program tersebut.

Untuk mengembangkan lagi kumpulan bakat, TM juga turut serta dalam pelbagai pesta kerjaya untuk mencari graduan yang berpotensi dan juga bakat-bakat yang mempunyai pengalaman dalam bidang kepakaran yang diperlukan dalam industri. Anggota-anggota yang baru dan berpotensi dimasukkan dalam Program *Fast Track* (FTP) yang mula diperkenalkan pada tahun 2010. Sehingga akhir tahun 2011, 24 eksekutif telah menyertai program ini. Mereka telah diberikan pelan pembangunan kerjaya yang terancang yang merangkumi pusingan kerja dalam mengukur kemahiran kepimpinan mereka.

Menghubungkan Bakat

TM percaya bakat-bakat dan peluang-peluang perlu dihubungkan untuk memupuk kepimpinan. Pergerakan dalam organisasi adalah digalakkan untuk memberikan ruang kepada bakat untuk menimba pengalaman yang berharga. TM juga bekerjasama dengan GLC yang lain dan agensi-agensi kerajaan dalam Program Pertukaran Tugas untuk memberi pendedahan kepada bakat-bakat tentang cabaran-cabaran perniagaan di luar TM. Pada tahun 2011, TM telah menempatkan semula 77.0% daripada anggota-anggotanya yang berbakat di dalam organisasi dan juga dengan kerjasama pihak ketiga. Ia juga berjaya untuk mengenalpasti pengganti yang berkelayakan untuk 93.0% daripada jawatan-jawatan penting, manakala 89.0% daripada kesemua kekosongan jawatan telah diisi oleh mereka yang telah dikenalpasti untuk fungsi masing-masing.

Memperkasakan Wanita di Tempat Kerja

Dalam memanfaatkan sepenuhnya potensi modal insannya dan mencapai

pencapaian yang optimum, TM menyedari kepentingan untuk memperkasakan peranan anggota-anggota wanitanya dan memberi peluang kepada mereka untuk menyumbang kepada Syarikat berbekalkan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh mereka. Anggota-anggota wanita digalakkan untuk melibatkan diri dalam operasi perniagaan sepenuhnya dan diberi peluang yang sama dalam pembangunan kerjaya, pembelajaran dan pembangunan sendiri serta kemudahan kesihatan.

4.7 %	Daripada Pihak Pengurusan = Wanita
21.2 %	Daripada Barisan Kepimpinan Kumpulan = Wanita
10.0 %	Daripada Jawatankuasa Pengurusan = Wanita
43.0 %	Daripada Kumpulan Bakat = Wanita
37.0%	Daripada Jumlah Keseluruhan Anggota = Wanita

Sebagai penghargaan kepada anggota-anggota wanita yang telah dan terus memberi sumbangan kepada kemajuan TM selama ini, Syarikat telah menganjurkan program Hari Wanita TM untuk julung-julung kalinya pada tahun 2011. Sebagai sebahagian daripada acara tersebut, TM telah memaparkan kisah-kisah kejayaan tokoh-tokoh wanitanya untuk memberi motivasi kepada anggota-anggota yang lain untuk maju ke hadapan dengan lebih cemerlang.

Pelan Pembangunan Kerjaya Anggota Teknikal Berkemahiran Tinggi (TSCL)

Pada tahun 2011, TM telah merangka Pelan Pembangunan Kerjaya Anggota Teknikal Berkemahiran Tinggi (TSCL) untuk memberi pilihan alternatif dalam pengkhususan pekerjaan bagi anggota-anggota teknikal yang telah menjadi tunggak utama dalam operasi Syarikat. Sekumpulan anggota teknikal berkemahiran tinggi telah dicalonkan berdasarkan kepakaran dan sumbangan mereka kepada TM.

Objektif-objektif TSCL adalah:

1. Untuk mengekalkan bakat/anggota pakar untuk bidang/teknologi tertentu.
2. Untuk memotivasikan anggota-anggota dalam mendalami dan meningkatkan kemahiran-kemahiran baru dan akan datang.

3. Untuk memastikan keselarasan dengan pasaran melalui rangka kerja dan imbalan yang kompetitif.
4. Untuk memberi ganjaran bagi kemahiran-kemahiran utama dengan mengenalpasti 'bakat khusus'. Ini bakal menggantikan Insentif Berdaya Saing Pasaran (MCI) sedia ada.

Kelompok pertama yang terdiri daripada 123 anggota daripada bahagian Teknologi Maklumat & Teknologi Rangkaian (IT&NT) telah terpilih sebagai anggota berkemahiran tinggi pada 1 Mei 2011, manakala 41 anggota yang lain daripada Kumpulan Teknologi Maklumat (GIT) telah disenaraikan mulai 1 November 2011. Sejumlah RM2,456,000 telah diberikan sebagai insentif kepada 164 anggota yang telah dikenalpasti. Skim ini akan diperluaskan lagi kepada bahagian GEMS, TM R&D dan Perusahaan TM.

Kenaikan Pangkat Dalam *Band* untuk Eksekutif

TM memperkenalkan Skim Kenaikan Pangkat Dalam *Band* untuk anggota eksekutif pada tahun 2011 sebagai pelengkap kepada inisiatif *Job Broadbanding*. Ini memberi peluang kepada anggota-anggota dalam pembangunan kerjaya dalam masa yang lebih singkat tanpa perlu memenuhi syarat-syarat seperti pusingan kerja. Individu yang masih kekal di dalam *band* yang sama untuk tempoh yang lama kini boleh memperluaskan skop bidang tugas masing-masing berdasarkan tahap kecekapan mereka. Ini menggalakkan anggota-anggota untuk bekerja dengan lebih baik dan memupuk budaya berorientasikan kecemerlangan yang berkaitan dengan pelan ganjaran. Selain itu, skim ini juga menggalakkan pengurus-pengurus operasi untuk merangka pelan pembangunan kerjaya anggota di bawah seliaan masing-masing.

Pembangunan Kerjaya untuk Bukan Eksekutif

Seperti anggota eksekutif, TM juga membuka peluang kenaikan pangkat dalam *band* kepada anggota bukan eksekutif yang membolehkan mereka meningkatkan kecekapan untuk mencapai prestasi dan tahap produktiviti yang dikehendaki. Menerusi skim yang baru sahaja diperkenalkan, anggota-anggota bukan eksekutif berpeluang untuk mendapat gaji yang lebih tinggi walaupun berada dalam *band* yang sama. Ini juga bertujuan untuk memberi motivasi kepada anggota-anggota sedia ada dan juga menarik minat bakat-bakat baru untuk berkhidmat dengan TM. TM

juga memperkenalkan sistem penilaian yang baru untuk anggota bukan eksekutif bagi memastikan hanya anggota terbaik dipilih untuk berkhidmat dengan TM.

SEMANGAT UNTUK BERINOVASI

Organisasi Perkhidmatan Sokongan Modal Insan (HCSSO) yang beroperasi di bawah Pengurusan Modal Insan Kumpulan (GHCM) memberi perkhidmatan sokongan kepada semua Bahagian-bahagian Perniagaan dalam Kumpulan termasuk anak-anak syarikat. Ini membolehkan perkhidmatan transaksi Sumber Manusia (HR), perkhidmatan pentadbiran setempat serta sokongan sistem dan aplikasi dapat disampaikan secara efisien.

Peningkatan yang paling ketara pada tahun 2011 adalah pelaksanaan sistem baru e-tuntutan untuk anggota menghantar dan menguruskan tuntutan mereka secara atas talian. Sistem ini telah mengurangkan bilangan tuntutan yang tidak selaras, meminimalkan ralat manusia dan meningkatkan kebertanggungjawaban. Proses yang pantas dan mudah ini juga telah mengatasi masalah kehilangan borang-borang tuntutan.

SEMANGAT UNTUK MELIBATKAN DIRI

Warga kerja yang aktif merupakan tenaga kerja yang produktif. Oleh itu, penekanan telah banyak diberikan untuk merangka aktiviti-aktiviti yang menyatukan para anggota dalam usaha mencapai matlamat perniagaan TM. Antara acara-acara utama termasuklah Hari Wanita, Hari Terbuka GHCM di seluruh negara, sambutan Raya Merdeka dan Kempen Menunggu Secara Selamat yang telah menarik minat penyertaan ribuan anggota TM di seluruh negara.

Sebagai tambahan, pelbagai platform komunikasi telah digunakan untuk menggalakkan dialog terbuka antara pihak pengurusan dan anggota. Ini termasuk Dialog Pemimpin bersama anggota, bilik sembang atas talian, sesi bersemuka, sesi sidang video dan penerbitan dalaman.

Penglibatan Kesatuan sebagai Cabang Modal Insan

Anggota-anggota TM diwakili oleh empat kesatuan sekerja, iaitu Kesatuan Kebangsaan Pekerja-pekerja Telekomunikasi Semenanjung Malaysia (NUTE), Kesatuan Pekerja Telekom Malaysia Berhad Sarawak (UTES), Kesatuan Pekerja-pekerja Telekom Malaysia Bhd Sabah (SUTE) dan Kesatuan Pekerja-pekerja Telekomunikasi Sabah (SUTEN).



hubungan
komunikasi
kolaborasi

Pihak pengurusan sentiasa terlibat dengan kesatuan-kesatuan ini sebagai salah satu cabang modal insan Syarikat. Pihak pengurusan dan kesatuan bekerjasama memastikan penyediaan tempat kerja yang kondusif untuk semua anggota. Pada masa yang sama, pihak pengurusan juga mengumpul maklum balas daripada pihak kesatuan dari semasa ke semasa dan mengambil tindakan ke atas isu-isu yang dibangkitkan dengan segera. Pihak kesatuan dan pengurusan mempunyai matlamat yang sama iaitu untuk meningkatkan prestasi Syarikat. Kedua-dua pihak percaya bahawa untuk mencapai prestasi cemerlang Syarikat, kebajikan anggota-anggota perlu dipelihara.

Penglibatan Kontraktor untuk Amalan Keselamatan Terbaik

TM merupakan satu-satunya syarikat telekomunikasi di Malaysia yang menguatkuasakan program induksi Keselamatan, Kesihatan Pekerjaan dan Alam Sekitar (OSHE) kepada kontraktor-kontraktornya. Sejak pelaksanaannya pada lewat 2006 hingga penghujung 2011, program Pasport Keselamatan NIOSH-TM telah berjaya melatih 32,459 anggota kontraktor-kontraktor.

SEMANGAT UNTUK MENJADI YANG TERBAIK

Usaha-usaha TM dalam pembangunan warga kerjanya di samping menyediakan ruang kerja yang memberikan nilai kehidupan yang lebih baik tidak terlepas daripada perhatian. Di peringkat kebangsaan pada tahun 2011, TM telah memenangi Anugerah Pekerja Cemerlang untuk kedua-dua kategori Eksekutif dan Bukan Eksekutif daripada Kementerian Sumber Manusia Malaysia. Di peringkat antarabangsa pula, TM telah menerima Anugerah Jenama Majikan Terbaik Asia yang mengiktiraf usaha-usahanya dalam:

- Mewujudkan budaya berorientasikan sumbangan dan inovasi dalam tugas
- Menambahbaik polisi-polisi sumber manusia secara konsisten dengan menilai tentang tahap organisasi dan memupuk nilai-nilai yang membantu Syarikat dalam mencapai visinya
- Menjadi majikan sosial
- Menghasilkan pemimpin-pemimpin masa hadapan

Dalam arena keselamatan dan kesihatan pula, TM Kelantan telah memenangi Anugerah Kecemerlangan OSH Peringkat Kebangsaan 2010 untuk Komunikasi Terbaik daripada Majlis Negara Bagi Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan di bawah Kementerian Sumber Manusia.



TEAM MALAYSIA™

UNITING OUR PASSION

Team Malaysia merupakan salah satu inisiatif TM untuk menjadi pemangkin budaya yang mempunyai semangat kesukanan dan menyatukan peminat-peminat sukan seperti kita meraikan setiap kejayaan sukan Malaysia melalui teknologi penghubung dan pemasaran yang inovatif.

Menyedari kuasa sukan dalam menyemarakkan semangat patriotik, Team Malaysia menyatukan seluruh negara dalam menyatakan sokongan padu kepada atlet-atlet negara yang bertanding dalam kejohanan-kejohanan sukan bertaraf dunia. Kita disatukan oleh perasaan bangga dan keterujaan menyaksikan para olahragawan dan olahragawati negara membawa bendera negara dan paparan aksi-aksi bertenaga mereka yang menunjukkan daya juang tinggi serta keazaman untuk menang.

Dengan sokongan padu para penyokong, Team Malaysia nyata berbeza daripada program-

program sukan yang lain, kerana matlamatnya bukan hanya tertumpu kepada sukan itu sendiri, tetapi lebih menjurus kepada perkongsian semangat kesukanan. Oleh itu, slogan *Uniting Our Passion* jelas menggambarkan intipati mandat untuk Team Malaysia. Lebih-lebih lagi, skopnya lebih meluas dengan mensasarkan hampir kesemua rakyat negara ini yang berbangga menjadi rakyat Malaysia.

Team Malaysia telah dilancarkan pada 28 April 2011 di Menara TM. Wakil-wakil dari Kementerian Belia dan Sukan, Majlis Sukan Negara (MSN), Majlis Olimpik Malaysia (OCM) dan TM telah

hadir untuk majlis menandatangani perjanjian dan majlis pelancarannya yang menampilkan logo Team Malaysia dan 'Tanpa sokongan, Sukan Tidak Bermakna' sebagai konsep keseluruhan kempenya. Identiti unik Team Malaysia dan jenama TM seterusnya diperkasakan dengan pemakaian jersi Panthera Team Malaysia oleh semua peminat-peminat sukan sebagai tanda sokongan mereka. Kempen yang dilancarkan ini telah mendapat sambutan yang menggalakkan menerusi pelbagai acara dan siri jelajah yang dimulakan dengan Hari Belia Negara di Jalan Bukit Bintang pada bulan Mei 2011 dan Hari Perhimpunan Sejuta Belia di Putrajaya, di mana kita telah berjaya memberi pendedahan dan mendapat sokongan para

belia dan generasi muda untuk sama-sama menghayati semangat Team Malaysia. Pada bulan Jun 2011, Team Malaysia telah bekerjasama dengan Persatuan Bola Sepak Malaysia (FAM) untuk mengenalpasti dan memupuk bakat-bakat terpendam dalam bidang bola sepak bagi mempertingkatkan mutu sukan tersebut. Aktiviti ini juga telah berkembang melangkaui sukan bola sepak dengan penglibatan dalam SUKMA 2011 (Sukan Malaysia) dalam usaha mempertingkatkan kesedaran tentang kepentingan sukan kepada masyarakat. Dengan adanya peningkatan tahap kesedaran tentang faedah dan manfaat serta peluang kerjaya yang baik untuk bakat-bakat di Malaysia dalam sukan ini, ianya menjadi lebih mudah bagi para ibubapa memberikan



Rencana Pilihan



sokongan dan galakan kepada anak-anak mereka mengembangkan bakat kesukanan mereka kepada kerjaya profesional.

Pada separuh kedua tahun 2011, pengaruh Team Malaysia terus dihangatkan sorakan ribuan penyokong yang berkumpul di Stadium Bukit Jalil untuk memberi semangat kepada pasukan bola sepak negara yang beraksi dalam perlawanan persahabatan menentang pasukan-pasukan ternama Liga Perdana Inggeris (EPL) seperti Arsenal, Liverpool dan Chelsea. Bersama semangat juang yang tinggi, pasukan negara meneruskan perjuangan mereka

untuk beraksi di hadapan penonton-penonton yang memenuhi stadium semasa peringkat kelayakan Piala Dunia 2014 dalam bulan yang sama. Pada bulan Ogos, program ini dihangatkan lagi dengan menguatkan hubungan antara TM dan institusi-institusi sukan kebangsaan utama menerusi penghasilan video muzik, bertajuk 'Gemuruh Suara' untuk membangkitkan dan menyatukan rakyat Malaysia sebelum bermulanya Sukan SEA ke-26 di Jakarta-Palembang, Indonesia. Video muzik ini telah dilancarkan secara atas talian menerusi MSN Video pada bulan Oktober, yang memaparkan tujuh sukan utama iaitu bola sepak, badminton,

berbasikal, memanah, menembak, skuasy dan hoki. Lanya telah menggabungkan lebih daripada 200,000 penyokong kontinjen Malaysia untuk Sukan SEA tersebut.

Semangat Team Malaysia yang terus dinamik membara pada bulan November di acara Piala Monsoon di Terengganu, dengan penyertaan lebih ramai peminat-peminat dari kawasan luar bandar dan pedalaman untuk sama-sama beraksi dalam memberikan sokongan mereka kepada aktiviti sukan negara ke tahap yang tidak pernah dilihat sebelum ini. Lebih banyak program-program pemasaran inovatif telah dirancang dan bakal

dilaksanakan untuk mengembangkan jenama Team Malaysia dan TM. Salah satunya adalah dengan mengukuhkan kesetiaan pelanggan menerusi pemantapan khidmat dan hubungan dengan pelanggan. Selain itu, ia juga meletakkan matlamat untuk membolehkan pelanggan menikmati gaya hidup jalur lebar digital yang lebih baik melalui penyediaan teknologi canggih dan terkini. Secara keseluruhannya, kami berharap dapat menggembelng kekuatan kami untuk menghubungkan dan menyatukan semangat negara untuk kecemerlangan.



Membina Keupayaan menerusi Pembelajaran dan Pembangunan

potensi

Fakta Sekilas Pandang

11.4%

peningkatan peserta latihan berbanding tahun 2010

21,752

bilangan peserta yang telah dilatih dalam program-program HSBB dan berkaitan IP pada tahun 2011

22,043

anggota telah mengambil bahagian dalam program berkaitan penambahbaikan perkhidmatan



Dalam mengekalkan kelebihan daya saing, TM memastikan para anggotanya menjalankan tugas dengan cekap beserta tahap profesionalisme yang tinggi. Latihan dan perkembangan berterusan adalah merupakan sebahagian daripada budaya korporat TM, dan ini jelas ditonjolkan dalam persekitaran kerja menerusi usaha TM untuk menambahbaik tahap perkhidmatannya, meningkatkan produktiviti dan penglibatan anggota yang lebih bermakna.

Dalam tahun 2011, sejumlah 78,950 peserta telah menghadiri latihan secara menyeluruh, menandakan peningkatan sebanyak 11.4% berbanding tahun 2010. Salah satu bidang khusus yang ditumpukan pada tahun 2011 ialah membina dan mengukuhkan kemahiran berkaitan khidmat pelanggan. Pada masa yang sama, untuk merealisasikan potensi sebenar semua anggotanya, TM terus memberi penekanan terhadap pembangunan kepimpinan dan kemahiran penyeliaan.

Pada tahun 2011, seramai 21,752 bilangan peserta telah dilatih dalam program-program HSBB dan modul berkaitan IP. Selain itu, program-program latihan intensif telah direka khas untuk meliputi semua aspek termasuk aspek teknikal serta perkhidmatan pelanggan seperti Jualan dan Pemasangan *UniFi*, Produk dan Syarat Perniagaan *UniFi*, serta Latihan Anggota Barisan Hadapan HSBB.

Kemudahan-kemudahan di Pusat Latihan TM (TMTC) di seluruh negara dipertingkatkan secara berterusan untuk menyokong keperluan latihan Kumpulan, terutamanya dalam bidang IT dan teknikal yang lain.

PERKHIDMATAN DENGAN SENYUMAN

Pada tahun 2011, langkah-langkah penting telah diambil untuk melengkapkan anggota-anggota TM di segenap peringkat dan bidang dengan kecekapan berkaitan khidmat pelanggan dan juga kemahiran pengurusan insan. Tidak kurang daripada 28.0% daripada keseluruhan latihan di TM untuk tahun ini tertumpu kepada peningkatan perkhidmatan pelanggan yang membentuk salah satu cabang penting dalam program transformasi TM. Sejumlah 22,043 anggota telah mengambil bahagian dalam program berkaitan penambahbaikan perkhidmatan yang telah menelan belanja sebanyak RM15.4 juta. Daripada jumlah ini, lebih



Dato' Seri Mohamed Khaled Nordin bergambar bersama organisasi-organisasi yang mengambil bahagian termasuk TM semasa pelancaran program HEIGIP.

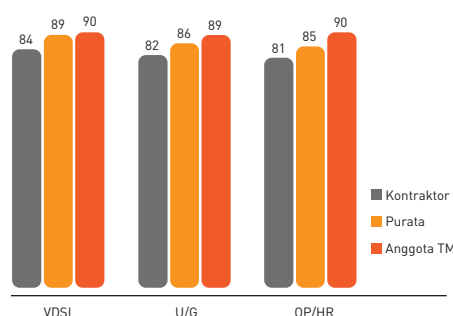


PERBANDINGAN DI ANTARA ANGGOTA UNIFI DAN KONTRAKTOR

Bil. Kumpulan yang Dinilai

Kategori	Teknologi	Kumpulan yang Dinilai
Anggota TM	VDSL	73
	FTTH U/G	27
	FTTH OP/HR	32
Kontraktor	VDSL	12
	FTTH U/G	27
	FTTH OP/HR	27

Markah Purata Penilaian



- Hanya beberapa kumpulan anggota TM telah dinilai untuk FTTH berikutan kebanyakan tugas FTTH diberikan kepada pihak kontraktor manakala anggota TM memberikan tumpuan khusus kepada tugas VDSL semasa tempoh penilaian.
- Secara keseluruhan, anggota TM terbukti lebih cekap berbanding kontraktor dalam teknologi yang dinilai.

daripada RM2 juta telah diperuntukkan untuk projek *Superb and Meaningful Interaction Leading to Excellence* (SMILE) yang bermatlamat bagi menambahkan tahap kepuasan pelanggan secara menyeluruh. SMILE merangkumi latihan tiga semester, dan dalam tahun 2011, seramai 2,075 peserta telah melengkapkan Semester 1 program tersebut.

Pada masa yang sama, lebih daripada 8,000 pengurus dari pelbagai peringkat telah menghadiri latihan kepimpinan dan kemahiran penyeliaan di seluruh negara. Latihan IT dan teknikal juga dipergiatkan untuk memastikan anggota-anggota teknikal dan juga pembekal perkhidmatan dapat memenuhi semua jangkaan pelanggan dalam urusan penyampaian perkhidmatan.

KECEKAPAN UNIFI UNTUK ANGGOTA PEMASANGAN HSBB

Kecekapan tatacara dan teknikal anggota pemasangan HSBB – sama ada warga TM mahupun kontraktor – dipantau menerusi Penilaian-Dalam-Tugas (OJA). Dalam tahun 2011, sejumlah 73 pasukan yang terdiri daripada anggota TM dan 27 kumpulan kontraktor TM dari zon tengah telah dinilai di lokasi pelanggan tentang pengetahuan dan kecekapan teknikal mereka berkaitan dengan proses-proses dan arahan tugas *UniFi*. Penilaian tersebut adalah berdasarkan kepada dua teknologi, iaitu VDSL dan FTTH, dengan FTTH dipecahkan lagi kepada FTTH

Bawah Tanah (U/G) dan FTTH Atas Tiang dan Aras Tinggi (OP/HR). Carta dan graf berikut menunjukkan markah pencapaian anggota dan kontraktor TM tentang teknologi-teknologi ini.

Seperti yang ditunjukkan dalam carta-carta tersebut, pengetahuan kontraktor TM tidak sebaik anggota TM tentang teknologi HSBB. Untuk merapatkan jurang tersebut dan juga memastikan tahap perkhidmatan yang terbaik, semua kontraktor diwajibkan menghadiri program-program latihan berkaitan yang ditawarkan di TMTC di mana mereka akan dinilai dan diiktiraf.

PELAKSANAAN LATIHAN YANG INOVATIF

Sebagai sebuah syarikat yang dipacu oleh teknologi, TM telah mengadaptasi penggunaan ICT untuk meningkatkan lagi penawaran latihan dan pembangunan profesional kepada anggota. Bermula pada 2010, Syarikat telah memperkenalkan modul-modul e-pembelajaran untuk memberikan kefleksibelan dan kemudahan bagi menyokong proses pembangunan profesional. Pada tahun 2011, menu e-pembelajaran TM ditingkatkan lagi dengan penambahan 22 modul baru merangkumi pelbagai bidang pengkhususan termasuklah IT, teknologi dan pengurusan. Anggota boleh mendapatkan latihan-latihan tersebut di mana jua dan pada bila-bila masa

mengikut kesesuaian mereka. Dengan kemudahan ini, sebanyak 26.0% anggota (20,784 peserta) telah menjalani latihan secara atas talian.

Sementara itu, bagi latihan dalam kelas, sokongan video dan multimedia telah diperkenalkan untuk menyuntik elemen yang menyeronokkan di samping mencipta suasana pembelajaran yang lebih interaktif. Pelatih-pelatih juga diberikan peluang untuk mengalami sendiri ruang lingkup penuh *UniFi* di Pusat Pengalaman *UniFi* bertempat di TMTC Kuala Lumpur dan Sabah.

PENGENALAN UNTUK ANGGOTA BARU

Bermula dari detik anggota baru menyertai TM, mereka akan dilibatkan dengan program pengenalan yang berstruktur. Ini berperanan sebagai kursus induksi yang meluas, menyediakan petugas baru dengan maklumat tentang misi dan visi Syarikat, produk dan perkhidmatan serta hala tuju Syarikat secara keseluruhan. Dalam tempoh perkhidmatan mereka dengan TM, anggota-anggota dikehendaki untuk menghadiri sekurang-kurangnya latihan selama 40 jam setahun berdasarkan bidang tugas dan juga program pengurusan umum yang lain untuk meningkatkan kemahiran mereka dan memantapkan keupayaan kepimpinan mereka serta memberikan maklumat terkini tentang keperluan perniagaan semasa.

MENYOKONG INISIATIF PEMBANGUNAN MODAL INSAN OLEH KERAJAAN

Sebagai menyatakan sokongannya kepada Kerajaan, TM telah melibatkan diri dalam beberapa program Kerajaan seperti Skim Latihan 1 Malaysia (SL1M) yang membantu graduan mendapatkan pekerjaan. Pada tahun 2011, TM telah mengambil 150 peserta SL1M yang ditugaskan untuk menjalani latihan di seluruh Syarikat untuk tempoh enam bulan. Peserta program ini telah didedahkan dan dilibatkan dalam operasi perniagaan harian untuk memperkayakan pengalaman kerjaya mereka dan membolehkan mereka untuk memperolehi kemahiran dan kebolehan yang berguna.

TM juga terlibat dalam Program Latihan Graduan Industri Tinggi (HEIGIP), sebuah perkongsian pintar dengan Kementerian Pengajian Tinggi.

Keselamatan, Kesihatan Pekerjaan dan Alam Sekitar (OSHE)

Fakta Sekilas **Pandang**

**Anugerah
Kecemerlangan
OSH Peringkat
Kebangsaan 2011**

(Kategori Komunikasi)
telah dimenangi oleh
TM Kelantan

154.8 tan

bahan e-buangan
dikumpulkan

**3 EMS
ISO 14001**

3 kompleks TM
telah diiktiraf

Keselamatan



TM komited dalam memastikan keselamatan tempat kerja untuk anggota-anggotanya dengan menguatkuasakan prinsip-prinsip dan amalan-amalan keselamatan secara berterusan. Pada tahun 2011, Syarikat telah mengekalkan rekod Kemalangan Maut Sifar di kalangan warga kerjanya.

PRESTASI KESELAMATAN

TM telah mengekalkan rekod Kemalangan Maut Sifar sejak tahun 2010. Walau bagaimanapun, terdapat sedikit peningkatan dalam bilangan kemalangan. Sejumlah 36 kemalangan telah direkodkan pada tahun 2011 (Rajah 1). Walaupun angka ini 28.6% lebih tinggi daripada tahun 2010, kadar kemalangan dengan nisbah kasar 1.33 kemalangan untuk setiap 1,000 anggota adalah lebih baik daripada Kadar Insiden Purata Kebangsaan (IR) di paras 3.4 kecederaan bagi setiap 1,000 anggota (2009).

Peningkatan dalam bilangan kemalangan turut menjurus kepada peningkatan Kehilangan Hari Bekerja (LWD) daripada 158 hari kepada 872 hari (Rajah 2). Dua kemalangan di Pulau Pinang dan Selangor yang disebabkan oleh terjatuh dari tempat tinggi masing-masing telah menyumbang kepada 280 dan 96 LWD, merangkumi lebih kurang 43.0% daripada jumlah LWD pada tahun 2011. Pelbagai inisiatif telah dilaksanakan untuk mengatasi masalah kejatuhan, termasuk pembekalan tangga yang dilengkapi dengan ciri-ciri keselamatan seperti *V-Bucket*, *Lanyard* dan Tangga Penyambung.

Pada tahun 2011, 68.4% kemalangan yang direkodkan adalah disebabkan oleh anggota yang terjatuh daripada tempat yang tinggi berpunca daripada tugas luar yang melibatkan pendakian tangga atau tiang.



Pengurusan Bahan Buangan Elektronik

Peraturan Kualiti Alam Sekitar (Bahan Buangan Berjadual) 2005 menggariskan bahawa semua bahan buangan berjadual, termasuk bahan buangan elektronik haruslah diuruskan dengan sempurna agar tidak menjejaskan alam sekitar. Sehubungan dengan itu, Projek Pengurusan Bahan Buangan Elektronik telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2010. Susulan daripada program ini, TM telah mengumpul dan melupuskan sebanyak 154.8 tan bahan buangan elektronik pada tahun 2011 berbanding 64.0 tan pada tahun 2010. Dengan lebih daripada 200 tan yang telah berjaya dikumpulkan setakat ini, pengumpulan bahan buangan elektronik di masa hadapan dijangka akan lebih berkurangan.

Anugerah Bebas Kemalangan

TM mewujudkan persaingan yang sihat untuk kesemua operasi di peringkat negeri bagi mencapai persekitaran bebas kemalangan menerusi Anugerah Bebas Kemalangan yang mula diperkenalkan pada tahun 2009. Anugerah-anugerah ini mengiktiraf pencapaian di tahap 100 hari, 200 hari dan 365 hari tanpa kemalangan. Negeri Pahang telah merekodkan pencapaian terbaik selama dua tahun berturut-turut yang merangkumi 730 hari bebas kemalangan.

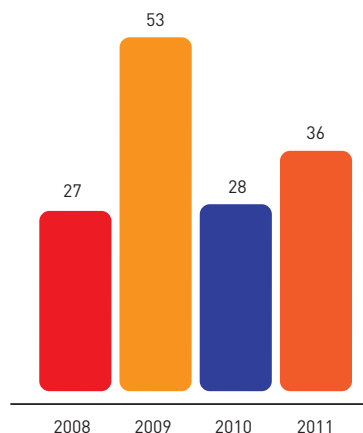
PROGRAM & AKTIVITI

TM mematuhi semua undang-undang dan peraturan-peraturan Keselamatan, Kesihatan Pekerjaan dan Alam Sekitar dan keperluan lain yang berkaitan. Dalam usaha memupuk budaya yang mementingkan keselamatan, pelbagai program telah dilaksanakan untuk menyemai amalan-amalan pekerjaan yang selamat, malah ganjaran-ganjaran juga diberikan untuk mengiktiraf prestasi keselamatan yang cemerlang. Sebagai sebuah syarikat yang bertanggungjawab, TM juga memanjangkan program-program ini kepada kontraktor-kontraktornya. Ini bertujuan bukan sahaja untuk memberi manfaat kepada pekerja-pekerja syarikat kontraktor terbabit, tetapi juga untuk mewujudkan persekitaran kerja yang selamat di semua lokasi kerja TM.

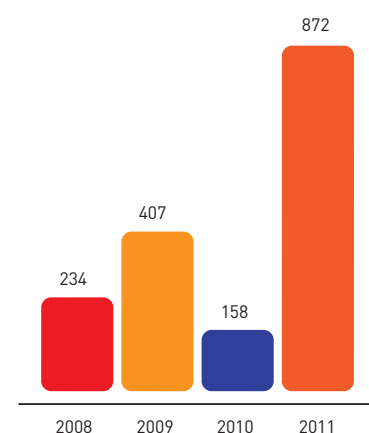
Program Pemantauan Tahap Kesihatan untuk Bekerja di Ruang Terkurung

Bekerja di ruang yang terkurung boleh mengakibatkan tekanan fisiologikal yang boleh memberi kesan kepada kesihatan pekerja. Kod Amalan Industri (ICOP) untuk Keselamatan Bekerja di Ruang Terkurung telah diwartakan pada bulan Julai 2010, mengkehendaki majikan untuk memastikan bahawa semua anggota dan pekerja kontraktor yang bekerja di ruang terkurung untuk mendapatkan pengesahan kesihatan dari segi fizikal dan mental daripada Doktor

Kesihatan Pekerjaan (OHD). Sijil pengesahan kesihatan ini adalah sah untuk tempoh dua tahun dan perlu disimpan selama 30 tahun sebagai rujukan. Sebagai langkah pemuatuhan untuk ICOP yang baru ini, TM telah melancarkan Program Pemantauan Tahap Kesihatan ini pada bulan November 2011 untuk lebih kurang 1,400 anggota dari bahagian Operasi Rangkaian dan Pembangunan Rangkaian. Program ini dijangka selesai pada suku ketiga 2012.



Rajah 1: Kes Kemalangan



Rajah 2: Kehilangan Hari Bekerja

Negeri-negeri yang telah memenangi anugerah sejak pengenalannya:

Bil.	Kategori Anugerah	2011	2010	2009
1.	Anugerah 365 Hari Bebas Kemalangan – Anugerah Khas	Pahang	Perak	Kedah/Perlis
	Anugerah 365 Hari Bebas Kemalangan – Kepujian	MSC	Perak, Kuala Lumpur, Pahang & Terengganu	MSC dan Pulau Pinang
2.	Anugerah 200 Hari Bebas Kemalangan	Pahang, MSC, Negeri Sembilan	Kedah/Perlis, Pulau Pinang, Perak, Kuala Lumpur, Pahang, Terengganu, Johor & Sabah	Kedah/Perlis, MSC, Pulau Pinang & Kelantan
3.	Anugerah 100 Hari Bebas Kemalangan	Pahang, MSC, Negeri Sembilan dan Terengganu	Kedah/Perlis, Pulau Pinang, Perak, Kuala Lumpur, Pahang, Terengganu, Johor & Sabah	Kedah/Perlis, MSC, Pulau Pinang & Kelantan

Persidangan OSH 2011

Satu persidangan OSH telah diadakan pada bulan April 2011 di Menara TM dengan dihadiri oleh 150 peserta, yang kebanyakannya terdiri daripada pegawai penyelia (SO) yang memantau projek-projek rangkaian yang dikendalikan oleh kontraktor TM. Persidangan satu setengah hari tersebut telah memberikan pengetahuan yang lebih mendalam tentang peraturan dan garis panduan di lokasi kerja, terutamanya untuk kerja-kerja yang dilakukan di ruang yang terkurung. Ia juga telah memberi pendidikan kepada para peserta tentang Kod Amalan Industri untuk Keselamatan Bekerja di Ruang Terkurung 2010 yang baru.

Poster OSHE

Akta OSH 1994 menyatakan bahawa majikan perlu menyediakan maklumat secukupnya berkenaan keselamatan kepada semua anggota. Berikutan itu, Unit OSHE telah menghasilkan poster-poster keselamatan yang memberi maklumat tentang langkah-langkah keselamatan dalam aktiviti berisiko tinggi, penggunaan peralatan keselamatan anggota dan juga pengenalan kepada kaedah 6S iaitu penyisihan, penyesuaian, sapu, penyeragaman, pengekelan dan keselamatan.



Kempen Kesihatan

TM telah mengambil bahagian dalam Pertandingan 14-day Nestle Shape Up Challenge yang dilancarkan oleh Nestle dan Fitness First pada bulan Oktober 2011. Program tersebut juga telah disertai oleh Maybank, Etiqa, The Star, Genting, Ericsson, DiGi, QSR dan Exim Bank. Ianya bermatlamat untuk membantu para peserta mengurangkan berat badan mereka sebanyak yang mungkin. Sejumlah 61 pasukan daripada TM telah turut serta, di mana penyertaan

seramai 183 anggota itu merekodkan jumlah peserta berkumpulan terbanyak.

Pasport Keselamatan NIOSH – TM (NTMSP)

Sejak pengenalannya pada akhir tahun 2006, program usahasama di antara NIOSH dan TM ini telah melatih seramai 32,459 anggota kontraktor-kontraktor. TM merupakan satu-satunya syarikat telekomunikasi di Malaysia yang melaksanakan dan menguatkuasakan program induksi OSHE yang khusus untuk anggota kontraktor-kontraktor.

Latihan Bekerja di Ruang Terkurung

Selaras dengan ICOP untuk Keselamatan Bekerja di Ruang Terkurung 2010, TM menyediakan dua fasa modul yang terdiri daripada kursus Orang Yang Dibenarkan Masuk dan Orang Yang Menjaga (AESP) dan diikuti oleh Kursus Penguji Gas Bertauliah dan Penyelia Kemasukan. Setelah diiktiraf, anggota perlu menghadiri kursus ulangan setiap dua tahun. AESP merupakan latihan khusus yang dibangunkan dengan kerjasama NIOSH. Enam sesi latihan percubaan telah dilaksanakan pada bulan Disember 2011.

Latihan-latihan lain berkaitan OSHE

Pelbagai latihan lain yang berkaitan dengan OSHE telah dilaksanakan sama ada oleh pihak luar ataupun menerusi



sumber dalaman. Ini termasuk Pertolongan Kecemasan Pekerjaan Asas (BOFA), Latihan untuk Pelatih, Latihan Pendedahan kepada Ergonomi, Audit OSHE, Kursus Penghargaan OSHE dan Undang-undang OSHE. Pengurus-pengurus OSHE juga dijemput untuk memberi taklimat tentang Keselamatan dan Kesihatan sebagai sebahagian daripada Kursus Penyeliaan dan Program On-Boarding TM.

Program Pengenalpastian Bahaya, Penilaian Risiko dan Kawalan Risiko (HIRARC)

Pada tahun 2010, program Pengenalpastian Bahaya, Penilaian Risiko dan Kawalan Risiko (HIRARC) telah dirangka dan dikuatkuasakan ke atas semua syarikat operasi TM oleh Jawatankuasa Tindakan OSHE Kumpulan. Operasi Hartanah (PO) merupakan antara yang terawal mengadaptasi program ini yang masih dikemaskini secara berterusan. Penilaian untuk 10 Arah Kerja yang dikenalpasti oleh HIRARC telah bermula pada tahun 2011 dan dijangka siap pada suku tahun pertama 2012. Selain itu, Penyediaan Rangkaian telah membangunkan Sistem Pengurusan OSH yang menyeluruh berlandaskan kepada HIRARC.

Kajian Ergonomi

Ergoworks Sdn Bhd telah dilantik untuk mengendalikan Penilaian Ergonomi di TM bagi memastikan persekitaran kerja yang kondusif demi meningkatkan pencapaian Syarikat. Penilaian tersebut telah dilaksanakan di 30 tempat kerja Pengurusan Khidmat Pelanggan seluruh negara. Satu kaji selidik tentang Simptom Tubuh Badan juga dilaksanakan yang melibatkan 232 anggota. Menurut penilaian tersebut, ergonomi pejabat di TM adalah terkawal. Walau bagaimanapun, bagi mengurangkan risiko jangka masa panjang kecederaan otot dan tulang, TM akan membangunkan panduan ergonomi yang dijangka siap pada tahun 2012.

PENCAPAIAN

Dalam tahun semasa, TM Kelantan, TM Perak dan TM R&D telah mewakili TM dalam Anugerah Kecemerlangan OSH Peringkat Kebangsaan 2010 yang dianjurkan oleh Majlis Negara bagi Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (NaCOSH) di bawah Kementerian Sumber Manusia. TM Kelantan telah dinobatkan sebagai pemenang bagi kategori Komunikasi. TM Pulau Pinang, TM

Kedah/Perlis dan TM Sarawak juga pernah memenangi anugerah yang sama pada tahun-tahun sebelumnya.

Selain itu, tiga kompleks TM telah berjaya mendapat pensijilan EMS ISO 14001 oleh SIRIM dengan notis ketidakpatuhan yang kecil. Kompleks tersebut ialah TM Johor Bahru, TM Alor Setar dan TM Cyberjaya.

MELANGKAH KE HADAPAN

TM akan terus mempertingkatkan pencapaian OSHE Syarikat dengan memberi tumpuan kepada penguatkuasaan dan melaksanakan lebih banyak pemantauan lokasi kerja pada tahun 2012. Syarikat memaklumi bahawa kepesatan perkembangan dalam pemasangan HSBB telah menyumbang kepada peningkatan jumlah kemalangan dan oleh itu, komited untuk memberi keutamaan kepada amalan keselamatan di kalangan anggota dan kontraktor untuk memperbaiki rekod OSHE.

Tanggungjawab Korporat Reaching out

Fakta Sekilas Pandang

11,547

orang telah mendapat manfaat daripada 10 sekolah di bawah program Sekolah Angkat TM

132.13m³

purata air yang dikitar semula setiap bulan melalui Projek Penyaluran Air Kitar Semula

1,368

peserta yang terlibat dalam TM Earth Camp



Tanggungjawab Korporat (CR) di TM berbandukan sebuah strategi CR yang menyeluruh dan mencerminkan visi Kumpulan untuk menjadi peneraju penyedia komunikasi generasi baru di Malaysia, memenuhi keperluan pelanggannya menerusi inovasi dan operasi yang menyeluruh. Dalam operasi sehariannya, ini merangkumi pengutamaan khidmat pelanggan yang cemerlang untuk memperkayakan gaya hidup pelanggan; menyediakan persekitaran yang kondusif untuk memberi motivasi dan memperkasakan para anggotanya; menegakkan prinsip-prinsip Tadbir Urus Korporat di tahap tertinggi untuk meningkatkan nilai pemegang saham; memberi maklum balas terhadap keperluan masyarakat termasuklah komuniti marginal; dan terus membangunkan negara dengan menyediakan perkhidmatan dan penyelesaian generasi baru yang inovatif.

Strategi CR TM juga terdiri daripada Integriti Korporat Syarikat dan juga Nilai-nilai Kristal iaitu Kewibawaan Tanpa Kompromi; Komitmen Menyeluruh terhadap Pelanggan serta Hormat dan Prihatin. Ia turut mengandungi garis panduan yang selaras dengan kandungan *Silver Book* – Mencapai Nilai Melalui Tanggungjawab Sosial untuk syarikat-syarikat berkaitan kerajaan (GLC). CR telah menjadi sebahagian daripada DNA Syarikat, dan semua anggota tertakluk kepada prinsip-prinsip tanggungjawab dan integriti dalam segala urusan dengan pelbagai pihak.

TM telah diberikan pengiktirafan yang sewajarnya dalam usahanya menerusi pelbagai anugerah, antara yang paling berprestij adalah Anugerah Platinum bagi Anugerah Kecemerlangan untuk Laporan Korporat Terbaik Keseluruhan di Anugerah Laporan Korporat Tahunan (NACRA) 2011 – Anugerah Perak untuk Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR), dan sebagai Pemenang kategori Laporan Prestasi Sosial Persatuan Akauntan Berkanun Bertauliah (ACCA) Malaysia Anugerah Laporan Kemampanan 2011.

Pendekatan CR TM tidak hanya terhad kepada empat dimensi CR iaitu Tempat Kerja, Pasaran, Komuniti dan Alam Sekitar, tetapi diperkukuhkan lagi dengan tiga teras kepada Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) iaitu Pembangunan Masyarakat & Negara, Pendidikan dan Alam Sekitar.

Mendekati



78 pelajar dari 100 TM Earth Camp di Kuala Lumpur bersama TM Earth Camp.

78 pelajar sertai Earth Camp

ALAM SEKITAR. Ismail Malaysia Berhad (TM) menerima seramai 78 pelajar daripada 100 TM Earth Camp di seluruh negara untuk mengikuti program TM Earth Camp di Sabah dan Sarawak.

Program TM Earth Camp ini bertujuan untuk meningkatkan kesedaran alam sekitar dan kelestarian alam sekitar kepada generasi muda.

Program TM Earth Camp ini dijalankan oleh TM Earth Camp dan TM Earth Camp. Program TM Earth Camp ini bertujuan untuk meningkatkan kesedaran alam sekitar dan kelestarian alam sekitar kepada generasi muda.



Tapir Malaya jadi anak angkat TM

Program TM Earth Camp ini bertujuan untuk meningkatkan kesedaran alam sekitar dan kelestarian alam sekitar kepada generasi muda. Program TM Earth Camp ini dijalankan oleh TM Earth Camp dan TM Earth Camp. Program TM Earth Camp ini bertujuan untuk meningkatkan kesedaran alam sekitar dan kelestarian alam sekitar kepada generasi muda.

Program alam sekitar dididik generasi muda

TM Earth Camp memasuki tahun kedua



Program TM Earth Camp ini bertujuan untuk meningkatkan kesedaran alam sekitar dan kelestarian alam sekitar kepada generasi muda. Program TM Earth Camp ini dijalankan oleh TM Earth Camp dan TM Earth Camp. Program TM Earth Camp ini bertujuan untuk meningkatkan kesedaran alam sekitar dan kelestarian alam sekitar kepada generasi muda.



Usaha-usaha CR TM mendapat liputan akhbar dan penerbitan utama.

TEMPAT KERJA

TM berusaha untuk menjadi majikan pilihan bagi menarik dan mengekalkan bakat-bakat terbaik. Dalam usaha mencapai matlamat tersebut, kami menyediakan persekitaran kerja yang memberangsangkan agar dapat memberi motivasi kepada anggota untuk berkhidmat dengan cemerlang, membolehkan mereka membangunkan potensi diri yang sebenar serta memenuhi keperluan mereka untuk mencapai keseimbangan antara kerja dan kehidupan. Bersama 26,667 orang anggota di seluruh negara, kami yakin dengan penglibatan anggota-anggota kami untuk menerapkan perasaan berkepentingan dalam syarikat dan untuk menggembelng semangat berpasukan berasaskan komitmen, harmoni dan integriti dalam usaha mencapai visi Kumpulan yang sama.

Penglibatan Anggota

Pada tahun 2009, kami telah memperkenalkan satu program untuk menggalakkan kepimpinan positif di kalangan pengurusan kanan dan menyelarkannya dengan aspirasi Kumpulan. Program yang dinamakan *Teaming with Passion* (TWP) ini terbukti berjaya mewujudkan semangat muafakat, atau 1TM, dengan pelaksanaannya untuk semua peringkat anggota mulai tahun 2010.

Pada masa yang sama, pelbagai platform telah diwujudkan untuk menyediakan saluran komunikasi yang terbuka di antara pengurusan dan anggota. Ketua Pegawai Eksekutif

Kumpulan (GCEO) sendiri berinteraksi secara terus dengan anggota dalam pelbagai sesi seperti Sesi Teh Tarik bersama GCEO, Turun Padang bersama GCEO, Jom Bersama dengan GCEO serta menerusi blognya di laman web intranet Syarikat. Sesi Teh Tarik kini telah dipanjangkan kepada ahli-ahli Pasukan Kepimpinan Kumpulan yang lain, manakala pengurusan atasan juga berinteraksi dengan anggota menerusi Dialog Pemimpin, di mana mereka berkongsi pengetahuan dan pengalaman mereka. Pada tahun ini, satu inisiatif baru yang dinamakan *Chill Out* bersama Komunikasi Korporat Kumpulan (GCC) telah diadakan dengan matlamat untuk menyalurkan mesej-mesej korporat kepada anggota di peringkat negeri, terutamanya

anggota yang berinteraksi dengan pelanggan di mana komunikasi yang baik adalah amat penting. Program ini telah dimulakan dengan 80 orang anggota daripada TM Pahang pada bulan November 2011 dan akan diadakan di empat lagi negeri pada tahun 2012.

Hasil daripada inisiatif-inisiatif ini, Kaji Selidik My1TM (sebelum ini dikenali sebagai Indeks Penglibatan Anggota) yang dijalankan pada tahun 2011 telah menunjukkan tahap penglibatan anggota yang lebih tinggi pada kadar 89.0% berbanding 86.0% pada tahun 2010. Ini ternyata jauh mengatasi purata 7.7% di Malaysia malah melebihi tanda aras global pada kadar 84.0% di kalangan syarikat-syarikat berprestasi tinggi di dunia.



Interaksi oleh pengurusan, berserta penglibatan anggota, menjadi formula kejayaan bagi tempat kerja yang kondusif dan harmoni di TM.

TM menganjurkan Hari Wanita yang julung-julung kali diadakan pada bulan Mac 2011 sebagai penghargaan kepada anggota wanitanya



Latihan dan Pembangunan Profesional

Bagi membantu anggota-anggota menyerlahkan potensi sebenar masing-masing, TM menyediakan latihan berterusan dan peluang-peluang untuk pembangunan profesional yang bermula dari saat seseorang anggota baru menyertai Syarikat. Program induksi *On-Boarding* direka khusus untuk memberi pendedahan kepada anggota baru tentang aspek-aspek yang berlainan dalam operasi TM. Kami juga mempunyai Program *Fast Track* yang mengenalpasti pemimpin yang berpotensi dan membolehkan mereka membangunkan perkembangan kerjaya mereka dengan lebih pantas. Dalam memastikan pengekalan kumpulan pimpinan yang kukuh, kami menempatkan anggota-anggota berprestasi tinggi dalam Kumpulan Bakat dan menyediakan satu program berstruktur bagi mempersiapkan mereka untuk menjadi pemimpin di masa hadapan.

Kebanyakan modul latihan kami dilaksanakan di Pusat Latihan TM yang menawarkan pelbagai pilihan program latihan teknikal dan kemahiran insaniah, menggabungkan pelbagai kaedah latihan untuk mencapai hasil yang optimum. Anggota juga diberi peluang untuk mendapatkan latihan luaran yang



dirasakan berkaitan dengan keperluan semasa. Beberapa tahun kebelakangan ini, kami juga menawarkan beberapa modul latihan secara atas talian untuk kemudahan kesemua anggota yang diwajibkan untuk menjalani sekurang-kurangnya 40 jam latihan yang berstruktur setiap tahun.

Penilaian dilakukan dua kali setahun untuk semua anggota melalui penilaian pencapaian berdasarkan prestasi individu, manakala tahap kecekapan juga dipantau menerusi kajian Indeks Kecekapan (CI). Pada tahun 2011, seramai 9,435 eksekutif dari TM dan anak-anak syarikatnya telah dinilai berbanding 9,136 pada tahun 2010. Penilaian tersebut telah mencatatkan peningkatan mata CI daripada 85.0% pada tahun 2010 kepada 86.0% pada tahun 2011.

Memperkasakan Wanita

TM sentiasa mengamalkan kesaksamaan jantina dengan memberi peluang kerjaya dan ganjaran yang sama kepada anggota-anggota yang melaksanakan tugas yang serupa tanpa mengira jantina. Tambahan pula, kami menyediakan beberapa faedah dan kemudahan tambahan buat anggota wanita seperti pusat jagaan kanak-kanak di Menara TM dan kemudahan perubatan khusus untuk wanita seperti perkhidmatan ginekologi untuk membantu mereka menguruskan keperluan kehidupan profesional dan peribadi mereka. Pada tahun 2011, kami mengorak satu lagi langkah ke hadapan dengan menganjurkan Hari Wanita yang julung-julung kalinya pernah diadakan di TM yang telah berlangsung selama tiga hari dari 23 – 25 Mac 2011.

Kebajikan Anggota & Faedah

TM menawarkan pakej pekerjaan yang berdaya saing dengan skim penggajian yang memberi ganjaran sewajarnya kepada anggota yang menunjukkan prestasi yang cemerlang dan mencipta nilai perniagaan untuk Syarikat. Anggota sepenuh masa mendapat perlindungan insurans perubatan yang menyeluruh termasuk untuk pasangan serta anak-anak masing-masing. Bagi menjamin masa depan persaraan anggota, kami menyumbangkan tambahan sebanyak 4.5 – 7.0% melebihi peratusan caruman wajib oleh majikan pada kadar 12.0% daripada gaji anggota untuk simpanan KWSP, bergantung kepada tempoh perkhidmatan anggota dalam Syarikat. TM juga menyediakan pelbagai kemudahan sosial dan rekreasi seperti kompleks sukan yang lengkap, gimnasium, surau dan kafeteria di ibu pejabat kami, Menara TM. Perkhidmatan kaunseling juga disediakan oleh kaunselor yang diiktiraf dan bertauliah menerusi Program Bantuan Anggota untuk mana-mana anggota yang menghadapi masalah berkaitan tugas ataupun peribadi.

Keselamatan & Kesihatan

TM komited dalam memastikan tempat kerja yang disediakan adalah bebas daripada sebarang bahaya dan semua anggota dikehendaki untuk mematuhi peraturan yang terkandung dalam Manual Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan. Kami memastikan semua anggota diberi latihan yang sesuai dan berkemahiran dalam aspek Keselamatan, Kesihatan Pekerjaan dan Alam Sekitar (OSHE). Tumpuan yang khusus diberikan kepada anggota-anggota yang bekerja dalam keadaan yang dikenalpasti sebagai berisiko tinggi, contohnya mereka yang bekerja di tempat tinggi atau di ruang yang tertutup. Anggota-anggota ini dikehendaki mendapatkan Pasport Keselamatan Institut Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan Kebangsaan (NIOOSH) – TM yang sah untuk menjalankan tugas mereka. Ini juga dilaksanakan untuk semua kontraktor dan sub-kontraktor. Bagi menggalakkan budaya kerja yang sihat di kalangan anggota, beberapa taklimat dan ceramah kesihatan telah dianjurkan dan sebuah program pengurangan berat badan yang dinamakan *TM Quarter D Pounder* telah diadakan.

Hubungan Dengan Kesatuan

Anggota-anggota bukan eksekutif kami mempunyai perwakilan yang berpengaruh di peringkat pengurusan menerusi empat Kesatuan: Kesatuan Pekerja-Pekerja Telekomunikasi Kebangsaan (NUTE), Kesatuan Pekerja-pekerja Telekom Malaysia Berhad Sabah (SUTE), Kesatuan Pekerja-pekerja Telekom Malaysia Berhad Sarawak (UTES), dan Kesatuan Pekerja-pekerja Telekomunikasi Sabah (SUTEN). Kesatuan-kesatuan ini sentiasa dimaklumkan tentang semua cadangan untuk perubahan dalam polisi Syarikat dan pendapat mereka sentiasa diambil kira sebelum sebarang polisi baru dilaksanakan. Pada tahun 2010, perjanjian-perjanjian kolektif yang baru telah ditandatangani dengan tiga kesatuan untuk tempoh tiga tahun bermula 2010 sehingga 2012. Perjanjian ini merangkumi pengukuhan peruntukan-peruntukan berhubung OSHE.

PASARAN

Kami yakin, sebagai peneraju penyedia perkhidmatan telekomunikasi ini, kami perlu menggalakkan persaingan sihat dan saksama untuk memberi manfaat kepada pengguna akhir. Ini jelas dibuktikan menerusi penawaran akses terbuka kepada rangkaian jalur lebar berkelajuan tinggi (HSBB) dan juga menerusi pemangkian pembangunan ekosistem Kandungan dan Infrastruktur Komunikasi (CCI) yang disasarkan sebagai salah satu daripada Bidang Ekonomi Utama Negara (NKEA) dalam Program Transformasi Ekonomi (ETP) Kerajaan.

Kami juga percaya, sebagai warga korporat yang bertanggungjawab, kami perlu menunjukkan tahap integriti yang tertinggi dalam semua urusan kami dengan pembekal dan juga pelanggan.

Hubungan dengan Pembekal

TM komited untuk menyokong pembekal-pembekal tempatan walaupun sumber-sumber boleh diperolehi daripada luar negara mengikut keperluan. Pada tahun 2011, 16,186 daripada 16,583 pembekal (98.0%) merupakan pembekal tempatan. Keutamaan juga diberikan kepada syarikat pengeluaran yang berstatus Bumiputera.

Bagi meningkatkan lagi pembangunan kecakapan dan keupayaan pengilang/pengeluar, kontraktor/penyedia perkhidmatan dan pengedar/peruncit daripada perusahaan kecil dan sederhana tempatan, Bahagian Perolehan telah menganjurkan Program Pembangunan Pembekal (VDP) sejak tahun 1993. Program ini memberi latihan teknikal, keusahawanan dan pembangunan insaniah serta menyediakan khidmat nasihat untuk permodalan dan pensijilan.

Interaksi-interaksi kami adalah berpandukan kepada Etika, Peraturan dan Garis Panduan Perolehan yang menyeluruh. Untuk membantu memudahkan transaksi kami dengan para pembekal, satu Sistem Pengurusan Hubungan Pembekal (SRM) telah diperkenalkan pada tahun 2010 dan diperhalusi pada tahun 2011 dengan mewujudkan fungsi inbois atas talian yang membolehkan pembekal menghantar inbois secara atas talian dan juga memantau status pembayaran menerusi portal tersebut.

Untuk menilai tahap kepuasan pembekal dalam Kumpulan, satu kaji selidik atas talian dijalankan setiap tahun untuk tujuan ini. Aspek-aspek yang dinilai menerusi kaji selidik ini termasuk kecakapan anggota TM dalam mengendalikan aktiviti perolehan, kecukupan tender, permohonan sebut harga, pelantikan secara langsung dan amalan-amalan pengurusan kontrak; serta keberkesanan sistem SRM. Pada tahun 2011, sebanyak 1,093 pembekal telah memberi maklum balas untuk kaji selidik Indeks Ketelusan (TI) ini yang mempunyai 60 soalan, dan mencatatkan 7.4 daripada 7.85 mata yang disasarkan, berbanding 7.7 mata yang dicatatkan pada tahun 2010.

Keutamaan kepada Pelanggan

Pelanggan amat penting dalam menentukan kejayaan kami sebagai sebuah syarikat telekomunikasi, dan setiap usaha yang dilaksanakan adalah bertujuan untuk memastikan kualiti produk dan perkhidmatan kami berada pada tahap tertinggi bagi meningkatkan penguasaan pasaran dan mengekalkan kesetiaan pelanggan. Kami memantau *trend* industri tempatan dan antarabangsa agar seiring dengan perkembangan gaya hidup terkini serta mengenal pasti produk-produk terbaik yang sesuai bagi menyokong arus perubahan ini. Pelbagai produk telah dibangunkan menerusi TM R&D yang mempunyai pensijilan ISO 9001 pada tahun 2002 dan telah mengekalkan pensijilan ini di bawah skop bidang Perancangan, Penyelidikan & Pembangunan, Perundingan, Pengujian dan Pemberian Produk untuk ICT.



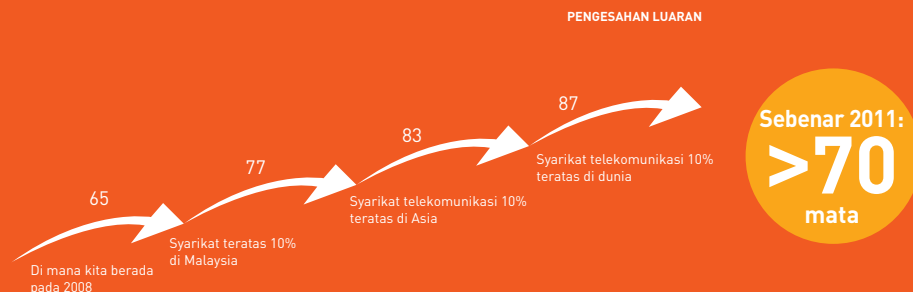


Kesetiaan terbayar – Seorang pelanggan menerima suatu tanda penghargaan daripada TM kerana melanggan perkhidmatan TM.



Demonstrasi Sistem Pengurusan Perhubungan Pelanggan (CRM) TM yang baru, iCare Prime dalam memperbaiki mutu perkhidmatan pelanggan TM.

Pelan Tindakan Indeks Kepuasan Pelanggan TM (CSI) 2011 – 2014



	2010	2011	2012	2013	2014
Sasaran (mata)	68	70	72	74	76

Pada masa yang sama, produk disediakan pada tahap profesionalisma yang tinggi untuk memastikan pengalaman positif pelanggan yang konsisten. Segmen Pengguna TM menyelaraskan pemberian perkhidmatan merentasi pelbagai pusat interaksi pelanggan, daripada barisan hadapan di TMpoint kepada anggota-anggota pusat panggilan dan tele-pemasaran. Maklumat terkini dan sesi latihan berkenaan produk dan perkhidmatan TM disampaikan kepada semua pasukan menerusi sidang video. Memandangkan sebahagian besar daripada pelanggan masih memilih untuk mengunjungi TMpoint untuk melakukan transaksi mereka, cawangan-cawangan TMpoint telah diubahsuai untuk menyediakan suasana yang mesra pelanggan. Pada tahun 2011, percubaan pengubahsuaian TMpoint telah dilaksanakan di cawangan Kelana Jaya, dan berikutan itu, pengubahsuaian yang sama akan dilaksanakan di semua TMpoint lain di seluruh negara mulai tahun 2012.

Pada masa yang sama, usaha berterusan juga dilaksanakan untuk meningkatkan kecekapan anggota khidmat pelanggan. Pada bulan Mei 2011, sebuah program latihan dan pensijilan yang baru, S.M.I.L.E., telah diperkenalkan dan direka khusus untuk meningkatkan keupayaan, keyakinan dan kemahiran barisan hadapan TM dalam mencapai kecemerlangan khidmat pelanggan.

Kini, sementara menunggu Akta Perlindungan Data Peribadi (PDPA) yang

dijangka berkuatkuasa mulai awal tahun 2012, TM telah bersedia untuk mematuhi peraturan terbaru ini. Kumpulan sentiasa mematuhi garis panduan Perlindungan Maklumat Peribadi di bawah Kod Amalan-amalan Am Pengguna, namun kami tetap menggandakan usaha dalam secara intensif untuk memastikan semua sistem yang digunakan mematuhi keperluan PDPA.

Untuk pihak-pihak berkepentingan yang lain, kami juga menggalakkan komunikasi yang terbuka dan telus dengan para pelanggan kami dan kerap berinteraksi dengan pelanggan melalui laman web kami, pusat-pusat interaksi (TMpoint) dan juga menerusi akhbar-akhbar utama, televisyen, radio dan saluran media sosial. Satu sistem penilaian pelanggan telah dilaksanakan pada peringkat percubaan tahun ini dan bakal diperkenalkan di semua cawangan TMpoint di seluruh negara mulai tahun 2012. Pada masa yang sama, kepuasan pelanggan juga dinilai tiga kali setahun menerusi kaedah TRI*M yang menaksirkan kemungkinan pelanggan-pelanggan mengesyorkan TM kepada pengguna-pengguna yang lain; kemungkinan untuk pelanggan-pelanggan terus mendapatkan perkhidmatan daripada TM; dan penilaian mereka tentang faedah dan manfaat berurusan dengan anggota TM berbanding dengan penyedia-penyedia perkhidmatan yang lain. Pada tahun 2011, kami mencatatkan pencapaian lebih daripada 70 mata untuk Indeks TRI*M 2011 yang melebihi sasaran iaitu pada tahap 70 mata.



Semangat TM dalam bidang pendidikan dipanjangkan kepada mereka yang layak – dari sekolah rendah hingga peringkat universiti – pewaris generasi akan datang.



KOMUNITI

Inisiatif-inisiatif CR kami yang mensasarkan komuniti adalah berlandaskan kepada tiga bidang utama: pembangunan negara, pendidikan dan bantuan kebajikan.

Pembangunan Negara

Sumbangan TM yang paling ketara untuk masyarakat adalah penyediaan perkhidmatan telekomunikasi di segenap pelusuk negara ini, termasuk di kawasan pedalaman, untuk membolehkan Rakyat Malaysia berhubung, berkomunikasi dan berkolaborasi. Di kawasan-kawasan yang memerlukan perbelanjaan yang terlalu tinggi untuk memasang infrastruktur, TM telah menyediakan perkhidmatan tanpa wayar; dan di tempat-tempat yang tidak mempunyai bekalan elektrik, kami bergantung kepada sistem solar untuk membekalkan tenaga kepada sistem kami. Di kawasan-kawasan tanpa TMpoint terutamanya untuk memenuhi keperluan mereka yang tinggal di kawasan luar bandar, TM menyediakan 15

TMpoint On Wheels untuk membolehkan pelanggan melakukan transaksi mereka.

Beberapa tahun kebelakangan ini, kami telah memikul peranan sebagai peneraju jalur lebar untuk menyokong hasrat Kerajaan dalam mencapai objektif ICTnya. Kami telah mempromosikan Jalur Lebar untuk Populasi Umum (BBGP) atau lebih dikenali sebagai *Streamyx*, dan bertanggungjawab atas prestasi negara untuk mencapai lebih daripada sasaran 50.0% kadar penembusan jalur lebar isi rumah menjelang akhir 2010. Kini usaha giat dilaksanakan untuk mencapai tahap 75.0% kadar penembusan isi rumah menjelang tahun 2015 menerusi pelbagai inisiatif dan sokongan bagi menggalakkan kadar penerimaan di kalangan masyarakat yang terpinggir seperti projek *Schoolnet*, Daerah Digital, Pusat Jalur Lebar Komuniti (CBC), Kampung Tanpa Wayar dan pakej-pakej khas untuk mereka yang kurang berkemampuan. Sejak memeterai perjanjian usahasama awam-swasta dengan Kerajaan untuk melaksanakan perkhidmatan jalur lebar berkelajuan tinggi, kami telah memperkenalkan *UniFi*, perkhidmatan terhebat kami setakat ini, dan kami amat bangga bagaimana perkhidmatan ini telah mengubah gaya hidup, pekerjaan dan hiburan di kalangan Rakyat Malaysia.

Selain daripada usaha-usaha untuk menyediakan perkhidmatan telekomunikasi kepada semua dan merapatkan jurang digital, TM juga

memberi sumbangan kepada mereka yang memerlukan. Salah satu projek yang memberi kesan positif adalah Program Sejahtera, di mana kami telah mengambil tiga keluarga ibu tunggal sebagai keluarga angkat di negeri Pahang. Kami telah menyediakan latihan kemahiran dan asas keusahawanan kepada ibu-ibu tunggal tersebut dan memberikan sejumlah modal untuk mereka memulakan perniagaan masing-masing. Kami juga telah membantu melengkapkan kediaman mereka dengan menyalurkan perkhidmatan elektrik dan Internet. Lima orang anak-anak daripada ketiga-tiga keluarga ini telah mendapat bantuan untuk melanjutkan pelajaran mereka di Kolej Multimedia dengan yuran pembelajaran dan kos penginapan mereka ditanggung oleh Syarikat. Pada tahun 2011, TM juga telah menyumbang sebanyak RM5,000 untuk pendidikan lanjutan dan elaun sara hidup salah seorang daripada anak ibu tunggal di bawah program ini yang kini belajar di Madrasah Mafhatul Ulum di Bandar Sri Petaling.

Pendidikan

TM yakin dengan nilai pendidikan yang mampu menyamakan taraf antara komuniti, dan kami telah memberikan biasiswa kepada pelajar-pelajar yang layak sejak tahun 1994 lagi menerusi penubuhan Yayasan TM (YTM). Sehingga kini, YTM telah membelanjakan sebanyak RM444.8 juta dalam bentuk biasiswa yang telah memanfaatkan 12,878 pelajar.

TM juga merupakan salah satu organisasi yang paling aktif dalam program sekolah angkat PINTAR yang diinspirasi oleh Khazanah Nasional Berhad, dengan matlamat untuk meningkatkan tahap pendidikan di sekolah-sekolah luar bandar dan pedalaman serta memberi motivasi kepada para pelajar untuk cemerlang dalam akademik. Penglibatan kami dalam PINTAR bermula dengan dua sekolah angkat di Pulau Pinang dalam fasa pertama pelaksanaan program ini yang berakhir pada tahun 2009; diikuti dengan pemilihan sebuah sekolah di Kedah dan sebuah sekolah lagi di Johor di bawah fasa kedua yang bakal berakhir pada bulan Disember tahun 2012. Manakala pada tahun 2011, kami memilih dua buah sekolah, iaitu Sekolah Kebangsaan Pendidikan Khas Pekan Tuaran (SKPKPT) di Sabah dan Sekolah Menengah Kebangsaan Chenderiang (SMKC), Tapah di Perak.

Kami telah membelanjakan sebanyak RM27,000 untuk menaiktaraf kemudahan pengajaran dan pembelajaran di SKPKPT, iaitu sebuah sekolah untuk kanak-kanak

cacat penglihatan untuk meningkatkan kualiti pendidikan yang disediakan dan mobiliti pelajar-pelajar di sekolah tersebut. TM merupakan syarikat pertama yang memilih sekolah pendidikan khas sebagai sekolah angkat di kalangan GLC di bawah program PINTAR.

Selain daripada program PINTAR, kami juga bekerjasama dengan Kementerian Penerangan Komunikasi dan Kebudayaan (KPKK) dalam satu lagi program sekolah angkat yang menggalakkan penggunaan ICT di sekolah. Menggunapakai modul yang serupa dengan PINTAR, kami berusaha untuk mewujudkan budaya kecemerlangan akademik, mengenalpasti bakat-bakat dan menerapkan nilai-nilai moral yang kukuh di kalangan pelajar di sekolah-sekolah angkat tersebut. Sama seperti yang dilaksanakan untuk sekolah-sekolah di bawah program PINTAR, kami turut menyediakan kemudahan akses Internet di sekolah yang juga berperanan sebagai pusat penyebaran pengetahuan dan kemahiran ICT dalam komuniti untuk merapatkan jurang digital. Sekolah-sekolah yang terlibat di bawah projek ini termasuk Sekolah Menengah Kebangsaan Ayer Lanas (SMKAL), Sekolah Kebangsaan Teriang (SKTKK), Sekolah Menengah Rendah Agama Repah (SMRA Repah) dan Sekolah Menengah Kebangsaan Pakan (SMKP).

Secara keseluruhannya, 10 sekolah telah mendapat manfaat daripada Program Sekolah Angkat TM yang telah memanfaatkan 11,547 orang di seluruh negara setakat ini.

Di peringkat pengajian tinggi pula, TM telah menyumbang kepada pembangunan negara yang berasaskan pengetahuan menerusi dua institusi pengajian tinggi, iaitu Universiti Multimedia (MMU) dan Kolej Multimedia (MMC).

MMU melahirkan graduan yang terlatih untuk memenuhi keperluan sumber manusia dalam industri ICT negara yang semakin berkembang pesat. Dengan tumpuan utamanya kepada penyelidikan, ia telah memberi sumbangan kepada pembangunan yang inovatif dalam bidang khusus seperti teknologi nano, sistem mikro, biometrik, realiti maya, teknologi hijau, *i-knowmedia*, keselamatan maklumat dan perundangan siber, gelombang mikro dan telekomunikasi, kejuruteraan, fotonik, pembangunan robotik dan perniagaan. Bidang yang mempunyai potensi komersial pula diperhalusi dan diperkenalkan di pasaran menerusi sayap pengkomersilan universiti, MMU Cynergy.

MMU mempunyai dua kampus – satu di Melaka dan satu lagi di Cyberjaya – dan telah menghasilkan 30,484 graduan yang terdiri daripada 2,400 pelajar dari luar negara dan 28,084 pelajar tempatan. Pada tahun 2011, lebih daripada 90.0% daripada graduannya telah berjaya mendapatkan pekerjaan dalam tempoh enam bulan selepas tamat pengajian. MMU juga telah memainkan peranan yang

Menyentuh dan memperkayakan kehidupan melalui pelbagai aktiviti di bawah Program Sekolah Angkat dan peluang-peluang pendidikan di MMU dan MMC adalah sebahagian daripada CR TM dalam Pendidikan.





lebih luas, walaupun secara tidak langsung dalam memupuk pembentukan negara berasaskan pengetahuan. Ia mempunyai kelebihan sebagai universiti swasta pertama di negara ini, menerajui pelbagai universiti-universiti swasta baru yang mengikuti jejak langkahnya.

Selain itu, MMU juga membantu graduan yang masih menganggur untuk mendapatkan peluang pekerjaan menerusi *Graduate Employability Outreach Programme* (GEOP) yang dijalankan oleh pensyarah-pensyarah MMU di kampus Melaka. Program tersebut terdiri daripada latihan kemahiran sendiri selama dua bulan di MMU yang disusuli dengan latihan industri di syarikat-syarikat dalam Kumpulan TM untuk tempoh enam bulan.

MMC merupakan anak syarikat milik MMU dengan pengkhususan dalam bidang telekomunikasi dan multimedia kreatif. Ia menawarkan program diploma sepenuh

masa dan separuh masa untuk tempoh sekurang-kurangnya dua setengah tahun hingga tiga tahun. Sebahagian besar daripada pelaburannya ditumpukan kepada latihan kemahiran dan bermatlamat untuk memperkenalkan lapan kursus diploma berasaskan kemahiran termasuk mata pelajaran fotografi, animasi dan gentian optik pada tahun 2012.

Bantuan Kebajikan

Sebagai sebuah syarikat yang prihatin, TM juga memberi sumbangan untuk tujuan kemanusiaan. Pada tahun 2011, kami menyumbang hampir RM1.5 juta kepada beberapa pertubuhan dan tujuan kebajikan termasuklah Pertubuhan Orang-Orang Buta Malaysia, Persatuan Kanser Kebangsaan Malaysia (NCSM) dan Angkatan Tentera Malaysia.

ALAM SEKITAR

TM percaya adalah menjadi tanggungjawab setiap organisasi korporat untuk menyumbang kepada usaha-usaha global dalam menangani isu perubahan iklim. Untuk memperkasakan operasi sedia ada yang sejajar dengan pematuhan undang-undang alam sekitar, kebelakangan ini, kami telah maju ke hadapan melangkaui batasan pematuhan peraturan semata-mata dalam usaha kami untuk menggalakkan pemuliharaan alam sekitar yang lebih hijau dan lestari untuk semua. Pelbagai polisi telahpun dilancarkan untuk mengurangkan kesan terhadap alam sekitar termasuk garis panduan pemuliharaan alam sekitar kami. Pada tahun 2008, kami juga telah melancarkan Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) yang menggariskan prosedur-prosedur untuk mengurangkan kesan terhadap alam sekitar dalam operasi seharian.

Pelan Pengurusan Karbon

Semasa Persidangan Bangsa-bangsa Bersatu berkenaan Perubahan Iklim (COP 15) di Copenhagen pada bulan Disember 2009, Perdana Menteri Malaysia, Datuk Seri Najib Abdul Razak telah mengumumkan inisiatif negara ke arah pengurangan 40.0% pelepasan karbon dan gas-gas rumah hijau yang lain (GHG) menjelang tahun 2020. TM menyokong penuh inisiatif ini, dan pada tahun 2011, pengurusan, penilaian dan laporan tentang karbon telah disertakan sebagai sebahagian daripada Pelan Pengurusan Alam Sekitar.

Antara komponen terpenting dalam pengurusan karbon adalah penilaian tahap kadar pelepasan karbon semasa dalam organisasi. Pada tahun 2011, penilaian ini telah dijalankan dan akan menjadi asas kepada projek-projek untuk mengurangkan karbon yang bakal dilaksanakan.



Lepasan Diploma MMC mendapat permintaan yang tinggi dalam pasaran pekerjaan.



Aktiviti-aktiviti alam sekitar TM menumpukan kepada pengalaman pembelajaran, membolehkan peserta-peserta merasai sendiri pengalaman pertama bersama alam.





Inisiatif-inisiatif alam sekitar TM menerapkan elemen-elemen kemanusiaan, baik dari anggota-anggotanya mahupun peserta-peserta TM Earth Camp.

Pada masa yang sama, kami juga telah melaksanakan program penjimatan tenaga elektrik, bermula dengan proses-proses dan sistem-sistem di Menara TM. Pada tahun 2011, kami melancarkan satu program untuk mengurangkan penggunaan tenaga untuk Sistem Pengawasan Air Sejuk di ibu pejabat yang berdasarkan kepada penilaian yang telah dijalankan pada tahun 2009 sebagai data asas. Ia melibatkan pemantauan penggunaan elektrik, melaksanakan inisiatif-inisiatif penjimatan elektrik serta pemantauan perkembangannya. Termostat yang boleh diprogramkan secara automatik untuk menyelaraskan suhu iklim dalaman yang digunakan pada hari-hari bekerja dan hujung minggu memastikan keselesaan pengguna dan mengurangkan penggunaan elektrik.

Senarai semak untuk penjimatan elektrik telah diperkenalkan di setiap tempat kerja, manakala garis panduan untuk kecekapan tenaga telah dimasukkan dalam reka bentuk bangunan-bangunan yang baru. Radiasi panas daripada tetingkap akan dicegah, manakala penggunaan perkakasan yang menjimatkan tenaga dan menggunakan tenaga dengan cekap adalah digalakkan. Pada tahun 2011,



pengguna-pengguna Menara TM disarankan untuk menggunakan bidai tingkap untuk tetingkap yang menghala ke arah selatan dan timur pada waktu siang dan memasang penapis cahaya untuk tingkap-tingkap tersebut. Kami juga telah mula menggunakan alat-alat pencahayaan seperti pembalik cahaya dan lampu penunjuk arah yang boleh menjimatkan sehingga 50.0% penggunaan tenaga untuk lampu-lampu, dan anggota sentiasa diingatkan untuk memadamkan lampu setiap kali meninggalkan pejabat. Komputer juga dipadamkan apabila tidak digunakan dan penggunaan lampu rantai halogen tidak digalakkan berikutan penggunaan tenaga dan penghasilan habanya yang tinggi. Penggunaan komputer riba juga digalakkan kerana ianya hanya menggunakan satu perlima daripada tenaga yang digunakan oleh komputer meja. Anggota juga digalakkan untuk mengurangkan cetakan komputer dan disarankan menggunakan pencetak dakwat jet kerana pencetak ini menggunakan tenaga yang lebih rendah daripada pencetak laser.

Pengurusan Bahan Buangan

TM mempunyai garis panduan pengurusan bahan buangan yang menyeluruh yang

memastikan pelupusan bahan buangan yang cekap dilaksanakan dengan sewajarnya. Pada masa yang sama, polisi untuk Mengguna Semula, Mengurangkan dan Mengitar Semula bahan buangan di pejabat turut menyumbang kepada pengurangan jumlah bahan buangan secara keseluruhan. Pada tahun 2011, jumlah bahan buangan yang telah dilupuskan adalah 1,055,369kg, iaitu 12.4% lebih rendah berbanding tahun sebelumnya. Tong kitar semula untuk kertas, plastik dan besi telah disediakan di lokasi-lokasi tertentu. Para anggota digalakkan untuk mengitar semula suratkhbar lama dan bahan buangan berasaskan kertas yang lain seperti kertas cetakan, memo dan salinan-salinan. Anggota-anggota juga disarankan untuk menggunakan cawan yang boleh dibasuh dan digunakan semula daripada menggunakan cawan styrofoam atau polisterina.

Dari segi bahan buangan berjadual, komputer-komputer lama akan didermakan untuk tujuan kebajikan, dijual kepada peniaga barangan lusuh atau dilupuskan dengan sewajarnya. Penggunaan bateri-bateri yang boleh dicas semula diutamakan dan bateri-bateri untuk penggunaan sekali sahaja dikumpulkan dan dilupuskan secara mesra alam. Amalan yang sama dilaksanakan untuk set-set telefon yang lama atau rosak untuk memastikan pelupusannya dijalankan dengan sewajarnya.

Pengurusan Air

Pelbagai usaha untuk menjimatkan penggunaan sumber air telah dilaksanakan di TM. Penyiram tumbuhan automatik diselarasakan untuk meliputi kawasan yang besar, manakala kawasan-kawasan kecil disiram secara manual dan penyiram automatik tersebut akan padam dengan

TM bersama para peserta dan sukarelawan menyokong dan menjalankan aktiviti-aktiviti kesedaran terhadap spesies-spesis yang hampir pupus serta program-program pembersihan.



sendirinya sekiranya hujan dijangka akan turun atau terdapat sebarang kerosakan pada sistem tersebut. Tumbuh-tumbuhan dijadualkan untuk disiram pada waktu awal pagi dan sungkup organik ditempatkan di sekeliling tumbuhan tersebut untuk mengurangkan penyejatan air. Penggunaan hiasan berunsur air dan air pancut dikurangkan untuk mengelakkan penyejatan. Kami juga memperkenalkan satu Projek Pengaliran Air Kitar Semula untuk mengitar semula air yang disalurkan untuk menyiram pokok-pokok dan tumbuhan. Dengan sasaran 50m³ air yang dikitar semula setiap bulan pada tahun 2011, kami telah berjaya mencatatkan purata sebanyak 132.13m³ air yang dikitar semula setiap bulan, pencapaian yang jauh lebih tinggi daripada yang dijangkakan.

Pada tahun 2011, kami juga telah memasang peralatan-peralatan yang menjimatkan penggunaan air di dalam bilik air, medan selera dan kafeteria. Notis-notis peringatan untuk menjimatkan air juga dipaparkan dan anggota digalakkan untuk menggunakan air dengan sewajarnya.

BumiKu

Kami percaya bahawa sebarang usaha untuk menghijaukan TM pastinya bermula dengan kepercayaan dan sokongan anggota-anggota kami. Oleh itu, pada bulan Oktober 2009, kami telah melancarkan BumiKu, satu program kesedaran tentang alam sekitar khusus untuk anggota bertujuan untuk memberi pendedahan tentang amalan-amalan mesra alam, kesedaran tentang perubahan iklim dan menggalakkan penjimatan sumber di pejabat dan juga di rumah. Pada tahun 2011, bahagian Komunikasi Korporat Kumpulan



mempromosikan BumiKu dengan lebih agresif menerusi e-mel mingguan tentang fakta-fakta alam sekitar. Sempena Hari Alam Sekitar Sedunia pada 22 April 2011, kami telah melancarkan Minggu BumiKu Hijau yang terdiri daripada kempen pencegahan penggunaan beg plastik dan kitar semula untuk bahan-bahan buangan termasuklah kertas, karton, aluminium, bahan buangan elektronik, kaca dan plastik campuran. Selain itu, inisiatif perkongsian kereta *Share-A-Ride* telah menerima sambutan yang memberangsangkan daripada anggota dan kini 40 ruang letak kereta telah diperuntukkan untuk tujuan ini di Menara TM dan bangunan TM Annexe.

Kem BumiKu telah diadakan pada 14 – 16 Oktober 2011 di Hutan Belum, Temenggor, Perak yang dihadiri oleh seramai 101 orang peserta dan 10 sukarelawan. Semua peserta bersetuju dan berhasrat untuk menyertai lagi aktiviti ini. Untuk meluaskan lagi pendedahan dan kesedaran tentang alam sekitar, satu larian BumiKu *Fun Run* telah dianjurkan bersempena Karnival Sukan TM pada bulan Julai 2011 yang menyaksikan anggota-anggota TM bersama-sama berlari dengan pakaian yang bertemakan alam sekitar.

TM juga telah menubuhkan Kelab Pencinta Alam TM pada 5 Mac 2011, kini dengan 626 orang ahli di seluruh negara. Kelab ini, yang pertama seumpamanya di kalangan GLC di Malaysia, juga dikenali dengan nama timangannya, Tapir Malaya.



TM Earth Camp

TM *Earth Camp* telah dilancarkan pada bulan Mac 2010 dengan kerjasama Persatuan Pencinta Alam Malaysia (MNS). Perkhemahan alam sekitar selama tiga hari tersebut disasarkan kepada pelajar-pelajar yang merupakan ahli kelab pencinta alam di sekolah masing-masing. TM berhasrat untuk meningkatkan kesedaran para pelajar ini tentang kekayaan dan kepelbagaian biologi di Malaysia menerusi pendekatan pengalaman yang tersendiri dengan harapan untuk mereka berkongsi pengalaman yang telah dilalui dengan rakan-rakan sebaya di sekolah. Antara aktiviti yang dijalankan termasuklah kempen pemuliharaan habitat, ujian tahap kualiti air, pendedahan tentang perubahan iklim, kraftangan alam sekitar, penglibatan dengan masyarakat setempat seperti aktiviti memancing dan penghargaan kepada industri desa dan hasil-hasil alam semulajadi.

Sejumlah enam perkhemahan telah dianjurkan mengikut zon-zon yang berlainan bermula dari Mac sehingga Julai 2011, melibatkan seramai 1,368 peserta dari seluruh negara, termasuk guru-guru, pelajar-pelajar daripada sekolah angkat TM, sukarelawan-sukarelawan TM dan masyarakat setempat. Penglibatan pelbagai pihak daripada agensi-agensi kerajaan dan organisasi-organisasi lain turut memperkukuhkan pelaksanaan program ini. Ini termasuklah penglibatan daripada Kementerian Pelajaran, Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar, Perbadanan Taman Negeri Johor, Jabatan Perhutanan Sabah dan komuniti setempat di Kampung Mangkok di Setiu, Kampung Dew di Taiping, Kampung Peta di Endau-Rompin dan Kampung Santubong di Kuching.





206	Penyataan Tanggungjawab oleh Pengarah-Pengarah
207	Laporan Pengarah
212	Penyata Pendapatan
213	Penyata Pendapatan Komprehensif
214	Penyata Kedudukan Kewangan
216	Penyata Perubahan Ekuiti yang Disatukan
218	Penyata Perubahan Ekuiti Syarikat
220	Penyata Aliran Tunai
221	Nota-nota kepada Penyata Kewangan
342	Maklumat Tambahan
343	Penyata Pengarah
343	Akuan Berkanun
344	Laporan Juruaudit Bebas

Penyataan Tanggungjawab oleh Pengarah-pengarah

Berkenaan penyediaan Penyata Kewangan Tahunan yang Beraudit

Menurut Akta Syarikat, 1965 (Akta Syarikat), Pengarah-pengarah hendaklah memastikan penyata kewangan yang disediakan pada setiap tahun kewangan adalah mengikut piawaian perakaunan Malaysia yang telah diluluskan dan memberi gambaran yang benar dan saksama mengenai urusan Kumpulan dan Syarikat pada hujung tahun serta keputusan dan aliran tunai Kumpulan dan Syarikat bagi tahun kewangan tersebut.

Dalam menyediakan penyata kewangan, Pengarah-pengarah telah:

- menerima pakai dasar-dasar perakaunan yang sewajarnya dan mengamalkannya secara berterusan;
- membuat keputusan dan anggaran yang wajar dan berhemat;
- memastikan pematuhan semua piawaian perakaunan berkaitan yang diluluskan; dan
- menyediakan penyata kewangan berdasarkan usaha perniagaan berterusan sepertimana diharapkan oleh para Pengarah dengan sewajarnya, setelah kaji selidik dijalankan, bahawa Kumpulan dan Syarikat mempunyai sumber yang mencukupi untuk meneruskan operasi sedia ada dan yang akan datang.

Pengarah-pengarah mempunyai tanggungjawab untuk memastikan bahawa Kumpulan dan Syarikat menyimpan rekod-rekod perakaunan yang menunjukkan kedudukan kewangan Kumpulan dan Syarikat yang tepat, serta membolehkan pengarah-pengarah memastikan penyata kewangan tersebut mematuhi peruntukan Akta Syarikat.

Pengarah-pengarah bertanggungjawab secara keseluruhannya dalam mengambil langkah-langkah yang sewajarnya untuk melindungi aset-aset Kumpulan dan mewujudkan serta melaksanakan sistem perakaunan dan kawalan dalaman yang sesuai bagi mengelak dari berlakunya sebarang pemalsuan dan ketidakpatuhan.

Laporan Pengarah

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011



hubungan
komunikasi
kolaborasi

Pengarah-pengarah dengan sukacitanya mengemukakan laporan tahunan mereka dan penyata kewangan Kumpulan dan Syarikat yang beraudit bagi tahun kewangan berakhir pada 31 Disember 2011.

AKTIVITI UTAMA

Aktiviti utama Syarikat adalah pewujudan, penyelenggaraan dan penyediaan perkhidmatan telekomunikasi dan perkhidmatan berkaitan. Aktiviti utama anak-anak syarikat adalah seperti dinyatakan dalam nota 51 kepada penyata kewangan. Tiada perubahan penting dalam aktiviti utama Kumpulan dan Syarikat sepanjang tahun kewangan.

KEPUTUSAN

Keputusan operasi Kumpulan dan Syarikat bagi tahun kewangan tersebut adalah seperti berikut:

	Kumpulan RM juta	Syarikat RM juta
Keuntungan bagi tahun kewangan milik:		
– pemegang ekuiti Syarikat	1,191.0	711.2
– kepentingan bukan mengawal	46.1	–
Keuntungan bagi tahun kewangan tersebut	1,237.1	711.2

Pada pendapat Pengarah-pengarah, keputusan operasi Kumpulan dan Syarikat dalam tahun kewangan tidak terjejas dengan ketara oleh sebarang perkara, urusan niaga atau peristiwa penting dan berbentuk luar biasa.

DIVIDEN

Sejak akhir tahun kewangan yang lepas, dividen-dividen yang telah dibayar, diisytihar atau dicadangkan ke atas saham-saham biasa Syarikat adalah seperti berikut:

	Syarikat RM juta
(a) Bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010, dividen kasar akhir sebanyak 13.1 sen sesaham, tolak cukai sebanyak 25.0%, telah dibayar pada 15 Jun 2011	351.5
(b) Bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011, dividen setingkat interim sebanyak 9.8 sen sesaham, telah dibayar pada 23 September 2011	350.6

Bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011, Pengarah-pengarah kini mengesyorkan dividen setingkat akhir sebanyak 9.8 sen sesaham, tertakluk kepada kelulusan pemegang-pemegang saham pada Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat kedua puluh tujuh (AGM ke-27) akan datang.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

MODAL SAHAM

Pada 25 Februari 2011, Syarikat telah mengumumkan cadangan pengagihan modal kepada pemegang-pemegang saham sebanyak kira-kira RM1,037.4 juta atau RM0.29 bagi setiap saham biasa bernilai RM1.00 sesaham dalam Syarikat (Pengagihan Modal). Cadangan tersebut telah diluluskan oleh pemegang-pemegang sahamnya pada Mesyuarat Agung Luar Biasa (EGM) yang diadakan pada 10 Mei 2011.

Untuk memudahkan Pengagihan Modal, Syarikat telah, pada EGM, mengubah komposisi modal saham dibenarkannya dengan pewujudan 4,000.0 juta Saham Keutamaan Boleh Tebus Kelas F (RPS Kelas F) bernilai RM0.01 sesaham. Pada 7 Jun 2011, Syarikat telah melaksanakan terbitan bonus sebanyak 3,577.4 juta RPS Kelas F bernilai RM0.01 sesaham kepada pemegang-pemegang saham yang berhak, atas dasar 1 RPS Kelas F bagi setiap saham biasa bernilai RM1.00 sesaham yang dipegang. Terbitan bonus telah diterbitkan pada nilai tara RM0.01 bagi setiap RPS Kelas F melalui permodalan akaun premium saham Syarikat.

Berikutan daripada itu, Syarikat telah, pada hari yang sama menebus RPS Kelas F ini pada harga penebusan RM0.29 bagi setiap saham biasa yang dipegang. Nilai tara sebanyak RM0.01 bagi setiap RPS Kelas F mewakili RM35.8 juta kesemuanya, telah ditebus daripada keuntungan tertahan Syarikat dan menyebabkan pewujudan rizab penebusan modal, manakala, premium ke atas penebusan bernilai RM0.28 bagi setiap RPS Kelas F atau RM1,001.6 juta telah ditebus daripada akaun premium saham Syarikat menghasilkan pembayaran tunai sebanyak RM0.29 bagi setiap saham biasa yang dipegang atau RM1,037.4 juta kepada pemegang-pemegang saham yang berhak. Pembayaran tersebut dibuat pada 15 Jun 2011.

Sepanjang tahun kewangan, sebanyak 9.3 juta saham biasa bernilai RM1.00 sesaham telah diterbitkan berikutan pelupusan saham biasa berkaitan dengan opsyen yang telah luput oleh TM ESOS Management Sdn Bhd. Seperti yang dijelaskan di bawah ciri-ciri utama Skim Opsyen Saham Kakitangan (ESOS Khas) yang telah tamat tempoh dalam nota 15 kepada penyata kewangan, saham-saham berlebihan yang tidak teruntuk dan saham-saham yang berkaitan dengan opsyen yang telah luput akan dijual di pasaran terbuka apabila ESOS Khas tamat tempohnya mengikut pertimbangan Jawatankuasa Opsyen ESOS Khas.

Saham-saham biasa di atas bertaraf pari passu dalam segala aspek seperti saham-saham biasa terbitan Syarikat yang sedia ada.

KERTAS KOMERSIL DAN NOTA JANGKA SEDERHANA ISLAM

Pada 5 April 2011, Syarikat menerima kelulusan daripada Suruhanjaya Sekuriti Malaysia bagi pewujudan program Kertas Komersil Islam (ICP) dan program Nota Jangka Sederhana Islam (IMTN) dengan had gabungan sehingga RM2.0 bilion dalam nilai nominal. Program-program ini masing-masing mempunyai tempoh selama 7 dan 15 tahun dari tarikh terbitan pertama. Perolehan daripada terbitan ICP dan/atau IMTN itu akan digunakan oleh Syarikat bagi memenuhi keperluan perbelanjaan modalnya.

Butir-butir mengenai ICP dan IMTN yang diterbitkan sepanjang tahun kewangan berkenaan adalah seperti berikut:

Sekuriti Hutang	Tarikh Terbitan	Nilai Nominal	Tarikh Matang
ICP	25 April 2011	RM150.0 juta	27 Jun 2011
ICP	1 Ogos 2011	RM150.0 juta	13 September 2011
ICP	14 November 2011	RM150.0 juta	12 Disember 2011
IMTN	27 Jun 2011	RM300.0 juta	27 Jun 2021
IMTN	13 September 2011	RM300.0 juta	13 September 2021
IMTN	12 Disember 2011	RM200.0 juta	10 Disember 2021

Semua ICP telah dibayar semula sepenuhnya pada tarikh matang masing-masing.



PERGERAKAN RIZAB DAN PERUNTUKAN

Kesemua pindahan penting kepada atau daripada rizab atau peruntukan sepanjang tahun kewangan telah didedahkan dalam penyata kewangan.

MAKLUMAT BERKANUN BERKAITAN PENYATA KEWANGAN

Sebelum penyata kewangan Kumpulan dan Syarikat disediakan, Pengarah-pengarah telah mengambil langkah-langkah sewajarnya untuk:

- (a) menentukan bahawa tindakan telah diambil berhubung dengan penghapusan kira hutang lapuk dan peruntukan bagi hutang ragu, dan telah berpuas hati bahawa kesemua hutang lapuk yang diketahui telah dihapus kira dan peruntukan secukupnya telah dibuat untuk hutang ragu; dan
- (b) memastikan bahawa sebarang aset semasa yang mungkin tidak dapat direalisasikan pada nilai buku secara urusan biasa perniagaan, telah pun diturunkan nilainya ke paras yang dijangka boleh realis.

Pada tarikh laporan ini, Pengarah-pengarah tidak mengetahui akan adanya sebarang keadaan:

- (a) yang boleh menyebabkan jumlah yang dihapus kira untuk hutang lapuk atau jumlah yang diperuntukkan bagi hutang ragu dalam penyata kewangan Kumpulan dan Syarikat jauh tidak mencukupi atau nilai aset semasa yang dinyatakan dalam penyata kewangan Kumpulan dan Syarikat mengelirukan; dan
- (b) yang telah timbul yang boleh menyebabkan kepatuhan kepada kaedah sedia ada bagi penilaian aset atau liabiliti Kumpulan dan Syarikat mengelirukan atau tidak wajar.

Dalam tempoh masa antara akhir tahun kewangan hingga tarikh laporan ini:

- (a) tiada perkara, urusan niaga atau peristiwa lain yang penting dan berbentuk luar biasa telah timbul yang, pada pendapat Pengarah-pengarah, boleh menjejaskan dengan ketara keputusan operasi Kumpulan dan Syarikat bagi tahun kewangan dalam mana laporan ini dibuat; dan
- (b) tiada cagaran telah timbul ke atas aset mana-mana syarikat dalam Kumpulan yang menjamin liabiliti mana-mana pihak lain, mahupun telah timbul sebarang liabiliti luar jangka dalam mana-mana syarikat dalam Kumpulan.

Tiada liabiliti luar jangka atau liabiliti lain milik mana-mana syarikat dalam Kumpulan telah dikuatkuasakan atau berkemungkinan akan dikuatkuasakan dalam tempoh 12 bulan selepas akhir tahun kewangan yang, pada pendapat Pengarah-pengarah, akan atau mungkin menjejaskan keupayaan Kumpulan atau Syarikat untuk memenuhi segala kewajipan apabila tiba masanya.

Pada tarikh laporan ini, Pengarah-pengarah tidak mengetahui akan adanya sebarang keadaan yang tidak diambil kira dalam laporan ini atau dalam penyata kewangan Kumpulan dan Syarikat, yang boleh menyebabkan mana-mana amaun yang dinyatakan dalam penyata kewangan mengelirukan.

PERISTIWA PENTING SELEPAS AKHIR TAHUN KEWANGAN

Peristiwa penting selepas akhir tahun kewangan adalah seperti yang dibentangkan dalam nota 50 kepada penyata kewangan.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

PENGARAH

Pengarah-pengarah yang berkhidmat sejak tarikh laporan yang lepas adalah seperti berikut:

Pengarah-pengarah	Pengarah-pengarah Gantikan
Datuk Dr Halim Shafie	
Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa	
Datuk Bazlan Osman	
Datuk Zalekha Hassan	Eshah Meor Suleiman <i>(Telah berhenti pada 1 Jun 2011)</i>
Tunku Dato' Mahmood Fawzy Tunku Muhiyiddin	Dr Farid Mohamed Sani <i>(Telah berhenti pada 15 Disember 2011)</i>
Dato' Danapalan T.P. Vinggrasalam	
YB Datuk Nur Jazlan Tan Sri Mohamed	
Dato' Ir Abdul Rahim Abu Bakar	
Quah Poh Keat	
Ibrahim Marsidi	
Davide Giacomo Benello @ David Benello <i>(Dilantik pada 21 November 2011)</i>	
Dato' Mat Noor Nawi <i>(Dilantik pada 1 Disember 2011)</i>	Eshah Meor Suleiman <i>(Dilantik pada 1 Disember 2011)</i>
Datuk Dr Rahamat Bivi Yusoff <i>(Dilantik pada 2 Jun 2011 dan meletak jawatan pada 18 November 2011)</i>	Eshah Meor Suleiman <i>(Dilantik pada 20 Jun 2011 dan telah berhenti pada 18 November 2011)</i>
Riccardo Ruggiero <i>(Bersara mengikut giliran pada AGM ke-26 yang diadakan pada 10 Mei 2011)</i>	

Menurut Artikel 98(2) Tataurusn Pertubuhan Syarikat, Pengarah-pengarah berikut yang telah dilantik ke Lembaga Pengarah dalam tahun kewangan, akan bersara daripada Lembaga Pengarah pada AGM ke-27 Syarikat yang akan datang dan kerana layak, menawarkan diri mereka untuk dipilih semula:

- (i) Davide Giacomo Benello @ David Benello; dan
- (ii) Dato' Mat Noor Nawi

Menurut Artikel 103 Tataurusn Pertubuhan Syarikat, Pengarah-pengarah berikut akan bersara mengikut giliran daripada Lembaga Pengarah pada AGM ke-27 Syarikat yang akan datang dan kerana layak, menawarkan diri mereka untuk dipilih semula:

- (i) Datuk Dr Halim Shafie
- (ii) YB Datuk Nur Jazlan Tan Sri Mohamed
- (iii) Datuk Zalekha Hassan



KEPENTINGAN PENGARAH

Menurut Daftar Pemegangan Saham Pengarah, Pengarah-pengarah yang berkhidmat pada akhir tahun kewangan dan mempunyai kepentingan dalam saham Syarikat adalah seperti berikut:

Kepentingan dalam Syarikat	Bilangan saham biasa bernilai RM1.00 sesaham			
	Baki pada 1.1.2011	Dibeli	Dijual	Baki pada 31.12.2011
Datuk Dr Halim Shafie	8,000 ⁺	–	–	8,000 ⁺
Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa	9,000*	–	–	9,000*
Datuk Bazlan Osman	2,000	–	–	2,000

Nota:

- ⁺ Kepentingan dalam saham Syarikat yang dipegang oleh isteri
- * Termasuk kepentingan dalam 4,000 saham yang dipegang oleh isteri

Menurut Daftar Pemegangan Saham Pengarah, tiada seorang pun Pengarah lain yang memegang jawatan pada akhir tahun kewangan, mempunyai sebarang kepentingan langsung atau tak langsung dalam saham Syarikat dan syarikat-syarikat berkaitan dengannya sepanjang tahun kewangan.

MANFAAT PENGARAH

Sejak akhir tahun kewangan yang lepas, tiada seorang pun Pengarah telah menerima atau berhak untuk menerima sebarang manfaat (kecuali yuran Pengarah, imbuhan dan emolumen lain seperti yang dinyatakan dalam nota 7(b) kepada penyata kewangan) disebabkan suatu kontrak yang dibuat oleh Syarikat atau syarikat berkaitan dengan Pengarah atau dengan sebuah firma yang mana beliau adalah seorang ahli atau dengan syarikat di mana beliau mempunyai kepentingan kewangan yang besar dan apa jua manfaat yang dianggap telah diterima oleh Pengarah-pengarah tertentu.

Sama ada pada bila-bila masa sepanjang tahun kewangan ataupun pada akhir tahun kewangan tersebut, Syarikat atau mana-mana syarikat berkaitan dengannya tidak menjadi pihak kepada sebarang persetujuan yang matlamatnya membolehkan Pengarah-pengarah mendapat manfaat dengan cara pemerolehan saham, atau debentur Syarikat atau mana-mana badan korporat yang lain.

JURUAUDIT

Juruaudit, Tetuan PricewaterhouseCoopers, telah menyatakan kesanggupan mereka untuk meneruskan perkhidmatan.

Menurut resolusi Lembaga Pengarah bertarikh 24 Februari 2012.

DATUK DR HALIM SHAFIE
Pengarah/Pengerusi

DATO' SRI ZAMZAMZAIRANI MOHD ISA
Pengarah Urusan/Ketua Pegawai Eksekutif Kumpulan

Penyata Pendapatan

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

Semua amaun adalah dalam juta kecuali dinyatakan sebaliknya	Nota	Kumpulan		Syarikat	
		2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
HASIL KENDALIAN	6	9,150.7	8,791.0	8,176.5	7,822.3
KOS KENDALIAN					
– susut nilai, pengurangan nilai dan pelunasan	7(a)	(2,128.0)	(1,995.8)	(1,950.8)	(1,831.8)
– kos kendalian lain	7(b)	(6,185.2)	(6,019.6)	(5,805.3)	(5,496.4)
PENDAPATAN KENDALIAN LAIN (bersih)	8	120.9	152.9	262.7	349.3
LABA LAIN (bersih)	9	286.5	373.3	3.0	149.7
KEUNTUNGAN KENDALIAN SEBELUM KOS PEMBIAYAAN		1,244.9	1,301.8	686.1	993.1
PENDAPATAN PEMBIAYAAN		133.0	120.0	121.4	111.4
KOS PEMBIAYAAN		(318.2)	(365.2)	(325.0)	(368.1)
(KERUGIAN)/LABA PERTUKARAN ASING ATAS PEMINJAMAN		(58.6)	303.7	(58.6)	303.7
(KOS)/PENDAPATAN PEMBIAYAAN BERSIH	10	(243.8)	58.5	(262.2)	47.0
SYARIKAT-SYARIKAT BERSEKUTU					
– bahagian keputusan (selepas ditolak cukai)	29	0.1	(0.1)	–	–
KEUNTUNGAN SEBELUM CUKAI DAN ZAKAT		1,001.2	1,360.2	423.9	1,040.1
CUKAI DAN ZAKAT	11	235.9	(115.2)	287.3	(111.7)
KEUNTUNGAN BAGI TAHUN KEWANGAN TERSEBUT		1,237.1	1,245.0	711.2	928.4
MILIK:					
– pemegang ekuiti Syarikat		1,191.0	1,206.5	711.2	928.4
– kepentingan bukan mengawal		46.1	38.5	–	–
KEUNTUNGAN BAGI TAHUN KEWANGAN TERSEBUT		1,237.1	1,245.0	711.2	928.4
PEROLEHAN SESAHAM (sen)					
– asas/dicairkan	12	33.3	33.9		

Penyata Pendapatan di atas perlu dibaca dengan Nota-nota kepada Penyata Kewangan di muka surat 221 hingga 341.

Laporan Juruaudit Bebas – Muka surat 344 hingga 345.

Penyata Pendapatan Komprehensif

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011



hubungan
komunikasi
kolaborasi

Semua amaun adalah dalam juta kecuali dinyatakan sebaliknya	Nota	Kumpulan		Syarikat	
		2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
KEUNTUNGAN BAGI TAHUN KEWANGAN TERSEBUT		1,237.1	1,245.0	711.2	928.4
PENDAPATAN KOMPREHENSIF LAIN					
– kenaikan/(penurunan) dalam nilai saksama bagi pelaburan tersedia-untuk-dijual	30	26.8	352.5	(5.1)	53.5
– kenaikan dalam nilai saksama bagi belum terima tersedia-untuk-dijual	31(a)	0.3	2.5	0.3	2.5
– pelarasan pengelasan semula berhubung dengan pelupusan pelaburan tersedia-untuk-dijual	9	(287.2)	(278.5)	(3.7)	(75.6)
– lindung nilai aliran tunai					
– kenaikan dalam nilai saksama bagi lindung nilai aliran tunai	20(ii)	35.8	–	35.8	–
– pengelasan semula kepada kerugian pertukaran asing	10	(3.7)	–	(3.7)	–
– perbezaan terjemahan mata wang – anak-anak syarikat		1.1	(0.4)	–	–
(Kerugian)/Pendapatan komprehensif lain bagi tahun kewangan tersebut		(226.9)	76.1	23.6	(19.6)
JUMLAH PENDAPATAN KOMPREHENSIF BAGI TAHUN KEWANGAN TERSEBUT		1,010.2	1,321.1	734.8	908.8
MILIK:					
– pemegang ekuiti Syarikat		964.1	1,282.6	734.8	908.8
– kepentingan bukan mengawal		46.1	38.5	–	–
JUMLAH PENDAPATAN KOMPREHENSIF BAGI TAHUN KEWANGAN TERSEBUT		1,010.2	1,321.1	734.8	908.8

Penyata Pendapatan Komprehensif di atas perlu dibaca dengan Nota-nota kepada Penyata Kewangan di muka surat 221 hingga 341.

Laporan Juruaudit Bebas – Muka surat 344 hingga 345.

Penyata Kedudukan Kewangan

pada 31 Disember 2011

Semua amaun adalah dalam juta kecuali dinyatakan sebaliknya		Nota	Kumpulan		Syarikat	
			2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
MODAL SAHAM	14		3,577.4	3,568.1	3,577.4	3,568.1
PREMIUM SAHAM			43.2	1,055.1	43.2	1,055.1
RIZAB-RIZAB LAIN	16		175.7	366.8	176.0	316.8
KEUNTUNGAN TERTAHAN	17		3,172.5	2,719.4	2,484.0	1,996.9
JUMLAH MODAL DAN RIZAB MILIK PEMEGANG EKUITI SYARIKAT			6,968.8	7,709.4	6,280.6	6,936.9
KEPENTINGAN BUKAN MENGAWAL			162.9	150.8	-	-
JUMLAH EKUITI			7,131.7	7,860.2	6,280.6	6,936.9
Peminjaman	18		6,402.7	5,506.0	4,928.5	4,069.0
Belum bayar kepada sebuah anak syarikat	19		-	-	1,474.2	1,434.0
Instrumen kewangan derivatif	20		18.9	28.0	18.9	28.0
Liabiliti cukai tertunda	21		1,559.6	1,664.2	1,456.6	1,513.4
Pendapatan tertunda	22		2,072.7	1,432.1	2,072.7	1,432.1
LIABILITI TERTUNDA DAN BUKAN SEMASA			10,053.9	8,630.3	9,950.9	8,476.5
			17,185.6	16,490.5	16,231.5	15,413.4
Hartanah, loji dan peralatan	23		13,613.0	13,112.1	12,272.3	11,782.5
Hartanah pelaburan	24		-	-	94.7	93.0
Tanah dipegang untuk pembangunan hartanah	25		108.4	107.4	-	-
Aset tak ketara	26		320.9	312.3	-	-
Anak-anak syarikat	27		-	-	1,346.7	1,623.4
Pinjaman dan pendahuluan kepada anak-anak syarikat	28		-	-	219.7	236.7
Syarikat-syarikat bersekutu	29		0.6	0.5	-	-
Pelaburan tersedia-untuk-dijual	30		104.8	114.6	104.7	114.6
Belum terima tersedia-untuk-dijual	31(a)		11.1	14.9	11.1	14.9
Belum terima bukan semasa lain	31(b)		199.5	89.4	199.5	89.4
Instrumen kewangan derivatif	20		66.2	3.6	66.2	3.6
Aset cukai tertunda	21		21.7	86.7	-	-
ASET BUKAN SEMASA			14,446.2	13,841.5	14,314.9	13,958.1



Semua amaun adalah dalam juta kecuali dinyatakan sebaliknya	Nota	Kumpulan		Syarikat	
		2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Inventori	32	216.9	174.0	140.3	103.8
Kos pemerolehan pelanggan		106.1	87.1	106.1	87.1
Belum terima perdagangan dan lain-lain	33	1,951.4	2,329.3	1,803.0	2,185.4
Pelaburan tersedia-untuk-dijual	30	418.1	838.1	418.1	356.2
Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian	34	20.1	21.5	20.1	21.5
Tunai dan baki bank	35	4,213.0	3,488.5	3,729.0	3,077.7
ASET SEMASA		6,925.6	6,938.5	6,216.6	5,831.7
Belum bayar perdagangan dan lain-lain	36	3,552.1	3,639.2	3,670.5	3,725.4
Deposit pelanggan	37	544.5	580.5	543.8	580.1
Peminjaman	18	7.7	26.0	4.7	4.6
Cukai dan zakat		81.9	43.8	81.0	66.3
LIABILITI SEMASA		4,186.2	4,289.5	4,300.0	4,376.4
ASET SEMASA BERSIH		2,739.4	2,649.0	1,916.6	1,455.3
		17,185.6	16,490.5	16,231.5	15,413.4

Penyata Kedudukan Kewangan di atas perlu dibaca dengan Nota-nota kepada Penyata Kewangan di muka surat 221 hingga 341.

Laporan Juruaudit Bebas – Muka surat 344 hingga 345.

Penyata Perubahan Ekuiti yang Disatukan

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

		Milik pemegang ekuiti Syarikat								
		Diterbitkan dan Berbayar Penuh RM1.00 sesaham Saham Istimewa*/ Saham Biasa								
Semua amaun adalah dalam juta kecuali dinyatakan sebaliknya	Nota	Modal Saham RM	Premium Saham RM	Rizab Nilai Saksama RM	Rizab Lindung Nilai RM	Rizab Penebusan Modal RM	Perbezaan Terjemahan Mata Wang RM	Keuntungan Tertahan RM	Kepentingan Bukan Mengawal RM	Jumlah Ekuiti RM
Pada 1 Januari 2011		3,568.1	1,055.1	332.4	-	35.8	(1.4)	2,719.4	150.8	7,860.2
Keuntungan bagi tahun kewangan tersebut		-	-	-	-	-	-	1,191.0	46.1	1,237.1
Pendapatan komprehensif lain										
- kenaikan dalam nilai saksama bagi pelaburan tersedia-untuk-dijual	30	-	-	26.8	-	-	-	-	-	26.8
- kenaikan dalam nilai saksama bagi belum terima tersedia-untuk-dijual	31(a)	-	-	0.3	-	-	-	-	-	0.3
- pelarasan pengelasan semula berhubung dengan pelupusan pelaburan tersedia-untuk-dijual	9	-	-	(287.2)	-	-	-	-	-	(287.2)
- lindung nilai aliran tunai										
- kenaikan dalam nilai saksama bagi lindung nilai aliran tunai	20(ii)	-	-	-	35.8	-	-	-	-	35.8
- pengelasan semula kepada kerugian pertukaran asing	10	-	-	-	(3.7)	-	-	-	-	(3.7)
- perbezaan terjemahan mata wang										
- anak-anak syarikat		-	-	-	-	-	1.1	-	-	1.1
Jumlah (kerugian)/pendapatan komprehensif bagi tahun kewangan tersebut		-	-	(260.1)	32.1	-	1.1	1,191.0	46.1	1,010.2
Urus niaga dengan pemilik:										
Saham diterbitkan berikutan pelupusan saham berkaitan opsyen yang telah luput	14(d)(ii)	9.3	25.5	-	-	-	-	-	-	34.8
Terbitan bonus Saham Keutamaan Boleh Tebus (RPS)	14(c)	35.8	(35.8)	-	-	-	-	-	-	-
Penebusan RPS	14(c)	(35.8)	(1,001.6)	-	-	-	-	-	-	(1,037.4)
Pewujudan rizab penebusan modal berikutan penebusan RPS	14(c)	-	-	-	-	35.8	-	(35.8)	-	-
Dividen akhir dibayar bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010	13	-	-	-	-	-	-	(351.5)	-	(351.5)
Dividen interim dibayar bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011	13	-	-	-	-	-	-	(350.6)	-	(350.6)
Pelupusan kepentingan ekuiti dalam sebuah bekas anak syarikat		-	-	-	-	-	-	-	(4.3)	(4.3)
Dividen dibayar kepada kepentingan bukan mengawal		-	-	-	-	-	-	-	(29.7)	(29.7)
Jumlah urus niaga dengan pemilik		9.3	(1,011.9)	-	-	35.8	-	(737.9)	(34.0)	(1,738.7)
Pada 31 Disember 2011		3,577.4	43.2	72.3	32.1	71.6	(0.3)	3,172.5	162.9	7,131.7





		Milik pemegang ekuiti Syarikat								
Semua amaun adalah dalam juta kecuali dinyatakan sebaliknya	Nota	Diterbitkan dan Berbayar Penuh RM1.00 sesaham Saham Istimewa*/ Saham Biasa								
		Modal Saham RM	Premium Saham RM	Rizab ESOS RM	Rizab Nilai Saksama RM	Rizab Penebusan Modal RM	Perbezaan Terjemahan Mata Wang RM	Keuntungan Tertahan RM	Kepentingan Bukan Mengawal RM	Jumlah Ekuiti RM
Pada 1 Januari 2010										
Seperti dinyatakan sebelum ini		3,543.5	1,011.8	19.7	155.5	35.8	(1.0)	2,222.2	142.5	7,130.0
Pelarasan semasa mengguna pakai FRS 139		-	-	-	100.4	-	-	(18.0)	-	82.4
Pada 1 Januari 2010, seperti dinyatakan semula		3,543.5	1,011.8	19.7	255.9	35.8	(1.0)	2,204.2	142.5	7,212.4
Keuntungan bagi tahun kewangan tersebut		-	-	-	-	-	-	1,206.5	38.5	1,245.0
Pendapatan komprehensif lain										
- kenaikan dalam nilai saksama bagi pelaburan tersedia-untuk-dijual	30	-	-	-	352.5	-	-	-	-	352.5
- kenaikan dalam nilai saksama bagi belum terima tersedia-untuk-dijual	31(a)	-	-	-	2.5	-	-	-	-	2.5
- pelarasan pengelasan semula berhubung dengan pelupusan pelaburan tersedia-untuk-dijual	9	-	-	-	(278.5)	-	-	-	-	(278.5)
- perbezaan terjemahan mata wang - anak-anak syarikat		-	-	-	-	-	(0.4)	-	-	(0.4)
Jumlah pendapatan/(kerugian) komprehensif bagi tahun kewangan tersebut		-	-	-	76.5	-	(0.4)	1,206.5	38.5	1,321.1
Urus niaga dengan pemilik:										
Skim Opsyen Saham Kakitangan (ESOS)										
- saham diterbitkan berikutan pelaksanaan opsyen	14 & 15	23.4	23.0	-	-	-	-	-	-	46.4
- pindahan rizab berikutan pelaksanaan opsyen		-	17.2	(17.2)	-	-	-	-	-	-
- pindahan rizab berikutan tamatnya tempoh opsyen		-	-	(2.5)	-	-	-	2.5	-	-
Saham diterbitkan berikutan pelupusan saham oleh TM ESOS Management Sdn Bhd	14	1.2	3.1	-	-	-	-	-	-	4.3
Dividen akhir dibayar bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2009	13	-	-	-	-	-	-	(346.4)	-	(346.4)
Dividen interim dibayar bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010	13	-	-	-	-	-	-	(347.4)	-	(347.4)
Dividen dibayar kepada kepentingan bukan mengawal		-	-	-	-	-	-	-	(30.2)	(30.2)
Jumlah urus niaga dengan pemilik		24.6	43.3	(19.7)	-	-	-	(691.3)	(30.2)	(673.3)
Pada 31 Disember 2010		3,568.1	1,055.1	-	332.4	35.8	(1.4)	2,719.4	150.8	7,860.2

* Saham diterbitkan dan berbayar penuh termasuk Saham Keutamaan Boleh Tebus Hak Istimewa (Saham Istimewa) bernilai RM1.00. Rujuk nota 14(a) kepada penyata kewangan untuk maklumat lanjut mengenai terma dan hak berkaitan Saham Istimewa tersebut.

Penyata Perubahan Ekuiti yang Disatukan di atas perlu dibaca dengan Nota-nota kepada Penyata Kewangan di muka surat 221 hingga 341.

Laporan Juruaudit Bebas – Muka surat 344 hingga 345.

Penyata Perubahan Ekuiti Syarikat

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

Semua amaun adalah dalam juta kecuali dinyatakan sebaliknya	Nota	Diterbitkan dan Berbayar Penuh RM1.00 sesaham Saham Istimewa*/ Saham Biasa		Tidak Boleh Diagih				Boleh Diagih	
		Modal Saham RM	Premium Saham RM	Rizab ESOS Khas RM	Rizab Nilai Saksama RM	Rizab Lindung Nilai RM	Rizab Penebusan Modal RM	Keuntungan Tertahan RM	Jumlah Ekuiti RM
Pada 1 Januari 2011		3,568.1	1,055.1	200.2	80.8	-	35.8	1,996.9	6,936.9
Keuntungan bagi tahun kewangan tersebut		-	-	-	-	-	-	711.2	711.2
Pendapatan komprehensif lain									
- penurunan dalam nilai saksama bagi pelaburan tersedia-untuk-dijual	30	-	-	-	(5.1)	-	-	-	(5.1)
- kenaikan dalam nilai saksama bagi belum terima tersedia-untuk-dijual	31(a)	-	-	-	0.3	-	-	-	0.3
- pelarasan pengelasan semula berhubung dengan pelupusan pelaburan tersedia-untuk-dijual	9	-	-	-	(3.7)	-	-	-	(3.7)
- lindung nilai aliran tunai									
- kenaikan dalam nilai saksama bagi lindung nilai aliran tunai	20(ii)	-	-	-	-	35.8	-	-	35.8
- pengelasan semula kepada kerugian pertukaran asing	10	-	-	-	-	(3.7)	-	-	(3.7)
Jumlah (kerugian)/pendapatan komprehensif bagi tahun kewangan tersebut		-	-	-	(8.5)	32.1	-	711.2	734.8
Urus niaga dengan pemilik:									
Skim Opsyen Saham Kakitangan (ESOS) tamat tempoh									
- pembayaran balik sumbangan modal oleh TM ESOS Management Sdn Bhd (TEM) berikutan urus niaga pemegang saham	14(d)(i) &27(b)	-	-	(513.8)	-	-	-	513.8	-
- kebalikan pengurangan nilai pelaburan dalam TEM berikutan urus niaga pemegang saham	14(d)(i) &27(b)	-	-	321.7	-	-	-	-	321.7
Saham diterbitkan berikutan pelupusan saham berkaitan opsyen yang telah luput	14(d)(ii)	9.3	25.5	-	-	-	-	-	34.8
Pindahan rizab berikutan pelupusan saham ESOS		-	-	(8.1)	-	-	-	-	(8.1)
Terbitan bonus Saham Keutamaan Boleh Tebus (RPS)	14(c)	35.8	(35.8)	-	-	-	-	-	-
Penebusan RPS	14(c)	(35.8)	(1,001.6)	-	-	-	-	-	(1,037.4)
Pewujudan rizab penebusan modal berikutan penebusan RPS	14(c)	-	-	-	-	-	35.8	(35.8)	-
Dividen akhir dibayar bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010	13	-	-	-	-	-	-	(351.5)	(351.5)
Dividen interim dibayar bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011	13	-	-	-	-	-	-	(350.6)	(350.6)
Jumlah urus niaga dengan pemilik		9.3	(1,011.9)	(200.2)	-	-	35.8	(224.1)	(1,391.1)
Pada 31 Disember 2011		3,577.4	43.2	-	72.3	32.1	71.6	2,484.0	6,280.6





Semua amaun adalah dalam juta kecuali dinyatakan sebaliknya	Nota	Diterbitkan dan Berbayar Penuh RM1.00 sesaham		Tidak Boleh Diagih			Boleh Diagih		
		Saham Istimewa*/ Saham Biasa							
		Modal Saham RM	Premium Saham RM	Rizab ESOS RM	Rizab ESOS Khas RM	Rizab Nilai Saksama RM	Rizab Penebusan Modal RM	Keuntungan Tertahan RM	Jumlah Ekuiti RM
Pada 1 Januari 2010									
Seperti dinyatakan sebelum ini		3,543.5	1,011.8	19.7	728.3	-	35.8	1,335.6	6,674.7
Pelarasan semasa mengguna pakai FRS 139		-	-	-	-	100.4	-	(18.0)	82.4
Pada 1 Januari 2010, seperti dinyatakan semula		3,543.5	1,011.8	19.7	728.3	100.4	35.8	1,317.6	6,757.1
Keuntungan bagi tahun kewangan tersebut		-	-	-	-	-	-	928.4	928.4
Pendapatan komprehensif lain		-	-	-	-	-	-	-	-
- kenaikan dalam nilai saksama bagi pelaburan tersedia-untuk-dijual	30	-	-	-	-	53.5	-	-	53.5
- kenaikan dalam nilai saksama bagi belum terima tersedia-untuk-dijual	31(a)	-	-	-	-	2.5	-	-	2.5
- pelarasan pengelasan semula berhubung dengan pelupusan pelaburan tersedia-untuk-dijual	9	-	-	-	-	(75.6)	-	-	(75.6)
Jumlah (kerugian)/pendapatan komprehensif bagi tahun kewangan tersebut		-	-	-	-	(19.6)	-	928.4	908.8
Urus niaga dengan pemilik:									
Skim Opsyen Saham Kakitangan (ESOS)									
- saham diterbitkan berikutan pelaksanaan opsyen	14 & 15	23.4	23.0	-	-	-	-	-	46.4
- pindahan rizab berikutan pelaksanaan opsyen		-	17.2	(17.2)	(59.1)	-	-	-	(59.1)
- pindahan rizab berikutan tamatnya tempoh opsyen		-	-	(2.5)	-	-	-	2.5	-
- pembayaran balik sumbangan modal oleh TEM berikutan urus niaga pemegang saham	14(d)(i) &27(b)	-	-	-	(446.0)	-	-	446.0	-
- pengurangan nilai pelaburan dalam TEM berikutan urus niaga pemegang saham	14(d)(i) &27(b)	-	-	-	(19.9)	-	-	-	(19.9)
Saham diterbitkan berikutan pelupusan saham oleh TEM	14	1.2	3.1	-	(3.1)	-	-	-	1.2
Dividen akhir dibayar bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2009	13	-	-	-	-	-	-	(348.8)	(348.8)
Dividen interim dibayar bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010	13	-	-	-	-	-	-	(348.8)	(348.8)
Jumlah urus niaga dengan pemilik		24.6	43.3	(19.7)	(528.1)	-	-	(249.1)	(729.0)
Pada 31 Disember 2010		3,568.1	1,055.1	-	200.2	80.8	35.8	1,996.9	6,936.9

* Saham diterbitkan dan berbayar penuh termasuk Saham Keutamaan Boleh Tebus Hak Istimewa (Saham Istimewa) bernilai RM1.00. Rujuk nota 14(a) kepada penyata kewangan untuk maklumat lanjut mengenai terma dan hak berkaitan Saham Istimewa tersebut.

Penyata Perubahan Ekuiti Syarikat di atas perlu dibaca dengan Nota-nota kepada Penyata Kewangan di muka surat 221 hingga 341.

Laporan Juruaudit Bebas – Muka surat 344 hingga 345.

Penyata Aliran Tunai

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

Semua amaun adalah dalam juta kecuali dinyatakan sebaliknya	Nota	Kumpulan		Syarikat	
		2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
ALIRAN TUNAI DARIPADA AKTIVITI KENDALIAN	38	3,030.7	2,973.4	2,559.4	2,659.3
ALIRAN TUNAI DIGUNAKAN DALAM AKTIVITI PELABURAN	39	(1,338.0)	(1,446.9)	(991.9)	(998.9)
ALIRAN TUNAI DIGUNAKAN DALAM AKTIVITI PEMBIAYAAN	40	(962.5)	(1,534.2)	(911.4)	(1,489.6)
PENINGKATAN/(PENGURANGAN) BERSIH DALAM TUNAI DAN KESAMAAN TUNAI		730.2	(7.7)	656.1	170.8
KESAN PERUBAHAN KADAR PERTUKARAN		(5.6)	5.5	(4.8)	5.7
TUNAI DAN KESAMAAN TUNAI PADA AWAL TAHUN KEWANGAN		3,488.0	3,490.2	3,077.7	2,901.2
TUNAI DAN KESAMAAN TUNAI PADA AKHIR TAHUN KEWANGAN	35	4,212.6	3,488.0	3,729.0	3,077.7

Penyata Aliran Tunai di atas perlu dibaca dengan Nota-nota kepada Penyata Kewangan di muka surat 221 hingga 341,

Laporan Juruaudit Bebas – Muka surat 344 hingga 345.

Nota-nota kepada Penyata Kewangan

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011



hubungan
komunikasi
kolaborasi

Semua amaun adalah dalam juta kecuali dinyatakan sebaliknya

1. AKTIVITI UTAMA

Aktiviti utama Syarikat adalah pewujudan, penyelenggaraan dan penyediaan perkhidmatan telekomunikasi dan perkhidmatan berkaitan. Aktiviti utama anak-anak syarikat adalah seperti dinyatakan dalam nota 51 kepada penyata kewangan. Tiada perubahan penting dalam aktiviti utama Kumpulan dan Syarikat sepanjang tahun kewangan.

Telekom Malaysia Berhad adalah syarikat awam liabiliti terhad, diperbadankan dan bermastautin di Malaysia, dan disenaraikan di Papan Utama Bursa Malaysia Securities Berhad. Alamat pejabat yang didaftarkan bagi Syarikat adalah Aras 51, Sayap Utara, Menara TM, Jalan Pantai Baharu, 50672 Kuala Lumpur. Alamat pejabat dan tempat perniagaan utama bagi Syarikat adalah Menara TM, Jalan Pantai Baharu, 50672 Kuala Lumpur.

2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING

Dasar-dasar perakaunan berikut telah digunakan secara konsisten dalam menangani perkara-perkara yang dianggap penting berhubung dengan penyata kewangan, dan telah diguna pakai secara konsisten pada semua tahun kewangan yang dibentangkan, kecuali jika dinyatakan sebaliknya.

(a) Asas Penyediaan Penyata Kewangan

Penyata kewangan Kumpulan dan Syarikat telah disediakan menurut peruntukan-peruntukan Akta Syarikat, 1965 dan Piawaian Pelaporan Kewangan, Piawaian Perakaunan yang Diluluskan oleh Lembaga Piawaian Perakaunan Malaysia (MASB) di Malaysia untuk Entiti-entiti Selain daripada Entiti-entiti Persendirian.

Penyata kewangan telah disediakan menurut konvensyen kos sejarah, kecuali seperti dinyatakan dalam Dasar-dasar Perakaunan yang Penting di bawah ini.

Penyediaan penyata kewangan selaras dengan Piawaian Pelaporan Kewangan, memerlukan penggunaan anggaran dan andaian perakaunan kritikal tertentu yang memberi kesan kepada amaun aset dan liabiliti yang dilaporkan, dan pendedahan aset serta liabiliti luar jangka pada tarikh penyata kewangan, dan amaun yang dilaporkan bagi hasil dan perbelanjaan sepanjang tempoh pelaporan. Pengarah-pengarah juga perlu melaksanakan pertimbangan mereka dalam proses mengguna pakai dasar-dasar perakaunan Kumpulan. Walaupun anggaran dan pertimbangan tersebut adalah berasaskan pengetahuan terbaik Pengarah-pengarah mengenai hal ehwal dan tindakan semasa, keputusan sebenar mungkin berbeza.

Bidang yang melibatkan tahap pertimbangan atau kerumitan yang lebih tinggi, atau bidang di mana andaian dan anggaran adalah penting kepada penyata kewangan Kumpulan dan Syarikat, adalah didedahkan dalam nota 3 kepada penyata kewangan.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)**(a) Asas Penyediaan Penyata Kewangan (sambungan)****(i) Piawaian baru dan disemak, pindaan dan penambahbaikan kepada piawaian tersiar dan Interpretasi Jawatankuasa Interpretasi (IC) yang berkuat kuasa dan diterima pakai bagi tahun kewangan Kumpulan dan Syarikat mulai 1 Januari 2011**

Piawaian baru dan disemak, pindaan dan penambahbaikan kepada piawaian tersiar dan Interpretasi IC yang berkuat kuasa dan diterima pakai bagi tahun kewangan Kumpulan dan Syarikat mulai 1 Januari 2011, adalah seperti berikut:

		Tarikh kuat kuasa
Pindaan kepada FRS 132	Instrumen Kewangan: Pembentangan - Pengelasan Hak Terbitan	1 Mac 2010
FRS 3 (disemak)	Gabungan Perniagaan	1 Julai 2010
FRS 127 (disemak)	Penyata Kewangan yang Disatukan dan Berasingan	1 Julai 2010
Interpretasi IC 16	Lindung Nilai Pelaburan Bersih dalam Operasi Asing	1 Julai 2010
Interpretasi IC 17	Pengagihan Aset Bukan Tunai kepada Pemilik	1 Julai 2010
Pindaan kepada FRS 2	Bayaran Berasaskan Saham - Urus Niaga Bayaran Berasaskan Saham Kumpulan Diselesaikan Secara Tunai	1 Januari 2011
Pindaan kepada FRS 7	Instrumen Kewangan: Pendedahan	1 Januari 2011
Interpretasi IC 4	Menentukan sama ada suatu Pengaturan mengandungi Pajakan	1 Januari 2011
Interpretasi IC 18	Pindahan Aset daripada Pelanggan	1 Januari 2011

Terdapat juga pindaan kepada piawaian yang berikut yang merupakan sebahagian daripada projek penambahbaikan MASB:

FRS 2	Bayaran Berasaskan Saham	1 Julai 2010
FRS 5	Aset Bukan Semasa yang Dipegang untuk Dijual dan Operasi yang Ditamatkan	1 Julai 2010
FRS 138	Aset Tak Ketara	1 Julai 2010
Interpretasi IC 9	Penilaian Semula Derivatif Tersirat	1 Julai 2010
FRS 3	Gabungan Perniagaan	1 Januari 2011
FRS 7	Instrumen Kewangan: Pendedahan	1 Januari 2011
FRS 101	Pembentangan Penyata Kewangan	1 Januari 2011
FRS 121	Kesan Perubahan dalam Kadar Pertukaran Asing	1 Januari 2011
FRS 128	Pelaburan dalam Syarikat-syarikat Bersekutu	1 Januari 2011
FRS 132	Instrumen Kewangan: Pembentangan	1 Januari 2011
FRS 134	Laporan Kewangan Interim	1 Januari 2011
FRS 139	Instrumen Kewangan: Pengiktirafan dan Pengukuran	1 Januari 2011
Interpretasi IC 13	Program Kesetiaan Pelanggan	1 Januari 2011

Penerimaan pakai FRS 3 "Gabungan Perniagaan" dan FRS 127 "Penyata Kewangan yang Disatukan dan Berasingan" yang disemak akan mempunyai kesan ke atas pengambilalihan oleh Kumpulan pada masa hadapan memandangkan piawaian-piawaian ini akan mengubah perakaunan bagi gabungan perniagaan dan penyediaan penyata kewangan yang disatukan kerana piawaian-piawaian ini diguna pakai secara prospektif.

FRS 3 yang disemak terus mengguna pakai kaedah pemerolehan dalam gabungan perniagaan, dengan beberapa perubahan yang ketara. Semua pembayaran untuk membeli sesebuah perniagaan hendaklah dicatatkan pada nilai saksama pada tarikh ia diambil alih, dengan pembayaran luar jangka dikelaskan sebagai hutang dan kemudiannya diukur semula melalui untung atau rugi. Terdapat pilihan bagi setiap pengambilalihan, untuk mengukur kepentingan bukan mengawal bagi syarikat yang diambil alih tersebut sama ada pada nilai saksama atau pada bahagian aset bersih kepentingan bukan mengawal bagi syarikat yang diambil alih tersebut. Kesemua kos berkaitan pengambilalihan hendaklah diambil kira sebagai perbelanjaan.



2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(a) Asas Penyediaan Penyata Kewangan (sambungan)

(i) Piawaian baru dan disemak, pindaan dan penambahbaikan kepada piawaian tersiar dan Interpretasi Jawatankuasa Interpretasi (IC) yang berkuat kuasa dan diterima pakai bagi tahun kewangan Kumpulan dan Syarikat mulai 1 Januari 2011 (sambungan)

FRS 127 yang disemak memerlukan kesan semua urus niaga dengan kepentingan bukan mengawal dicatatkan dalam ekuiti, jika tiada perubahan dalam kawalan dan urus niaga ini tidak lagi menghasilkan muhibah atau untung dan rugi. Semua keuntungan dan kerugian anak syarikat akan diuntukkan kepada syarikat induk dan kepentingan bukan mengawal, walaupun peruntukan kerugian kepada kepentingan bukan mengawal menghasilkan baki debit dalam ekuiti pemegang saham. Untung atau rugi yang diuntukkan kepada kepentingan bukan mengawal bagi tahun sebelumnya tidak dinyatakan semula. Piawaian ini juga menetapkan kaedah perakaunan dalam keadaan kehilangan kawalan. Sebarang kepentingan yang tinggal dalam entiti diukur semula pada nilai saksama, dan untung atau rugi diiktiraf dalam Penyata Pendapatan.

Penerimaan pakai Pindaan kepada FRS 7 yang memerlukan pendedahan yang dipertingkatkan mengenai pengukuran nilai saksama dan mudah tunai, terutamanya, pendedahan pengukuran nilai saksama mengikut hierarki nilai saksama tiga aras, tidak memberi kesan ke atas keputusan kewangan Kumpulan dan Syarikat kerana peningkatan tersebut adalah semata-mata berkaitan dengan pendedahan.

Interpretasi IC 18 "Pindahan Aset daripada Pelanggan" memberi panduan apabila sesuatu entiti menerima daripada seorang pelanggan satu butiran hartanah, loji dan peralatan (atau wang tunai untuk mendapatkan aset berkenaan) yang entiti tersebut kemudiannya mesti gunakan untuk menghubungkan pelanggan dengan rangkaian atau untuk menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan. Apabila butiran yang dipindahkan itu memenuhi takrifan bagi suatu aset, aset tersebut diiktiraf sebagai satu butiran hartanah, loji dan peralatan pada nilai saksamanya. Hasil diiktiraf bagi setiap perkhidmatan yang diberi secara berasingan menurut kriteria pengiktirafan FRS 118 "Hasil". Kumpulan dan Syarikat mempunyai urus niaga yang mana sesuatu butiran harta, loji dan peralatan yang diterima daripada pelanggan, yang mana Kumpulan dan Syarikat kemudian menggunakannya untuk menyambungkan pelanggan kepada suatu rangkaian atau bagi menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan. Penerimaan pakai Interpretasi IC 18 tidak mempunyai kesan yang ketara kepada Kumpulan dan Syarikat.

Penerimaan pakai piawaian, pindaan dan penambahbaikan kepada piawaian tersiar dan Interpretasi IC lain yang berkenaan tidak mempunyai kesan ketara kepada dasar-dasar perakaunan Kumpulan dan penyata kewangan Kumpulan dan Syarikat.

(ii) Piawaian dan pindaan kepada piawaian tersiar yang belum dikuatkuasakan dan tidak diterima pakai lebih awal

Berikutan pengumuman oleh MASB pada 19 November 2011, berkuat kuasa pada 1 Januari 2012, penyata kewangan Kumpulan dan Syarikat akan disediakan mengikut Rangka Kerja Piawaian Pelaporan Kewangan Malaysia (Rangka Kerja MFRS) yang merangkumi piawaian-piawaian seperti yang dikeluarkan oleh Lembaga Piawaian Perakaunan Antarabangsa (IASB) yang berkuat kuasa pada tarikh tersebut. Penerimaan pakai Rangka Kerja MFRS membolehkan entiti-entiti untuk menegaskan bahawa penyata kewangan mereka mematuhi sepenuhnya Piawaian-piawaian Pelaporan Kewangan Antarabangsa (IFRS). Ini adalah kerana Rangka Kerja MFRS itu adalah rangka kerja pematuhan penuh IFRS dan piawaiannya adalah setara dengan IFRS tersebut.

Rangka kerja MFRS tersebut akan diguna pakai bagi semua Entiti-entiti Selain daripada Entiti-entiti Persendirian bagi tempoh tahunan mulai pada atau selepas 1 Januari 2012, dengan pengecualian bagi entiti-entiti dalam ruang lingkup MFRS 141 "Pertanian" dan Interpretasi IC 15 "Perjanjian bagi Pembinaan Hartanah" termasuk induk, pelabur penting dan rakan usaha samanya (selepas ini dipanggil sebagai 'Entiti-entiti Peralihan').

Entiti-entiti Peralihan akan dibenarkan untuk menangguhkan penerimaan pakai Rangka Kerja MFRS yang baru itu untuk satu tahun lagi. Selepas ini, penerimaan pakai Rangka Kerja MFRS bagi Entiti-entiti Peralihan akan diwajibkan bagi tempoh tahunan mulai pada atau selepas 1 Januari 2013.

Bagi Rangka Kerja FRS, MASB telah mengeluarkan FRS baru/yang disemak, iaitu FRS 9 "Instrumen Kewangan", FRS 10 "Penyata Kewangan yang Disatukan", FRS 11 "Pengaturan Bersama", FRS 12 "Pendedahan Kepentingan dalam Entiti-entiti Lain", FRS 13 "Pengukuran Nilai Saksama", FRS 119 "Manfaat Anggota", FRS 127 "Penyata Kewangan yang Berasingan", dan FRS 128 "Pelaburan dalam Syarikat-syarikat Bersekutu dan Usaha Sama", empat pindaan terhadap kepada FRS dan Interpretasi yang baru. Sesetengah daripada pengumuman tersebut berkuat kuasa pada 1 Januari 2012 manakala yang lain pada tarikh kemudiannya. Selain itu, MASB telah menarik balik Interpretasi IC 15 daripada Rangka Kerja FRS berikutan daripada keputusannya bagi Entiti-entiti Peralihan tersebut.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(a) Asas Penyediaan Penyata Kewangan (sambungan)

(ii) Piawaian dan pindaan kepada piawaian tersiar yang belum dikuatkuasakan dan tidak diterima pakai lebih awal (sambungan)

Perbezaan-perbezaan penting antara Rangka Kerja FRS dan Rangka Kerja MFRS ialah bagi Rangka Kerja FRS,

- FRS 201₂₀₀₄ "Aktiviti Pembangunan Hartanah" akan terus menjadi piawaian berkuat kuasa bagi perakaunan bagi aktiviti pembangunan hartanah dan bukan Interpretasi IC 15 dan
- tiada piawaian yang setara dengan IAS 41 "Pertanian".

Kumpulan dan Syarikat akan menerima pakai piawaian berkaitan yang dikeluarkan di bawah Rangka Kerja MFRS pada 1 Januari 2012. Kecuali bagi kesan ke atas penerimaan pakai MFRS baru dan disemak seperti yang dibincangkan di bawah, peralihan daripada FRS kepada MFRS dijangka tidak mempunyai kesan yang penting ke atas dasar-dasar perakaunan Kumpulan dan penyata kewangan Kumpulan dan Syarikat kerana pada prinsipnya, kebanyakan FRS telahpun diselaraskan dengan MFRS kecuali bagi MFRS 1 "Penerimaan Pertama kali Piawaian Pelaporan Kewangan Malaysia" yang memberi penerima pakai pertama kali pengecualian tertentu dan pilihan dasar.

Piawaian baru dan disemak dan pindaan kepada piawaian tersiar yang bersesuaian dengan Kumpulan dan Syarikat, yang tidak diterima pakai lebih awal oleh Kumpulan dan Syarikat, adalah seperti berikut:

		Tarikh kuat kuasa
MFRS 124 (disemak)	Pendedahan Pihak Berkaitan	1 Januari 2012
Pindaan kepada MFRS 7	Instrumen Kewangan: Pendedahan – Pindahan Aset-aset Kewangan	1 Januari 2012
Pindaan kepada MFRS 101	Pembentangan Butiran bagi Pendapatan Komprehensif Lain	1 Julai 2012
MFRS 10	Penyata Kewangan yang Disatukan	1 Januari 2013
MFRS 11	Pengaturan Bersama	1 Januari 2013
MFRS 12	Pendedahan Kepentingan dalam Entiti-entiti Lain	1 Januari 2013
MFRS 13	Pengukuran Nilai Saksama	1 Januari 2013
MFRS 119	Manfaat Anggota (IAS 19 seperti yang dipinda oleh IASB pada bulan Jun 2011)	1 Januari 2013
MFRS 127	Penyata Kewangan yang Berasingan (IAS 27 seperti yang dipinda oleh IASB pada bulan Mei 2011)	1 Januari 2013
MFRS 128	Pelaburan dalam Syarikat-syarikat Bersekutu dan Usaha Sama (IAS 28 seperti yang dipinda oleh IASB pada bulan Mei 2011)	1 Januari 2013
MFRS 9	Instrumen Kewangan (IFRS 9 dikeluarkan oleh IASB pada bulan November 2009)	1 Januari 2015
MFRS 9	Instrumen Kewangan (IFRS 9 dikeluarkan oleh IASB pada bulan Oktober 2010)	1 Januari 2015

- MFRS 124 "Pendedahan Pihak Berkaitan" yang disemak menetapkan pengecualian untuk mendedahkan urusan niaga antara entiti-entiti berkaitan kerajaan dengan kerajaan, dan semua entiti berkaitan kerajaan yang lain. Pendedahan-pendedahan baru yang berikut kini diperlukan bagi entiti berkaitan kerajaan:
 - nama kerajaan dan bentuk perhubungan mereka;
 - jenis dan jumlah setiap urusan niaga yang penting; dan
 - sejauh mana urusan niaga penting yang dibuat secara kolektif, dari segi kualitatif atau kuantitatif.
- Pindaan kepada MFRS 7 "Instrumen Kewangan: Pendedahan – Pindahan Aset-aset Kewangan" menggalakkan ketelusan dalam pelaporan urusan niaga pindahan dan memperbaiki pemahaman pengguna mengenai pendedahan risiko berkaitan dengan pindahan aset-aset kewangan dan kesan risiko-risiko berkenaan ke atas kedudukan kewangan sesuatu entiti, terutamanya yang terlibat dengan penssekuritan aset-aset kewangan.



2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(a) Asas Penyediaan Penyata Kewangan (sambungan)

(ii) Piawaian dan pindaan kepada piawaian tersiar yang belum dikuatkuasakan dan tidak diterima pakai lebih awal (sambungan)

Piawaian baru dan disemak dan pindaan kepada piawaian tersiar yang bersesuaian dengan Kumpulan dan Syarikat, yang tidak diterima pakai lebih awal oleh Kumpulan dan Syarikat, adalah seperti berikut: (sambungan)

- Pindaan kepada MFRS 101 “Pembentangan Butiran bagi Pendapatan Komprehensif Lain” memerlukan entiti-entiti untuk mengasingkan butiran-butiran yang dibentangkan dalam ‘pendapatan komprehensif lain’ (OCI) dalam Penyata Pendapatan Komprehensif kepada dua kumpulan, berdasarkan sama ada atau tidak kedua-duanya boleh diguna semula kepada untung atau rugi pada masa hadapan. Pindaan-pindaan tersebut tidak menumpukan pada butiran mana yang dibentangkan di dalam OCI.
- MFRS 10 “Penyata Kewangan yang Disatukan” mengubah takrifan kawalan. Seseorang pelabur mengawal penerima pelaburan apabila ia didedahkan, atau mempunyai hak, untuk merubah pulangan daripada pelaburannya dengan penerima pelaburan dan mempunyai keupayaan untuk mempengaruhi pulangan tersebut menerusi kuasanya ke atas penerima pelaburan. Ia mewujudkan kawalan sebagai asas untuk menentukan entiti mana yang disatukan dalam penyata kewangan yang disatukan dan menetapkan keperluan-keperluan perakaunan bagi penyediaan penyata kewangan yang disatukan. Ia menggantikan semua panduan mengenai kawalan dan penyatuan dalam MFRS 127 “Penyata Kewangan yang Disatukan dan Berasingan” dan Interpretasi IC 112 “Penyatuan – Entiti-entiti Tujuan Khas”.
- MFRS 11 “Pengaturan Bersama” memerlukan satu pihak kepada pengaturan bersama untuk menentukan jenis pengaturan bersama yang ia terlibat dengan menilai hak dan obligasinya yang timbul daripada pengaturan tersebut, dan bukannya dari segi bentuknya yang mengikuti undang-undang. Terdapat dua jenis pengaturan bersama: operasi bersama dan usaha sama. Operasi bersama adalah apabila pengendali bersama mempunyai hak ke atas aset dan obligasi berkaitan dengan pengaturan dan dengan itu mengambil kira kepentingannya dalam aset, liabiliti, hasil dan perbelanjaan. Usaha sama pula wujud apabila pengendali bersama mempunyai hak terhadap aset bersih daripada pengaturan tersebut dan oleh itu mengambil kira kepentingannya berdasarkan kaedah perakaunan ekuiti. Penyatuan berkadar usaha sama adalah tidak lagi dibenarkan.
- MFRS 12 “Pendedahan Kepentingan dalam Entiti-entiti Lain” menetapkan pendedahan yang diperlukan bagi entiti-entiti yang melapor di bawah dua piawaian yang baru, MFRS 10 dan MFRS 11, dan menggantikan keperluan pendedahan yang kini ada dalam MFRS 128 “Pelaburan dalam Syarikat-syarikat Bersekutu”. Ia memerlukan entiti-entiti untuk mendedahkan maklumat yang membantu pembaca-pembaca penyata kewangan untuk menilai bentuk, risiko dan kesan kewangan yang berkaitan dengan kepentingan entiti-entiti dalam anak-anak syarikat, syarikat-syarikat bersekutu, pengaturan bersama dan entiti-entiti berstruktur yang tidak disatukan.
- MFRS 13 “Pengukuran Nilai Saksama” bertujuan untuk memperbaiki keseragaman dan mengurangkan kerumitan dengan menyediakan takrifan yang tepat mengenai nilai saksama dan sumber tunggal pengukuran nilai saksama dan keperluan pendedahan bagi kegunaan menyeluruh MFRS-MFRS tersebut. Keperluan berkenaan tidak memperluaskan kegunaan perakaunan nilai saksama tetapi menyediakan panduan mengenai bagaimana ia seharusnya digunakan apabila kegunaannya diperlukan atau dibenarkan oleh piawaian-piawaian lain. Keperluan pendedahan yang dipertingkatkan adalah sama dengan keperluan-keperluan dalam MFRS 7 “Instrumen Kewangan: Pendedahan”, tetapi terpakai kepada semua aset dan liabiliti yang diukur pada nilai saksama, bukan hanya aset dan liabiliti kewangan.
- Pindaan kepada MFRS 119 “Manfaat Anggota” membawa perubahan penting kepada pengiktirafan dan pengukuran manfaat belanja pencen dan manfaat pemberhentian yang ditentukan, dan kepada pendedahan bagi semua manfaat anggota. Untung dan rugi sebenar tidak akan lagi ditunda menggunakan pendekatan koridor. MFRS 119 akan ditarik balik apabila pindaan ini diguna pakai.
- MFRS 127 “Penyata Kewangan yang Berasingan” yang disemak termasuk peruntukan bagi penyata kewangan yang berasingan yang masih ada selepas peruntukan kawalan MFRS 127 telah dimasukkan ke dalam MFRS 10 yang baru.

2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)**(a) Asas Penyediaan Penyata Kewangan (sambungan)****(ii) Piawaian dan pindaan kepada piawaian tersiar yang belum dikuatkuasakan dan tidak diterima pakai lebih awal (sambungan)**

Piawaian baru dan disemak dan pindaan kepada piawaian tersiar yang bersesuaian dengan Kumpulan dan Syarikat, yang tidak diterima pakai lebih awal oleh Kumpulan dan Syarikat, adalah seperti berikut: (sambungan)

- MFRS 128 “Pelaburan dalam Syarikat-syarikat Bersekutu dan Usaha Sama” yang disemak termasuk keperluan bagi usaha sama, serta syarikat-syarikat bersekutu, untuk diambil kira berdasarkan kaedah perakaunan ekuiti berikutan terbitan MFRS 11.
- MFRS 9 “Instrumen Kewangan – Pengelasan dan Pengukuran Aset Kewangan dan Liabiliti Kewangan” menggantikan pengelasan berbilang dan pengukuran model-model dalam MFRS 139 dengan model tunggal yang hanya mempunyai dua kategori pengelasan: kos terlunas dan nilai saksama. Asas pengelasan bergantung kepada model perniagaan entiti tersebut bagi menguruskan aset kewangan dan ciri-ciri aliran tunai berkontrak aset kewangan tersebut.

Perakaunan dan pembentangan bagi liabiliti kewangan dan bagi penyahiktirafan instrumen kewangan telah dipindahkan daripada MFRS 139, tanpa perubahan, melainkan bagi liabiliti kewangan yang ditetapkan pada nilai saksama melalui untung atau rugi (FVTPL). Entiti-entiti dengan liabiliti kewangan yang ditetapkan pada FVTPL mengiktiraf perubahan-perubahan dalam nilai saksama yang disebabkan oleh perubahan dalam risiko kredit liabiliti tersebut, dalam pendapatan komprehensif lain (OCI). Tiada guna semula berikutnya bagi amaun dalam OCI kepada untung atau rugi, tetapi laba atau kerugian terkumpul mungkin dipindahkan dalam ekuiti.

Panduan dalam MFRS 139 mengenai pengurangan nilai aset kewangan dan perakaunan lindung nilai terus diterima pakai.

Penerimaan pakai piawaian dan pindaan kepada piawaian tersiar yang diterima pakai di atas dijangka tidak mempunyai kesan ketara ke atas penyata kewangan Kumpulan dan Syarikat kecuali bagi MFRS 124 (disemak) dan MFRS 9.

MFRS 124 (disemak) tidak mempunyai apa-apa kesan ke atas keputusan kewangan Kumpulan dan Syarikat tetapi memerlukan pendedahan tambahan mengenai urusan niaga penting dengan kerajaan dan semua entiti lain yang berkaitan dengan kerajaan. MFRS 9 akan memberi kesan ke atas pengelasan dan pengukuran aset tersedia-untuk-dijual sama ada pada nilai saksama atau pada kos terlunas. Apabila aset tersedia-untuk-dijual layak untuk pengukuran pada kos terlunas, aset tersebut akan diambil kira di bawah model kos terlunas di mana laba atau kerugian apabila dinyah iktiraf, pengurangan nilai atau pengelasan semula diiktiraf dalam untung atau rugi. Mana yang tidak layak akan diukur pada nilai saksama melalui untung atau rugi atau pendapatan komprehensif lain. Laba atau kerugian atas pengukuran semula dan pelupusan aset kewangan yang dibawa pada nilai saksama melalui pendapatan komprehensif lain diiktiraf dalam pendapatan komprehensif lain.

Tiada piawaian, pindaan kepada piawaian tersiar, atau Interpretasi IC lain yang masih belum dikuatkuasakan yang dijangka mempunyai kesan ketara ke atas Kumpulan dan Syarikat.

(b) Entiti-entiti Ekonomi dalam Kumpulan**(i) Anak-anak Syarikat**

Anak-anak syarikat adalah perbadanan atau entiti-entiti lain (termasuk entiti-entiti tujuan khas) di mana Kumpulan mempunyai kuasa untuk mengawal dasar-dasar kewangan dan operasi bagi memperoleh manfaat daripada aktiviti-aktivitinya, umumnya disertai dengan pemegangan saham lebih daripada separuh hak mengundi. Kewujudan dan kesan potensi hak mengundi yang boleh dilaksanakan atau boleh ditukar adalah dipertimbangkan apabila membuat penilaian sama ada Kumpulan mengawal sesebuah entiti yang lain.



2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(b) Entiti-entiti Ekonomi dalam Kumpulan (sambungan)

(i) Anak-anak Syarikat (sambungan)

Anak-anak syarikat disatukan menerusi kaedah perakaunan pemerolehan, kecuali untuk penggabungan perniagaan yang melibatkan beberapa entiti atau perniagaan di bawah kawalan pihak yang sama dengan perjanjian bertarik pada/selepas 1 Januari 2006, yang diambil kira dengan menggunakan kaedah penggabungan.

Kumpulan telah memanfaatkan pengecualian yang diperuntukkan oleh MASB 21, FRS 3 dan FRS 3 (disemak) untuk mengguna pakai piawaian tersebut secara prospektif. Sewajarnya, gabungan perniagaan yang dimeterai sebelum tarikh kuat kuasa masing-masing, tidak dinyatakan semula bagi mematuhi piawaian-piawaian ini.

Di bawah kaedah perakaunan pemerolehan, anak-anak syarikat disatukan sepenuhnya dari tarikh apabila kuasa mengawal dipindahkan kepada Kumpulan dan tidak disatukan dari tarikh kawalan tamat.

Imbalan yang dipindahkan bagi pengambilalihan sesebuah anak syarikat adalah nilai saksama aset-aset yang dipindahkan, liabiliti yang ditanggung dan kepentingan ekuiti yang diterbitkan oleh Kumpulan. Pertimbangan yang dipindahkan termasuk nilai saksama apa-apa aset atau liabiliti terhasil daripada pengaturan pertimbangan luar jangka. Kos berkaitan pengambilalihan adalah diiktirafkan sebagai perbelanjaan mengikut jumlah yang telah dibelanjakan. Aset-aset yang boleh dikenal pasti yang diambil alih dan liabiliti dan liabiliti luar jangka yang diambil alih dalam satu gabungan perniagaan pada mulanya diukur pada nilai saksama pada tarikh pengambilalihan.

Dalam satu gabungan perniagaan yang dicapai secara berperingkat-peringkat, kepentingan ekuiti dalam syarikat yang diambil alih yang dipegang sebelum ini diukur semula pada nilai saksama pada tarikh pengambilalihan dan laba atau kerugian yang terhasil daripadanya diiktiraf dalam Penyata Pendapatan yang Disatukan.

Lebih imbalan yang dipindahkan, amaun apa-apa kepentingan bukan mengawal dalam syarikat yang diambil alih dan nilai saksama pada tarikh pengambilalihan bagi apa-apa kepentingan ekuiti sebelumnya dalam syarikat yang diambil alih berbanding dengan nilai saksama bahagian Kumpulan dalam aset bersih yang boleh dikenal pasti dicatatkan sebagai muhibah. Sekiranya ia adalah kurang daripada nilai saksama anak syarikat yang diambil alih bagi pembelian pada harga yang murah, laba diiktiraf dalam Penyata Pendapatan yang Disatukan (rujuk kepada Dasar-dasar Perakaunan Penting nota 2 (g)(i) mengenai Muhibah).

Kepentingan bukan mengawal adalah ekuiti dalam sesebuah anak syarikat bukan milik syarikat induk secara langsung atau tidak langsung. Bagi setiap pengambilalihan, Kumpulan mengukur apa-apa kepentingan bukan mengawal dalam syarikat yang diambil alih sama ada pada nilai saksama atau pada bahagian seimbang kepentingan bukan mengawal bagi aset bersih syarikat yang diambil alih yang boleh dikenal pasti. Pada akhir tempoh pelaporan, kepentingan bukan mengawal merangkumi amaun yang dikira pada tarikh gabungan dan bahagian perubahannya dalam ekuiti anak syarikat sejak tarikh penggabungan.

Berkuat kuasa pada 1 Januari 2011, semua perolehan dan kerugian anak syarikat diagihkan kepada syarikat induk dan kepentingan bukan mengawal, walaupun kerugian yang diagihkan kepada kepentingan bukan mengawal menyebabkan baki debit dalam ekuiti pemegang saham. Untung atau rugi yang diagihkan kepada kepentingan bukan mengawal bagi tahun-tahun sebelumnya tidak dinyatakan semula.

Di bawah kaedah perakaunan penggabungan, keputusan anak-anak syarikat dibentangkan seolah-olah penggabungan terlaksana sepanjang tahun semasa dan tahun-tahun sebelumnya. Aset dan liabiliti yang digabung diambil kira berasaskan amaun dibawa daripada perspektif pemegang saham kawalan bersama pada tarikh pindahan. Apabila berlaku penyatuan, kos penggabungan termansuh dengan nilai saham yang diterima. Sebarang perbezaan kredit yang terhasil dikelaskan sebagai ekuiti dan dianggap sebagai rizab yang tidak boleh diagih. Sebarang perbezaan debit yang terhasil diselaraskan terhadap mana-mana rizab yang sesuai. Jika terdapat premium saham, rizab pennebusan modal dan sebarang rizab lain yang boleh diagih kepada modal saham perusahaan yang digabungkan, setakat mana ianya belum dipermodalkan dengan perbezaan debit, dikelaskan semula dan dibentangkan sebagai pergerakan dalam rizab modal yang lain.

Urus niaga, baki dan keuntungan atau kerugian belum terealisasi daripada urus niaga antara syarikat-syarikat dalam Kumpulan disingkirkan. Dasar-dasar perakaunan anak-anak syarikat telah diubah di mana perlu bagi memastikan ketekalan dengan dasar-dasar perakaunan yang diterima pakai oleh Kumpulan.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(b) Entiti-entiti Ekonomi dalam Kumpulan (sambungan)

(i) Anak-anak Syarikat (sambungan)

Laba atau kerugian atas pelupusan sesebuah anak syarikat merupakan perbezaan antara perolehan pelupusan bersih dengan bahagian Kumpulan dalam aset bersih anak syarikat tersebut pada tarikh pelupusan, termasuk amaun terkumpul bagi sebarang perbezaan pertukaran yang berkaitan dengan anak syarikat berkenaan dan diiktiraf dalam Penyata Pendapatan yang Disatukan.

Perubahan dalam dasar perakaunan

Kumpulan telah mengubah dasar perakaunannya bagi gabungan perniagaan dan perakaunan bagi kepentingan bukan mengawal apabila ia menerima pakai FRS 3 "Gabungan Perniagaan" dan FRS 127 "Penyata Kewangan yang Disatukan dan Berasingan" yang disemak.

Sebelum ini, pertimbangan luar jangka dalam sesuatu gabungan perniagaan diiktiraf apabila berkemungkinan bahawa pembayaran akan dibuat. Kos berkaitan pengambilalihan dimasukkan sebagai sebahagian daripada kos gabungan perniagaan. Apa-apa kepentingan bukan mengawal dalam syarikat yang diambil alih diukur pada bahagian seimbang kepentingan bukan mengawal bagi aset bersih yang boleh dikenal pasti syarikat yang diambil alih. Apa-apa pelarasan kepada nilai saksama aset, liabiliti dan liabiliti luar jangka yang boleh dikenal pasti milik anak syarikat yang berkaitan dengan kepentingan Kumpulan yang dipegang sebelum ini diambil kira sebagai penilaian semula.

Kumpulan telah mengguna pakai dasar-dasar baru secara prospektif kepada urus niaga yang dibuat pada atau selepas 1 Januari 2011. Dengan itu, tiada pelarasan perlu dibuat kepada apa-apa amaun yang sebelum ini diiktiraf dalam penyata kewangan.

(ii) Urus niaga dengan kepentingan bukan mengawal

Kumpulan mengguna pakai dasar kendalian urus niaga dengan kepentingan bukan mengawal seperti mana-mana urus niaga dengan pemilik ekuiti Kumpulan. Bagi pembelian daripada kepentingan bukan mengawal, perbezaan antara sebarang imbalan dibayar dengan bahagian yang relevan daripada nilai dibawa bagi aset bersih milik anak syarikat yang diambil alih ditolak daripada ekuiti. Bagi pelupusan kepada kepentingan bukan mengawal, perbezaan antara sebarang perolehan yang diterima dengan bahagian yang relevan daripada kepentingan bukan mengawal juga diiktiraf dalam ekuiti.

Perubahan dalam dasar perakaunan

Kumpulan telah mengubah dasar perakaunannya bagi gabungan perniagaan dan perakaunan bagi kepentingan bukan mengawal apabila ia menerima pakai FRS 3 "Gabungan Perniagaan" dan FRS 127 "Penyata Kewangan yang Disatukan dan Berasingan" yang disemak.

Sebelum ini, Kumpulan telah mengguna pakai dasar kendalian urus niaga dengan kepentingan bukan mengawal seperti mana-mana urus niaga dengan pihak luar daripada Kumpulan. Berikutan itu, pelupusan telah menghasilkan untung atau rugi dan pembelian telah menghasilkan pengiktirafan muhibah, iaitu perbezaan antara imbalan dibayar dengan bahagian yang relevan daripada nilai dibawa bagi aset bersih milik anak syarikat yang diambil alih.

Kumpulan telah mengguna pakai dasar baru ini secara prospektif kepada urus niaga yang dibuat pada atau selepas 1 Januari 2011. Dengan itu, tiada pelarasan perlu dibuat kepada apa-apa amaun yang sebelum ini diiktiraf dalam penyata kewangan.

(iii) Syarikat-syarikat Bersekutu

Syarikat-syarikat bersekutu adalah perbadanan, perkongsian atau entiti-entiti lain di mana Kumpulan mempunyai pengaruh penting, tetapi tidak mempunyai kawalan, secara umumnya disertai dengan pemegangan saham antara 20% hingga 50% hak pengundi. Pengaruh penting ialah kuasa untuk menyertai proses penentuan dasar-dasar kewangan dan kendalian bagi syarikat-syarikat bersekutu tetapi tidak mempunyai kawalan terhadap dasar-dasar berkenaan.

Pelaburan dalam syarikat-syarikat bersekutu diambil kira dalam penyata kewangan yang disatukan dengan menggunakan kaedah perakaunan ekuiti dan pada permulaannya diiktiraf pada kos. Perakaunan ekuiti akan dihentikan apabila Kumpulan tidak lagi mempunyai pengaruh penting ke atas syarikat-syarikat bersekutu. Pelaburan Kumpulan dalam syarikat-syarikat bersekutu meliputi muhibah yang dikenal pasti pada pengambilalihan, selepas ditolak sebarang kerugian pengurangan nilai terkumpul.



2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(b) Entiti-entiti Ekonomi dalam Kumpulan (sambungan)

(iii) Syarikat-syarikat Bersekutu (sambungan)

Bahagian Kumpulan dalam keuntungan atau kerugian selepas pengambilalihan syarikat-syarikat bersekutunya diiktiraf dalam Penyata Pendapatan yang Disatukan, dan bahagian Kumpulan dalam pergerakan rizab selepas pengambilalihan diiktiraf dalam pendapatan komprehensif lain. Pergerakan terkumpul selepas pengambilalihan diselaraskan terhadap amaun dibawa bagi pelaburan. Apabila bahagian Kumpulan dalam kerugian sesebuah syarikat bersekutu menyamai atau melebihi kepentingannya dalam syarikat bersekutu berkenaan, termasuk sebarang belum terima lain tidak bercagar, kepentingan Kumpulan dikurangkan kepada sifar dan pengiktirafan kerugian selanjutnya dihentikan kecuali apabila Kumpulan menanggung obligasi perundangan atau konstruktif atau membuat pembayaran bagi pihak syarikat bersekutu tersebut.

Keputusan kewangan syarikat-syarikat bersekutu diambil daripada penyata kewangan terkini syarikat-syarikat bersekutu berkenaan yang tidak diaudit, yang dibuat sehingga ke suatu tarikh yang tidak melebihi 3 bulan sebelum berakhirnya tahun kewangan Kumpulan.

Keuntungan belum terealisasi daripada urus niaga antara Kumpulan dengan syarikat-syarikat bersekutunya disingkirkan setakat kepentingan Kumpulan dalam syarikat-syarikat bersekutu tersebut; kerugian belum terealisasi juga disingkirkan melainkan urus niaga berkenaan menunjukkan bukti pengurangan nilai aset yang dipindahkan. Di mana perlu, dalam mengguna pakai kaedah ekuiti, pelarasan yang sesuai dibuat kepada penyata kewangan syarikat-syarikat bersekutu bagi memastikan ketekalan dengan dasar-dasar perakaunan Kumpulan.

Laba dan kerugian pencairan diiktiraf dalam Penyata Pendapatan yang Disatukan.

Apabila Kumpulan menambah pegangannya dalam pelaburan sedia ada dan pelaburan tersebut menjadi syarikat bersekutu untuk pertama kali, muhibah dikira pada setiap peringkat pengambilalihan. Kumpulan tidak menilai semula bahagian dalam aset bersih yang dimilikinya sebelum ini kepada nilai saksama. Sebarang rizab tersedia-untuk-dijual yang sedia ada dibalikkan dalam pendapatan komprehensif lain, menyatakan semula pelaburan tersebut kepada kos. Bahagian keuntungan (selepas dividen) berserta bahagian apa-apa pergerakan ekuiti yang berkaitan dengan kepentingan yang dimiliki sebelum ini diambil kira dalam pendapatan komprehensif lain.

Laba atau kerugian atas pelupusan sesebuah syarikat bersekutu merupakan perbezaan antara perolehan pelupusan bersih dengan bahagian Kumpulan dalam aset bersih syarikat bersekutu tersebut pada tarikh pelupusan, termasuk amaun terkumpul bagi sebarang perbezaan pertukaran yang berkaitan dengan syarikat bersekutu berkenaan yang sebelumnya diiktiraf dalam pendapatan komprehensif lain, dan kini diiktiraf dalam Penyata Pendapatan yang Disatukan.

(iv) Perubahan dalam Kepentingan Pemilikan

Apabila Kumpulan tidak lagi mempunyai kawalan, kawalan bersama atau pengaruh penting, sebarang kepentingan tertahan dalam entiti diukur semula pada nilai saksamanya dengan perubahan dalam amaun dibawa diiktiraf dalam Penyata Pendapatan yang Disatukan. Nilai saksama ini adalah nilai saksamanya pada permulaan pengiktirafan sebagai aset kewangan menurut FRS 139. Apa-apa amaun yang sebelumnya diiktiraf dalam pendapatan komprehensif lain berkenaan dengan entiti tersebut diambil kira seolah-olah Kumpulan telah melupuskan secara langsung aset dan liabiliti yang berkaitan.

Perubahan dalam dasar perakaunan

Kumpulan telah mengubah dasar perakaunannya secara prospektif bagi urus niaga yang dibuat pada atau selepas 1 Januari 2011 dengan kepentingan bukan mengawal dan urus niaga membabitkan kehilangan kawalan, kawalan bersama atau pengaruh penting apabila ia menerima pakai FRS 127 "Penyata Kewangan yang Disatukan dan Berasingan" yang disemak itu. Semakan semula kepada FRS 127 itu mengandungi pindaan berikutnya kepada FRS 128 "Pelaburan dalam Syarikat-syarikat Bersekutu" dan FRS 131 "Kepentingan dalam Usaha Sama".

Sebelum ini, apabila Kumpulan tidak lagi mempunyai kawalan, kawalan bersama atau pengaruh penting ke atas sesuatu entiti, amaun dibawa bagi pelaburan itu pada tarikh ianya tidak lagi mempunyai kawalan, kawalan bersama atau pengaruh penting menjadi kos pelaburan pada permulaan pengukuran sebagai aset kewangan menurut FRS 139.

2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)**(c) Pelaburan dalam Anak-anak Syarikat dan Syarikat-syarikat Bersekutu**

Pelaburan dalam anak-anak syarikat dan syarikat-syarikat bersekutu dinyatakan pada kos tolak kerugian pengurangan nilai terkumpul dalam penyata kewangan berasingan Syarikat. Apabila wujudnya tanda pengurangan nilai, amaun dibawa bagi pelaburan berkenaan ditaksir dan diturunkan nilai serta merta kepada amaun boleh dipungut semula (rujuk nota 2(h) Dasar-dasar Perakaunan yang Penting mengenai Pengurangan Nilai Aset Bukan Kewangan). Kerugian pengurangan nilai dicaj kepada Penyata Pendapatan.

Apabila pelaburan dalam anak-anak syarikat dan syarikat-syarikat bersekutu dilupuskan, perbezaan antara perolehan pelupusan bersih dan amaun dibawa pelaburan diiktiraf dalam Penyata Pendapatan.

(d) Hartanah, Loji dan Peralatan

Hartanah, loji dan peralatan dinyatakan pada kos tolak susut nilai dan kerugian pengurangan nilai terkumpul. Kos ini termasuk perbelanjaan yang berkait secara langsung untuk memperoleh aset-aset tersebut.

(i) Kos

Kos bagi rangkaian telekomunikasi meliputi perbelanjaan sehingga dan termasuk peti penyampaian terakhir sebelum premis pelanggan dan termasuk caj kontraktor, bahan-bahan, tenaga buruh langsung dan overhead yang berkaitan. Kos untuk hartanah, loji dan peralatan lain mengandungi kos pembeliannya dan sebarang kos sampingan berkaitan pemerolehan. Kos tersebut termasuk kos peleraian, pengalihan dan membaik pulih, yang mana obligasi tersebut ditanggung berikutan pemasangan aset berkenaan. Kos juga termasuk kos peminjaman yang berkait secara langsung disebabkan oleh pemerolehan, pembinaan atau pengeluaran aset yang layak (lihat nota 2(p)(ii) Dasar-dasar Perakaunan yang Penting mengenai kos peminjaman).

Kos berikutnya diambil kira dalam amaun dibawa aset atau diiktiraf sebagai aset yang berasingan, dengan sewajarnya, hanya apabila terdapat kemungkinan bahawa manfaat ekonomi masa hadapan yang berkaitan dengan aset tersebut akan masuk ke dalam Kumpulan dan kos aset berkenaan boleh ditentukan dengan pasti. Amaun dibawa bagi bahagian aset yang diganti dinyah diiktiraf. Kesemua kos pembaikan dan penyelenggaraan lain dicaj kepada Penyata Pendapatan dalam tempoh kos ditanggung.

(ii) Susut Nilai

Tanah pegangan kekal tidak disusut nilai kerana ia mempunyai hayat tidak terhad. Tanah pegangan pajak yang dikelaskan sebagai pajakan kewangan, dilunaskan dalam amaun ansuran sama rata sepanjang tempoh pemegangan pajakan yang berkenaan. Tanah pegangan pajakan jangka panjang mempunyai tempoh pajakan yang belum tamat selama 50 tahun dan ke atas. Hartanah, loji dan peralatan lain disusut nilai berasaskan kaedah garis lurus untuk menghapus kira kos aset hingga ke nilai sisa sepanjang anggaran hayat berguna, dalam tahun, seperti yang diringkaskan di bawah:

Rangkaian telekomunikasi	3 – 25
Harta mudah alih dan peralatan	5 – 8
Sistem sokongan komputer	3 – 5
Bangunan	5 – 40

Modal kerja dalam pelaksanaan adalah dinyatakan pada kos dan tidak disusutnilaikan. Sebaik selesai, modal kerja dalam pelaksanaan dipindahkan kepada kategori hartanah, loji dan peralatan bergantung pada jenis aset. Susut nilai ke atas hartanah, loji dan peralatan yang masih dalam pembinaan bermula apabila hartanah, loji dan peralatan sedia untuk digunakan. Susut nilai ke atas hartanah, loji dan peralatan tidak lagi diteruskan apabila pengiktirafan aset berkenaan dihentikan atau apabila aset berkenaan dikelaskan sebagai aset dipegang untuk dijual, yang mana lebih awal.

Nilai sisa dan hayat berguna aset disemak semula dan diselaraskan sewajarnya pada setiap tarikh pelaporan.



2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(d) Hartanah, Loji dan Peralatan (sambungan)

(iii) Pengurangan Nilai

Pada setiap tarikh pelaporan, Kumpulan membuat penilaian sama ada wujud sebarang tanda pengurangan nilai. Jika tanda sedemikian wujud, analisis dilakukan bagi menentukan sama ada nilai dibawa bagi aset berkenaan boleh dipungut semula sepenuhnya. Penurunan nilai dibuat jika nilai dibawa melebihi amaun boleh dipungut semula (rujuk nota 2(h) Dasar-dasar Perakaunan yang Penting mengenai Pengurangan Nilai Aset Bukan Kewangan).

(iv) Laba atau Kerugian atas Pelupusan

Laba atau kerugian atas pelupusan ditentukan dengan membandingkan perolehan dengan amaun dibawa bagi aset berkaitan dan diambil kira dalam pendapatan kendalian lain dalam Penyata Pendapatan.

(v) Urus Niaga Pertukaran Aset

Hartanah, loji dan peralatan berkemungkinan diperoleh melalui pertukaran dengan aset bukan monetari atau gabungan aset monetari dan bukan monetari dan diukur pada nilai saksama melainkan,

- urus niaga pertukaran kurang kandungan komersil; atau
- nilai saksama bagi aset yang diterima mahupun aset yang diserahkan tidak boleh ditentukan dengan pasti.

Aset yang diperoleh ditentukan nilainya dengan cara ini walaupun Kumpulan tidak boleh menyah iktiraf aset yang diserahkan dengan serta merta. Jika aset yang diperoleh itu tidak dapat ditentukan dengan pasti pada nilai saksamanya, kosnya ditentukan pada amaun dibawa bagi aset yang diserahkan.

(vi) Pembaikan dan Penyelenggaraan

Pembaikan dan penyelenggaraan dicaj kepada Penyata Pendapatan dalam tempoh ianya ditanggung. Kos pengubahsuaian utama diambil kira dalam amaun dibawa aset apabila terdapat kemungkinan bahawa manfaat ekonomi masa hadapan yang melebihi standard prestasi aset sedia ada, yang dinilai terdahulu, akan masuk ke dalam Kumpulan. Kos ini disusut nilai sepanjang baki tempoh hayat berguna aset yang berkenaan.

(e) Hartanah Pelaburan

Hartanah pelaburan, terutamanya meliputi tanah dan bangunan pejabat, dipegang untuk hasil sewaan jangka panjang atau untuk tambah nilai modal atau untuk kedua-duanya, dan harta tersebut tidak diduduki oleh Kumpulan atau Syarikat.

Hartanah pelaburan dibawa pada kos tolak susut nilai dan kerugian pengurangan nilai terkumpul. Hartanah pelaburan disusut nilai berasaskan kaedah garis lurus untuk menghapus kira kos hartanah pelaburan hingga ke nilai sisa sepanjang anggaran hayat berguna, dalam tahun, seperti yang diringkaskan di bawah:

Tanah pegangan pajak	sepanjang tempoh pemegangan pajak masing-masing
Bangunan	5 – 40

Tanah pegangan kekal tidak disusut nilai kerana ia mempunyai jangka hayat tidak terhad.

Perbelanjaan berikutnya dipermodalkan kepada amaun dibawa aset berkenaan hanya apabila terdapat kemungkinan bahawa manfaat ekonomi pada masa hadapan yang berkaitan dengan perbelanjaan akan masuk ke dalam Kumpulan dan kos butiran itu boleh diukur dengan pasti. Kesemua kos pembaikan dan penyelenggaraan lain diambil kira sebagai belanja apabila ia ditanggung. Apabila sebahagian daripada harta pelaburan diganti, amaun dibawa bagi harta yang diganti itu akan dinyah iktiraf.

2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)**(e) Hartanah Pelaburan (sambungan)**

Apabila hartanah pelaburan dilupuskan, atau apabila penggunaannya dihentikan secara kekal dan dijangkakan tiada lagi manfaat ekonomi masa hadapan, maka ia akan dinyah iktiraf (disingkirkan daripada Penyata Kedudukan Kewangan). Laba atau kerugian atas pelupusan ditentukan dengan membandingkan perolehan pelupusan bersih dengan amaun dibawa dan diambil kira dalam Penyata Pendapatan.

(f) Tanah Dipegang untuk Pembangunan Hartanah

Tanah dipegang untuk pembangunan hartanah meliputi kawasan tanah di mana tiada kerja-kerja pembangunan yang ketara telah dijalankan atau di mana aktiviti pembangunan dijangka tidak akan siap dalam tempoh kitaran operasi biasa. Tanah sedemikian dikelaskan sebagai aset bukan semasa dan dinyatakan pada kos tolak kerugian pengurangan nilai terkumpul.

Kos berkaitan dengan pemerolehan tanah meliputi harga pembelian tanah, yuran profesional, duti setem, komisen, yuran penukaran guna tanah dan levi lain yang berkaitan. Jika wujud tanda pengurangan nilai, amaun dibawa bagi aset tersebut ditaksir dan diturunkan nilai serta-merta kepada amaun boleh dipungut semula (rujuk nota 2(h) Dasar-dasar Perakaunan yang Penting mengenai Pengurangan Nilai Aset Bukan Kewangan).

Tanah dipegang untuk pembangunan hartanah dipindahkan kepada kos pembangunan hartanah (dalam lingkungan aset semasa) apabila aktiviti pembangunan bermula dan di mana aktiviti pembangunan boleh disiapkan dalam tempoh kitaran operasi biasa, iaitu antara 2 hingga 5 tahun.

(g) Aset Tak Ketara**(i) Muhibah**

Muhibah merupakan lebihan kos pengambilalihan anak-anak syarikat ke atas bahagian Kumpulan dalam nilai saksama aset bersih yang boleh dikenal pasti, termasuk liabiliti luar jangka anak-anak syarikat pada tarikh pengambilalihan. Muhibah daripada pengambilalihan yang berlaku pada atau selepas 1 Januari 2002 berhubung dengan sesebuah anak syarikat diambil kira dalam Penyata Kedudukan Kewangan yang Disatukan sebagai aset tak ketara. Muhibah daripada pengambilalihan yang berlaku sebelum 1 Januari 2002 dihapus kira daripada rizab dalam tahun pengambilalihan.

Muhibah dibawa pada kos tolak kerugian pengurangan nilai terkumpul. Muhibah diuji bagi menentukan pengurangan nilai, sekurang-kurangnya sekali setahun atau apabila berlaku peristiwa atau keadaan yang menunjukkan bahawa pengurangan nilai mungkin wujud. Pengurangan nilai muhibah dicaj kepada Penyata Pendapatan yang Disatukan apabila ia berlaku. Kerugian pengurangan nilai muhibah tidak boleh berbalik. Laba dan kerugian atas pelupusan sesebuah entiti termasuk amaun dibawa muhibah berkaitan entiti yang dilupuskan.

Muhibah diagihkan kepada unit-unit penajaan tunai untuk tujuan ujian pengurangan nilai. Setiap unit penajaan tunai atau sekumpulan unit penajaan tunai merupakan tahap terendah dalam Kumpulan di mana muhibah dipantau bagi tujuan pengurusan dalaman dan dijangka akan memperoleh manfaat daripada sinergi gabungan.

(ii) Perisian

Kos-kos yang berkait secara langsung dengan produk perisian yang boleh dikenal pasti dan unik yang dikawal oleh Kumpulan, yang mungkin menjana faedah ekonomi yang melebihi kos lebih dari setahun, diiktiraf sebagai aset tak ketara. Pelunasan dikira menggunakan kaedah garis lurus pada kadar 20% setahun tertakluk kepada pengurangan nilai.

(iii) Hak-hak program

Hak-hak program merangkumi hak-hak yang dibenarkan daripada pihak ketiga dengan tujuan utama untuk disiarkan dalam urusan biasa kitaran operasi. Hak-hak tersebut dinyatakan pada kos tolak pelunasan dan kerugian pengurangan nilai terkumpul (rujuk kepada Dasar-dasar Perakaunan Penting nota 2(h) mengenai Pengurangan Nilai Aset Bukan Kewangan).

Kumpulan melunaskan hak-hak program menggunakan kaedah garis lurus mengikut tempoh lesen atau anggaran hayat berguna jika lebih pendek, dari tarikh transmisi yang pertama, untuk menyepadankan kos penggunaan dengan anggaran faedah yang akan diterima. Pelunasan diambil kira dalam Penyata Pendapatan.



2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(h) Pengurangan Nilai Aset Bukan Kewangan

Aset yang mempunyai hayat berguna tidak terhad tidak tertakluk kepada pelunasan dan diuji bagi menentukan pengurangan nilai pada setiap tahun, atau apabila berlaku peristiwa atau keadaan yang menunjukkan bahawa pengurangan nilai mungkin wujud. Hartanah, loji dan peralatan serta aset bukan semasa yang lain, termasuk aset tidak ketara dengan hayat berguna terhad, disemak semula bagi menentukan kerugian pengurangan nilai apabila peristiwa atau perubahan dalam keadaan menunjukkan bahawa amaun dibawa mungkin tidak boleh dipungut semula. Kerugian pengurangan nilai diiktiraf apabila amaun dibawa bagi sesuatu aset melebihi amaun boleh dipungut semula. Amaun boleh dipungut semula adalah nilai yang lebih tinggi antara nilai saksama tolak kos jualan dan nilai sedang guna bagi sesuatu aset. Untuk tujuan penaksiran pengurangan nilai, aset dikumpulkan pada tahap terendah di mana terdapat aliran tunai yang boleh dikenal pasti secara berasingan (unit penajaan tunai). Aset selain daripada muhibah yang mengalami pengurangan nilai, disemak semula bagi menentukan sama ada kebalikan mungkin boleh dilakukan pada setiap tarikh pelaporan.

Kerugian pengurangan nilai dicaj kepada Penyata Pendapatan. Kerugian pengurangan nilai atas muhibah tidak boleh berbalik. Bagi aset-aset lain, sebarang pertambahan selanjutnya dalam amaun boleh dipungut semula akan diiktiraf dalam Penyata Pendapatan.

(i) Aset-aset Kewangan

Aset-aset kewangan dikelaskan dalam kategori berikut: pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian, pinjaman dan belum terima serta tersedia-untuk-dijual. Pihak pengurusan menentukan pengelasan aset-aset kewangan pada permulaan pengiktirafan berdasarkan kepada jenis aset dan tujuan aset itu diperoleh.

(i) Aset-aset Kewangan pada Nilai Saksama melalui Keuntungan atau Kerugian

Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian adalah aset kewangan yang dipegang untuk didagangkan. Aset kewangan dikelaskan dalam kategori ini sekiranya ia diperoleh, dari segi prinsipnya, adalah bagi tujuan untuk dijual dalam jangka pendek. Derivatif juga dikategorikan sebagai dipegang untuk didagangkan melainkan ia ditetapkan sebagai lindung nilai. Aset dalam kategori ini dikelaskan sebagai aset semasa.

Sekuriti ekuiti disebut harga (dalam lingkungan aset semasa), yang ditentukan berdasarkan portfolio agregat, dikelaskan sebagai aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian. Aset kewangan dibawa pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian pada permulaannya diiktiraf pada nilai saksama, dan kos urus niaga dicaj kepada Penyata Pendapatan.

Perubahan dalam nilai saksama aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian diiktiraf dalam Penyata Pendapatan dalam tempoh di mana perubahan timbul.

(ii) Pinjaman dan Belum Terima

Pinjaman dan belum terima adalah aset kewangan bukan derivatif dengan pembayaran tetap atau boleh ditentukan, yang tidak disebut harga dalam pasaran yang aktif. Pinjaman dan belum terima ini termasuk dalam aset semasa, melainkan bagi kematangan melebihi 12 bulan selepas berakhirnya tempoh pelaporan. Pinjaman dan belum terima ini dikelaskan sebagai aset bukan semasa. Pinjaman dan belum terima Kumpulan terdiri daripada belum terima bukan semasa, belum terima perdagangan dan lain-lain serta tunai dan baki bank dalam Penyata Kedudukan Kewangan.

Belum terima bukan semasa lain, dikelaskan sebagai pinjaman dan belum terima dan diukur pada nilai saksama termasuk kos urus niaga pada permulaan dan berikutnya, pada kos terlunas menggunakan kaedah faedah berkesan.

Apabila pinjaman dan belum terima terjejas, amaun dibawa aset berkenaan dikurangkan dan amaun kerugian diiktiraf dalam Penyata Pendapatan. Kerugian pengurangan nilai diukur sebagai perbezaan di antara amaun dibawa aset tersebut dan nilai semasa bagi anggaran aliran tunai masa hadapan (tidak termasuk kerugian kredit pada masa hadapan yang belum ditanggung) terdiskaun pada kadar faedah berkesan asal aset berkenaan.

2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)**(i) Aset-aset Kewangan (sambungan)****(iii) Aset Kewangan Tersedia-untuk-dijual**

Aset kewangan tersedia-untuk-dijual adalah aset kewangan bukan derivatif yang sama ada ditetapkan dalam kategori ini atau tidak dikelaskan dalam mana-mana kategori lain. Ia termasuk dalam aset bukan semasa kecuali pelaburan tersebut matang atau pihak pengurusan berhasrat untuk melupuskannya dalam tempoh 12 bulan dari akhir tempoh pelaporan.

Sekuriti pendapatan tetap (dalam lingkungan aset semasa), dan pelaburan ekuiti bukan semasa tertentu dikelaskan sebagai pelaburan tersedia-untuk-dijual, manakala pinjaman pendidikan boleh ubah (dalam lingkungan aset bukan semasa) dikelaskan sebagai belum terima tersedia-untuk-dijual. Aset-aset ini pada awalnya diukur pada nilai saksama termasuk kos urus niaga dan berikutnya, pada nilai saksama.

Perubahan dalam nilai saksama pelaburan tersedia-untuk-dijual diiktiraf dalam pendapatan komprehensif lain. Sementara itu, perubahan dalam nilai saksama belum terima tersedia-untuk-dijual dikelaskan sebagai aset bukan semasa boleh dianalisis melalui perubahan yang timbul daripada penukaran belum terima kepada biasiswa dan perubahan nilai saksama lain. Perubahan berikutan daripada penukaran tersebut diiktiraf dalam Penyata Pendapatan, manakala perubahan dalam nilai saksama lain diiktiraf dalam pendapatan komprehensif lain. Faedah bagi belum terima tersedia-untuk-dijual yang dikira menggunakan kaedah faedah berkesan diiktiraf dalam Penyata Pendapatan.

Apabila aset kewangan tersedia-untuk-dijual telah dijual, pelarasan nilai saksama terkumpul yang diiktiraf dalam pendapatan komprehensif lain dikelaskan semula dalam Penyata Pendapatan.

(iv) Nyah Iktiraf

Aset kewangan dinyah iktiraf apabila hak untuk menerima aliran tunai daripada pelaburan tersebut tamat atau dipindahkan dan Kumpulan telah memindahkan kebanyakan risiko dan manfaat pemilikan.

Belum terima yang difaktor keluar kepada bank dan institusi kewangan lain dengan rekursu kepada Kumpulan tidak dinyah iktiraf sehingga tempoh rekursu tersebut tamat dan risiko dan manfaat belum terima tersebut telah dipindahkan sepenuhnya. Tunai sepadan yang diterima daripada institusi kewangan dicatatkan sebagai peminjaman.

(v) Mengimbangi Instrumen Kewangan

Aset dan liabiliti kewangan diimbangi dan amaun bersih dibentangkan dalam Penyata Kedudukan Kewangan apabila terdapatnya hak yang boleh dikuatkuasakan secara sah untuk mengimbangi amaun yang diiktiraf dan terdapatnya hasrat untuk pelunasan pada asas bersih, atau merealisasikan aset dan melunaskan liabiliti secara serentak.

(j) Pengurangan Nilai Aset Kewangan**(i) Aset yang Dibawa pada Kos Terlunas**

Kumpulan menilai pada akhir setiap tempoh pelaporan sama ada terdapat bukti objektif bahawa aset kewangan atau sekumpulan aset kewangan telah terjejas. Satu aset kewangan atau sekumpulan aset kewangan telah terjejas dan kerugian pengurangan nilai ditanggung sekiranya terdapat bukti objektif terdapatnya pengurangan nilai disebabkan satu atau lebih peristiwa yang berlaku selepas permulaan pengiktirafan aset tersebut (satu 'peristiwa kerugian') dan bahawa peristiwa (atau peristiwa-peristiwa) kerugian itu memberi kesan ke atas anggaran aliran tunai masa hadapan bagi aset kewangan atau kumpulan aset kewangan yang boleh dianggarkan dengan tepat.

Kriteria yang digunakan oleh Kumpulan untuk menentukan terdapatnya bukti objektif mengenai kerugian pengurangan nilai termasuklah:

- kesukaran yang ketara dari segi kewangan di pihak pelanggan atau pemenuh permintaan;
- kemungkiran kontrak, seperti ingkar atau culas dalam pembayaran faedah atau pembayaran pokok;



2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(j) Pengurangan Nilai Aset Kewangan (sambungan)

(i) Aset yang Dibawa pada Kos Terlunas (sambungan)

- kemungkinan pelanggan menjadi bankrap atau perlu mengatur semula kewangannya;
- data yang boleh dipantau menunjukkan bahawa terdapat penurunan yang ketara dalam anggaran aliran tunai masa hadapan daripada portfolio aset kewangan sejak permulaan pengiktiran aset-aset berkenaan, walaupun penurunan itu belum dapat dikenal pasti dengan aset kewangan individu dalam portfolio tersebut, termasuk:
 - perubahan buruk dalam status pembayaran pelanggan-pelanggan dalam portfolio; dan
 - keadaan ekonomi negara atau tempatan yang berhubung kait dengan kemungkiran pada aset dalam portfolio.

Amaun kerugian diukur sebagai perbezaan di antara amaun dibawa aset tersebut dan nilai semasa anggaran aliran tunai masa hadapan (tidak termasuk kerugian kredit masa hadapan yang belum ditanggung) didiskaun pada kadar faedah berkesan asal aset kewangan. Amaun dibawa aset tersebut dikurangkan dan amaun kerugian diiktiraf dalam Penyata Pendapatan. Jika satu pinjaman mempunyai kadar faedah boleh ubah, kadar diskaun bagi pengukuran apa-apa kerugian pengurangan nilai adalah kadar faedah berkesan semasa yang ditetapkan di bawah kontrak. Sebagai langkah segera, Kumpulan boleh mengukur pengurangan nilai berasaskan nilai saksama sesuatu instrumen menggunakan nilai pasaran yang boleh dipantau.

Jika, dalam tempoh berikutnya, amaun kerugian pengurangan nilai berkurangan dan pengurangan tersebut boleh dikaitkan secara objektif kepada suatu peristiwa yang berlaku selepas pengurangan nilai diiktiraf (seperti peningkatan dalam penarafan kredit penghutang), kebalikan bagi kerugian pengurangan nilai yang diiktiraf sebelumnya akan diiktiraf dalam Penyata Pendapatan.

(ii) Aset yang Dikelaskan sebagai Tersedia-untuk-dijual

Dalam perkara sekuriti ekuiti dan pendapatan tetap yang dikelaskan sebagai tersedia-untuk-dijual, selain kriteria bagi 'aset yang dibawa pada kos terlunas' di atas, kriteria berikut juga dipertimbangkan sebagai petanda-petanda pengurangan nilai:

- kesukaran yang ketara dari segi kewangan di pihak pengeluar atau pemenuh permintaan;
- ketiadaan pasaran yang aktif bagi aset kewangan disebabkan kesukaran kewangan; atau
- pengurangan yang ketara dan berpanjangan dalam nilai saksama aset kewangan di bawah kos yang dianggap sebagai petanda bahawa aset telah terjejas.

Sekiranya terdapat bukti-bukti seumpama itu, kerugian terkumpul, diukur sebagai perbezaan di antara kos pemerolehan dan nilai saksama semasa, tolak apa-apa kerugian pengurangan nilai yang sebelumnya diiktiraf di dalam Penyata Pendapatan, dibalikkan daripada ekuiti dan diiktiraf dalam Penyata Pendapatan. Jika, dalam tempoh masa berikutnya, nilai saksama satu instrumen hutang meningkat dan kenaikan tersebut boleh dikaitkan secara objektif kepada peristiwa yang berlaku selepas kerugian pengurangan nilai itu diiktiraf di dalam Penyata Pendapatan, kerugian pengurangan nilai itu dibalikkan menerusi Penyata Pendapatan. Kerugian pengurangan nilai diiktiraf dalam Penyata Pendapatan atas instrumen ekuiti yang dikelaskan sebagai tersedia-untuk-dijual dibalikkan menerusi pendapatan komprehensif lain dan bukannya menerusi Penyata Pendapatan.

(k) Instrumen Kewangan Derivatif dan Aktiviti Lindung Nilai

Instrumen kewangan derivatif diiktiraf dan diukur pada nilai saksama pada tarikh kontrak derivatif dimeterai dan kemudiannya diukur semula pada nilai saksama dengan perubahan-perubahan dalam nilai saksama diiktiraf dalam Penyata Pendapatan pada setiap tarikh pelaporan. Kaedah untuk mengiktiraf laba atau kerugian bergantung kepada sama ada derivatif tersebut ditetapkan sebagai instrumen lindung nilai, dan jika demikian, sifat butiran yang dilindung nilai. Kumpulan menetapkan derivatif-derivatif tertentu sebagai lindung nilai bagi nilai saksama aset atau liabiliti yang diiktiraf (lindung nilai saksama) atau lindung nilai bagi risiko tertentu yang berkaitan dengan aset atau liabiliti yang diiktiraf (lindung nilai aliran tunai).

2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)**(k) Instrumen Kewangan Derivatif dan Aktiviti Lindung Nilai (sambungan)**

Kumpulan mendokumenkan semasa penerimaan urus niaga perkaitan di antara instrumen lindung nilai dan butiran yang dilindung nilai, serta matlamat dan strategi pengurusan risikonya bagi pelbagai urus niaga lindung nilai yang diambil. Kumpulan juga mendokumenkan taksirannya, semasa penerimaan lindung nilai dan pada dasar berterusan, sama ada derivatif yang digunakan dalam urus niaga lindung nilai adalah amat berkesan bagi mengimbangi perubahan-perubahan dalam nilai saksama atau aliran tunai butiran yang dilindung nilai.

Nilai saksama penuh derivatif lindung nilai dikelaskan sebagai aset atau liabiliti bukan semasa apabila tempoh matang butiran yang dilindung nilai adalah lebih dari 12 bulan, dan sebagai aset dan liabiliti semasa apabila tempoh matang butiran yang dilindung nilai adalah kurang dari 12 bulan. Derivatif urus niaga dikelaskan sebagai aset atau liabiliti semasa.

Lindung nilai saksama

Perubahan dalam nilai saksama derivatif yang ditetapkan dan layak sebagai lindung nilai saksama dicatatkan dalam Penyata Pendapatan, berserta apa-apa perubahan dalam nilai saksama aset atau liabiliti yang dilindung nilai, yang berpunca daripada risiko yang dilindung. Kumpulan mengguna pakai perakaunan lindung nilai saksama bagi melindungi nilai risiko faedah tetap ke atas peminjaman. Laba atau kerugian berkaitan dengan bahagian berkesan swap kadar faedah melindungi nilai peminjaman kadar tetap diiktiraf dalam Penyata Pendapatan dalam 'kos pembiayaan'. Laba atau kerugian berkaitan dengan bahagian tidak berkesan diiktiraf dalam Penyata Pendapatan dalam 'laba atau kerugian lain – bersih'. Perubahan-perubahan dalam nilai saksama peminjaman kadar tetap yang dilindung nilai yang berkaitan dengan risiko kadar faedah diiktiraf dalam Penyata Pendapatan dalam 'kos pembiayaan'.

Sekiranya lindung nilai tidak lagi memenuhi kriteria bagi perakaunan lindung nilai tersebut, pelarasan terhadap amaun dibawa butiran yang dilindung nilai yang mana kaedah faedah berkesan digunakan akan dilunaskan dalam Penyata Pendapatan sepanjang tempoh kematangan.

Lindung nilai aliran tunai

Bahagian perubahan yang berkesan dalam nilai saksama derivatif yang ditetapkan dan layak sebagai lindung nilai aliran tunai diiktiraf dalam pendapatan komprehensif yang lain. Laba atau kerugian berkaitan dengan bahagian yang tidak berkesan diiktiraf serta-merta dalam Penyata Pendapatan dalam 'laba atau kerugian lain – bersih'.

Amaun-amaun terkumpul dalam ekuiti dikelaskan semula kepada Penyata Pendapatan dalam tempoh apabila butiran lindung nilai menjejaskan Penyata Pendapatan. Laba atau kerugian berkaitan dengan bahagian berkesan swap kadar faedah mata wang bersilang melindungi nilai peminjaman kadar tetap diiktiraf dalam Penyata Kewangan dalam 'kos pembiayaan'.

Apabila instrumen lindung nilai matang, atau apabila lindung nilai tidak lagi dapat memenuhi kriteria perakaunan lindung nilai, apa-apa laba atau kerugian terkumpul dalam ekuiti pada waktu itu kekal dalam ekuiti dan diiktiraf apabila butiran yang dilindung nilai akhirnya diiktiraf dalam Penyata Pendapatan.

(l) Inventori

Inventori dinyatakan pada nilai yang lebih rendah antara kos dan nilai boleh realis bersih.

Kos ditentukan berdasarkan kaedah purata wajaran dan meliputi semua kos pembelian dan kos-kos lain yang ditanggung bagi membawa inventori ke lokasi yang terkini. Kos barangan siap dan kerja dalam pelaksanaan meliputi kos reka bentuk, bahan mentah, tenaga buruh langsung, kos langsung yang lain dan overhead pengeluaran yang berkaitan (berdasarkan kapasiti operasi biasa). Ia tidak termasuk kos peminjaman.

Nilai boleh realis bersih merupakan anggaran harga jualan dalam urusan biasa perniagaan, tolak semua anggaran kos sehingga siap dan perbelanjaan jualan boleh ubah yang berkaitan. Untuk mendapatkan nilai boleh realis bersih, peruntukan sewajarnya dibuat bagi semua inventori usang dan kurang laris.

Inventori merangkumi alat ganti penyelenggaraan yang diperoleh bagi tujuan menggantikan harta atau alat ganti yang rosak atau tidak sempurna dan bekalan yang digunakan dalam membina dan menyelenggara rangkaian. Inventori juga merangkumi butiran tertentu seperti tanah, kapasiti dan peralatan rangkaian yang dipegang untuk dijual semula.



2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(m) Kos Pemerolehan Pelanggan

Kos pemerolehan pelanggan ditanggung sewaktu mengaktifkan pelanggan-pelanggan baru berikutan suatu kontrak. Kos pemerolehan pelanggan akan dipermodalkan dan dilunaskan dalam tempoh kontrak berkenaan. Sekiranya seseorang pelanggan menamatkan perkhidmatan dalam tempoh kontrak, apa-apa kos pemerolehan yang belum dilunaskan akan dihapus kira dalam Penyata Pendapatan dengan serta-merta.

(n) Tunai dan Kesamaan Tunai

Untuk tujuan Penyata Aliran Tunai, tunai dan kesamaan tunai merangkumi tunai dalam tangan, deposit panggilan di bank, pelaburan-pelaburan jangka pendek lain yang berkecairan tinggi dengan tempoh matang asal 3 bulan atau kurang. Deposit dipegang sebagai sekuriti sandaran untuk pinjaman bertempoh yang diberikan, tidak diambil kira sebagai tunai dan kesamaan tunai.

(o) Modal Saham

(i) Pengelasan

Saham biasa dan saham keutamaan tak boleh tebus dengan hak dividen yang ditentukan mengikut budi bicara dikelaskan sebagai ekuiti. Saham-saham lain dikelaskan sebagai ekuiti dan/atau liabiliti mengikut kandungan maksud instrumen tertentu.

Pengagihan kepada pemegang-pemegang sesuatu instrumen kewangan yang dikelaskan sebagai instrumen ekuiti dicaj secara langsung kepada ekuiti.

(ii) Kos Terbitan Saham

Pertambahan kos luaran yang berkaitan secara langsung dengan penerbitan saham atau opsyen baru ditunjukkan dalam ekuiti sebagai pengurangan, selepas ditolak cukai daripada perolehan.

(iii) Dividen kepada Pemegang Saham Syarikat

Dividen ke atas saham keutamaan boleh tebus diiktiraf sebagai liabiliti dan dinyatakan berasaskan akruan. Dividen-dividen lain diiktiraf sebagai liabiliti dalam tempoh ianya diisytiharkan.

Dividend in specie yang diagihkan kepada pemegang-pemegang saham Syarikat direkodkan pada nilai dibawa bagi aset bersih yang diagihkan. Pengagihan ini direkodkan sebagai pergerakan dalam ekuiti.

(p) Liabiliti Kewangan

Belum bayar perdagangan dan lain-lain, deposit pelanggan dan peminjaman dikelaskan sebagai liabiliti kewangan lain, yang kesemuanya diiktiraf pada permulaannya pada nilai saksama dan kemudiannya diukur pada kos terlunas menggunakan kaedah faedah berkesan.

(i) Belum Bayar Perdagangan

Belum bayar perdagangan adalah obligasi untuk membayar barangan dan perkhidmatan yang diperoleh daripada pembekal-pembekal dalam urusan biasa perniagaan. Akaun belum berbayar dikelaskan sebagai liabiliti semasa sekiranya pembayaran perlu dibuat dalam tempoh setahun atau kurang dari setahun (atau dalam kitaran pengendalian biasa perniagaan jika lebih lama). Sebaliknya, ia akan dibentangkan sebagai liabiliti bukan semasa.

(ii) Bon, Nota, Debentur dan Peminjaman

Peminjaman diiktiraf pada permulaannya pada nilai saksama, selepas ditolak kos urus niaga yang ditanggung. Peminjaman kemudiannya dibawa pada kos yang terlunas; apa-apa perbezaan di antara amaun diiktiraf pada permulaan dan nilai penebusan diiktiraf dalam Penyata Pendapatan dalam tempoh peminjaman menggunakan kaedah faedah berkesan, melainkan bagi kos peminjaman yang ditanggung bagi pembinaan apa-apa aset yang layak.

Faedah, dividen, laba dan kerugian berkaitan dengan instrumen kewangan, atau sebahagian daripada komponen yang dikelaskan sebagai liabiliti, dilaporkan dalam kos pembiayaan dalam Penyata Pendapatan. Laba atau kerugian pertukaran asing yang timbul daripada terjemahan peminjaman dalam mata wang asing, dilaporkan dalam kos pembiayaan dalam Penyata Pendapatan.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(p) Liabiliti Kewangan (sambungan)

(ii) Bon, Nota, Debentur dan Peminjaman (sambungan)

Peminjaman dikelaskan sebagai liabiliti semasa melainkan Kumpulan mempunyai hak tidak bersyarat untuk menunda penyelesaian liabiliti tersebut untuk sekurang-kurangnya 12 bulan selepas tarikh pelaporan.

Kos peminjaman yang ditanggung berhubung dengan pembiayaan pembinaan dan pemasangan hartanah, loji dan peralatan dipermodalkan sehingga hartanah, loji dan peralatan berkenaan sedia untuk digunakan. Semua kos peminjaman lain dicaj kepada Penyata Pendapatan.

Fi yang dibayar bagi penyediaan kemudahan pinjaman diiktiraf sebagai kos urus niaga pinjaman berkenaan setakat mana terdapatnya kemungkinan bahawa sesetengah atau semua kemudahan akan dikeluarkan. Dalam hal ini, fi tersebut ditunda sehingga pengeluaran itu dibuat. Setakat mana tiada terdapatnya bukti bahawa terdapat kemungkinan bahawa sesetengah atau semua kemudahan akan dikeluarkan, fi tersebut akan dipermodalkan sebagai bayaran pendahuluan bagi perkhidmatan mudah tunai dan dilunaskan sepanjang tempoh kemudahan berkenaan yang mana ia mempunyai perkaitan.

(q) Pajakan

(i) Pajakan Kewangan

Pajakan aset di mana Kumpulan menanggung sebahagian besar daripada kesemua risiko dan manfaat pemilikan, dikelaskan sebagai pajakan kewangan.

Pajakan kewangan dipermodalkan pada permulaan pajakan, pada nilai yang lebih rendah antara nilai semasa bagi bayaran pajakan minimum dan nilai saksama bagi aset yang dipajak. Obligasi pembayaran sewa yang sepadan, selepas ditolak caj pembiayaan, dimasukkan dalam peminjaman.

Setiap bayaran pajakan adalah diuntukkan antara pengurangan liabiliti dan caj pembiayaan agar memperoleh kadar faedah yang malar dan berkala ke atas baki liabiliti. Caj pembiayaan diiktiraf dalam Penyata Pendapatan.

Aset yang diperoleh di bawah pajakan kewangan, disusut nilai sepanjang tempoh yang lebih pendek, antara anggaran hayat berguna atau mengikut terma-terma pajakan.

(ii) Pajakan Kendalian

Pajakan aset di mana sebahagian besar daripada risiko dan manfaat pemilikan dikekalkan oleh pemberi pajak, dikelaskan sebagai pajakan kendalian. Bayaran yang dibuat di bawah pajakan kendalian (selepas ditolak sebarang insentif yang diterima daripada pemberi pajak) dicaj kepada Penyata Pendapatan berdasarkan kaedah garis lurus sepanjang tempoh pajakan.

Apabila pajakan kendalian ditamatkan sebelum tamat tempoh pajakannya, sebarang bayaran yang perlu dibuat kepada pemberi pajak sebagai penalti diiktiraf sebagai perbelanjaan dalam tempoh berlakunya penamatan.

(r) Geran Kerajaan

Geran daripada kerajaan diiktiraf pada nilai saksama apabila terdapat jaminan yang munasabah bahawa geran tersebut akan diterima dan Kumpulan akan mematuhi semua syarat yang ditetapkan.

Geran kerajaan berkaitan dengan pendapatan ditunda dan diiktiraf dalam Penyata Pendapatan sepanjang tempoh kewangan yang perlu untuk memadankannya dengan kos yang bakal diganti.

Geran kerajaan berkaitan dengan pembelian aset dimasukkan dalam liabiliti bukan semasa sebagai pendapatan tertunda dan dikreditkan kepada Penyata Pendapatan berasaskan kaedah garis lurus sepanjang anggaran hayat berguna aset-aset berkaitan.



2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(s) Cukai Pendapatan

Perbelanjaan cukai semasa ditentukan mengikut undang-undang percukaian bagi setiap bidang kuasa di mana Kumpulan beroperasi dan meliputi semua cukai berasaskan keuntungan yang boleh dicukai, termasuk cukai pegangan yang perlu dibayar oleh anak-anak syarikat asing atau syarikat-syarikat bersekutu semasa pengagihan keuntungan tertahan kepada syarikat-syarikat dalam Kumpulan, dan cukai keuntungan hartanah yang perlu dibayar atas pelupusan hartanah.

Cukai tertunda diiktiraf sepenuhnya, dengan menggunakan kaedah liabiliti, atas perbezaan sementara yang timbul antara amaun aset dan liabiliti bagi tujuan cukai dengan amaun dibawa aset dan liabiliti tersebut dalam penyata kewangan. Walau bagaimanapun, cukai tertunda tidak diambil kira sekiranya ia timbul daripada pengiktirafan awal aset atau liabiliti dalam sesuatu urusan niaga selain daripada penggabungan perniagaan yang pada masa urusan niaga berkenaan, tidak memberi kesan kepada keuntungan atau kerugian perakaunan mahupun yang boleh dicukai. Cukai tertunda ditentukan dengan menggunakan kadar cukai (dan undang-undang percukaian) yang telah dikuatkuasakan atau sebahagian besarnya dikuatkuasakan pada tarikh pelaporan dan dijangka akan digunakan apabila aset cukai tertunda yang berkaitan direalisasikan atau liabiliti cukai tertunda dijelaskan.

Aset cukai tertunda diiktiraf hingga ke suatu takat yang berkemungkinan bahawa keuntungan boleh dicukai akan terhasil pada masa hadapan, yang daripadanya, perbezaan sementara boleh dipotong atau kerugian cukai belum guna dan kredit cukai (termasuk elaun pelaburan), boleh digunakan.

Cukai tertunda diiktiraf atas perbezaan sementara yang timbul daripada pelaburan dalam anak-anak syarikat dan syarikat-syarikat bersekutu, kecuali apabila masa pembalikan bagi perbezaan sementara tersebut boleh dikawal dan perbezaan sementara itu berkemungkinan tidak akan berbalik pada masa hadapan yang boleh diramalkan.

Aset dan liabiliti cukai tertunda dan pendapatan diimbangi apabila terdapatnya hak yang boleh dikuatkuasakan secara sah untuk mengimbangi aset cukai semasa terhadap liabiliti cukai semasa dan apabila aset dan liabiliti cukai pendapatan yang tertunda berkaitan dengan cukai yang dikenakan oleh pihak berkuasa percukaian yang sama ke atas entiti boleh cukai atau entiti boleh cukai yang berlainan sekiranya terdapat hasrat untuk melunaskan baki atas dasar bersih.

Bahagian Kumpulan dalam cukai pendapatan bagi syarikat-syarikat bersekutu dimasukkan ke dalam bahagian Kumpulan dalam keputusan kewangan syarikat-syarikat bersekutu.

(t) Peruntukan

Peruntukan diiktiraf apabila Kumpulan mempunyai obligasi semasa secara sah atau konstruktif, kesan daripada peristiwa terdahulu yang berkemungkinan memerlukan aliran keluar sumber bagi menjelaskan obligasi tersebut, dan apabila anggaran yang pasti berhubung dengan amaun tersebut boleh dibuat. Jika Kumpulan menjangka sesuatu peruntukan akan dibayar balik (contohnya, di bawah kontrak insurans), pembayaran balik tersebut diiktiraf sebagai aset yang berasingan tetapi hanya apabila pembayaran balik tersebut adalah benar-benar pasti. Peruntukan tidak diiktiraf bagi kerugian operasi masa hadapan.

Jika terdapat beberapa obligasi yang serupa, kemungkinan aliran keluar diperlukan untuk sesuatu penjelasan ditentukan dengan mempertimbangkan pengelasan obligasi-obligasi secara menyeluruh. Peruntukan diiktiraf walaupun kemungkinan aliran keluar berhubung dengan mana-mana perkara yang termasuk dalam sesuatu kelas obligasi yang sama adalah kecil.

Peruntukan ditentukan pada nilai semasa perbelanjaan yang dijangka akan diperlukan bagi menjelaskan obligasi dengan menggunakan kadar sebelum cukai yang mencerminkan taksiran pasaran semasa tentang nilai masa wang dan risiko khusus terhadap obligasi tersebut. Peningkatan dalam peruntukan yang disebabkan oleh peredaran masa diiktiraf sebagai kos pembiayaan.

(u) Liabiliti Luar Jangka dan Aset Luar Jangka

Kumpulan tidak mengiktiraf liabiliti luar jangka tetapi mendedahkan kewujudannya dalam penyata kewangan. Liabiliti luar jangka merupakan obligasi yang mungkin timbul daripada peristiwa terdahulu yang mana kewujudannya akan disahkan oleh berlakunya atau tidak berlakunya satu atau lebih peristiwa masa hadapan yang tidak pasti dan di luar kawalan Kumpulan, atau obligasi semasa yang tidak diiktiraf kerana tidak mungkin akan memerlukan aliran keluar sumber untuk menjelaskan obligasi tersebut. Liabiliti luar jangka juga timbul dalam keadaan yang amat luar biasa di mana terdapat liabiliti yang tidak boleh diiktiraf disebabkan ia tidak dapat dinilai dengan pasti. Walau bagaimanapun, liabiliti luar jangka tidak merangkumi kontrak jaminan kewangan.

2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(u) Liabiliti Luar Jangka dan Aset Luar Jangka (sambungan)

Aset luar jangka ialah aset yang mungkin timbul daripada peristiwa terdahulu yang mana kewujudannya akan disahkan oleh berlakunya atau tidak berlakunya satu atau lebih peristiwa masa hadapan yang tidak pasti dan di luar kawalan Kumpulan. Kumpulan tidak mengiktiraf aset luar jangka, tetapi mendedahkan kewujudannya di mana terdapat kemungkinan aliran masuk manfaat ekonomi, tetapi tidak boleh ditentukan dengan pasti.

Dalam pengambilalihan anak-anak syarikat oleh Kumpulan di bawah penggabungan perniagaan, liabiliti luar jangka yang diambil alih pada mulanya dinilai pada nilai saksamanya pada tarikh pengambilalihan, tanpa mengambil kira setakat mana sebarang kepentingan bukan mengawal.

Kumpulan mengiktiraf secara berasingan liabiliti luar jangka bagi syarikat-syarikat yang diambil alih sebagai sebahagian daripada pengagihan kos penggabungan perniagaan di mana nilai saksamanya boleh ditentukan dengan pasti. Jika nilai saksama tidak boleh ditentukan dengan pasti, kesannya akan tergambar dalam muhibah yang timbul daripada pengambilalihan ini.

Selepas pengiktirafan awal, Kumpulan mengukur liabiliti luar jangka yang diiktiraf secara berasingan pada tarikh pengambilalihan pada nilai yang lebih tinggi antara amaun yang mungkin diiktiraf menurut peruntukan FRS 137 dan amaun yang diiktiraf pada awalnya kurang, pelunasan terkumpul yang diiktiraf menurut peruntukan FRS 118, mengikut kesesuaian.

(v) Pengiktirafan Hasil

Hasil kendalian meliputi nilai saksama imbalan yang diterima atau akan diterima bagi penjualan produk dan penyediaan perkhidmatan, ditolak pulangan, duti, diskaun jualan dan cukai jualan yang dibayar, selepas menyingkirkan jualan dalam Kumpulan. Hasil kendalian diiktiraf atau diakru semasa penyediaan produk atau perkhidmatan, apabila amaun hasil boleh diukur dengan pasti dan manfaat ekonomi masa hadapan berkemungkinan akan mengalir kepada Kumpulan.

Pengebilan sewa terdahulu merangkumi terutamanya bil pendahuluan untuk perkhidmatan data, yang dilunaskan mengikut kaedah garis lurus bergantung kepada terma kontrak.

Pendapatan dividen daripada pelaburan-pelaburan dalam anak-anak syarikat, syarikat-syarikat bersekutu dan pelaburan-pelaburan ekuiti diiktiraf dalam 'pendapatan kendalian lain (bersih)' apabila hak untuk menerima pembayaran adalah pasti.

Pendapatan pembiayaan termasuk pendapatan daripada deposit di bank-bank berlesen, institusi-institusi kewangan lain, deposit lain, belum terima tersedia-untuk-dijual dan pinjaman anggota, diiktiraf menggunakan kaedah faedah berkesan.

(w) Manfaat Anggota

(i) Manfaat Anggota Jangka Pendek

Upah, gaji, cuti tahunan dan cuti sakit berbayar, bonus dan manfaat bukan monetari diakru dalam tempoh perkhidmatan berkaitan dilaksanakan oleh anggota Kumpulan.

(ii) Pelan Caruman yang Ditetapkan

Caruman Kumpulan kepada pelan caruman yang ditetapkan dicaj kepada Penyata Pendapatan dalam tempoh caruman dikaitkan. Setelah caruman dibayar, Kumpulan tidak lagi bertanggungjawab untuk pembayaran selanjutnya. Caruman prabayar diiktiraf sebagai aset sehingga terdapat pemulangan tunai atau pengurangan dalam pembayaran pada masa hadapan.



2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)

(w) Manfaat Anggota (sambungan)

(iii) Manfaat Penamatan Kerja

Manfaat penamatan kerja akan dibayar apabila penggajian seseorang anggota ditamatkan sebelum tarikh persaraan biasa atau apabila seseorang anggota menerima pemberhentian secara sukarela sebagai pertukaran untuk manfaat ini. Kumpulan mengiktiraf manfaat penamatan kerja apabila ia menunjukkan komitmen sama ada untuk menamatkan penggajian anggota semasa menurut pelan rasmi terperinci tanpa kemungkinan untuk menarik balik atau menyediakan manfaat penamatan kerja berikutan tawaran yang dibuat untuk menggalakkan pemberhentian secara sukarela. Manfaat yang perlu dibayar dalam tempoh lebih daripada 12 bulan selepas tarikh pelaporan didiskaunkan kepada nilai semasa.

(iv) Pampasan Berasaskan Saham

- Pampasan berasaskan saham diselesaikan secara ekuiti

Perkhidmatan anggota yang diterima sebagai pertukaran dengan pemberian opsi saham Syarikat diiktiraf sebagai perbelanjaan dalam Penyata Pendapatan Kumpulan dan Syarikat sepanjang tempoh letak hak pemberian opsi tersebut dengan peningkatan sepadan dibuat dalam ekuiti.

Bagi opsi yang diberikan kepada anggota anak-anak syarikat, nilai saksama opsi yang diberi diiktiraf sebagai kos pelaburan dalam anak-anak syarikat sepanjang tempoh letak hak dengan pelarasan sepadan dibuat kepada ekuiti dalam penyata kewangan Syarikat.

Selepas pengasingan, nilai saksama opsi yang diberi kepada anggota bekas anak-anak syarikat, Axiata Group Berhad dan Celcom Axiata Berhad (secara kolektif dikenali sebagai Kumpulan Axiata) diiktiraf sebagai perbelanjaan dalam Penyata Pendapatan Kumpulan dan Syarikat sepanjang tempoh letak hak.

Jumlah amaun untuk dibelanjakan (atau dipermodalkan sebagai kos pelaburan dalam anak-anak syarikat) sepanjang tempoh letak hak ditentukan dengan merujuk kepada nilai saksama opsi yang diberi, tidak termasuk kesan daripada sebarang syarat letak hak bukan pasaran. Syarat letak hak bukan pasaran adalah dimasukkan dalam andaian tentang bilangan opsi yang dijangka akan diletak hak. Pada setiap tarikh pelaporan, Kumpulan menyemak semula anggarannya berhubung bilangan opsi yang dijangka akan diletak hak. Kumpulan mengiktiraf kesan daripada semakan anggaran asal, sekiranya ada, dalam Penyata Pendapatan, dan pelarasan sepadan dibuat kepada ekuiti.

Perolehan yang diterima, selepas ditolak sebarang kos urus niaga yang berkaitan secara langsung, dikreditkan kepada modal saham (nilai nominal) dan premium saham apabila opsi dilaksanakan.

- Pampasan berasaskan saham diselesaikan secara tunai

Pampasan berasaskan saham yang diselesaikan dengan instrumen ekuiti bekas anak syarikat, Axiata Group Berhad (Axiata), yang bukan lagi suatu entiti dalam Kumpulan berikutan pengasingan pada April 2008, diambil kira sebagai penyelesaian secara tunai.

Perkhidmatan anggota yang diterima sebagai pertukaran dengan pemberian opsi saham sedemikian, diiktiraf pada nilai saksama liabiliti yang ditanggung, sebagai perbelanjaan dalam Penyata Pendapatan sepanjang tempoh letak hak pemberian opsi tersebut.

Caj berhubung dengan opsi saham tersebut yang diterima oleh anggota bukan dalam Kumpulan, dalam kes ini anggota Kumpulan Axiata, disegerakan ketika pengasingan, kerana bahagian opsi ini dibatalkan sebab Axiata bukan lagi sebahagian daripada Kumpulan.

Liabiliti yang timbul daripada pampasan berasaskan saham yang diselesaikan secara tunai, diukur semula pada setiap tarikh pelaporan kepada nilai saksamanya, dengan semua perubahan diiktiraf serta merta dalam Penyata Pendapatan.

2. DASAR-DASAR PERAKAUNAN YANG PENTING (SAMBUNGAN)**(x) Mata Wang Asing****(i) Mata Wang Fungsian dan Pembentangan**

Butiran yang dimasukkan dalam penyata kewangan setiap entiti dalam Kumpulan ditentukan dengan menggunakan mata wang persekitaran ekonomi yang utama di mana entiti tersebut beroperasi (mata wang fungsian). Penyata kewangan yang disatukan dibentangkan dalam Ringgit Malaysia, iaitu mata wang fungsian dan pembentangan Syarikat.

(ii) Urus Niaga dan Baki

Urus niaga dalam mata wang asing diterjemahkan ke dalam mata wang fungsian dengan menggunakan kadar pertukaran yang ada pada tarikh urus niaga. Laba dan kerugian pertukaran asing hasil daripada penyelesaian urus niaga sedemikian dan daripada terjemahan aset dan liabiliti monetari yang nilainya dinyatakan dalam mata wang asing, pada kadar pertukaran akhir tahun, diiktiraf dalam Penyata Pendapatan, kecuali apabila tertunda dalam pendapatan komprehensif lain sebagai lindung nilai aliran tunai yang layak.

Laba dan kerugian pertukaran asing yang berkaitan dengan peminjaman dibentangkan dalam Penyata Pendapatan dalam 'kos pembiayaan bersih'. Kesemua laba dan kerugian pertukaran asing yang lain dibentangkan dalam Penyata Pendapatan dalam 'kos kendalian'.

(iii) Syarikat-syarikat dalam Kumpulan

Keputusan dan kedudukan kewangan kesemua entiti dalam Kumpulan (tiada satu pun mempunyai mata wang ekonomi inflasi melampau) yang mempunyai mata wang fungsian berbeza daripada mata wang pembentangan, diterjemahkan kepada mata wang pembentangan seperti berikut:

- aset dan liabiliti bagi setiap Penyata Kedudukan Kewangan yang dibentangkan diterjemahkan pada kadar penutup pada tarikh pelaporan;
- pendapatan dan perbelanjaan bagi setiap Penyata Pendapatan diterjemahkan pada kadar pertukaran purata (melainkan purata ini merupakan anggaran yang tidak munasabah bagi kesan terkumpul kadar yang ada pada tarikh urus niaga, dan dalam hal ini, pendapatan dan perbelanjaan diterjemahkan menggunakan kadar yang ada pada tarikh urus niaga); dan
- semua perbezaan pertukaran yang terhasil diiktiraf sebagai komponen berasingan dalam pendapatan komprehensif lain.

Semasa penyatuan, perbezaan pertukaran yang timbul daripada terjemahan pelaburan bersih dalam operasi asing diambil kira dalam pendapatan komprehensif lain. Apabila operasi asing dilupus atau dijual, perbezaan pertukaran sedemikian yang dicatatkan dalam ekuiti diiktiraf dalam Penyata Pendapatan sebagai sebahagian daripada laba atau kerugian atas pelupusan.

(y) Pelaporan Segmen

Segmen operasi dilaporkan dengan cara yang konsisten dengan pelaporan dalaman yang disediakan kepada ketua pembuat keputusan operasi. Ketua pembuat keputusan operasi tersebut bertanggungjawab untuk mengagihkan sumber-sumber dan menilai prestasi segmen operasi dan membuat keputusan strategik secara keseluruhannya.

Pendedahan lanjut berkenaan Pelaporan Segmen dibentangkan dalam nota 44 kepada penyata kewangan.



3. ANGGARAN PERAKAUNAN YANG KRITIKAL

Anggaran dinilai secara berterusan oleh Pengarah-pengarah berdasarkan kepada pengalaman masa lalu serta faktor-faktor lain, termasuk jangkaan peristiwa masa hadapan yang dipercayai munasabah mengikut keadaan.

Anggaran dan Andaian Perakaunan yang Kritikal

Kumpulan membuat anggaran dan andaian berhubung masa hadapan. Mengikut takrifan, anggaran perakaunan yang dilakukan jarang menyamai keputusan sebenar yang berkaitan. Untuk mempertingkatkan kandungan maklumat anggaran, faktor-faktor pemboleh ubah utama tertentu yang dijangka mempunyai kesan ketara terhadap keputusan dan kedudukan kewangan Kumpulan diuji untuk kepekaannya terhadap perubahan parameter asas. Anggaran dan andaian yang mempunyai risiko ketara yang boleh menyebabkan pelarasan ketara terhadap amaun dibawa aset dan liabiliti dalam tahun hadapan dinyatakan di bawah.

(a) Anggaran Hayat Berguna Hartanah, Loji dan Peralatan

Kumpulan menyemak semula anggaran hayat berguna hartanah, loji dan peralatan pada setiap tahun berdasarkan kepada pelbagai faktor seperti rancangan dan strategi perniagaan, jangkaan tahap penggunaan, perubahan dalam teknologi, penemuan terkini dalam penyelidikan dan pembangunan, amalan terkini untuk meningkatkan prestasi aset rangkaian tertentu dan kemajuan teknologi masa hadapan. Keputusan operasi masa hadapan boleh terjejas dengan ketara oleh perubahan anggaran ini yang disebabkan oleh perubahan faktor-faktor tersebut. Perubahan dalam anggaran hayat berguna hartanah, loji dan peralatan akan mengubah susut nilai yang direkodkan serta amaun dibawa hartanah, loji dan peralatan.

Dalam tahun kewangan semasa, Kumpulan telah mengkaji dan menyemak semula hayat berguna bagi peralatan komunikasi dan aset rangkaian tertentu, seperti yang diperincikan dalam nota 23(d) kepada penyata kewangan.

(b) Pengurangan Nilai Hartanah, Loji dan Peralatan, Aset Tak Ketara (selain daripada muhibah) serta Pelaburan dalam Anak-anak Syarikat

Kumpulan menaksir pengurangan nilai aset yang dinyatakan di atas apabila terdapat peristiwa atau perubahan keadaan yang menunjukkan bahawa amaun dibawa sesuatu aset mungkin tidak boleh dipungut semula iaitu apabila amaun dibawa sesuatu aset adalah melebihi amaun boleh dipungut semula. Amaun boleh dipungut semula ditentukan pada nilai yang lebih tinggi antara nilai saksama tolak kos untuk menjual aset berkenaan dan nilai sedang gunanya. Nilai sedang guna adalah nilai semasa bersih aliran tunai masa hadapan yang diunjurkan yang boleh diperoleh daripada aset berkenaan, didiskaunkan pada kadar diskaun yang sesuai.

Unjuran aliran tunai masa hadapan adalah berasaskan kepada anggaran Kumpulan yang dikira berdasarkan kepada arah aliran masa lalu, sektor dan industri, keadaan pasaran dan ekonomi umum, perkembangan teknologi dan maklumat-maklumat lain yang sedia ada.

Bagi pelaburan dalam TM ESOS Management Sdn Bhd (TEM), sebuah entiti tujuan khas milik penuh, Syarikat menentukan amaun boleh dipungut semula pada nilai saksama tolak kos untuk menjual saham-saham Syarikat dan Axiata Group Berhad yang dipegang oleh TEM. Pengarah-pengarah telah membuat andaian berhubung amaun boleh dipungut semula tersebut. Sebarang perubahan kepada anggaran ini akan memberikan kesan ketara kepada amaun dibawa pelaburan. Sebarang pelarasan kepada amaun dibawa akan direkodkan dalam ekuiti memandangkan ia merupakan urusan niaga dengan pemegang saham. Keputusan dan kesimpulan bagi penilaian pengurangan nilai didedahkan dalam nota 27(b) kepada penyata kewangan.

(c) Pengurangan Nilai Muhibah

Kumpulan menguji pengurangan nilai muhibah sekali setahun selaras dengan dasar perakaunannya atau apabila terdapat peristiwa atau perubahan keadaan yang menunjukkan perlunya ujian pengurangan nilai. Andaian yang digunakan, keputusan dan kesimpulan bagi penilaian pengurangan nilai ini dinyatakan dalam nota 26 kepada penyata kewangan.

(d) Pengurangan Nilai Belum Terima Perdagangan

Kumpulan menaksir pada setiap tarikh pelaporan sama ada terdapat bukti objektif bahawa belum terima perdagangan harus dikurangkan nilai. Kerugian pengurangan nilai dikira secara berkala berdasarkan semakan semula status semasa belum terima sedia ada dan arah aliran kutipan masa lalu untuk mencerminkan pengalaman sebenar dan jangkaan.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

3. ANGGARAN PERAKAUNAN YANG KRITIKAL (SAMBUNGAN)

Anggaran dan Andaian Perakaunan yang Kritikal (sambungan)

(e) Cukai

(i) Cukai Pendapatan

Kumpulan adalah tertakluk kepada peruntukan-peruntukan cukai pendapatan di serata rantau. Pertimbangan digunakan untuk menentukan peruntukan cukai pendapatan bagi seluruh Kumpulan. Terdapat urusan niaga dan pengiraan tertentu yang mana penentuan muktamad cukai pendapatan tidak dapat dipastikan dalam urusan biasa perniagaan. Kumpulan mengiktiraf liabiliti cukai berdasarkan kepada anggaran sama ada cukai tambahan akan dikenakan. Jika keputusan akhir cukai tersebut adalah berbeza daripada amaun yang diiktiraf pada permulaan, perbezaan tersebut akan memberi kesan kepada peruntukan cukai pendapatan dan/atau cukai tertunda dalam tempoh di mana penentuan sedemikian dibuat.

(ii) Aset Cukai Tertunda

Aset cukai tertunda diiktiraf hingga ke suatu takat yang berkemungkinan bahawa keuntungan yang boleh dicukai pada masa hadapan akan terhasil, yang daripadanya, perbezaan sementara atau kerugian cukai belum guna dan kredit cukai (termasuk elaun pelaburan) boleh digunakan. Ini melibatkan pertimbangan berhubung keuntungan yang boleh dicukai pada masa hadapan bagi entiti tertentu di mana aset cukai tertunda telah diiktiraf.

Anggaran keuntungan yang boleh dicukai pada masa hadapan melibatkan andaian-andaian penting, terutamanya berhubung dengan permintaan perkhidmatan sedia ada dan baru, persaingan dan perubahan kawal selia yang mungkin memberi kesan terhadap harga perkhidmatan. Andaian-andaian ini diperolehi berdasarkan prestasi masa lalu dan diselaraskan untuk keadaan yang tidak berulang.

Dalam tahun kewangan semasa, Syarikat telah mengiktiraf aset cukai tertunda yang timbul daripada insentif cukai belum guna seperti yang didedahkan dalam nota 21 kepada penyata kewangan.

(f) Bayaran Berasaskan Saham

Bayaran berasaskan saham yang diselesaikan secara ekuiti dan tunai (opsyen saham) diukur pada nilai saksama pada tarikh opsyen diberi. Di samping itu, liabiliti yang timbul daripada bayaran berasaskan saham yang diselesaikan secara tunai diukur semula pada setiap tarikh pelaporan. Andaian penilaian yang digunakan untuk menentukan nilai saksama tersebut dalam tahun kewangan sebelumnya diterangkan dalam nota 15 kepada penyata kewangan.

(g) Liabiliti Luar Jangka

Penentuan kaedah perakaunan bagi liabiliti luar jangka adalah berdasarkan kepada pendapat Pengarah-pengarah tentang keputusan yang dijangka daripada perkara-perkara luar jangka selepas mendapat nasihat daripada penasihat undang-undang bagi kes-kes litigasi dan pakar-pakar dalaman dan luaran Kumpulan bagi perkara-perkara berbangkit daripada urusan biasa perniagaan. Perincian-perincian bagi prosiding undang-undang yang melibatkan Kumpulan setakat 31 Disember 2011 didedahkan dalam nota 49 kepada penyata kewangan.

(h) Nilai Saksama Derivatif dan Instrumen Kewangan Lain

Nilai saksama instrumen kewangan yang tidak didagangkan dalam pasaran yang aktif (misalnya, derivatif di kaunter) ditentukan dengan menggunakan teknik penilaian. Kumpulan melaksanakan pertimbangannya dalam memilih pelbagai kaedah penilaian dan membuat andaian yang terutamanya berdasarkan keadaan pasaran pada akhir setiap tempoh pelaporan. Nilai saksama derivatif adalah nilai semasa aliran tunainya di masa hadapan. Kumpulan menganggarkan nilai saksama pada tarikh pelaporan, bagi aset kewangan tersedia-untuk-dijual tertentu yang tidak didagangkan di pasaran yang aktif dengan menggunakan kaedah aset ketara bersih dan kaedah aliran tunai terdiskaun. Walaupun Kumpulan dan Syarikat percaya bahawa anggaran nilai saksama adalah bersesuaian, penggunaan kaedah atau andaian yang lain boleh membawa kepada pengukuran nilai saksama yang berbeza.

Ringkasan instrumen kewangan mengikut kategori didedahkan dalam nota 45 kepada penyata kewangan. Penilaian bagi instrumen kewangan sedemikian dibincangkan dengan lebih lanjut dalam nota 46 kepada penyata kewangan.



4. MATLAMAT DAN DASAR PENGURUSAN RISIKO KEWANGAN

(a) Faktor Risiko Kewangan

Risiko utama yang timbul daripada aset dan liabiliti kewangan Kumpulan adalah risiko pasaran (merangkumi risiko pertukaran asing, risiko harga dan risiko kadar faedah), risiko kredit dan risiko mudah tunai. Pengurusan risiko keseluruhan Kumpulan adalah untuk meminimumkan potensi kesan-kesan buruk risiko-risiko ini ke atas prestasi kewangan Kumpulan.

Kumpulan telah menyediakan dasar, garis panduan dan prosedur pengurusan risiko untuk menangani pendedahan kepada risiko-risiko kewangan ini. Strategi-strategi lindung nilai ditetapkan disebabkan komitmen perdagangan untuk mengurangkan pendedahan risiko-risiko yang berkaitan. Instrumen kewangan derivatif digunakan untuk melindungi nilai pendedahan perdagangan yang utama dan tidak dipegang untuk tujuan spekulatif.

(i) Risiko Pasaran

- Risiko Pertukaran Asing

Risiko pertukaran asing Kumpulan merujuk kepada pergerakan kadar pertukaran yang buruk ke atas kedudukan mata wang asing yang berpunca daripada belum terima dan belum bayar perdagangan, deposit dan peminjaman yang didenominasikan dalam mata wang asing, dan daripada keuntungan tertahan dalam anak-anak syarikat luar negeri, yang mata wang kefungsiannya bukan dalam Ringgit Malaysia.

Matlamat Kumpulan ialah untuk mengurangkan pendedahan kadar pertukaran asing ke tahap yang boleh diterima terhadap had dan kesan yang telah ditentukan terlebih dahulu kepada Penyata Pendapatan. Kumpulan memantau aset dan liabilitinya yang didenominasikan dalam mata wang asing dan menggunakan pelbagai instrumen lindung nilai seperti kontrak hadapan dan struktur opsyen selain mengekalkan dana dalam mata wang asing pada tahap yang berpatutan untuk menyokong keperluan aliran tunai operasi. Dasar Kumpulan memerlukan semua urusan niaga bagi lindung nilai pendedahan risiko pertukaran mata wang asing hendaklah dilaksanakan mengikut parameter yang diluluskan oleh Lembaga Pengarah.

Risiko pertukaran asing Kumpulan terjadi terutamanya daripada peminjaman yang didenominasikan dalam mata wang asing, terutamanya Dolar AS. Sepanjang tahun kewangan, selain kontrak hadapan dalam Dolar AS yang sedia ada, Kumpulan menyertai Swap Kadar Faedah Mata Wang Bersilang (CCIRS) serta struktur Dana Terikat, digunakan terutamanya untuk melindungi nilai peminjaman dalam Dolar AS yang terpilih bagi mengurangkan pendedahan mata wang asing. Selepas melindungi nilai peminjaman dalam Dolar AS itu, komposisi peminjaman mata wang asing daripada jumlah peminjaman Kumpulan pada 31 Disember 2011 dikurangkan kepada 28.0% (2010: 37.1%). Tiada pembayaran balik peminjaman dalam Dolar AS pada tahun kewangan tersebut.

Berdasarkan kepada kedudukan peminjaman pada 31 Disember 2011, sekiranya Ringgit Malaysia menyusut/menguat sebanyak 5.0% berbanding dengan Dolar AS dengan kesemua pemboleh ubah lain adalah malar, keuntungan selepas cukai bagi tahun kewangan tersebut untuk Kumpulan adalah lebih rendah/lebih tinggi sebanyak kira-kira RM121.3 juta (sebelum lindung nilai) dan RM89.6 juta (selepas lindung nilai) disebabkan kerugian atau laba daripada pertukaran asing atas terjemahan peminjaman yang didenominasikan dalam Dolar AS.

- Risiko Harga

Kumpulan terdedah kepada risiko harga sekuriti ekuiti dan pendapatan tetap yang timbul daripada pelaburan dalam Penyata Kedudukan Kewangan, dikategorikan sama ada sebagai tersedia-untuk-dijual atau pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian. Kumpulan tidak terdedah kepada risiko harga komoditi. Untuk mengurangkan risiko harganya daripada pelaburan dalam sekuriti ekuiti, Kumpulan telah mengurangkan portfolio sekuriti ekuiti disebut harga pada tahun kewangan tersebut yang berkurangan daripada RM503.4 juta pada akhir tahun 2010 kepada RM20.1 juta pada akhir tahun 2011.

Berdasarkan portfolio sekuriti ekuiti yang disebut harga pada 31 Disember 2011, jika indeks ekuiti Bursa Malaysia berubah sebanyak 5.0%, dengan kesemua pemboleh ubah lain adalah malar, kesan terhadap keuntungan selepas cukai bagi tahun kewangan tersebut adalah sebanyak kira-kira RM1.1 juta. Melangkah ke hadapan, kesannya akan terus mengurang ke arah penutupan portfolio ekuiti sepenuhnya.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

4. MATLAMAT DAN DASAR PENGURUSAN RISIKO KEWANGAN (SAMBUNGAN)

(a) Faktor Risiko Kewangan (sambungan)

(i) Risiko Pasaran (sambungan)

- Risiko Harga (sambungan)

Keuntungan selepas cukai bagi tahun kewangan tersebut sepatutnya meningkat/berkurangan disebabkan laba/kerugian daripada sekuriti ekuiti yang dikelaskan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian. Komponen-komponen lain ekuiti sepatutnya bertambah/berkurangan disebabkan laba/kerugian atas sekuriti ekuiti dan pendapatan tetap yang dikelaskan sebagai tersedia-untuk-dijual.

- Risiko Kadar Faedah

Kumpulan mempunyai tunai dan deposit jangka pendek dan sekuriti pendapatan tetap yang terdedah kepada pergerakan kadar faedah. Kumpulan menguruskan risiko kadar faedah atas tunai dan deposit jangka pendek melalui peruntukan dalam tempoh bersesuaian. Manakala, bagi sekuriti pendapatan tetap, Kumpulan mengguna pakai tempoh bersesuaian dan analisis penilaian mata asas untuk menguruskan risiko kadar faedahnya.

Pelaburan-pelaburan Kumpulan dalam pasaran wang dan sekuriti pendapatan tetap pada 31 Disember 2011 masing-masing adalah RM3,577.1 juta (2010: RM3,051.3 juta) dan RM418.1 juta (2010: RM356.2 juta). Bagi kenaikan dalam Kadar Dasar Semalaman (OPR) sebanyak 25 mata asas oleh Bank Negara Malaysia dan diandaikan keluk hasil faedah keseluruhan juga meningkat dengan peratusan yang sama, pendapatan pembiayaan daripada portfolio pasaran wang akan bergerak secara selaras sebanyak kira-kira RM8.9 juta manakala nilai aset bersih bagi portfolio pendapatan tetap akan bergerak secara songsang sebanyak kira-kira RM3.6 juta.

Hutang Kumpulan termasuk kredit pusingan, peminjaman, bon, nota dan debentur. Matlamat Kumpulan adalah untuk menguruskan risiko kadar faedah ke tahap pendedahan yang boleh diterima atas kos pembiayaan. Kumpulan menyemak semula komposisi kadar hutang tetap dan terapungnya berdasarkan penilaian atas pendedahannya yang sedia ada dan profil kadar faedah yang boleh diterima oleh Kumpulan. Instrumen lindung nilai seperti swap kadar faedah digunakan bagi mengurus risiko-risiko ini.

Dasar Kumpulan menghendaki semua urus niaga bagi melindungi nilai pendedahan risiko kadar faedah dilaksanakan mengikut parameter yang diluluskan oleh Lembaga Pengarah.

Kumpulan telah melaksanakan beberapa urus niaga swap kadar faedah dengan institusi kewangan yang taraf kreditnya berwibawa. Berdasarkan kedudukan lindung nilai pada 31 Disember 2011, sekiranya terdapat kenaikan dalam kadar OPR sebanyak 25 mata asas, kos pembiayaan akan menjadi lebih tinggi sebanyak kira-kira RM2.5 juta.

Pada 31 Disember 2011, profil kadar faedah tetap-dengan-terapung Kumpulan, selepas lindung nilai, adalah 69:31 (2010: 62:38).

Pendedahan kadar faedah akan dikurangkan, setakat mana yang boleh, dengan mengimbangi kesan di antara aset dan liabiliti.

(ii) Risiko Kredit

Aset kewangan yang terutamanya terdedah kepada risiko kredit adalah belum terima, tunai dan baki bank, sekuriti boleh niaga dan instrumen kewangan yang digunakan dalam aktiviti lindung nilai.

Bertepatan dengan jenis perniagaan Kumpulan, para pelanggan adalah dibahagikan, terutamanya, mengikut segmen perniagaan. Kumpulan tidak mempunyai penumpuan risiko kredit yang ketara oleh kerana kepelbagaian asas pelanggannya. Risiko kredit diurus melalui penilaian dan kelulusan kredit, had kredit dan prosedur pemantauan yang ketat. Di mana wajar, Kumpulan akan mendapatkan deposit atau jaminan bank daripada para pelanggan yang akan dipegang sebagai cagar.



4. MATLAMAT DAN DASAR PENGURUSAN RISIKO KEWANGAN (SAMBUNGAN)

(a) Faktor Risiko Kewangan (sambungan)

(ii) Risiko Kredit (sambungan)

Kumpulan menyimpan tunai dan kesamaan tunai dalam beberapa institusi kewangan yang taraf kreditnya berwibawa. Dasar Kumpulan mengehadkan penumpuan pendedahan kredit terhadap sesebuah institusi kewangan tunggal berdasarkan kedudukan aset ketara bersih dan/atau penarafan kredit masing-masing, tertakluk kepada semakan semula tahunan.

Kumpulan telah melantik beberapa orang pengurus dana pendapatan tetap dan surat perdagangan untuk mengendalikan portfolio pelaburannya. Dalam menguruskan risiko kredit portfolio berkenaan, parameter pelaburan telah diwujudkan bagi mengehadkan semua pengurus dana untuk hanya melabur dalam sekuriti-sekuriti yang mempunyai penarafan kredit sekurang-kurangnya A/P2 atau yang setara dengannya. Ini adalah sejajar dengan Dasar dan Garis Panduan Pelaburan Perbendaharaan Kumpulan. Pada tahun kewangan semasa, portfolio pelaburan Kumpulan terutamanya adalah sekuriti-sekuriti yang mempunyai penarafan kredit AA/P1 atau lebih daripada itu, seperti yang ditunjukkan dalam nota 30 kepada penyata kewangan.

Kesemua instrumen lindung nilai dilaksanakan dengan institusi kewangan yang taraf kreditnya berwibawa demi mengehadkan pendedahan risiko kredit Kumpulan. Walau bagaimanapun, Kumpulan tetap terdedah kepada kerugian yang berkaitan dengan kredit sekiranya berlaku kegagalan pelaksanaan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam instrumen kewangan derivatif, namun Kumpulan tidak menjangka mana-mana pihak akan gagal memenuhi obligasi mereka.

Dalam mematuhi dasar pengurusan risiko, semua pihak yang terlibat dalam urus niaga perlu mengekalkan penarafan kredit tertentu seperti yang ditakrifkan oleh agensi penarafan antarabangsa dan tempatan.

(iii) Risiko Mudah Tunai

Perbendaharaan Kumpulan mengekalkan tunai dan kesamaan tunai pada tahap yang dianggap berpatutan oleh pengurusan untuk membiayai operasi Kumpulan. Ia juga memantau dan mengawal pendedahan risiko mudah tunai dan keperluan pendanaan secara aktif bagi semua entiti yang sah dalam Kumpulan, bidang perniagaan dan mata wang, dengan mengambil kira had-had perundangan, pengawalseliaan dan operasi menerusi operasi Perbendaharaan berpusat.

Disebabkan bentuk perniagaan utamanya yang dinamik, Kumpulan juga berhasrat untuk terus fleksibel dalam pembiayaan dengan menyediakan kredit yang dijanji sanggup dan tidak dijanji sanggup.

Unjuran aliran tunai dibuat dalam operasi entiti-entiti Kumpulan atas dasar boleh pinda dan diagregat oleh Perbendaharaan Kumpulan untuk memastikan terdapat tunai yang mencukupi bagi memenuhi keperluan pengendalian sambil mengekalkan penimbal yang mencukupi atas kemudahan kredit yang telah dijanji sanggup dan belum dikeluarkan pada setiap masa. Pada 31 Disember 2011, Kumpulan mempunyai deposit sebanyak RM3,577.1 juta (2010: RM3,051.3 juta) dengan institusi-institusi kewangan dan tunai dan baki bank sebanyak RM635.9 juta (2010: RM437.2 juta) yang dijangka tersedia bagi memenuhi apa sahaja obligasi bayaran apabila tiba masanya.

Risiko pembiayaan semula diuruskan dengan mengehadkan amaun peminjaman yang matang dalam tempoh yang tertentu dan dengan mempunyai strategi yang sewajarnya untuk menguruskan keperluan pembiayaan semula apabila perlu. Kumpulan tidak mempunyai apa-apa kematangan hutang yang ketara sehingga bulan Disember 2013. Analisis profil kematangan bagi liabiliti kewangan Kumpulan dan Syarikat ditunjukkan dalam nota 47 kepada penyata kewangan.

Tiada perubahan ketara dalam matlamat dan dasar pengurusan risiko kewangan Kumpulan begitu juga dengan pendedahan risiko kewangannya dalam tahun kewangan semasa berbanding dengan tahun kewangan sebelumnya.

4. MATLAMAT DAN DASAR PENGURUSAN RISIKO KEWANGAN (SAMBUNGAN)**(b) Pengurusan Risiko Modal**

Matlamat Kumpulan dalam menguruskan modal adalah untuk melindungi keupayaan Kumpulan untuk terus beroperasi, sebagai usaha yang berterusan, menyediakan pulangan kepada pemegang-pemegang saham dan ganjaran bagi pihak-pihak berkepentingan lain selain mengekalkan struktur modal yang optimum untuk mengurangkan kos modal.

Dalam usaha untuk mengekalkan atau menyelaraskan struktur modal, Kumpulan boleh menyelaraskan amaun dividen yang akan dibayar kepada pemegang-pemegang saham atau modal pulangan kepada pemegang-pemegang saham menerusi nisbah hutang ekuiti (paras pengedaran).

Kumpulan juga memantau paras penggarannya berbanding dengan pesaing-pesaingnya dalam industri di samping mengekalkan paras penarafan kredit yang dikehendaki. Pada tahun 2011, penarafan kredit Kumpulan terus kekal pada AAA oleh RAM, A- oleh S&P dan A3 oleh Moody's.

5. PELUPUSAN PENTING**(a) Pelupusan pelaburan dalam Axiata Group Berhad (Axiata) pada tahun kewangan berakhir pada 31 Disember 2011 dan 2010**

Pada 2 Disember 2010, Syarikat mengumumkan cadangan untuk melupuskan melalui TM ESOS Management Sdn Bhd (TEM), sebuah anak syarikat milik penuh, sehingga 191,458,007 saham Axiata (mewakili kira-kira 2.27% kepentingan ekuiti dalam Axiata), yang merupakan opsyen saham yang masih belum dilaksanakan dan saham berlebihan yang tidak teruntuk yang dipegang oleh TEM. TEM adalah pemegang amanah bagi ESOS Khas seperti yang diterangkan dalam nota 15 kepada penyata kewangan.

Cadangan pelupusan itu telah dibayar sepenuhnya secara tunai dan diaku janji melalui kaedah berikut:

- (i) peletakan swasta melalui satu proses penjana modal kepada pelabur institusi/sofistikated pihak ketiga yang layak; dan/atau
- (ii) pelupusan di pasaran terbuka.

Pada 26 Julai 2011, Syarikat, melalui TEM, telah menyelesaikan pelaksanaan penjana modal bagi 92.4 juta saham Axiata kepada pelabur institusi pihak ketiga yang berjaya pada RM5.07 bagi setiap saham Axiata. Selain itu, terdapat juga pelupusan sebanyak 9.1 juta saham Axiata di pasaran terbuka. Pelupusan di atas menghasilkan laba sebanyak RM283.5 juta dan aliran tunai bersih sebanyak RM513.8 juta.

Pada tahun kewangan yang lepas, terdapat pelupusan sebanyak 95.9 juta saham Axiata melalui penjana modal dan pelupusan di pasaran terbuka. Selain itu, 2.1 juta saham Axiata telah dilupuskan berikutan pelaksanaan opsyen di bawah ESOS Khas. Pelupusan di atas menghasilkan laba sebanyak RM223.6 juta dan aliran tunai bersih sebanyak RM446.0 juta.

	Kumpulan	
	2011 RM	2010 RM
Perolehan bersih	513.8	446.0
Amaun dibawa (nota 30)	(513.8)	(425.3)
Pelarasan pengelasan semula atas laba nilai saksama daripada rizab kepada Penyata Pendapatan	283.5	202.9
Laba atas pelupusan	283.5	223.6



5. PELUPUSAN PENTING (SAMBUNGAN)

(b) Pelupusan pelaburan dalam MEASAT Global Berhad (MEASAT) pada tahun kewangan berakhir pada 31 Disember 2010

Pada 28 Julai 2010, Syarikat menerima notis mengenai tawaran pengambilalihan bersyarat bagi pelaburannya dalam MEASAT, daripada CIMB Investment Bank Berhad dan Maybank Investment Bank Berhad bagi pihak MEASAT Global Network Systems Sdn Bhd (MGNS), untuk mengambil alih kesemua saham biasa sebanyak RM0.78 sesaham dalam MEASAT yang belum dipegang oleh MGNS (Saham Tawaran) bagi harga tawaran tunai sebanyak RM4.20 bagi setiap Saham Tawaran (Tawaran).

Pada 6 September 2010, Syarikat menerima Tawaran tersebut. Pelupusan pemegangan keseluruhan Saham Tawaran Syarikat sebanyak 60,024,010, yang mewakili 15.39% kepentingan ekuiti dalam MEASAT menerusi penerimaan Tawaran tersebut, telah diselesaikan pada 7 September 2010. Berikutan daripada pelupusan berkenaan, Kumpulan memperoleh laba bersih atas pelupusan sebanyak RM141.7 juta seperti yang ditunjukkan di bawah, dan aliran tunai sebanyak RM252.1 juta dalam tahun kewangan yang lepas.

Kumpulan dan Syarikat	RM
Perolehan jualan	252.1
Amaun dibawa MEASAT (nota 30)	(185.4)
Pelarasan pengelasan semula atas laba nilai saksama daripada rizab kepada Penyata Pendapatan	75.0
Laba atas pelupusan	141.7

6. HASIL KENDALIAN

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Perkhidmatan suara	3,733.9	3,862.9	3,731.8	3,864.6
Perkhidmatan data	1,819.3	1,754.3	1,755.6	1,743.0
Perkhidmatan Internet dan multimedia	2,001.1	1,652.8	2,009.9	1,667.5
Perkhidmatan lain berkaitan telekomunikasi	1,304.2	1,223.4	679.2	547.2
Perkhidmatan tidak berkaitan telekomunikasi	292.2	297.6	–	–
JUMLAH HASIL KENDALIAN	9,150.7	8,791.0	8,176.5	7,822.3

7(a) SUSUT NILAI, PENGURANGAN NILAI DAN PELUNASAN

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Susut nilai hartanah, loji dan peralatan (PPE)	2,015.5	1,922.9	1,853.6	1,759.7
Susut nilai hartanah pelaburan	–	–	2.1	1.9
Pengurangan nilai PPE	0.2	0.7	–	–
Hapus kira/penamatan penggunaan PPE	97.4	71.1	95.1	70.2
Pelunasan aset tak ketara	14.9	1.1	–	–
JUMLAH SUSUT NILAI, PENGURANGAN NILAI DAN PELUNASAN	2,128.0	1,995.8	1,950.8	1,831.8

7(b) KOS KENDALIAN LAIN

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Caj dan komisen agensi	90.7	59.5	140.0	143.0
Pembayaran sambung tara domestik dan antarabangsa	744.7	929.9	802.4	993.0
Pengurangan nilai belum terima perdagangan dan lain-lain (selepas ditolak kutipan semula hutang lapuk)	72.8	66.9	104.0	65.3
Pengurangan nilai pelaburan dalam sebuah anak syarikat (Kebalikan)/Caj pengurangan nilai bagi belum terima tersedia-untuk-dijual	–	–	76.0	1.7
	(1.2)	17.7	(1.2)	17.7
Penyelenggaraan	587.0	498.9	646.5	542.0
Pemasaran, pengiklanan dan promosi	317.1	326.2	332.5	315.1
Kerugian/(Laba) bersih daripada pertukaran asing bagi penyelesaian dan simpanan				
– terealisasi	15.0	55.1	15.7	48.0
– belum terealisasi	6.9	(33.4)	9.9	(33.6)
Kos khidmat luaran	71.2	64.9	361.2	344.9
Sewa – peralatan	88.9	84.7	113.1	104.9
Sewa – tanah dan bangunan	151.0	162.5	129.9	130.5
Sewa – litar suwa	128.6	117.7	–	–
Sewa – lain-lain	12.8	6.2	12.6	15.0
Penyelidikan dan pembangunan	5.0	–	58.6	66.5
Kos anggota	1,931.3	1,783.0	1,510.2	1,420.7
Kos anggota dipermodalkan dalam PPE	(92.9)	(90.1)	(92.9)	(93.9)
Bekalan dan inventori	570.1	514.1	450.9	406.4
Pengangkutan dan perjalanan	68.0	67.8	54.5	53.4
Caruman Penyediaan Perkhidmatan Sejangat	245.6	230.9	233.6	210.0
Utiliti	298.1	278.8	264.9	249.6
Lain-lain	874.5	878.3	582.9	496.2
JUMLAH KOS KENDALIAN LAIN	6,185.2	6,019.6	5,805.3	5,496.4

**7(b) KOS KENDALIAN LAIN (SAMBUNGAN)**

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Kos anggota termasuk:				
– gaji, elaun, kerja lebih masa dan bonus	1,585.2	1,452.2	1,232.1	1,148.7
– manfaat penamatan kerja	5.7	10.6	5.7	10.2
– caruman kepada Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP)	220.4	201.5	175.0	163.0
– manfaat lain anggota	113.7	102.6	91.3	84.7
– kos ESOS	–	11.5	–	9.7
– imbuhan Pengarah-pengarah Eksekutif Syarikat				
– gaji, elaun dan bonus	4.0	2.5	4.0	2.5
– caruman kepada KWSP	0.7	0.5	0.7	0.5
– kos ESOS	–	0.1	–	0.1
– imbuhan Pengarah-pengarah Bukan Eksekutif Syarikat				
– yuran	1.2	1.3	1.0	1.1
– elaun dan bonus	0.3	0.2	0.3	0.2
– imbuhan bekas-bekas Pengarah Bukan Eksekutif Syarikat				
– yuran	0.1	–	0.1	–
Lain-lain termasuk:				
– yuran audit berkanun				
– PricewaterhouseCoopers Malaysia	2.4	2.4	1.6	1.7
– firma ahli PricewaterhouseCoopers International Limited	0.2	0.2	–	–
– yuran berkaitan audit	0.6	0.9	0.4	0.5
– perkhidmatan cukai dan perkhidmatan lain bukan audit	0.9	0.7	0.6	0.5

Anggaran nilai wang bagi manfaat Pengarah-pengarah berjumlah RM686,886 (2010: RM773,219) bagi Kumpulan dan Syarikat.

8. PENDAPATAN KENDALIAN LAIN (bersih)

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Pendapatan dividen daripada anak-anak syarikat	–	–	101.4	166.9
Pendapatan dividen daripada sekuriti ekuiti – disebut harga	11.7	1.4	1.5	1.4
– tidak disebut harga	6.2	8.9	6.2	8.9
Laba/(kerugian) atas pelupusan sebuah bekas anak syarikat	0.8	–	(0.3)	–
Pendapatan daripada penjualan sekerap	10.1	22.6	10.1	22.6
Pendapatan daripada anak-anak syarikat – faedah	–	–	11.4	13.0
– lain-lain	–	–	4.9	4.9
Tuntutan insuran	2.5	13.9	2.4	13.9
Kerugian atas pelupusan pinjaman anggota	(1.2)	[2.1]	(1.2)	[2.1]
Keuntungan atas pelupusan PPE	8.6	4.0	8.4	3.7
Penalti pelanggaran kontrak	8.9	3.6	8.4	3.4
Pendapatan sewa daripada bangunan	43.6	39.8	69.1	55.4
Pendapatan sewa daripada kenderaan	1.6	6.7	3.2	8.5
Hasil daripada aktiviti latihan dan yang berkaitan	1.2	1.8	2.1	2.2
Lain-lain	26.9	52.3	35.1	46.6
JUMLAH PENDAPATAN KENDALIAN LAIN (bersih)	120.9	152.9	262.7	349.3

9. LABA LAIN (bersih)

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian				
– (kerugian)/laba nilai saksama	(0.7)	6.1	(0.7)	6.1
– laba atas pelupusan	–	1.2	–	1.2
Pelaburan tersedia-untuk-dijual				
– laba atas pelupusan	–	87.5	–	66.8
– pengelasan semula daripada rizab nilai saksama	287.2	278.5	3.7	75.6
	287.2	366.0	3.7	142.4
JUMLAH LABA LAIN (bersih)	286.5	373.3	3.0	149.7



10. (KOS)/PENDAPATAN PEMBIAYAAN BERSIH

Kumpulan	2011				2010			
	Asing RM	Domestik RM	Prinsip Islam RM	Jumlah RM	Asing RM	Domestik RM	Prinsip Islam RM	Jumlah RM
Pendapatan pembiayaan daripada								
– deposit bank jangka pendek	#	75.9	51.5	127.4	0.1	69.7	35.7	105.5
– deposit lain	–	–	1.4	1.4	–	–	1.1	1.1
– pinjaman anggota	–	0.4	2.0	2.4	–	5.7	4.8	10.5
– belum terima tersedia-untuk-dijual	–	1.8	–	1.8	–	2.9	–	2.9
JUMLAH PENDAPATAN PEMBIAYAAN	#	78.1	54.9	133.0	0.1	78.3	41.6	120.0
Kos pembiayaan atas								
– peminjaman	(147.8)	(0.8)	–	(148.6)	(216.9)	(2.3)	–	(219.2)
– Sekuriti Pendapatan Terkait Islam TM (nota 18(a))	–	–	(163.2)	(163.2)	–	–	(162.8)	(162.8)
– laba nilai saksama atas swap kadar faedah - terealisasi (nota 18(b))	–	–	8.4	8.4	–	–	22.9	22.9
– Kertas Komersil Islam (nota 18(c))	–	–	(0.7)	(0.7)	–	–	–	–
– Nota Jangka Sederhana Islam (nota 18(c))	–	–	(10.2)	(10.2)	–	–	–	–
– pertambahan kos pembiayaan (nota 18(d))	–	(7.3)	–	(7.3)	–	(7.0)	–	(7.0)
– pajakan kewangan (nota 18(e))	–	(3.8)	–	(3.8)	–	(4.0)	–	(4.0)
– pelunasan subsidi faedah atas pinjaman anggota	–	(1.7)	(0.5)	(2.2)	–	(1.2)	(0.9)	(2.1)
Kos peminjaman dipermodalkan	–	7.3	2.1	9.4	–	7.0	–	7.0
JUMLAH KOS PEMBIAYAAN	(147.8)	(6.3)	(164.1)	(318.2)	(216.9)	(7.5)	(140.8)	(365.2)
(Kerugian)/Laba pertukaran asing atas peminjaman								
– terealisasi	–	–	–	–	169.7	–	–	169.7
– belum terealisasi	(66.2)	–	–	(66.2)	162.6	–	–	162.6
– pengelasan semula daripada rizab lindung nilai	3.7	–	–	3.7	–	–	–	–
Laba/(Kerugian) nilai saksama atas kontrak hadapan mata wang asing								
– terealisasi	–	–	–	–	(8.8)	–	–	(8.8)
– belum terealisasi (nota 20)	3.9	–	–	3.9	(19.8)	–	–	(19.8)
JUMLAH (KERUGIAN)/LABA PERTUKARAN ASING ATAS PEMINJAMAN	(58.6)	–	–	(58.6)	303.7	–	–	303.7
(KOS)/PENDAPATAN PEMBIAYAAN BERSIH	(206.4)	71.8	(109.2)	(243.8)	86.9	70.8	(99.2)	58.5

Amaun kurang daripada RM0.1 juta

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

10. (KOS)/PENDAPATAN PEMBIAYAAN BERSIH (SAMBUNGAN)

Syarikat	2011				2010			
	Asing RM	Domestik RM	Prinsip Islam RM	Jumlah RM	Asing RM	Domestik RM	Prinsip Islam RM	Jumlah RM
Pendapatan pembiayaan daripada								
– deposit bank jangka pendek	#	68.8	47.0	115.8	0.1	64.3	32.5	96.9
– deposit lain	–	–	1.4	1.4	–	–	1.1	1.1
– pinjaman anggota	–	0.4	2.0	2.4	–	5.7	4.8	10.5
– belum terima tersedia-untuk-dijual	–	1.8	–	1.8	–	2.9	–	2.9
JUMLAH PENDAPATAN PEMBIAYAAN	#	71.0	50.4	121.4	0.1	72.9	38.4	111.4
Kos pembiayaan atas								
– peminjaman	(147.8)	(0.2)	–	(148.0)	(216.9)	(0.5)	–	(217.4)
– Sekuriti Pendapatan Terkait Islam TM (nota 18(a))	–	–	(163.2)	(163.2)	–	–	(162.8)	(162.8)
– laba nilai saksama atas swap kadar faedah - terealisasi (nota 18(b))	–	–	8.4	8.4	–	–	22.9	22.9
– Kertas Komersil Islam (nota 18(c))	–	–	(0.7)	(0.7)	–	–	–	–
– Nota Jangka Sederhana Islam (nota 18(c))	–	–	(10.2)	(10.2)	–	–	–	–
– pertambahan kos pembiayaan (nota 18(d))	–	(7.3)	–	(7.3)	–	(7.0)	–	(7.0)
– pajakan kewangan (nota 18(e))	–	(3.8)	–	(3.8)	–	(4.0)	–	(4.0)
– Pengoptimuman Dana Antara Syarikat (nota 42(f))	–	(7.4)	–	(7.4)	–	(4.7)	–	(4.7)
– pelunasan subsidi faedah atas pinjaman anggota	–	(1.7)	(0.5)	(2.2)	–	(1.2)	(0.9)	(2.1)
Kos peminjaman dipermodalkan	–	7.3	2.1	9.4	–	7.0	–	7.0
JUMLAH KOS PEMBIAYAAN	(147.8)	(13.1)	(164.1)	(325.0)	(216.9)	(10.4)	(140.8)	(368.1)
(Kerugian)/Laba pertukaran asing atas peminjaman								
– terealisasi	–	–	–	–	169.7	–	–	169.7
– belum terealisasi	(66.2)	–	–	(66.2)	162.6	–	–	162.6
– pengelasan semula daripada rizab lindung nilai	3.7	–	–	3.7	–	–	–	–
Laba/(Kerugian) nilai saksama atas kontrak hadapan mata wang asing								
– terealisasi	–	–	–	–	(8.8)	–	–	(8.8)
– belum terealisasi (nota 20)	3.9	–	–	3.9	(19.8)	–	–	(19.8)
JUMLAH (KERUGIAN)/LABA PERTUKARAN ASING ATAS PEMINJAMAN	(58.6)	–	–	(58.6)	303.7	–	–	303.7
(KOS)/PENDAPATAN PEMBIAYAAN BERSIH	(206.4)	57.9	(113.7)	(262.2)	86.9	62.5	(102.4)	47.0

Amaun kurang daripada RM0.1 juta





11. CUKAI DAN ZAKAT

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Caj cukai bagi Kumpulan dan Syarikat terdiri daripada:				
Malaysia				
Cukai Pendapatan				
Tahun semasa	44.8	113.3	4.0	102.3
Tahun terdahulu	(254.1)	1.3	(240.6)	13.6
Cukai Tertunda (bersih)	(39.3)	9.7	(56.8)	(4.2)
	(248.6)	124.3	(293.4)	111.7
Luar Negeri				
Cukai Pendapatan				
Tahun semasa	5.1	1.5	–	–
Tahun terdahulu	1.2	0.3	–	–
Cukai Tertunda (bersih)	(0.1)	(10.3)	–	–
	6.2	(8.5)	–	–
JUMLAH CUKAI	(242.4)	115.8	(293.4)	111.7
Zakat	6.5	(0.6)	6.1	–
CUKAI DAN ZAKAT	(235.9)	115.2	(287.3)	111.7
Cukai semasa				
Tahun semasa	49.9	114.8	4.0	102.3
(Lebihan)/kurangan akruan pada tahun-tahun terdahulu (bersih)	(252.9)	1.6	(240.6)	13.6
Cukai tertunda				
Permulaan dan kebalikan perbezaan sementara	300.5	58.9	278.8	53.0
Insentif cukai (nota 21)	(335.6)	–	(335.6)	–
Manfaat daripada kerugian cukai dan perbezaan sementara boleh dipotong yang tidak diiktiraf sebelum ini	(4.3)	(59.5)	–	(57.2)
	(242.4)	115.8	(293.4)	111.7

11. CUKAI DAN ZAKAT (SAMBUNGAN)

Perhubungan antara cukai dan keuntungan sebelum cukai dan zakat boleh diterangkan melalui penyesuaian berangka antara belanja cukai dan hasil keuntungan perakaunan didarab dengan kadar cukai Malaysia seperti di bawah:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Keuntungan Sebelum Cukai dan Zakat	1,001.2	1,360.2	423.9	1,040.1
Cukai dikira pada kadar cukai Malaysia yang diterima pakai sebanyak 25.0%	250.3	340.1	106.0	260.0
Kesan cukai daripada:				
– perbezaan kadar cukai di negara-negara lain	(1.8)	(0.7)	–	–
– belanja tidak boleh dipotong bagi tujuan cukai	71.0	64.8	75.9	47.5
– pendapatan tidak tertakluk kepada cukai	(120.3)	(199.4)	(25.7)	(120.0)
– belanja dibenarkan untuk potongan cukai berganda	(14.7)	(13.0)	(14.7)	(13.0)
– insentif cukai	(335.6)	–	(335.6)	–
– manfaat daripada kerugian cukai dan perbezaan sementara boleh dipotong yang tidak diiktiraf sebelum ini	(3.6)	(59.5)	–	(57.2)
– kerugian cukai tahun semasa yang tidak diiktiraf	12.6	15.4	–	–
– (lebih)/kurangan akrual cukai pendapatan (bersih)	(252.9)	1.6	(240.6)	13.6
– pelarasan perbezaan sementara yang tidak diiktiraf/(diiktiraf) sebelum ini	152.6	(33.5)	141.3	(19.2)
JUMLAH CUKAI	(242.4)	115.8	(293.4)	111.7

12. PEROLEHAN SESAHAM

Perolehan sesaham asas Kumpulan dikira dengan membahagikan keuntungan bersih milik pemegang-pemegang ekuiti dengan purata wajaran bilangan saham biasa yang diterbitkan dan berbayar Syarikat pada tahun kewangan berkenaan. Tiada saham biasa yang berpotensi dicairkan pada 31 Disember 2011 kerana ESOS Khas Syarikat telah tamat pada 16 September 2010 dan baki opsyen yang belum dilaksanakan pada tarikh tersebut telah luput dan dikira sebagai batal dan tidak sah. Oleh itu, perolehan sesaham yang dicairkan adalah bersamaan dengan perolehan sesaham asas bagi tahun kewangan semasa.

	Kumpulan	
	2011	2010
Keuntungan milik pemegang-pemegang ekuiti Syarikat (RM juta)	1,191.0	1,206.5
Purata wajaran bilangan saham biasa (juta)	3,576.5	3,556.1
Perolehan sesaham asas/dicairkan (sen) milik pemegang-pemegang ekuiti Syarikat	33.3	33.9



13. DIVIDEN BERHUBUNG SAHAM BIASA

Dividen yang dilulus dan dibayar berhubung saham biasa:

Syarikat	2011			2010		
	Dividen kasar sesaham Sen	Amaun dividen, selepas ditolak cukai sebanyak 25.0% RM	Amaun dividen setingkat RM	Dividen kasar sesaham Sen	Amaun dividen, selepas ditolak cukai sebanyak 25.0% RM	
Dividen akhir dibayar bagi tahun kewangan berakhir:						
– 31 Disember 2010	13.1	351.5	–	–	–	
– 31 Disember 2009	–	–	–	13.0	348.8	
Dividen interim dibayar bagi tahun kewangan berakhir:						
– 31 Disember 2011	9.8	–	350.6	–	–	
– 31 Disember 2010	–	–	–	13.0	348.8	
DIVIDEN DIIKTIRAF SEBAGAI PENGAGIHAN KEPADA PEMEGANG EKUITI BIASA SYARIKAT	22.9	351.5	350.6	26.0	697.6	

Dividen yang dibayar bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010 termasuk dividen dibayar atas saham yang dipegang oleh TM ESOS Management Sdn Bhd (TEM) sebanyak RM3.8 juta yang telah diselaraskan semasa penyatuan. Tiada dividen yang dibayar kepada TEM pada tahun 2011 kerana kesemua saham dalam syarikat yang dipegang oleh TEM telah dilupuskan di pasaran terbuka sebelum Mac 2011.

Bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011, Pengarah-pengarah kini mengesyorkan dividen setingkat akhir sebanyak 9.8 sen sesaham, yang berjumlah RM350.6 juta (2010: dividen kasar akhir sebanyak 13.1 sen sesaham, tolak cukai sebanyak 25.0%, yang berjumlah RM351.5 juta) tertakluk kepada kelulusan pemegang-pemegang saham di Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat yang akan datang.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

14. MODAL SAHAM

Kumpulan dan Syarikat	2011		2010	
	Bilangan saham	RM	Bilangan saham	RM
Dibenarkan:				
Saham biasa bernilai RM1.00 sesaham	5,000.0	5,000.0	5,000.0	5,000.0
Saham Istimewa bernilai RM1.00 (nota kecil (a))	#	#	#	#
1,000 Saham Keutamaan Boleh Tebus Kelas A bernilai RM0.01 sesaham*	-	-	#	#
1,000 Saham Keutamaan Boleh Tebus Kelas B bernilai RM0.01 sesaham*	-	-	#	#
2,000 Saham Keutamaan Boleh Tebus Tak Boleh Tukar Kelas C bernilai RM1.00 sesaham (nota kecil (b))	#	#	#	#
1,000 Saham Keutamaan Boleh Tebus Tak Boleh Tukar Kelas D bernilai RM1.00 sesaham (nota kecil (b))	#	#	#	#
Saham Keutamaan Boleh Tebus Kelas E bernilai RM0.01 sesaham*	-	-	4,000.0	40.0
Saham Keutamaan Boleh Tebus Kelas F bernilai RM0.01 sesaham (nota kecil (c))	4,000.0	40.0	-	-
Diterbitkan dan berbayar penuh:				
Saham biasa bernilai RM1.00 sesaham				
Pada 1 Januari	3,568.1	3,568.1	3,543.5	3,543.5
Pelaksanaan opsyen saham	-	-	23.4	23.4
Pelupusan saham berkaitan opsyen yang luput (nota kecil (d))(iii)	9.3	9.3	1.2	1.2
Pada 31 Disember	3,577.4	3,577.4	3,568.1	3,568.1
Saham Keutamaan Boleh Tebus Kelas F bernilai RM0.01 sesaham				
Pada 1 Januari	-	-	-	-
Terbitan bonus Saham Keutamaan Boleh Tebus (nota kecil (c))	3,577.4	35.8	-	-
Penebusan Saham Keutamaan Boleh Tebus (nota kecil (c))	(3,577.4)	(35.8)	-	-
Pada 31 Disember	-	-	-	-
Saham Istimewa bernilai RM1.00 (nota kecil (a))				
Pada 1 Januari dan 31 Disember	#	#	#	#
JUMLAH MODAL SAHAM DITERBIT DAN BERBAYAR PENUH	3,577.4	3,577.4	3,568.1	3,568.1

Amaun kurang daripada RM0.1 juta

* Dalam tahun kewangan, Syarikat telah meminda komposisi modal saham dibenarkan yang telah diluluskan oleh para pemegang saham di Mesyuarat Agung Luar Biasa (EGM) yang diadakan pada 10 Mei 2011.

(a) Saham Keutamaan Boleh Tebus Hak Istimewa (Saham Istimewa)

Saham Istimewa bernilai RM1.00 membolehkan pihak Kerajaan melalui Menteri Kewangan untuk memastikan bahawa keputusan penting tertentu yang melibatkan kendalian Syarikat adalah konsisten dengan dasar Kerajaan. Pemegang Saham Istimewa yang mungkin hanya Kerajaan sahaja atau mana-mana wakil atau sesiapa yang bertindak bagi pihaknya, adalah berhak untuk menerima notis mesyuarat, tetapi tidak mempunyai sebarang hak untuk mengundi di mesyuarat Syarikat. Namun, Pemegang Saham Istimewa berhak menghadiri mesyuarat dan bersuara dalam mesyuarat tersebut.



14. MODAL SAHAM (SAMBUNGAN)

(a) Saham Keutamaan Boleh Tebus Hak Istimewa (Saham Istimewa) (sambungan)

Perkara-perkara tertentu, terutamanya, mengenai pindaan kepada Tataurusn Pertubuhan Syarikat berhubung dengan hak Pemegang Saham Istimewa, pembubaran Syarikat, sebarang pemerolehan dan pelupusan aset penting, percantuman, penggabungan dan pengambilalihan, memerlukan persetujuan terlebih dahulu daripada Pemegang Saham Istimewa.

Pemegang Saham Istimewa berhak untuk memohon Syarikat menebus Saham Istimewa pada nilai tara pada bila-bila masa. Dalam pengagihan modal ketika pembubaran Syarikat, Pemegang Saham Istimewa berhak mendapatkan pembayaran balik modal berbayar atas Saham Istimewa, mendahului pembayaran balik modal kepada mana-mana ahli lain. Saham Istimewa ini tidak memberi sebarang hak penglibatan dalam modal atau keuntungan Syarikat.

(b) Saham Keutamaan Boleh Tebus Tak Boleh Tukar (NCRPS)

Saham ini terdiri daripada 2,000 NCRPS Kelas C bernilai RM1.00 sesaham dan 1,000 NCRPS Kelas D bernilai RM1.00 sesaham. Pada 20 Julai 2007, Syarikat telah menerbitkan 2,000 NCRPS Kelas C (NCRPS C TM) dan 925 NCRPS Kelas D (NCRPS D TM) pada premium bernilai RM999.00 sesaham melebihi nilai tara RM1.00 sesaham. NCRPS C TM dan NCRPS D TM adalah bertaraf pari passu antara satu sama lain tetapi bertaraf di bawah Saham Istimewa dan lebih diutamakan daripada saham biasa Syarikat dalam pengagihan modal jika berlakunya pembubaran atau likwidasi Syarikat. NCRPS C TM dan NCRPS D TM telah dikelaskan sebagai liabiliti.

Maklumat mengenai NCRPS C TM dan NCRPS D TM adalah dijelaskan dalam nota 18(a)(i) kepada penyata kewangan.

(c) Saham Keutamaan Boleh Tebus Kelas F (RPS Kelas F)

Pada 25 Februari 2011, Syarikat telah mengumumkan cadangan pengagihan modal kepada pemegang-pemegang saham sebanyak kira-kira RM1,037.4 juta atau RM0.29 bagi setiap saham biasa bernilai RM1.00 sesaham dalam Syarikat (Pengagihan Modal). Cadangan tersebut telah diluluskan oleh pemegang-pemegang sahamnya pada EGM yang diadakan pada 10 Mei 2011.

Untuk memudahkan Pengagihan Modal, Syarikat telah, pada EGM, mengubah komposisi modal saham dibenarkannya dengan pewujudan 4,000.0 juta RPS Kelas F bernilai RM0.01 sesaham. Pada 7 Jun 2011, Syarikat telah melaksanakan terbitan bonus sebanyak 3,577.4 juta RPS Kelas F bernilai RM0.01 sesaham kepada pemegang-pemegang saham yang berhak, atas dasar 1 RPS Kelas F bagi setiap saham biasa bernilai RM1.00 sesaham yang dipegang. Terbitan bonus telah diterbitkan pada nilai tara RM0.01 bagi setiap RPS Kelas F melalui permodalan akaun premium saham Syarikat.

Berikutan daripada itu, Syarikat telah, pada hari yang sama menebus RPS Kelas F ini pada harga penebusan RM0.29 bagi setiap saham biasa yang dipegang. Nilai tara sebanyak RM0.01 bagi setiap RPS Kelas F mewakili RM35.8 juta kesemuanya, telah ditebus daripada keuntungan tertahan Syarikat dan menyebabkan pewujudan rizab penebusan modal, manakala, premium ke atas penebusan bernilai RM0.28 bagi setiap RPS Kelas F atau RM1,001.6 juta telah ditebus daripada akaun premium saham Syarikat menghasilkan pembayaran tunai sebanyak RM0.29 bagi setiap saham biasa yang dipegang atau RM1,037.4 juta kepada pemegang-pemegang saham yang berhak. Pembayaran tersebut dibuat pada 15 Jun 2011.

(d) Saham ESOS Khas

- (i) Pada 17 Mac 2008, Syarikat menerbitkan 137,592,300 saham (Saham ESOS Khas) pada nilai saksama kepada TM ESOS Management Sdn Bhd (TEM), sebuah syarikat amanah, yang baru ditubuhkan di bawah ESOS Khas (nota 15) sebagai pertukaran dengan pelaburan dalam TEM dan, dengan ini, menjadikan TEM sebuah anak syarikat dan juga sebagai pemegang saham Syarikat. Pelarasan kepada pelaburan dalam TEM merupakan suatu urusan niaga dengan pemegang saham Syarikat, dan oleh itu, dicatatkan dalam ekuiti.

Dalam penyata kewangan berasingan Syarikat, ianya direkodkan sebagai 'Rizab ESOS Khas' yang akan dikelaskan semula kepada modal berbayar dan premium saham Syarikat apabila bayaran diterima bagi penerbitan saham kepada anggota atau pihak ketiga yang lain. Dalam penyata kewangan yang disatukan, penerbitan Saham ESOS Khas kepada TEM adalah urusan niaga dalam kumpulan, dan oleh itu, tidak direkodkan sehingga Saham ESOS Khas diterbitkan kepada anggota atau pihak lain di luar Kumpulan.

14. MODAL SAHAM (SAMBUNGAN)**(d) Saham ESOS Khas (sambungan)**

- (ii) Sepanjang tahun kewangan, sebanyak 9.3 juta saham biasa bernilai RM1.00 sesaham telah diterbitkan berikutan pelupusan saham biasa berkaitan dengan opsiyen yang telah luput oleh TEM. Seperti yang dijelaskan di bawah ciri-ciri utama ESOS Khas dalam nota 15 kepada penyata kewangan, saham-saham berlebihan yang tidak teruntuk dan saham-saham yang berkaitan dengan opsiyen yang telah luput akan dijual di pasaran terbuka apabila ESOS Khas tamat tempohnya mengikut pertimbangan Jawatankuasa Opsyen ESOS Khas.

Saham-saham di atas bertaraf pari passu dalam segala aspek seperti saham-saham biasa terbitan Syarikat yang sedia ada.

15. SKIM OPSYEN SAHAM KAKITANGAN

Pada 10 Disember 2007, Syarikat mengumumkan bahawa sempena dengan pengasingan yang dicadangkan, satu Skim Opsyen Saham Kakitangan (ESOS Khas) untuk anggota-anggota dan Pengarah Eksekutif Kumpulan yang layak (selain daripada anak-anak syarikat yang dormant) (secara kolektif dirujuk sebagai 'Anggota-anggota Layak') telah diwujudkan. ESOS Khas ini telah kemudiannya diluluskan oleh para pemegang saham di Mesyuarat Agung Luar Biasa yang diadakan pada 6 Mac 2008.

ESOS Khas tamat tempoh pada 16 September 2010 dan baki opsiyen-opsyen yang belum dilaksanakan pada tarikh tersebut telah luput dan dikira sebagai batal dan tidak sah.

Apabila tamatnya tempoh ESOS Khas, baki saham-saham berkaitan dengan opsiyen yang belum dilaksanakan boleh dijual di pasaran terbuka, mengikut pertimbangan Jawatankuasa Opsyen. Pada 31 Disember 2010, baki saham dalam Syarikat dan Kumpulan Axiata Berhad (Axiata) di bawah ESOS Khas yang dipegang oleh TEM, serta masih belum dijual adalah masing-masing sebanyak 9.3 juta dan 101.5 juta. Pada 31 Disember 2011, semua saham ESOS Khas dalam Syarikat dan Axiata yang dipegang oleh TEM telah dijual kecuali 807 saham Axiata.

Maklumat berikut adalah berkenaan pendedahan pada tahun 2010.

Ciri-ciri Utama ESOS Khas**(i) Tempoh bagi ESOS Khas**

ESOS Khas akan berkuat kuasa untuk tempoh 18 bulan dari tarikh opsiyen diberi sehingga 16 September 2009. Lanjutan daripada resolusi Mesyuarat Agung Luar Biasa pada 7 Mei 2009, tempoh laksana untuk opsiyen yang diberikan di bawah ESOS Khas kepada anggota-anggota Kumpulan telah dilanjutkan kepada 16 September 2010.

(ii) Harga langganan

Harga langganan bagi setiap saham bernilai RM1.00 sesaham mestilah pada harga pasaran purata wajar saham Syarikat untuk 5 hari perdagangan sejurus sebelum tarikh tawaran opsiyen dengan diskaun maksimum sehingga 10.0%. Selepas pengasingan, harga langganan bagi setiap saham Syarikat dan Axiata bernilai RM1.00 sesaham mestilah pada harga pasaran purata wajar saham-saham tersebut untuk 5 hari perdagangan sejurus sebelum tarikh tawaran opsiyen masing-masing, dengan diskaun maksimum sehingga 10.0% setiap satu. Harga langganan tergabung adalah RM9.70 sesaham, iaitu harga langganan sebelum pengasingan.

(iii) Pengaturan amanah

ESOS Khas telah dilaksanakan melalui TEM, sebuah syarikat amanah yang ditubuhkan khusus oleh Syarikat untuk bertindak sebagai pemegang amanah untuk memperoleh, memegang dan mengurus Saham ESOS Khas dan manfaat lain yang berkaitan di bawah ESOS Khas. TEM akan memberi opsiyen ke atas Saham ESOS Khas kepada Anggota-anggota Layak sahaja mengikut arahan Jawatankuasa Opsyen yang dilantik oleh Lembaga Pengarah. Saham-saham berlebihan yang tidak teruntuk akan dijual di pasaran terbuka pada nilai pasaran saksama apabila ESOS Khas tamat tempohnya.

Berasaskan pengaturan amanah tersebut, TEM telah dipastikan sebagai entiti dikawal oleh Syarikat dan disatukan bagi tujuan penyata kewangan ini.



15. SKIM OPSYEN SAHAM KAKITANGAN (SAMBUNGAN)

Peruntukan dan Harga Laksana bagi ESOS Khas

Pada 17 Mac 2008, Syarikat telah menerbitkan 137,592,300 saham (Saham ESOS Khas), yang merupakan 4.0% daripada modal saham Syarikat yang diterbitkan dan berbayar, kepada TEM. Bilangan sebenar opsiyen ke atas saham tersebut yang diberikan kepada anggota-anggota Kumpulan sejak 31 Mac 2008 sehingga tamat tempoh skim adalah seperti berikut:

Anggota-anggota	Tarikh pemberian	Bilangan opsiyen diberi '000
Syarikat		
– peruntukan permulaan	31 Mac 2008*	82,365.0
– peruntukan tambahan kepada anggota-anggota bukan eksekutif	22 April 2008	5,496.5
– peruntukan tambahan kepada anggota-anggota dinaikkan pangkat**	16 Oktober 2008	2,805.0
– peruntukan tambahan kepada anggota-anggota dinaikkan pangkat***	17 September 2009	1,203.6
Anak-anak Syarikat		
– peruntukan permulaan	31 Mac 2008*	18,588.0
– peruntukan tambahan kepada anggota-anggota bukan eksekutif	22 April 2008	640.0
– peruntukan tambahan kepada anggota-anggota dinaikkan pangkat**	16 Oktober 2008	262.8
– peruntukan tambahan kepada anggota-anggota dinaikkan pangkat***	17 September 2009	100.8
Jumlah kecil		111,461.7
Syarikat-syarikat dalam Kumpulan Axiata		
– peruntukan permulaan	31 Mac 2008*	23,473.0
– peruntukan tambahan kepada anggota-anggota bukan eksekutif	22 April 2008	134.0
– peruntukan tambahan kepada anggota-anggota dinaikkan pangkat**	16 Oktober 2008	0.6
Jumlah		135,069.3

* Ini dianggap tarikh pemberian opsiyen kerana kebanyakan tawaran yang dibuat pada 17 Mac 2008 telah diterima dengan sewajarnya oleh Anggota-anggota Layak.

** Opsiyen-opsyen tambahan ini telah diberi kerana kenaikan pangkat dalam tahun kewangan berakhir pada 31 Disember 2008.

*** Opsiyen-opsyen tambahan ini telah diberi kerana kenaikan pangkat sehingga 16 Mac 2009.

ESOS Khas telah dirancang dengan tujuan untuk mengekalkan perkhidmatan anggota-anggota dalam Kumpulan semasa tempoh peralihan pengasingan. Oleh itu, jumlah opsiyen yang diberi kepada setiap anggota diletak hak seperti berikut:

Tarikh pemberian	Tarikh letak hak/Peratus opsiyen yang boleh dilaksanakan (%)					
	Tranche 1		Tranche 2		Tranche 3	
	31 Mac 2008	22 April 2008	16 September 2008	16 Oktober 2008	16 Mac 2009	17 September 2009
31 Mac 2008	40	–	30	–	30	–
22 April 2008	–	40	30	–	30	–
16 Oktober 2008	–	–	–	50	50	–
17 September 2009	–	–	–	–	–	100

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

15. SKIM OPSYEN SAHAM KAKITANGAN (SAMBUNGAN)**Peruntukan dan Harga Laksana bagi ESOS Khas (sambungan)**

Sebelum pengasingan, pada tarikh pemberian opsiyen, anggota berhak menerima opsiyen ke atas saham biasa Syarikat (Opsyen TM) sahaja. Opsyen TM telah diberi dengan mengambil kira pengasingan. Dengan ini, Opsyen TM telah diberi atas dasar nilai opsiyen tersebut akan termasuk nilai opsiyen ke atas saham biasa Axiata (Opsyen Axiata) semasa pengasingan.

Berikutan pengagihan saham Axiata melalui *dividend in specie* untuk melaksanakan pengasingan pada 25 April 2008, 137,295,600 saham biasa Axiata (saham Axiata) telah diagihkan kepada TEM berasaskan 1 saham Axiata bagi setiap saham TM yang dipegang oleh TEM. Oleh itu, Anggota-anggota Layak berhak menerima 1 Opsyen Axiata bagi setiap Opsyen TM yang masih belum dilaksanakan pada tarikh tersebut. Peruntukan pada 16 Oktober 2008 termasuk 1 Opsyen Axiata bagi setiap Opsyen TM yang diberi pada tarikh tersebut manakala peruntukan pada 17 September 2009 termasuk 1.4645 Opsyen Axiata bagi setiap 1 Opsyen TM seperti yang diterangkan dalam nota kecil (ii) di bawah. Opsyen TM dan Opsyen Axiata boleh dilaksanakan secara berasingan.

Berikutan peristiwa yang berlaku pada 2009, harga laksana Opsyen TM dan Opsyen Axiata masing-masing telah diselaraskan seperti berikut:

Tarikh pemberian	Harga laksana (RM)				
	Sebelum pengasingan Opsyen TM	Semasa pengasingan		(i) Selepas pembayaran balik modal	(ii) Selepas terbitan hak Axiata
		Opsyen TM	Opsyen Axiata	Opsyen TM	Opsyen Axiata
31 Mac 2008	9.70	2.71	6.99	1.91	4.77
22 April 2008	9.70	2.71	6.99	1.91	4.77
16 Oktober 2008	n.a.	3.14	6.56	2.22	4.47
17 September 2009	n.a.	n.a.	n.a.	2.91	3.99

(i) Pembayaran balik modal kepada pemegang saham pada 12 Jun 2009.

(ii) Berikutan terbitan hak Axiata pada April 2009, Syarikat telah melanggan 64.3 juta hak daripada 171.3 juta hak yang layak dilanggan, untuk jumlah imbalan tunai sebanyak RM72.0 juta. Sewajarnya, harga laksana bagi Opsyen Axiata dan bilangan Opsyen Axiata yang diumpukkan kepada Anggota-anggota Layak telah diselaraskan berdasarkan nisbah 1.4645 untuk setiap 1 Opsyen Axiata yang masih belum dilaksanakan, yang mana adalah konsisten dengan nisbah perubahan dalam struktur modal Axiata.



15. SKIM OPSYEN SAHAM KAKITANGAN (SAMBUNGAN)

Penilaian Saksama ESOS Khas

Nilai saksama opsyen yang diberi pada tarikh pemberian di mana FRS 2 diterima pakai, ditentukan melalui model penilaian Black Scholes. Nilai saksama opsyen telah ditentukan dengan mengambil kira pengasingan dan perubahan dalam struktur modal bagi kedua-dua Syarikat dan Axiata. Input yang dimasukkan dalam model ini adalah seperti berikut:

ESOS Khas ke atas saham biasa:	Syarikat			Axiata		
Harga laksana	RM2.71*^	RM3.14^	RM2.91	RM6.99^	RM6.56^	RM3.99
Anggaran hayat opsyen (bilangan hari)						
– tranche 1	183	n.a.	n.a.	183	n.a.	n.a.
– tranche 2	350	182	n.a.	350	182	n.a.
– tranche 3	534	335	180	534	335	180
Purata wajaran harga saham pada tarikh pemberian	RM3.58	RM3.32	RM3.14	RM7.25	RM5.00	RM3.16
Jangkaan hasil dividen	5.60%	5.60%	6.23%	1.80%	1.80%	1.61%
Kadar faedah bebas risiko (Kadar hasil Sekuriti Kerajaan Malaysia)	3.38%	3.67%	2.01%	3.38%	3.67%	2.01%
Jangkaan kemudahubahan	21.48%	27.14%	25.12%	24.62%	23.15%	38.38%
Tempoh kemudahubahan masa lalu bagi saham:						
– dari	31.03.2006	16.10.2007	17.09.2008	@	@	17.09.2008
– hingga	31.03.2008	16.10.2008	17.09.2009	@	@	17.09.2009
Nilai opsyen						
– tranche 1	0.82	n.a.	n.a.	0.66	n.a.	n.a.
– tranche 2	0.80	0.32	n.a.	0.86	0.02	n.a.
– tranche 3	0.79	0.38	0.28	1.03	0.08	0.10

Kemudahubahan yang diukur pada sisihan piawai pulangan saham yang dikompaun secara berterusan adalah berdasarkan pada analisis statistik harga saham harian sepanjang tempoh 1 hingga 2 tahun lepas dari tarikh pemberian saham.

* Parameter penilaian bagi opsyen yang diberi pada 31 Mac 2008 dan 22 April 2008 adalah sama disebabkan oleh tarikh pemberian yang hampir sama.

^ Tiada perubahan dalam nilai saksama opsyen-opsyen ini akibat daripada perubahan harga laksana berikutan perubahan dalam struktur modal syarikat-syarikat berkenaan.

@ Kadar kemudahubahan bagi opsyen ke atas saham Axiata bagi tahun 2008 ditentukan selepas mengambil kira pola dan paras kemudahubahan masa lalu bagi entiti-entiti dalam industri yang sama, kerana maklumat kemudahubahan masa lalu saham Axiata belum wujud memandangkan Axiata hanya disenaraikan di Bursa Malaysia Securities Berhad pada 28 April 2008.

n.a. tidak berkaitan

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

15. SKIM OPSYEN SAHAM KAKITANGAN (SAMBUNGAN)**Penilaian Saksama ESOS Khas (sambungan)**

Pada 7 Mei 2009, tempoh laksana bagi ESOS Khas telah dilanjutkan untuk anggota-anggota Kumpulan. Pelanjutan ini telah menghasilkan pengubahsuaian terma dan syarat ESOS Khas. Peningkatan nilai daripada pengubahsuaian ini diiktiraf dengan sewajarnya. Kesan pengubahsuaian bagi Opsyen TM telah dikenal pasti dan tiada peningkatan nilai saksama yang timbul daripada pelanjutan tersebut.

Peningkatan nilai saksama bagi pengubahsuaian yang timbul daripada pelanjutan tempoh laksana pada tarikh pengubahsuaian telah ditentukan dengan menggunakan model penilaian Black Scholes. Input ke dalam model adalah seperti berikut:

ESOS Khas ke atas saham biasa:	Axiata	
Harga laksana	RM4.77	RM4.47
Anggaran hayat opsyen (bilangan hari)		
– sebelum pengubahsuaian	132	132
– selepas pengubahsuaian	497	497
Purata wajaran harga saham pada tarikh pengubahsuaian	RM2.30	RM2.30
Jangkaan hasil dividen	3.20%	3.20%
Kadar faedah bebas risiko (Kadar hasil Sekuriti Kerajaan Malaysia)	2.20%	2.20%
Jangkaan kemudahubahan	38.71%	38.71%
Tempoh kemudahubahan masa lalu bagi saham:		
– dari	28.04.2008	28.04.2008
– hingga	07.05.2009	07.05.2009
Nilai opsyen		
– sebelum pengubahsuaian	#	#
– selepas pengubahsuaian	0.03	0.04
# Amaun kurang daripada 0.01 sen		

Kemudahubahan yang diukur pada sisihan piawai pulangan saham yang dikompaun secara berterusan adalah berdasarkan pada analisis statistik harga saham harian sepanjang tempoh 1 tahun dari tarikh pengubahsuaian.



15. SKIM OPSYEN SAHAM KAKITANGAN (SAMBUNGAN)

Pergerakan sepanjang Tahun Kewangan

Pergerakan dalam bilangan Opsyen TM sepanjang tahun kewangan terdahulu adalah seperti berikut:

Tarikh pemberian	Harga laksana RM	Pada 1 Januari '000	Dilaksana '000	Dilucut hak/ Luput '000	Pada 31 Disember '000	Nilai saksama pada tarikh pemberian RM
2010						
31 Mac/22 April 2008	1.91	22,904.4	(20,579.5)	(2,324.9) [#]	–	0.79 – 0.82
16 Oktober 2008	2.22	1,906.8	(1,721.0)	(185.8) [#]	–	0.32 – 0.38
17 September 2009	2.91	1,296.3	(1,113.6)	(182.7) [#]	–	0.28
Jumlah		26,107.5	(23,414.1)	(2,693.4)	–	

Pergerakan dalam bilangan Opsyen Axiata sepanjang tahun kewangan terdahulu adalah seperti berikut:

Tarikh pemberian	Harga laksana RM	Pada 1 Januari '000	Dilaksana '000	Dilucut hak/ Luput '000	Pada 31 Disember '000	Nilai saksama pada tarikh pemberian RM
2010						
31 Mac/22 April 2008	4.77	144,695.5	(10.3)	(144,685.2) [#]	–	0.66 – 1.03
16 Oktober 2008	4.47	4,481.9	(699.3)	(3,782.6) [#]	–	0.02 – 0.08
17 September 2009	3.99	1,910.1	(1,371.6)	(538.5) [#]	–	0.10
Jumlah		151,087.5	(2,081.2)	(149,006.3)	–	

[#] Termasuk opsyen-opsyen yang diberi kepada anggota-anggota Kumpulan yang masih belum dilaksanakan apabila tamatnya tempoh ESOS Khas pada 16 September 2010 dan oleh itu, dianggap telah luput.

15. SKIM OPSYEN SAHAM KAKITANGAN (SAMBUNGAN)**Nilai Saksama Saham pada Tarikh Laksana**

Butiran mengenai Opsyen TM yang dilaksanakan sepanjang tahun kewangan terdahulu adalah seperti berikut:

Tarikh laksana	Nilai saksama saham pada tarikh laksana RM/saham	Opsyen TM		
		Harga laksana/Bilangan opsiyen yang dilaksana ('000)		
		RM1.91	RM2.22	RM2.91
2010				
Januari	3.13	1,100.1	75.6	4.5
Februari	3.23	1,657.6	62.7	2.9
Mac	3.34	2,381.0	170.1	25.1
April	3.47	1,514.6	97.0	52.9
Mei hingga Julai	3.32 – 3.37	3,770.8	249.8	109.2
Ogos	3.48	5,119.2	361.9	319.9
September	3.46	5,036.2	703.9	599.1
Jumlah		20,579.5	1,721.0	1,113.6

Butiran mengenai Opsyen Axiata yang dilaksanakan sepanjang tahun kewangan terdahulu adalah seperti berikut:

Tarikh laksana	Nilai saksama saham pada tarikh laksana RM/saham	Opsyen Axiata		
		Harga laksana/Bilangan opsiyen yang dilaksana ('000)		
		RM4.77	RM4.47	RM3.99
2010				
Ogos	4.37	0.3	–	139.8
September	4.51	10.0	699.3	1,231.8
Jumlah		10.3	699.3	1,371.6

Nilai saksama saham yang diterbitkan pada pelaksanaan opsiyen adalah harga pasaran min di mana saham Syarikat dan Axiata didagangkan di Bursa Malaysia Securities Berhad pada hari sebelum pelaksanaan opsiyen.

15. SKIM OPSYEN SAHAM KAKITANGAN (SAMBUNGAN)

Kos/Liabiliti ESOS Khas

Amaun yang diiktiraf dalam Penyata Pendapatan tahun 2010 yang timbul daripada ESOS Khas diringkaskan seperti berikut:

	2010	
	Kumpulan RM	Syarikat RM
Kos bagi opsyen yang diberi kepada anggota-anggota Syarikat dan anak-anak syarikat		
Diselesaikan secara tunai	11.6	9.8
Jumlah kos ESOS (nota 7(b))	11.6	9.8

Tiada liabiliti yang diiktiraf dalam Penyata Kedudukan Kewangan bagi pengaturan penyelesaian secara tunai pada 31 Disember 2010 dan 31 Disember 2011 kerana ESOS Khas telah tamat tempoh pada 16 September 2010.

16. RIZAB-RIZAB LAIN

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Rizab ESOS Khas (nota 14(d)(i))	–	–	–	200.2
Rizab nilai saksama	72.3	332.4	72.3	80.8
Rizab lindung nilai	32.1	–	32.1	–
Rizab penebusan modal (nota 14(c))	71.6	35.8	71.6	35.8
Perbezaan terjemahan mata wang yang timbul daripada terjemahan anak-anak syarikat	(0.3)	(1.4)	–	–
JUMLAH RIZAB-RIZAB LAIN	175.7	366.8	176.0	316.8

17. KEUNTUNGAN TERTAHAN

Menurut Akta Kewangan, 2007, sistem cukai pendapatan syarikat setingkat telah diperkenalkan berkuat kuasa dari tahun taksiran 2008. Di bawah sistem setingkat ini, cukai ke atas keuntungan sesebuah syarikat adalah cukai akhir dan dividen yang diagihkan kepada pemegang-pemegang sahamnya akan dikecualikan daripada cukai. Syarikat tidak memilih opsyen muktamad untuk mengetepikan baki Seksyen 108 yang belum digunakan pada 31 Disember 2007. Baki Seksyen 108 pada 31 Disember 2007 akan tersedia sehingga suatu masa kredit cukai diguna sepenuhnya atau apabila tamat tempoh peralihan selama 6 tahun pada 31 Disember 2013, yang mana lebih awal.

Pada 31 Disember 2011, Syarikat mempunyai baki sifar (2010: RM120.8 juta) dalam akaunnya di bawah Seksyen 108 dan keuntungan dikecualikan cukai sebanyak RM144.8 juta (2010: RM138.6 juta), tertakluk kepada persetujuan Lembaga Hasil Dalam Negeri.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

18. PEMINJAMAN

Kumpulan	2011				2010			
	Kadar Purata Wajaran Pembiayaan	Bukan Semasa RM	Semasa RM	Jumlah RM	Kadar Purata Wajaran Pembiayaan	Bukan Semasa RM	Semasa RM	Jumlah RM
DOMESTIK								
Bercagar								
Pinjaman daripada institusi kewangan	5.53%	–	3.0	3.0	5.70%	3.0	21.4	24.4
Pinjaman di bawah prinsip Islam								
– Sekuriti Pendapatan Berkait Islam TM (nota kecil (a) dan (b))	5.57%	2,925.0	–	2,925.0	5.57%	2,925.0	–	2,925.0
– Nilai saksama bagi risiko dilindung nilai (nota kecil (b))	–	30.4	–	30.4	–	(1.6)	–	(1.6)
– Nota Jangka Sederhana Islam (nota kecil (c))	4.31%	800.0	–	800.0	–	–	–	–
Peminjaman lain (nota kecil (d))	4.69%	166.0	0.9	166.9	4.69%	160.8	1.0	161.8
Pajakan kewangan (nota kecil (e))	6.23%	54.6	3.6	58.2	6.34%	58.2	3.4	61.6
Jumlah Domestik	5.24%	3,976.0	7.5	3,983.5	5.54%	3,145.4	25.8	3,171.2
ASING								
Bercagar								
Nota dan Debentur (nota kecil (f))	6.28%	2,423.2	–	2,423.2	6.28%	2,356.9	–	2,356.9
Peminjaman lain	–	3.5	0.2	3.7	–	3.7	0.2	3.9
Jumlah Asing	6.27%	2,426.7	0.2	2,426.9	6.27%	2,360.6	0.2	2,360.8
JUMLAH PEMINJAMAN	5.63%	6,402.7	7.7	6,410.4	5.85%	5,506.0	26.0	5,532.0

	2011			2010		
	Domestik RM	Asing RM	Jumlah RM	Domestik RM	Asing RM	Jumlah RM
Peminjaman bukan semasa Kumpulan akan dibayar balik seperti berikut:						
Selepas setahun dan sehingga lima tahun	2,154.3	1,474.9	3,629.2	2,099.1	1,434.7	3,533.8
Selepas lima tahun dan sehingga sepuluh tahun	1,811.8	0.8	1,812.6	1,029.9	0.8	1,030.7
Selepas sepuluh tahun dan sehingga lima belas tahun	9.9	949.8	959.7	16.3	923.7	940.0
Selepas lima belas tahun	–	1.2	1.2	0.1	1.4	1.5
	3,976.0	2,426.7	6,402.7	3,145.4	2,360.6	5,506.0



18. PEMINJAMAN (SAMBUNGAN)

Syarikat	2011				2010			
	Kadar Purata Wajaran Pembiayaan	Bukan Semasa RM	Semasa RM	Jumlah RM	Kadar Purata Wajaran Pembiayaan	Bukan Semasa RM	Semasa RM	Jumlah RM
DOMESTIK								
Tidak Bercagar								
Peminjaman di bawah prinsip Islam								
– Sekuriti Pendapatan Terkait								
Islam TM (nota kecil (a) dan (b))	5.57%	2,925.0	–	2,925.0	5.57%	2,925.0	–	2,925.0
– Nilai saksama bagi risiko dilindung nilai (nota kecil (b))	–	30.4	–	30.4	–	(1.6)	–	(1.6)
– Nota Jangka Sederhana Islam (nota kecil (c))	4.31%	800.0	–	800.0	–	–	–	–
Peminjaman lain (nota kecil (d))	4.69%	166.0	0.9	166.9	4.69%	160.8	1.0	161.8
Pajakan kewangan (nota kecil (e))	6.23%	54.6	3.6	58.2	6.34%	58.2	3.4	61.6
Jumlah Domestik	5.24%	3,976.0	4.5	3,980.5	5.54%	3,142.4	4.4	3,146.8
ASING								
Tidak Bercagar								
Nota dan Debentur (nota kecil (f))	7.89%	949.0	–	949.0	7.89%	922.9	–	922.9
Peminjaman lain	–	3.5	0.2	3.7	–	3.7	0.2	3.9
Jumlah Asing	7.86%	952.5	0.2	952.7	7.86%	926.6	0.2	926.8
JUMLAH PEMINJAMAN	5.75%	4,928.5	4.7	4,933.2	6.07%	4,069.0	4.6	4,073.6

	2011			2010		
	Domestik RM	Asing RM	Jumlah RM	Domestik RM	Asing RM	Jumlah RM
Peminjaman bukan semasa Syarikat akan dibayar balik seperti berikut:						
Selepas setahun dan sehingga lima tahun	2,154.3	0.7	2,155.0	2,096.1	0.7	2,096.8
Selepas lima tahun dan sehingga sepuluh tahun	1,811.8	0.8	1,812.6	1,029.9	0.8	1,030.7
Selepas sepuluh tahun dan sehingga lima belas tahun	9.9	949.8	959.7	16.3	923.7	940.0
Selepas lima belas tahun	–	1.2	1.2	0.1	1.4	1.5
	3,976.0	952.5	4,928.5	3,142.4	926.6	4,069.0

18. PEMINJAMAN (SAMBUNGAN)

Profil pendedahan mata wang bagi peminjaman adalah seperti berikut:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Ringgit Malaysia	3,983.5	3,171.2	3,980.5	3,146.8
Dolar AS	2,423.2	2,356.9	949.0	922.9
Mata wang lain	3.7	3.9	3.7	3.9
	6,410.4	5,532.0	4,933.2	4,073.6

- (a) Pada 20 Julai 2007, Syarikat telah menerbitkan, secara sendiri dan melalui anak syarikat milik penuhnya, Hijrah Pertama Berhad (HPB), Sekuriti Pendapatan Terkait Islam TM (TM ISIS) yang terdiri daripada:
- (i) (a) RM2.0 juta Saham Keutamaan Boleh Tebus Tak Boleh Tukar (NCRPS) Kelas C (NCRPS C TM) yang terdiri daripada 2,000 NCRPS Kelas C bernilai RM1.00 setiap satu dengan premium RM999, diterbitkan oleh Syarikat pada harga terbitan RM1,000 setiap satu;
 - (b) Sukuk Ijarah Kelas A pada nilai nominal RM1,998.0 juta diterbitkan oleh HPB; dan
 - (ii) (a) RM925,000 NCRPS Kelas D (NCRPS D TM) yang terdiri daripada 925 NCRPS Kelas D bernilai RM1.00 setiap satu dengan premium RM999, diterbitkan oleh Syarikat pada harga terbitan RM1,000 setiap satu;
 - (b) Sukuk Ijarah Kelas B pada nilai nominal RM924,075,000 diterbitkan oleh HPB.

Sukuk Ijarah Kelas A dan B, secara kolektif, dirujuk sebagai 'Sukuk'.

NCRPS TM (yang terdiri daripada NCRPS Kelas C dan Kelas D) adalah berkaitan secara efektif dengan Sukuk kerana NCRPS TM dan Sukuk diterbitkan serentak kepada pihak yang sama dan obligasi membuat pengagihan berkala di bawah Sukuk adalah bergantung kepada pembayaran yang dibuat di bawah NCRPS TM. Amaun tertunggak bagi Sukuk diambil kira sebagai peminjaman oleh Syarikat kerana Sukuk tersebut secara efektif merupakan obligasi Syarikat.

TM ISIS dikelaskan sebagai instrumen hutang dan justeru itu, ia dilaporkan sebagai liabiliti. Oleh itu, dividen belum bayar di bawah NCRPS TM dan sewa belum bayar di bawah Sukuk, dilaporkan sebagai kos pembiayaan.



18. PEMINJAMAN (SAMBUNGAN)

- (a) Terma-terma utama bagi urus niaga di atas adalah:

(I) NCRPS TM

Ciri-ciri utama NCRPS TM diringkaskan seperti berikut:

- (i) NCRPS tidak boleh ditukar kepada saham biasa Syarikat.
- (ii) NCRPS tidak boleh dipindah milik/didagangkan dan akan dipegang oleh Pelanggan Utama sehingga ditebus oleh Syarikat (dijangka serentak dengan kematangan Sukuk).
- (iii) Tidak akan ada hak pengundian kecuali berhubung dengan cadangan untuk mengurangkan modal Syarikat, kebenaran melupuskan keseluruhan harta, perniagaan dan perusahaan Syarikat atau di mana cadangan yang akan dikemukakan kepada mesyuarat, memberi kesan secara langsung kepada hak dan keistimewaan pemegang NCRPS atau sebagaimana diperuntukkan dalam Akta Syarikat, 1965.
- (iv) NCRPS tidak akan disenaraikan di mana-mana papan di Bursa Malaysia Securities Berhad.
- (v) NCRPS bertaraf pari passu di antara mereka tetapi bertaraf di bawah Saham Istimewa dan lebih diutamakan daripada saham biasa Syarikat dalam pengagihan modal jika berlaku pembubaran atau likwidasi Syarikat.

(II) Sukuk Ijarah

Sukuk diterbitkan dalam 4 kelas dan bertujuan untuk membiayai pembelian oleh HPB ke atas pemilikan benefisial aset-aset tertentu. Sukuk terdiri daripada kelas-kelas berikut:

- (i) Sukuk Kelas A mengandungi Sukuk Kelas A1 dan Sukuk Kelas A2 (secara kolektif dirujuk sebagai 'Sukuk Kelas A')
- (ii) Sukuk Kelas B mengandungi Sukuk Kelas B1 dan Sukuk Kelas B2 (secara kolektif dirujuk sebagai 'Sukuk Kelas B')

Sukuk Kelas A dan Sukuk Kelas B merupakan pemilikan benefisial sepenuhnya terhadap aset-aset yang berkenaan dan meliputi obligasi amanah HPB secara langsung, tanpa syarat dan tanpa cagaran dan bertaraf pari passu pada setiap masa, tanpa diskriminasi, keutamaan atau prioriti di antara mereka.

Ciri-ciri Sukuk diringkaskan seperti berikut:

- (i) Sukuk mengandungi obligasi amanah HPB berhubung dengan, dan merupakan pemilikan benefisial sepenuhnya terhadap aset-aset.
- (ii) Sukuk Kelas A2 dan Sukuk Kelas B2 tidak boleh dipindah milik/didagangkan dan akan dipegang oleh Pelanggan Utama sehingga tempoh matang Sukuk.
- (iii) Sukuk mengandungi, antara lain, obligasi Syarikat.
- (iv) Obligasi Syarikat berhubung dengan Sukuk merupakan obligasi Syarikat secara langsung, tanpa syarat dan tanpa cagaran dan bertaraf pari passu pada setiap masa, tanpa diskriminasi, keutamaan atau prioriti di antara mereka dan sekurang-kurangnya pari passu dengan semua obligasi lain tanpa cagaran dan bukan subordinat semasa dan masa hadapan Syarikat, tertakluk kepada yang diutamakan oleh undang-undang atau dokumen urus niaga.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

18. PEMINJAMAN (SAMBUNGAN)

- (a) Terma-terma utama bagi urus niaga di atas adalah: (sambungan)

(ii) Sukuk Ijarah (sambungan)

- (v) Sukuk diberi penarafan AAA oleh RAM Rating Services Berhad pada tarikh terbitannya.

Tempoh pemegangan Sukuk berkenaan adalah seperti berikut:

Kelas	Tarikh Matang
A1	30 Disember 2013
A2	30 Disember 2013
B1	28 Disember 2018
B2	28 Disember 2018

Sepanjang tempoh pemegangan TM ISIS, Syarikat boleh memilih sama ada untuk:

- (i) Membayar dividen kasar, yang terdiri daripada dividen bersih bersama dengan kredit cukai berkenaan kepada pelabur-pelabur dan Sewa Nominal belum bayar kepada HPB; atau
- (ii) Membayar sewa penuh kepada HPB, HPB pula akan mengagihkannya sebagai pengagihan berkala kepada pelabur-pelabur yang memegang Sukuk Kelas A2 dan Sukuk Kelas B2.

Apabila Syarikat memilih untuk membayar dividen, HPB akan hanya menerima Sewa Nominal di bawah perjanjian pajakan. HPB pula yang akan membayar kepada pelabur-pelabur di bawah Sukuk Kelas A2 dan Sukuk Kelas B2 sebagai pengagihan berkala nominal. Kadar pengagihan berkala nominal ialah 0.01% setahun.

Apabila Syarikat memilih untuk membayar sewa penuh, Kadar Pengagihan Berkala yang terdapat dalam TM ISIS bagi NCRPS Kelas C dan NCRPS Kelas D yang berkaitan dengan Sukuk Kelas A dan Sukuk Kelas B ialah masing-masing pada kadar 6.20% dan 5.25% setahun, yang perlu dibayar pada setiap setengah tahun secara tunggakan. Kadar Pengagihan Berkala bagi Sukuk Kelas B telah ditetapkan semula pada 31 Disember 2008 kepada 4.193% setahun yang perlu dibayar setiap setengah tahun secara tunggakan. Kadar Pengagihan Berkala bagi Sukuk Kelas B akan ditetapkan semula pada Disember 2013.

Menurut Akta Kewangan, 2007, kredit cukai tidak boleh lagi dipindahkan kepada pelabur-pelabur yang bukan pemegang-pemegang saham biasa, berkuatkuasa dari 1 Januari 2008.

- (b) Sebahagian daripada sekuriti tersebut seperti yang dinyatakan dalam nota kecil (a) di atas, telah dilindung nilai dengan swap kadar faedah yang diambil kira menurut perakaunan lindung nilai. Justeru, nilai saksama berkaitan dengan perubahan dalam risiko kadar faedah yang telah dilindung nilai, adalah termasuk dalam peminjaman.
- (c) Pada tahun kewangan tersebut, Syarikat telah mewujudkan program Kertas Komersil Islam (ICP) dan program Nota Jangka Sederhana Islam (IMTN) dengan had gabungan sehingga RM2.0 bilion dalam nilai nominal. Program-program ini masing-masing mempunyai tempoh selama 7 dan 15 tahun dari tarikh terbitan pertama. Perolehan daripada terbitan ICP dan/atau IMTN itu akan digunakan oleh Syarikat untuk memenuhi keperluan perbelanjaan modalnya. IMTN yang diterbitkan pada tahun kewangan tersebut akan matang pada tahun 2021.
- (d) Peminjaman lain domestik termasuk nilai kini obligasi pembayaran masa hadapan berhubung dengan geran kerajaan yang diterima Syarikat.



**18. PEMINJAMAN (SAMBUNGAN)**

(e) Bayaran pajakan minimum pada tarikh pelaporan adalah seperti berikut:

	Kumpulan dan Syarikat	
	2011 RM	2010 RM
Tidak lebih daripada satu tahun	7.1	7.1
Selepas satu tahun dan tidak lebih daripada lima tahun	28.4	28.6
Selepas lima tahun dan tidak lebih daripada sepuluh tahun	35.5	35.7
Selepas sepuluh tahun dan tidak lebih daripada lima belas tahun	10.0	17.3
	81.0	88.7
Caj pembiayaan masa hadapan	(22.8)	(27.1)
Nilai kini liabiliti pajakan kewangan	58.2	61.6
Nilai kini liabiliti pajakan kewangan pada tarikh pelaporan adalah seperti berikut:		
Tidak lebih daripada satu tahun	3.6	3.4
Selepas satu tahun dan tidak lebih daripada lima tahun	16.9	15.8
Selepas lima tahun dan tidak lebih daripada sepuluh tahun	28.0	26.3
Selepas sepuluh tahun dan tidak lebih daripada lima belas tahun	9.7	16.1
	58.2	61.6

Pajakan kewangan merujuk kepada pengaturanan pajakan bagi sebuah bangunan pejabat Syarikat di Melaka.

(f) Nota dan Debentur terdiri daripada yang berikut:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Nota Terjamin 5.25% USD465.1 juta matang pada tahun 2014 (nota 19)	1,474.2	1,434.0	–	–
Debentur 7.875% USD300.0 juta matang pada tahun 2025	949.0	922.9	949.0	922.9
	2,423.2	2,356.9	949.0	922.9

Tiada Nota atau Debentur telah ditebus, dibeli atau dibatalkan dalam tahun kewangan semasa.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

19. BELUM BAYAR KEPADA SEBUAH ANAK SYARIKAT

Pada 22 September 2004, anak syarikat milik penuh Syarikat iaitu TM Global Incorporated, sebuah syarikat yang diperbadankan di Wilayah Persekutuan Labuan, di bawah Akta Syarikat Luar Pesisir, 1990, telah menerbitkan Nota Terjamin 10 tahun bernilai USD500.0 juta matang pada 2014 (Nota). Nota ini mengenakan kadar faedah sebanyak 5.25% setahun yang perlu dibayar setiap setengah tahun secara tunggakan pada 22 Mac dan 22 September pada setiap tahun kewangan bermula pada bulan Mac 2005. Nota ini akan matang pada 22 September 2014. Perolehan daripada urus niaga ini telah digunakan untuk membiayai semula hutang Syarikat yang akan matang dan modal kerja am. Nota tersebut adalah tidak bersyarat dan jaminannya tidak boleh dibatalkan oleh Syarikat.

Pada 4 Disember 2009, Syarikat telah membeli balik USD34.9 juta nilai nominal Nota. Tiada Nota selebihnya yang telah ditebus, dibeli atau dibatalkan dalam tahun kewangan semasa.

20. INSTRUMEN KEWANGAN DERIVATIF DAN URUS NIAGA LINDUNG NILAI

Kumpulan dan Syarikat	Amaun kontrak atau nosional RM	Nilai saksama Aset RM	Liabiliti RM	Perubahan nilai saksama dalam tahun kewangan tersebut RM
2011				
Derivatif pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian				
Kontrak hadapan mata wang asing – lindung nilai aliran tunai (nota kecil (b))				
– lebih dari 3 tahun	344.3	–	18.9	3.9
Derivatif diambil kira di bawah perakaunan lindung nilai				
Swap kadar faedah – lindung nilai saksama (nota kecil (i))				
– 1 tahun hingga 3 tahun (nota kecil (c))	1,500.0	10.0	–	15.2
– lebih dari 3 tahun (nota kecil (d))	500.0	20.4	–	16.8
	2,000.0	30.4	–	32.0
Swap kadar faedah mata wang bersilang – lindung nilai aliran tunai (nota kecil (iii))				
– lebih dari 3 tahun (nota kecil (a))	310.5	35.8	–	35.8
JUMLAH	2,654.8	66.2	18.9	71.7
2010				
Derivatif pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian				
Kontrak hadapan mata wang asing – lindung nilai aliran tunai (nota kecil (b))				
– lebih dari 3 tahun	344.3	–	22.8	(19.8)
Derivatif diambil kira di bawah perakaunan lindung nilai				
Swap kadar faedah – lindung nilai saksama (nota kecil (i))				
– 1 tahun hingga 3 tahun (nota kecil (c))	1,500.0	–	5.2	1.5
– lebih dari 3 tahun (nota kecil (d))	500.0	3.6	–	2.0
	2,000.0	3.6	5.2	3.5
JUMLAH	2,344.3	3.6	28.0	(16.3)



20. INSTRUMEN KEWANGAN DERIVATIF DAN URUS NIAGA LINDUNG NILAI (SAMBUNGAN)

- (i) Laba atau kerugian terkumpul atas butiran lindung nilai berkaitan dengan risiko dilindung nilai didedahkan dalam nota 18 kepada penyata kewangan.
- (ii) Perakaunan lindung nilai telah diguna pakai bagi lindung nilai aliran tunai ini yang mana butiran lindung nilai yang mendasari adalah bahagian lindung nilai pembayaran kupon setiap setengah tahun yang berulang dan penyelesaian akhir Debentur 7.875% bernilai USD300.0 juta yang akan matang pada tahun 2025.

Tiada ketidakberkesanan dicatatkan daripada nilai saksama dan lindung nilai aliran tunai yang diambil kira di bawah perakaunan lindung nilai.

Nilai saksama instrumen kewangan derivatif adalah nilai kini bagi aliran tunai masa hadapannya. Nilai saksama yang menguntungkan menunjukkan amaun belum terima oleh Kumpulan dan Syarikat jika kontrak-kontrak tersebut ditamatkan atau sebaliknya. Kumpulan dan Syarikat terdedah kepada risiko kredit apabila nilai saksama kontrak menguntungkan, di mana pihak yang menyertai urusan dikehendaki membayar Kumpulan atau Syarikat sekiranya kontrak ditamatkan.

Pendedahan maksimum kepada risiko kredit pada tarikh pelaporan ialah amaun dibawa bagi aset-aset derivatif seperti yang dibentangkan dalam Penyata Kedudukan Kewangan.

Ringkasan di bawah adalah urus niaga derivatif lindung nilai yang dimeterai oleh Syarikat:

(a) Kontrak Swap Kadar Faedah Mata Wang Bersilang (CCIRS)

Liabiliti Pendasar

Debentur 7.875% USD300.0 juta matang pada tahun 2025

Pada tahun 1995, Syarikat menerbitkan Debentur 7.875% bernilai USD300.0 juta yang akan matang pada tahun 2025.

Instrumen Lindung Nilai

Pada 17 Oktober 2011, Syarikat telah memeterai perjanjian CCIRS dengan amaun nosional bernilai USD50.0 juta yang melayakkannya menerima faedah pada kadar tetap 7.875% setahun atas amaun nosional USD dan mewajibkannya membayar faedah pada kadar tetap 7.875% atas amaun nosional RM (dikira pada pertukaran yang telah ditentukan terlebih dahulu). Swap ini akan matang pada 1 Ogos 2025. Pada tarikh matang, Syarikat akan menerima amaun nosional USD dan membayar pihak yang menyertai CCIRS ini amaun yang sama nilai dalam RM berjumlah RM154.0 juta.

Pada 2 Disember 2011, Syarikat telah memeterai satu lagi perjanjian CCIRS dengan amaun nosional bernilai USD50.0 juta yang melayakkannya menerima faedah pada kadar tetap 7.875% setahun atas amaun nosional USD dan mewajibkannya membayar faedah pada kadar tetap 7.875% setahun atas amaun nosional RM (dikira pada pertukaran yang telah ditentukan terlebih dahulu). Swap ini akan matang pada 1 Ogos 2025. Pada tarikh matang, Syarikat akan menerima amaun nosional USD dan membayar pihak yang menyertai CCIRS ini amaun yang sama nilai dalam RM berjumlah RM156.5 juta.

Kontrak CCIRS ini menukar sebahagian liabiliti USD secara berkesan kepada liabiliti RM.

20. INSTRUMEN KEWANGAN DERIVATIF DAN URUS NIAGA LINDUNG NILAI (SAMBUNGAN)

Ringkasan di bawah adalah urus niaga derivatif lindung nilai yang dimeterai oleh Syarikat: (sambungan)

(b) Kontrak Hadapan Mata Wang Asing**Liabiliti Pendasar****Nota Terjamin 5.25% USD465.1 juta matang pada tahun 2014**

Pada tahun 2004, TM Global Incorporated menerbitkan Nota Terjamin 5.25% bernilai USD500.0 juta yang akan matang pada tahun 2014 seperti yang didedahkan dalam nota 19 kepada penyata kewangan. Nota ini boleh ditebus sepenuhnya pada 22 September 2014. Pada 4 Disember 2009, Syarikat membeli balik Nota tersebut berjumlah USD34.9 juta.

Instrumen Lindung Nilai

Pada 10 Mac 2009, Syarikat memeterai kontrak hadapan mata wang asing yang akan matang pada 22 September 2014. Pada tarikh matang, Syarikat akan menerima USD50.0 juta daripada pihak yang menyertai kontrak ini sebagai pulangan bagi pembayaran sebanyak RM174.5 juta. Objektif urus niaga ini adalah untuk menukar sebahagian daripada liabiliti USD secara berkesan kepada liabiliti prinsipal dalam RM.

Pada 28 Mei 2009, Syarikat memeterai satu lagi kontrak hadapan mata wang asing yang akan matang pada 22 September 2014. Pada tarikh matang, Syarikat akan menerima USD50.0 juta daripada pihak yang menyertai kontrak ini sebagai pulangan bagi pembayaran sebanyak RM169.8 juta. Objektif urus niaga ini adalah untuk menukar sebahagian daripada liabiliti USD secara berkesan kepada liabiliti prinsipal dalam RM.

(c) Kontrak Swap Kadar Faedah (IRS)**Liabiliti Pendasar****Sekuriti Pendapatan Terkait Islam TM (TM ISIS) 6.20% RM2,000.0 juta matang pada tahun 2013**

Pada tahun 2007, Syarikat menerbitkan TM ISIS 6.20% bernilai RM2,000.0 juta yang akan matang pada tahun 2013.

Instrumen Lindung Nilai

Pada 9 Julai 2009, Syarikat telah memeterai perjanjian IRS dengan prinsipal nosional bernilai RM1,000.0 juta yang melayakkannya menerima faedah pada kadar tetap 6.20% setahun dan mewajibkannya membayar faedah pada kadar terapung 6 bulan Kadar Tawaran Antara Bank Kuala Lumpur (KLIBOR), campur 2.80% setahun. Swap ini akan matang pada 30 Disember 2013.

Pada 17 Disember 2009, Syarikat memeterai dua lagi perjanjian IRS dengan prinsipal nosional masing-masing berjumlah RM300.0 juta dan RM200.0 juta. Kedua-dua struktur melayakkan Syarikat untuk menerima faedah pada kadar tetap 6.20% setahun dan mewajibkannya membayar faedah pada kadar terapung 6 bulan KLIBOR, campur 2.76% setahun. Swap ini akan matang pada 30 Disember 2013.

(d) Kontrak Swap Kadar Faedah (IRS)**Liabiliti Pendasar****TM ISIS 4.193% RM925.0 juta matang pada tahun 2018**

Pada tahun 2007, Syarikat telah menerbitkan TM ISIS 5.25% bernilai RM925.0 juta yang akan matang pada tahun 2018. Kuponnya ditetapkan semula pada 4.193% setahun yang perlu dibayar setiap setengah tahun secara tunggakan pada 31 Disember 2008 dan akan ditetapkan semula sekali lagi pada Disember 2013.

Instrumen Lindung Nilai

Pada 2 November 2009, Syarikat telah memeterai satu perjanjian IRS dengan prinsipal nosional berjumlah RM500.0 juta yang melayakkannya menerima faedah pada kadar tetap 4.193% setahun dan mewajibkannya membayar faedah pada kadar terapung 6 bulan KLIBOR, tolak 0.035% setahun. Swap ini akan matang pada 30 Disember 2016.



21. CUKAI TERTUNDA

Aset dan liabiliti cukai tertunda diimbangi apabila terdapat hak yang boleh dikuat kuasakan dari segi undang-undang untuk mengimbangkan aset cukai semasa terhadap liabiliti cukai semasa dan apabila cukai tertunda berkait dengan pihak berkuasa cukai yang sama. Amaun berikut, yang ditentukan selepas pengimbangan yang bersesuaian, dibentangkan dalam Penyata Kedudukan Kewangan:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Tertakluk kepada cukai pendapatan:				
Aset cukai tertunda	21.7	86.7	–	–
Liabiliti cukai tertunda	1,559.6	1,664.2	1,456.6	1,513.4
JUMLAH CUKAI TERTUNDA	1,537.9	1,577.5	1,456.6	1,513.4
Pada 1 Januari	1,577.5	1,578.1	1,513.4	1,517.6
(Dikredit)/dicaj kepada Penyata Pendapatan pada tahun semasa yang timbul daripada:				
– hartanah, loji dan peralatan	401.1	(102.4)	387.1	(60.8)
– insentif cukai	(335.6)	–	(335.6)	–
– kerugian cukai	(1.1)	4.8	–	–
– peruntukan dan lain-lain	(103.8)	97.0	(108.3)	56.6
	(39.4)	(0.6)	(56.8)	(4.2)
– perbezaan terjemahan mata wang	(0.2)	#	–	–
Pada 31 Disember	1,537.9	1,577.5	1,456.6	1,513.4

Amaun kurang daripada RM0.1 juta

21. CUKAI TERTUNDA (SAMBUNGAN)

Pecahan baki terkumpul menurut setiap jenis perbezaan sementara:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
(a) Aset cukai tertunda				
Hartanah, loji dan peralatan	142.3	370.7	130.2	353.5
Insentif cukai	335.6	–	335.6	–
Kerugian cukai	1.9	0.6	–	–
Peruntukan dan lain-lain	390.1	299.5	378.4	290.3
	869.9	670.8	844.2	643.8
Imbangan	(848.2)	(584.1)	(844.2)	(643.8)
Jumlah aset cukai tertunda selepas imbangan	21.7	86.7	–	–
(b) Liabiliti cukai tertunda				
Hartanah, loji dan peralatan	2,378.4	2,205.7	2,300.8	2,137.0
Peruntukan dan lain-lain	29.4	42.6	–	20.2
	2,407.8	2,248.3	2,300.8	2,157.2
Imbangan	(848.2)	(584.1)	(844.2)	(643.8)
Jumlah liabiliti cukai tertunda selepas imbangan	1,559.6	1,664.2	1,456.6	1,513.4

Syarikat telah diberi kelulusan di bawah Seksyen 127 Akta Cukai Pendapatan, 1967 bagi pengecualian cukai pendapatan dalam bentuk Elaun Pelaburan (IA) sebanyak 100% atas aset jalur lebar sambungan terakhir yang layak yang diambil alih dalam tempoh 5 tahun mulai 8 September 2007 hingga 7 September 2012, yang dibenarkan ditolak sehingga 70% daripada pendapatan berkanun bagi setiap tahun taksiran. Apa-apa elaun yang belum digunakan boleh dibawa ke hadapan ke tahun berikutnya sehingga digunakan sepenuhnya. Amaun pendapatan yang dikecualikan daripada cukai dikreditkan ke akaun pengecualian cukai yang daripadanya dividen yang dikecualikan daripada cukai boleh diisytiharkan.

Kredit cukai berhubung tahun-tahun sebelum ini dan aset cukai tertunda atas IA yang belum digunakan diiktiraf pada tahun kewangan tersebut, selepas penjelasan lanjut diterima daripada Kementerian Kewangan pada 30 November 2011. Aset cukai tertunda telah diiktiraf atas dasar keuntungan yang dicatatkan oleh Syarikat sebelum ini, dan setakat terdapatnya kemungkinan bahawa keuntungan yang boleh dicukai pada masa hadapan akan terhasil yang daripadanya perbezaan sementara boleh digunakan.



21. CUKAI TERTUNDA (SAMBUNGAN)

Kesan cukai daripada kerugian cukai belum guna dan elaun modal/cukai lain tidak serap anak-anak syarikat yang mana tiada aset cukai tertunda telah diiktiraf dalam Penyata Kedudukan Kewangan adalah seperti berikut:

	Kumpulan	
	2011 RM	2010 RM
Kerugian cukai belum guna	143.3	134.3
Elaun modal/cukai lain tidak serap	298.6	292.8
	441.9	427.1

Manfaat kerugian dan kredit cukai ini hanya akan diperoleh sekiranya anak-anak syarikat yang berkenaan memperoleh pendapatan taksiran masa hadapan dalam amaun yang mencukupi untuk manfaat tersebut digunakan.

22. PENDAPATAN TERTUNDA

	Kumpulan dan Syarikat	
	2011 RM	2010 RM
Pada 1 Januari	1,432.1	985.9
Tambahan	764.4	546.8
Dikreditkan ke Penyata Pendapatan	(123.8)	(100.6)
Pada 31 Disember	2,072.7	1,432.1

Pendapatan tertunda terdiri daripada pendanaan oleh kerajaan bagi Penyediaan Perkhidmatan Sejagat (USP) dan projek Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB) yang dilunaskan berasaskan kaedah garis lurus sepanjang anggaran hayat kegunaan aset berkaitan.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

23. HARTANAH, LOJI DAN PERALATAN

Kumpulan	Rangkaian Teleko- munikasi RM	Harta Mudah Alih dan Peralatan RM	Sistem Sokongan Komputer RM	Tanah (nota kecil (e)) RM	Bangunan (nota kecil (c)) RM	Modal Kerja Dalam Pelaksanaan RM	Jumlah Hartanah, Loji dan Peralatan RM
Nilai Buku Bersih							
Pada 1 Januari 2011	7,979.1	363.0	830.9	363.2	1,925.8	1,650.1	13,112.1
Tambahan (nota kecil (a))	257.8	102.8	4.7	0.4	2.1	2,254.6	2,622.4
Assetisation	2,040.1	20.3	394.2	6.9	152.7	(2,614.2)	–
Pelupusan	(4.1)	(3.4)	–	(1.2)	(0.3)	–	(9.0)
Pelupusan sebuah anak syarikat	–	(0.1)	(0.1)	–	–	–	(0.2)
Dihapus kira (nota 7(a))	(84.3)	(1.2)	(2.9)	–	(9.0)	–	(97.4)
Susut nilai (nota 7(a))	(1,427.9)	(120.5)	(337.6)	(1.0)	(128.5)	–	(2,015.5)
Pengurangan nilai (nota 7(a))	(0.1)	–	–	(0.1)	–	–	(0.2)
Perbezaan terjemahan mata wang	0.7	0.1	–	–	–	–	0.8
Pengelasan semula	(49.8)	13.5	44.8	–	(8.5)	–	–
Pada 31 Disember 2011	8,711.5	374.5	934.0	368.2	1,934.3	1,290.5	13,613.0
Pada 31 Disember 2011							
Kos (nota kecil (b))	36,156.9	2,175.8	4,187.3	382.8	3,723.8	1,290.5	47,917.1
Susut nilai terkumpul	(27,211.4)	(1,800.5)	(3,247.9)	(11.9)	(1,789.4)	–	(34,061.1)
Pengurangan nilai terkumpul	(234.0)	(0.8)	(5.4)	(2.7)	(0.1)	–	(243.0)
Nilai Buku Bersih	8,711.5	374.5	934.0	368.2	1,934.3	1,290.5	13,613.0
Nilai Buku Bersih							
Pada 1 Januari 2010	7,782.9	324.6	674.2	364.2	1,873.8	1,384.6	12,404.3
Tambahan (nota kecil (a))	80.3	77.3	15.0	0.7	3.6	2,563.2	2,740.1
Assetisation	1,594.3	90.7	437.9	–	174.7	(2,297.6)	–
Pelupusan	(30.1)	–	–	(0.9)	(2.2)	(0.1)	(33.3)
Dihapus kira (nota 7(a))	(66.6)	(3.9)	(0.6)	–	–	–	(71.1)
Susut nilai (nota 7(a))	(1,378.9)	(123.5)	(295.6)	(1.0)	(123.9)	–	(1,922.9)
Pengurangan nilai (nota 7(a))	(0.4)	(0.3)	–	–	–	–	(0.7)
Perbezaan terjemahan mata wang	(4.3)	–	–	–	–	–	(4.3)
Pengelasan semula	1.9	(1.9)	–	0.2	(0.2)	–	–
Pada 31 Disember 2010	7,979.1	363.0	830.9	363.2	1,925.8	1,650.1	13,112.1
Pada 31 Disember 2010							
Kos	35,031.3	2,099.2	4,080.5	376.7	3,606.3	1,650.1	46,844.1
Susut nilai terkumpul	(26,803.3)	(1,734.2)	(3,243.2)	(10.9)	(1,680.4)	–	(33,472.0)
Pengurangan nilai terkumpul	(248.9)	(2.0)	(6.4)	(2.6)	(0.1)	–	(260.0)
Nilai Buku Bersih	7,979.1	363.0	830.9	363.2	1,925.8	1,650.1	13,112.1



23. HARTANAH, LOJI DAN PERALATAN (SAMBUNGAN)

Syarikat	Rangkaian Teleko- munikasi RM	Harta Mudah Alih dan Peralatan RM	Sistem Sokongan Komputer RM	Tanah (nota kecil (e)) RM	Bangunan (nota kecil (c)) RM	Modal Kerja Dalam Pelaksanaan RM	Jumlah Hartanah, Loji dan Peralatan RM
Nilai Buku Bersih							
Pada 1 Januari 2011	7,549.7	293.4	746.6	187.2	1,381.6	1,624.0	11,782.5
Tambahan (nota kecil (a))	247.8	68.8	0.6	0.4	2.1	2,126.8	2,446.5
Assetisation	1,962.5	19.6	354.6	6.9	142.8	(2,486.4)	–
Pelupusan [#]	(3.8)	(3.4)	–	(0.8)	–	–	(8.0)
Dihapus kira (nota 7(a))	(84.2)	(1.2)	(0.7)	–	(9.0)	–	(95.1)
Susut nilai (nota 7(a))	(1,360.4)	(83.4)	(304.2)	(0.9)	(104.7)	–	(1,853.6)
Pengelasan semula	9.2	(2.5)	3.6	–	(10.3)	–	–
Pada 31 Disember 2011	8,320.8	291.3	800.5	192.8	1,402.5	1,264.4	12,272.3
Pada 31 Disember 2011							
Kos (nota kecil (b))	35,179.9	1,720.9	3,690.1	205.3	2,993.9	1,264.4	45,054.5
Susut nilai terkumpul	(26,655.6)	(1,429.6)	(2,889.6)	(9.9)	(1,591.4)	–	(32,576.1)
Pengurangan nilai terkumpul	(203.5)	–	–	(2.6)	–	–	(206.1)
Nilai Buku Bersih	8,320.8	291.3	800.5	192.8	1,402.5	1,264.4	12,272.3
Nilai Buku Bersih							
Pada 1 Januari 2010	7,390.7	246.6	626.5	187.2	1,342.5	1,332.2	11,125.7
Tambahan (nota kecil (a))	16.4	58.3	9.0	0.7	2.1	2,449.9	2,536.4
Assetisation	1,551.6	81.1	389.1	–	136.3	(2,158.1)	–
Pelupusan [*]	(42.3)	(2.3)	(4.2)	–	(0.9)	–	(49.7)
Dihapus kira (nota 7(a))	(65.9)	(3.9)	(0.4)	–	–	–	(70.2)
Susut nilai (nota 7(a))	(1,302.7)	(84.5)	(273.4)	(0.9)	(98.2)	–	(1,759.7)
Pengelasan semula	1.9	(1.9)	–	0.2	(0.2)	–	–
Pada 31 Disember 2010	7,549.7	293.4	746.6	187.2	1,381.6	1,624.0	11,782.5
Pada 31 Disember 2010							
Kos	33,948.2	1,702.0	3,707.7	198.8	2,888.1	1,624.0	44,068.8
Susut nilai terkumpul	(26,187.0)	(1,408.6)	(2,961.1)	(9.0)	(1,506.5)	–	(32,072.2)
Pengurangan nilai terkumpul	(211.5)	–	–	(2.6)	–	–	(214.1)
Nilai Buku Bersih	7,549.7	293.4	746.6	187.2	1,381.6	1,624.0	11,782.5

[#] Termasuk RM0.1 juta yang merupakan harta mudah alih dan peralatan yang dilupuskan kepada sebuah anak syarikat.

^{*} Termasuk RM19.1 juta yang merupakan aset rangkaian telekomunikasi, harta mudah alih dan peralatan dan sistem sokongan komputer yang dilupuskan kepada anak-anak syarikat.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

23. HARTANAH, LOJI DAN PERALATAN (SAMBUNGAN)

- (a) Termasuk dalam tambahan Kumpulan dan Syarikat adalah kos peminjaman sebanyak RM9.4 juta (2010: RM7.0 juta) yang berkait secara langsung daripada pembinaan aset yang layak.
- (b) Termasuk dalam hartanah, loji dan peralatan Kumpulan dan Syarikat adalah aset yang telah disusut nilai sepenuhnya dan masih digunakan masing-masing bernilai RM21,130.4 juta (2010: RM20,919.9 juta) dan RM21,014.7 juta (2010: RM20,816.1 juta).
- (c) Termasuk dalam hartanah, loji dan peralatan Kumpulan dan Syarikat adalah bangunan pejabat dengan nilai buku bersih sebanyak RM58.0 juta (2010: RM61.1 juta) di bawah pengaturan pajakan kewangan.
- (d) Pada tahun kewangan tersebut, Syarikat menjalankan semakan semula tahunan untuk menaksir hayat berguna hartanah, loji dan peralatannya. Semakan semula ini mengambil kira perubahan dalam teknologi, penemuan terkini dalam penyelidikan dan pembangunan dan amalan terkini untuk meningkatkan prestasi sesetengah aset rangkaian. Berikutan daripada semakan semula ini, hayat berguna sesetengah peralatan rangkaian telah dipendekkan daripada 15 dan 7 tahun kepada 10 dan 5 tahun manakala hayat berguna sesetengah aset rangkaian telah dipanjangkan daripada julat hayat berguna dari 7 hingga 20 tahun kepada 10 hingga 20 tahun mulai 1 Oktober 2011. Kesan bersih daripada perubahan dalam anggaran ini adalah caj susut nilai yang lebih rendah sebanyak RM58.6 juta.
- (e) Butiran mengenai tanah adalah seperti berikut:

Kumpulan	Pegangan Kekal RM	Pegangan Pajak RM	Tanah Lain (nota kecil (ii)) RM	Jumlah RM
Nilai Buku Bersih				
Pada 1 Januari 2011	226.3	74.1	62.8	363.2
Tambahan	–	0.4	–	0.4
Assetisation	–	6.9	–	6.9
Pelupusan	–	(1.2)	–	(1.2)
Susut nilai	–	(1.0)	–	(1.0)
Pengurangan nilai	(0.1)	–	–	(0.1)
Pengelasan semula	0.1	0.7	(0.8)	–
Pada 31 Disember 2011	226.3	79.9	62.0	368.2
Pada 31 Disember 2011				
Kos	229.0	91.2	62.6	382.8
Susut nilai terkumpul	–	(11.3)	(0.6)	(11.9)
Pengurangan nilai terkumpul	(2.7)	–	–	(2.7)
Nilai Buku Bersih	226.3	79.9	62.0	368.2

**23. HARTANAH, LOJI DAN PERALATAN (SAMBUNGAN)**

(e) Butiran mengenai tanah adalah seperti berikut: (sambungan)

Kumpulan	Pegangan Kekal RM	Pegangan Pajak RM	Tanah Lain (nota kecil (ii)) RM	Jumlah RM
Nilai Buku Bersih				
Pada 1 Januari 2010	226.3	74.4	63.5	364.2
Tambahan	–	0.7	–	0.7
Pelupusan	–	(0.9)	–	(0.9)
Susut nilai	–	(1.0)	–	(1.0)
Pengelasan semula daripada bangunan	–	0.2	–	0.2
Pengelasan semula	–	0.7	(0.7)	–
Pada 31 Disember 2010	226.3	74.1	62.8	363.2
Pada 31 Disember 2010				
Kos	228.9	84.4	63.4	376.7
Susut nilai terkumpul	–	(10.3)	(0.6)	(10.9)
Pengurangan nilai terkumpul	(2.6)	–	–	(2.6)
Nilai Buku Bersih	226.3	74.1	62.8	363.2

Syarikat	Pegangan Kekal RM	Pegangan Pajak RM	Tanah Lain (nota kecil (ii)) RM	Jumlah RM
Nilai Buku Bersih				
Pada 1 Januari 2011	61.5	62.9	62.8	187.2
Tambahan	–	0.4	–	0.4
Assetisation	–	6.9	–	6.9
Pelupusan	–	(0.8)	–	(0.8)
Susut nilai	–	(0.9)	–	(0.9)
Pengelasan semula	0.1	0.7	(0.8)	–
Pada 31 Disember 2011	61.6	69.2	62.0	192.8
Pada 31 Disember 2011				
Kos	64.2	78.5	62.6	205.3
Susut nilai terkumpul	–	(9.3)	(0.6)	(9.9)
Pengurangan nilai terkumpul	(2.6)	–	–	(2.6)
Nilai Buku Bersih	61.6	69.2	62.0	192.8

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

23. HARTANAH, LOJI DAN PERALATAN (SAMBUNGAN)

(e) Butiran mengenai tanah adalah seperti berikut: (sambungan)

Syarikat	Pegangan Kekal RM	Pegangan Pajak RM	Tanah Lain (nota kecil (ii)) RM	Jumlah RM
Nilai Buku Bersih				
Pada 1 Januari 2010	61.5	62.2	63.5	187.2
Tambahan	–	0.7	–	0.7
Susut nilai	–	(0.9)	–	(0.9)
Pengelasan semula daripada bangunan	–	0.2	–	0.2
Pengelasan semula	–	0.7	(0.7)	–
Pada 31 Disember 2010	61.5	62.9	62.8	187.2
Pada 31 Disember 2010				
Kos	64.1	71.3	63.4	198.8
Susut nilai terkumpul	–	(8.4)	(0.6)	(9.0)
Pengurangan nilai terkumpul	(2.6)	–	–	(2.6)
Nilai Buku Bersih	61.5	62.9	62.8	187.2

(i) Tanah pegangan pajak termasuk yang berikut:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Tanah pegangan pajak jangka panjang	60.1	55.4	58.8	53.9
Tanah pegangan pajak jangka pendek	19.8	18.7	10.4	9.0
Pada 31 Disember	79.9	74.1	69.2	62.9

Tanah pegangan pajak jangka panjang mempunyai tempoh pemegangan pajakan belum tamat selama 50 tahun dan ke atas.

(ii) Surat ikatan hak milik bagi tanah lain masih belum didaftarkan atas nama Syarikat. Sehingga penyelesaian dicapai dengan pihak berkuasa yang berkenaan, tanah ini masih belum dikelaskan mengikut tempoh pegangannya.

Tanah lain akan dikelaskan semula dengan sewajarnya apabila surat ikatan hak milik bagi tanah tersebut telah didaftarkan.

24. HARTANAH PELABURAN

Syarikat	2011 RM	2010 RM
Nilai Buku Bersih		
Pada 1 Januari	93.0	91.6
Tambahan	3.8	3.3
Susut nilai (nota 7(a))	(2.1)	(1.9)
Pada 31 Disember	94.7	93.0
Pada 31 Disember		
Kos	101.4	97.6
Susut nilai terkumpul	(6.7)	(4.6)
Nilai Buku Bersih	94.7	93.0

Nilai saksama hartanah pada 31 Disember 2011 adalah RM116.2 juta (2010: RM103.8 juta) berdasarkan penilaian yang dibuat oleh penilai profesional bebas. Penilaian ini berasaskan pada harga semasa dalam pasaran yang aktif.

25. TANAH DIPEGANG UNTUK PEMBANGUNAN HARTANAH

Kumpulan	2011 RM	2010 RM
Nilai Buku Bersih		
Pada 1 Januari	107.4	163.7
Dipindahkan kepada tanah dipegang untuk dijual	(1.6)	(56.3)
Pengurangan nilai dikelaskan semula kepada tanah dipegang untuk dijual	2.6	–
Pada 31 Disember	108.4	107.4
Pada 31 Disember		
Kos	116.5	118.1
Pengurangan nilai terkumpul	(8.1)	(10.7)
Nilai Buku Bersih	108.4	107.4

26. ASET TAK KETARA

Kumpulan	Muibah RM	Aset Tak Ketara Lain* RM	Jumlah RM
Nilai Buku Bersih			
Pada 1 Januari 2011	309.6	2.7	312.3
Tambahan	–	23.5	23.5
Pelunasan (nota 7(a))	–	(14.9)	(14.9)
Pada 31 Disember 2011	309.6	11.3	320.9
Nilai Buku Bersih			
Pada 1 Januari 2010	309.6	3.8	313.4
Pelunasan (nota 7(a))	–	(1.1)	(1.1)
Pada 31 Disember 2010	309.6	2.7	312.3
Pada 31 Disember 2011			
Kos	314.6	30.2	344.8
Pelunasan terkumpul	–	(18.9)	(18.9)
Pengurangan nilai terkumpul	(5.0)	–	(5.0)
Nilai Buku Bersih	309.6	11.3	320.9
Pada 31 Disember 2010			
Kos	314.6	6.7	321.3
Pelunasan terkumpul	–	(4.0)	(4.0)
Pengurangan nilai terkumpul	(5.0)	–	(5.0)
Nilai Buku Bersih	309.6	2.7	312.3

* Aset tak ketara lain terdiri daripada nilai saksama bagi kontrak jualan yang diperoleh sebuah anak syarikat pada tahun 2007, dan perisian dan hak program anak-anak syarikat lain.

26. ASET TAK KETARA (SAMBUNGAN)

Ujian pengurangan nilai bagi muhibah

Kumpulan menjalankan ujian tahunan pengurangan nilai ke atas unit-unit penjanaan tunai. Tiada kerugian pengurangan nilai diperlukan untuk amaun dibawa muhibah yang dinilai pada 31 Disember 2011 memandangkan amaun boleh pungut semulanya melebihi amaun dibawanya.

Jumlah muhibah Kumpulan berkaitan unit-unit penjanaan tunai berikut, yang merupakan peringkat aset terendah di mana aliran tunai boleh dikenal pasti secara berasingan:

	2011 RM	2010 RM
VADS Berhad	308.4	308.4
Lain-lain	1.2	1.2
	309.6	309.6

Amaun muhibah yang diiktiraf pada mulanya adalah bergantung kepada pengagihan harga belian kepada nilai saksama aset diperoleh dan liabiliti ditanggung yang boleh dikenal pasti. Penentuan nilai saksama aset dan liabiliti adalah berdasarkan, sebahagian besarnya, kepada pertimbangan pihak pengurusan.

(ii) Andaian-andaian utama yang digunakan dalam pengiraan nilai sedang guna bagi VADS Berhad (VADS)

Amaun boleh dipungut semula daripada unit penjanaan tunai termasuk muhibah dalam ujian ini, adalah ditentukan berdasarkan pengiraan nilai sedang guna.

Pengiraan nilai sedang guna mengguna pakai model aliran tunai terdiskaun yang menggunakan unjuran aliran tunai berdasarkan ramalan dan unjuran yang diluluskan oleh pihak pengurusan, yang merangkumi tempoh empat tahun bagi VADS. Ramalan dan unjuran ini menggambarkan jangkaan pengurusan terhadap pertumbuhan hasil, kos kendalian dan margin bagi unit penjanaan tunai berdasarkan pengalaman masa lalu. Aliran tunai selepas tahun ketiga bagi VADS diekstrapolasi menggunakan anggaran kadar pertumbuhan terminal. Kadar ini telah ditentukan berdasarkan kadar pertumbuhan unjuran bagi pasaran di mana unit penjanaan tunai beroperasi.

Kadar diskaun yang diguna pakai ke atas unjuran aliran tunai ditanda aras dengan pesaing tempatan pada tarikh penilaian unit penjanaan tunai berkenaan.

Andaian-andaian berikut telah diguna pakai dalam pengiraan nilai sedang guna:

	2011	2010
Kadar diskaun sebelum cukai	12.9%	12.4%
Kadar pertumbuhan terminal	1.5%	1.5%

26. ASET TAK KETARA (SAMBUNGAN)**(ii) Kesan daripada perubahan yang mungkin dalam andaian-andaian utama yang digunakan bagi VADS**

Perubahan dalam andaian-andaian yang dipilih oleh pihak pengurusan, khususnya andaian kadar diskaun yang digunakan dalam model aliran tunai terdiskaun boleh memberi kesan yang ketara terhadap keputusan ujian pengurangan nilai dan juga keputusan Kumpulan. Kajian yang dijalankan Kumpulan termasuk penilaian kesan perubahan dalam andaian-andaian utama. Berdasarkan kepada analisis sensitiviti yang dijalankan, pengurusan telah merumuskan bahawa tiada perubahan munasabah dalam andaian utama kes asas yang mungkin akan menyebabkan amaun dibawa bagi unit penajaan tunai melebihi amaun yang boleh dipungut semula.

Jika kadar diskaun sebelum cukai berikut diguna pakai ke atas ramalan dan unjuran aliran tunai bagi unit penajaan tunai dalam Kumpulan, amaun dibawa bagi unit penajaan tunai termasuk muhibah akan bersamaan dengan nilai boleh dipungut semula yang sepadan, dengan andaian bahawa semua pembolehubah lain kekal tidak berubah.

	2011	2010
Kadar diskaun sebelum cukai	34.0%	24.0%

27. ANAK-ANAK SYARIKAT

Syarikat	2011			2010		
	Malaysia RM	Luar Negara RM	Jumlah RM	Malaysia RM	Luar Negara RM	Jumlah RM
Pelaburan-pelaburan tidak disebut harga, pada kos Pengurangan nilai terkumpul (nota kecil (a))	1,391.3 (77.7)	22.0 (13.2)	1,413.3 (90.9)	1,391.5 (1.7)	22.0 (13.2)	1,413.5 (14.9)
	1,313.6	8.8	1,322.4	1,389.8	8.8	1,398.6
Pelaburan dalam TM ESOS Management Sdn Bhd – pada kos (nota kecil (b))	1,431.0	–	1,431.0	1,431.0	–	1,431.0
– pelaksanaan opsyen	(411.1)	–	(411.1)	(411.1)	–	(411.1)
– pembayaran balik sumbangan modal	(1,008.7)	–	(1,008.7)	(494.9)	–	(494.9)
– pengurangan nilai terkumpul	–	–	–	(321.7)	–	(321.7)
– pelupusan saham berkaitan dengan opsyen yang telah luput	(11.2)	–	(11.2)	(3.1)	–	(3.1)
	–	–	–	200.2	–	200.2
Opsyen yang diberikan kepada anggota-anggota anak-anak syarikat	24.3	–	24.3	24.6	–	24.6
Pelaburan-pelaburan tidak disebut harga, pada nilai yang diturunkan (nota kecil (c))	–	–	–	–	–	–
PELABURAN BERSIH DALAM ANAK-ANAK SYARIKAT	1,337.9	8.8	1,346.7	1,614.6	8.8	1,623.4

- (a) Sepanjang tahun kewangan, susulan daripada penilaian Syarikat berkenaan amaun boleh dipungut semula daripada pelaburan dalam anak-anak syarikatnya, kerugian pengurangan nilai sebanyak RM76.0 juta telah diiktiraf bagi sebuah anak syarikat milik penuh.





27. ANAK-ANAK SYARIKAT (SAMBUNGAN)

- (b) Ini mewakili nilai saksama bagi saham ESOS Khas yang diterbitkan kepada TM ESOS Management Sdn Bhd (TEM) seperti yang dijelaskan dalam nota 14(d) kepada penyata kewangan, dengan itu menjadikan TEM sebuah anak syarikat dan juga pemegang saham Syarikat.

Sepanjang tahun kewangan, TEM telah membuat pembayaran balik sumbangan modal sebanyak RM513.8 juta (2010: RM446.0 juta) yang merupakan perolehan daripada pelupusan saham Axiata berkaitan dengan opsyen yang telah luput di bawah ESOS Khas.

Syarikat telah menaksir nilai dibawa bagi pelaburannya dalam TEM. Pembalikan bagi pengurangan nilai berjumlah RM321.7 juta telah dibuat kepada ekuiti memandangkan ianya mewakili urus niaga dengan pemegang saham. 2010 termasuk caj pengurangan nilai sebanyak RM19.9 juta.

- (c) Pelaburan dalam anak-anak syarikat tertentu telah diturunkan nilai kepada amaun boleh dipungut semula berjumlah RM1.00 setiap satu.

Kepentingan ekuiti hakiki Kumpulan dalam anak-anak syarikat, aktiviti-aktiviti utama dan negara-negara diperbadankan masing-masing adalah disenaraikan dalam nota 51 kepada penyata kewangan.

28. PINJAMAN DAN PENDAHULUAN KEPADA ANAK-ANAK SYARIKAT

Pinjaman dan pendahuluan kepada anak-anak syarikat sebanyak RM219.7 juta (2010: RM236.7 juta) mewakili pinjaman dan pendahuluan pemegang saham bagi tujuan modal kerja. Pinjaman dan pendahuluan ini adalah tidak bercagar dan dikenakan faedah berjulat antara 4.43% hingga 4.44% (2010: 4.16% hingga 5.35%) dan akan matang di antara 3 hingga 5 tahun.

29. SYARIKAT-SYARIKAT BERSEKUTU

	Kumpulan	
	2011 RM	2010 RM
Bahagian dalam aset bersih syarikat-syarikat bersekutu		
Pelaburan tidak disebut harga	0.6	0.5
JUMLAH	0.6	0.5
Bahagian Kumpulan dalam hasil dan keuntungan syarikat-syarikat bersekutu adalah seperti berikut:		
Hasil	3.5	3.3
Keuntungan/(kerugian) selepas cukai	0.1	(0.1)
Bahagian Kumpulan dalam aset dan liabiliti syarikat-syarikat bersekutu adalah seperti berikut:		
Aset bukan semasa	0.1	0.1
Aset semasa	1.4	1.6
Liabiliti semasa	(0.9)	(1.2)
Aset bersih	0.6	0.5

Kumpulan tidak mengambil kira bahagian dalam kerugian selepas cukai sebuah syarikat bersekutu berjumlah sifar (2010: sifar) dan RM1.1 juta (2010: RM1.1 juta) masing-masing berhubung dengan tahun semasa dan tahun terkumpul.

Kepentingan ekuiti hakiki Kumpulan dalam syarikat-syarikat bersekutu, aktiviti-aktiviti utama dan negara-negara diperbadankan masing-masing adalah disenaraikan dalam nota 52 kepada penyata kewangan.

30. PELABURAN TERSEDIA-UNTUK-DIJUAL

Kumpulan	Pelaburan dalam Saham Axiata RM	Pelaburan dalam Sekuriti Disebut harga RM	Pelaburan dalam Sekuriti Tidak disebut harga RM	Pelaburan dalam Sekuriti Pendapatan Tetap RM	Jumlah RM
2011					
Pada 1 Januari	481.9	–	114.6	356.2	952.7
Tambahan	–	–	0.1	383.5	383.6
Perubahan nilai saksama dipindahkan kepada pendapatan komprehensif lain	31.9	–	(9.9)	4.8	26.8
Pelupusan saham Axiata berkaitan dengan opsyen yang telah luput (nota kecil (i) & nota 5(a))	(513.8)	–	–	–	(513.8)
Pelupusan-pelupusan lain	–	–	–	(326.4)	(326.4)
Pada 31 Disember	#	–	104.8	418.1	522.9
Bahagian semasa	#	–	–	418.1	418.1
Bahagian bukan semasa	–	–	104.8	–	104.8
JUMLAH PELABURAN TERSEDIA-UNTUK-DIJUAL	–	–	104.8	418.1	522.9
# Amaun kurang daripada RM0.1 juta					
2010					
Pada 1 Januari	608.2	–	–	–	608.2
Dikelaskan semula daripada pelaburan lain	–	110.4	42.4	–	152.8
Dikelaskan semula daripada pelaburan jangka pendek	–	–	–	224.5	224.5
Pelarasannya untuk menyatakan semula pada nilai saksama semasa menerima pakai FRS 139					
– rizab nilai saksama	–	–	99.4	–	99.4
– keuntungan tertahan	–	–	–	1.1	1.1
Diselaraskan pada 1 Januari	608.2	110.4	141.8	225.6	1,086.0
Tambahan	–	–	–	351.9	351.9
Perubahan nilai saksama dipindahkan kepada pendapatan komprehensif lain	299.0	75.0	(27.2)	5.7	352.5
Pelupusan saham Axiata berkaitan dengan opsyen yang telah luput (nota kecil (i) & nota 5(a))	(416.7)	–	–	–	(416.7)
Pelupusan (nota kecil (ii) & nota 5(a))	(8.6)	–	–	–	(8.6)
	(425.3)	–	–	–	(425.3)
Pelupusan-pelupusan lain	–	(185.4)	–	(227.0)	(412.4)
Pada 31 Disember	481.9	–	114.6	356.2	952.7
Bahagian semasa	481.9	–	–	356.2	838.1
Bahagian bukan semasa	–	–	114.6	–	114.6
JUMLAH PELABURAN TERSEDIA-UNTUK-DIJUAL	481.9	–	114.6	356.2	952.7

**30. PELABURAN TERSEDIA-UNTUK-DIJUAL (SAMBUNGAN)**

- (i) Pelupusan saham-saham Axiata berkaitan dengan opsyen yang telah luput di bawah Skim Opsyen Saham Kakitangan (ESOS Khas), seperti yang dihuraikan dalam nota 15 kepada penyata kewangan.
- (ii) Pelupusan saham-saham Axiata berikutan pelaksanaan opsyen di bawah ESOS Khas.

Syarikat	Pelaburan dalam Sekuriti Ekuiti		Pelaburan dalam Sekuriti	Jumlah RM
	Disebut harga RM	Tidak disebut harga RM	Pendapatan Tetap RM	
2011				
Pada 1 Januari	–	114.6	356.2	470.8
Tambahan	–	–	383.5	383.5
Perubahan nilai saksama dipindahkan kepada pendapatan komprehensif lain	–	(9.9)	4.8	(5.1)
Pelupusan-pelupusan lain	–	–	(326.4)	(326.4)
Pada 31 Disember	–	104.7	418.1	522.8
Bahagian semasa	–	–	418.1	418.1
Bahagian bukan semasa	–	104.7	–	104.7
JUMLAH PELABURAN TERSEDIA-UNTUK-DIJUAL	–	104.7	418.1	522.8
2010				
Pada 1 Januari	–	–	–	–
Dikelaskan semula daripada pelaburan lain	110.4	42.4	–	152.8
Dikelaskan semula daripada pelaburan jangka pendek	–	–	224.5	224.5
Pelarasan untuk menyatakan semula pada nilai saksama semasa menerima pakai FRS 139				
– rizab nilai saksama	–	99.4	–	99.4
– keuntungan tertahan	–	–	1.1	1.1
Diselaraskan pada 1 Januari	110.4	141.8	225.6	477.8
Tambahan	–	–	351.9	351.9
Perubahan nilai saksama dipindahkan kepada pendapatan komprehensif lain	75.0	(27.2)	5.7	53.5
Pelupusan-pelupusan lain	(185.4)	–	(227.0)	(412.4)
Pada 31 Disember	–	114.6	356.2	470.8
Bahagian semasa	–	–	356.2	356.2
Bahagian bukan semasa	–	114.6	–	114.6
JUMLAH PELABURAN TERSEDIA-UNTUK-DIJUAL	–	114.6	356.2	470.8

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

30. PELABURAN TERSEDIA-UNTUK-DIJUAL (SAMBUNGAN)

Profil pendedahan mata wang bagi pelaburan tersedia-untuk-dijual adalah seperti berikut:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Ringgit Malaysia	421.9	841.7	421.8	359.8
Dolar AS	43.9	60.6	43.9	60.6
Dolar Singapura	57.1	50.4	57.1	50.4
	522.9	952.7	522.8	470.8

Pendedahan maksimum terhadap risiko kredit pada tarikh pelaporan adalah nilai dibawa bagi pelaburan dalam sekuriti pendapatan tetap.

Kualiti kredit bagi pelaburan dalam sekuriti pendapatan tetap adalah seperti berikut:

	Kumpulan dan Syarikat	
	2011 RM	2010 RM
AAA	100.8	120.1
AA	229.2	187.3
A	50.5	34.6
MARC-1	18.7	–
Sekuriti Kerajaan Malaysia	8.3	13.3
P2	5.0	–
P1	4.9	–
BBB (nota kecil (a))	0.7	0.9
	418.1	356.2

(a) Penarafan kredit oleh penerbit telah diturun taraf daripada AA kepada BBB selepas pelaburan Syarikat.

31. BELUM TERIMA TERSEDIA-UNTUK-DIJUAL/BELUM TERIMA BUKAN SEMASA LAIN

(a) Belum terima tersedia-untuk-dijual

	Kumpulan dan Syarikat	
	2011 RM	2010 RM
Pada 1 Januari	36.1	–
Dikelaskan semula daripada belum terima bukan semasa lain	–	56.8
Pelarasan untuk menyatakan semula pada nilai saksama semasa menerima pakai FRS 139		
– rizab nilai saksama	–	1.0
– keuntungan tertahan	–	(18.0)
Diselaraskan pada 1 Januari	36.1	39.8
Tambahan (termasuk faedah)	1.9	3.0
Pembayaran balik	(6.6)	(4.0)
Penukaran kepada biasiswa	(0.6)	(5.2)
Perubahan nilai saksama dipindahkan kepada pendapatan komprehensif lain	0.3	2.5
Pada 31 Disember	31.1	36.1
Pengurangan nilai	(20.0)	(21.2)
JUMLAH BELUM TERIMA TERSEDIA-UNTUK-DIJUAL (bersih)	11.1	14.9

Pergerakan dalam akaun pengurangan nilai adalah seperti berikut:

Pada 1 Januari	(21.2)	–
Dikelaskan semula daripada belum terima bukan semasa lain	–	(3.5)
Diselaraskan pada 1 Januari	(21.2)	(3.5)
Kebalikan/(Caj) pengurangan nilai (nota 7(b))	1.2	(17.7)
Pada 31 Disember	(20.0)	(21.2)

Belum terima tersedia-untuk-dijual Syarikat adalah merupakan pinjaman pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa-mahasiswa dan boleh ditukar kepada biasiswa jika kriteria prestasi tertentu dipenuhi. Pinjaman tersebut mengikut kontrak, tidak dikenakan faedah dan jika tidak ditukar kepada biasiswa, perlu dibayar dalam suatu tempoh yang tidak melebihi 11 tahun.

Pada 31 Disember 2011, kesemua amaun tertunggak telah dikurangkan nilai.

Dalam tahun kewangan tersebut, RM0.6 juta (2010: RM5.2 juta) telah ditukar kepada biasiswa dan diambil kira sebagai belanja dalam Penyata Pendapatan di bawah kos kendalian lain.

Syarikat tidak memegang sebarang cagaran untuk sekuriti berhubung dengan pinjaman pendidikan.

31. BELUM TERIMA TERSEDIA-UNTUK-DIJUAL/BELUM TERIMA BUKAN SEMASA LAIN (SAMBUNGAN)**(b) Belum terima bukan semasa lain**

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Pinjaman anggota pada kos terlunas				
– di bawah prinsip Islam	31.7	41.3	31.7	41.3
– di bawah prinsip konvensional	3.0	5.5	2.8	5.2
Jumlah pinjaman anggota (nota kecil (i))	34.7	46.8	34.5	46.5
Belum terima bukan semasa lain				
– deposit lain (ii)	53.5	43.8	53.5	43.8
– cukai boleh dipungut semula (iii)	113.8	–	113.8	–
Manfaat prabayar anggota	202.0 2.4	90.6 5.3	201.8 2.4	90.3 5.3
	204.4	95.9	204.2	95.6
Pinjaman anggota boleh diterima dalam tempoh dua belas bulan yang termasuk di bawah belum terima lain (nota 33)	(4.9)	(6.5)	(4.7)	(6.2)
JUMLAH BELUM TERIMA BUKAN SEMASA LAIN	199.5	89.4	199.5	89.4

(i) Pinjaman anggota terdiri daripada pinjaman perumahan, kenderaan, komputer dan keahlian kelab yang ditawarkan kepada anggota-anggota dengan kos pembiayaan berkontrak sebanyak 4.0% setiap tahun berasaskan kaedah baki berkurangan kecuali untuk pinjaman keahlian kelab yang tidak dikenakan kos pembiayaan. Tidak terdapat sebarang pendedahan risiko kredit tunggal yang ketara kerana amaun tersebut sebahagian besarnya boleh diterima daripada individu. Pinjaman anggota termasuk kos pembiayaan, boleh dibayar balik secara ansuran bulanan tetap seperti berikut:

- Pinjaman perumahan – 25 tahun atau apabila anggota-anggota mencapai umur 55 tahun, yang mana lebih awal
- Pinjaman kenderaan – maksimum 8 tahun untuk kereta-kereta baru dan 6 tahun untuk kereta-kereta terpakai
- Pinjaman komputer – 3 tahun

Pada tahun kewangan semasa, Syarikat telah melupuskan pinjaman perumahan anggota bernilai RM15.6 juta (2010: RM21.4 juta) dengan jumlah imbalan tunai sebanyak RM14.4 juta (2010: RM19.3 juta), berikutan Perjanjian Jual Beli (S&P) yang dilaksanakan pada 27 Mei 2009 dengan AmMortgage One Berhad (AmMortgage One), sebuah anak syarikat milik penuh AmBank (M) Berhad (AmBank). Seiringan dengan Perjanjian S&P, satu Perjanjian Perkhidmatan di antara Syarikat, AmMortgage One dan AmBank turut dilaksanakan. Pengaturan ini memperlihatkan kendalian perkhidmatan pinjaman secara gadai janji Syarikat dikendalikan oleh AmBank sebagai pembekal khidmat luar.

Risiko kredit yang timbul daripada pinjaman anggota dikurangkan dengan penguatkuasaan potongan gaji sebagai satu kaedah pembayaran balik. Tambahan pula, cagaran diperoleh untuk yang berikut:

- Pinjaman perumahan – gadaian tanah yang didaftar dan peletakan hak ke atas hartanah yang dibiayai
- Pinjaman kenderaan – tuntutan hak milik ke atas kenderaan yang dibiayai



31. BELUM TERIMA TERSEDIA-UNTUK-DIJUAL/BELUM TERIMA BUKAN SEMASA LAIN (SAMBUNGAN)

(b) Belum terima bukan semasa lain (sambungan)

- (ii) Deposit lain merangkumi deposit dan faedah terakru berkaitan dengan pajakan kendalian tidak boleh dibatalkan bagi empat buah bangunan pejabat dan deposit jangka panjang.

Pada tahun kewangan semasa, Syarikat memeterai dua perjanjian deposit RM dengan kematangan pada 1 Ogos 2025 yang mana Syarikat akan mendeposit masing-masing sebanyak RM4.1 juta dan RM4.2 juta setiap enam bulan sehingga tarikh kematangan deposit, apabila Syarikat akan layak untuk mendapat pembayaran balik deposit masing-masing sebanyak RM154.0 juta dan RM156.5 juta. Deposit-deposit berkenaan adalah dicagarkan dengan Bon Kerajaan Malaysia.

Deposit-deposit tersebut secara efektifnya mewujudkan dana terikat dengan nilai terjamin masing-masing sebanyak RM154.0 juta dan RM156.5 juta pada 1 Ogos 2025 bagi pembayaran balik Debentur Syarikat.

- (iii) Ini merangkumi kredit cukai berhubung tahun sebelumnya yang timbul daripada insentif cukai jalur lebar sambungan terakhir seperti yang diterangkan dalam nota 21 kepada penyata kewangan, yang akan ditolak daripada jumlah cukai yang perlu dibayar bagi tahun taksiran 2013 hingga 2016.

32. INVENTORI

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Kabel dan wayar	31.7	27.3	31.7	27.3
Bahan rangkaian	21.7	27.0	21.7	25.5
Peralatan telekomunikasi	52.0	34.0	52.1	34.0
Alat gantian dan lain-lain*	63.2	33.8	34.8	17.0
Tanah dipegang untuk dijual	48.3	51.9	–	–
JUMLAH INVENTORI	216.9	174.0	140.3	103.8

- * Termasuk dalam alat gantian dan lain-lain adalah inventori perdagangan yang terdiri daripada kad prabayar, set telefon, peralatan rangkaian, alat kegunaan lain dan kapasiti bagi tujuan penjualan semula.

33. BELUM TERIMA PERDAGANGAN DAN LAIN-LAIN

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Belum terima daripada pelanggan telefon	1,546.6	1,291.3	1,264.5	998.3
Belum terima daripada pelanggan bukan telefon	1,285.8	1,653.0	904.6	1,029.7
Belum terima daripada anak-anak syarikat	–	–	55.3	216.5
	2,832.4	2,944.3	2,224.4	2,244.5
Pengurangan nilai belum terima perdagangan	(1,384.4)	(1,139.9)	(963.3)	(689.2)
	1,448.0	1,804.4	1,261.1	1,555.3
Perolehan terakru	406.8	291.6	376.3	267.2
Pengebilan sewa terdahulu	(371.8)	(299.0)	(356.0)	(278.6)
Jumlah belum terima perdagangan (bersih)	1,483.0	1,797.0	1,281.4	1,543.9
Bayaran pendahuluan	120.3	124.3	83.0	88.6
Cukai boleh dipungut semula	101.0	124.3	63.8	123.1
Pinjaman anggota (nota 31[b])	4.9	6.5	4.7	6.2
Belum terima lain daripada anak-anak syarikat	–	–	131.1	157.8
Belum terima lain daripada syarikat-syarikat bersekutu	1.1	1.1	1.1	1.1
Belum terima lain	301.2	341.6	289.0	321.7
Pengurangan nilai belum terima lain	(60.1)	(65.5)	(51.1)	(57.0)
Jumlah belum terima lain (bersih)	468.4	532.3	521.6	641.5
JUMLAH BELUM TERIMA PERDAGANGAN DAN LAIN-LAIN (bersih)	1,951.4	2,329.3	1,803.0	2,185.4

Pergerakan akaun pengurangan nilai belum terima perdagangan dan lain-lain adalah seperti berikut:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
(a) Belum terima perdagangan				
Pada 1 Januari	1,139.9	1,298.3	689.2	845.2
Pengurangan nilai	62.8	40.7	93.4	36.3
Pelarasan kira kasar belum terima	221.0	–	221.0	–
Belum terima dihapus kira sebagai tidak boleh dipungut semula	(38.2)	(197.0)	(40.3)	(192.3)
Pelupusan sebuah bekas anak syarikat	(1.5)	–	–	–
Perbezaan pertukaran asing	0.4	(2.1)	–	–
Pada 31 Disember	1,384.4	1,139.9	963.3	689.2



33. BELUM TERIMA PERDAGANGAN DAN LAIN-LAIN (SAMBUNGAN)

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
(b) Belum terima lain-lain				
Pada 1 Januari	65.5	68.6	57.0	59.0
Pengurangan nilai	13.0	33.0	12.5	31.4
Belum terima dihapus kira sebagai tidak boleh dipungut semula	(18.4)	(36.1)	(18.4)	(33.4)
Pada 31 Disember	60.1	65.5	51.1	57.0

Pewujudan dan pelepasan bagi belum terima yang dikurangkan nilai telah dimasukkan dalam 'kos kendalian lain' dalam Penyata Pendapatan (nota 7(b) kepada penyata kewangan). Amaun yang dicaj kepada akaun pengurangan nilai biasanya dihapus kira, apabila tiada jangkaan untuk memperoleh semula tunai tambahan.

Kelas lain dalam belum terima perdagangan dan lain-lain tidak mengandungi aset yang terjejas nilainya.

Belum terima perdagangan masing-masing sebanyak RM796.5 juta (2010: RM918.9 juta) dan RM686.1 juta (2010: RM910.1 juta) bagi Kumpulan dan Syarikat telah lampau tempoh tetapi tidak terjejas. Ini berkaitan dengan sebilangan pelanggan bebas yang tidak pernah mungkir sebelum ini. Analisa pengusiaan bagi belum terima perdagangan ini adalah seperti berikut:

Kumpulan	Tidak lampau tempoh RM	Lampau tempoh tetapi tidak terjejas			Jumlah RM
		1 hingga 3 bulan RM	4 hingga 6 bulan RM	> 6 bulan RM	
2011					
Dinilai secara berkumpulan	389.2	56.4	40.3	17.6	503.5
Dinilai secara individu	262.3	304.8	248.1	129.3	944.5
	651.5	361.2	288.4	146.9	1,448.0
2010					
Dinilai secara berkumpulan	375.0	104.1	56.0	18.8	553.9
Dinilai secara individu	510.5	344.5	262.0	133.5	1,250.5
	885.5	448.6	318.0	152.3	1,804.4

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

33. BELUM TERIMA PERDAGANGAN DAN LAIN-LAIN (SAMBUNGAN)

Syarikat	Tidak lampau tempoh RM	Lampau tempoh tetapi tidak terjejas			Jumlah RM
		1 hingga 3 bulan RM	4 hingga 6 bulan RM	> 6 bulan RM	
2011					
Dinilai secara berkumpulan	364.9	54.6	33.8	12.0	465.3
Dinilai secara individu	195.8	242.9	205.1	111.4	755.2
Amaun belum terima daripada anak-anak syarikat	14.3	10.1	5.3	10.9	40.6
	575.0	307.6	244.2	134.3	1,261.1
2010					
Dinilai secara berkumpulan	331.7	78.7	49.3	10.5	470.2
Dinilai secara individu	269.7	287.6	192.4	118.9	868.6
Amaun belum terima daripada anak-anak syarikat	43.8	70.6	80.1	22.0	216.5
	645.2	436.9	321.8	151.4	1,555.3

Analisa belum terima perdagangan tidak lampau tempoh ataupun terjejas adalah seperti berikut:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Global	106.7	71.3	99.3	67.8
Wholesale (borong)	39.1	60.3	15.5	35.1
Retail (runcit) – Pengguna	205.5	186.4	203.6	182.7
Retail – SME	161.3	149.0	161.3	149.0
Retail – Perusahaan	44.2	107.1	21.3	57.0
Retail – Kerajaan	63.6	262.3	59.7	109.8
Amaun belum terima daripada anak-anak syarikat	–	–	14.3	43.8
Lain-lain*	31.1	49.1	–	–
	651.5	885.5	575.0	645.2

* Lain-lain terutamanya terdiri daripada penghutang pelajar sebuah anak syarikat.



33. BELUM TERIMA PERDAGANGAN DAN LAIN-LAIN (SAMBUNGAN)

Kumpulan dan Syarikat tidak terdedah kepada penumpuan risiko kredit yang ketara disebabkan oleh kepelbagaian asas pelanggannya. Analisa belum terima perdagangan mengikut bidang perniagaan dianggap pendedahan penumpuan kredit yang paling wajar. Tambahan pula, risiko kredit dikurangkan hingga ke suatu takat tertentu melalui deposit tunai (nota 37 kepada penyata kewangan) dan jaminan bank yang diperoleh daripada pelanggan berjumlah RM12.3 juta (2010: RM11.4 juta). Kumpulan dan Syarikat menganggap pengurangan nilai pada tarikh pelaporan adalah mencukupi untuk menampung kemungkinan kerugian kewangan.

Belum terima perdagangan yang dinilai secara individu untuk pengurangan nilai adalah di bawah bidang perniagaan Global, Wholesale, Retail - Perusahaan dan Retail - Kerajaan.

Tempoh kredit bagi belum terima perdagangan tidak termasuk perolehan terakru dan pengebilan sewa terdahulu, adalah antara 30 hingga 90 hari (2010: 30 hingga 90 hari).

Pendedahan maksimum kepada risiko kredit pada tarikh pelaporan adalah amaun dibawa bagi setiap kelas belum terima yang dinyatakan di atas.

Profil pendedahan mata wang belum terima perdagangan dan lain-lain selepas pengurangan nilai adalah seperti berikut:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Ringgit Malaysia	1,462.3	1,770.6	1,330.4	1,577.8
Dolar AS	452.7	534.8	443.2	594.4
Hak Pengeluaran Khas	24.5	7.5	24.5	7.5
Mata wang lain	11.9	16.4	4.9	5.7
	1,951.4	2,329.3	1,803.0	2,185.4

34. ASET KEWANGAN PADA NILAI SAKSAMA MELALUI KEUNTUNGAN ATAU KERUGIAN

	Kumpulan dan Syarikat	
	2011 RM	2010 RM
Sekuriti ekuiti disebut harga di Bursa Malaysia Securities Berhad	20.1	21.5
JUMLAH ASET KEWANGAN PADA NILAI SAKSAMA MELALUI KEUNTUNGAN ATAU KERUGIAN	20.1	21.5
Nilai pasaran sekuriti ekuiti disebut harga	20.1	21.5

35. TUNAI DAN BAKI BANK

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Deposit dengan:				
Bank berlesen	1,778.4	1,719.2	1,745.2	1,656.8
Institusi kewangan lain	116.6	116.5	88.0	96.3
Deposit di bawah prinsip Islam	1,682.1	1,215.6	1,540.0	1,124.0
Jumlah deposit	3,577.1	3,051.3	3,373.2	2,877.1
Tunai dan baki bank	605.3	423.8	355.8	200.6
Tunai dan baki bank di bawah prinsip Islam	30.6	13.4	–	–
JUMLAH TUNAI DAN BAKI BANK	4,213.0	3,488.5	3,729.0	3,077.7
Tolak:				
Deposit bercagar	(0.4)	(0.5)	–	–
JUMLAH TUNAI DAN KESAMAAN TUNAI PADA AKHIR TAHUN KEWANGAN	4,212.6	3,488.0	3,729.0	3,077.7

Profil pendedahan mata wang tunai dan baki bank adalah seperti berikut:

Ringgit Malaysia	4,109.2	3,379.8	3,691.5	3,037.1
Dolar AS	88.6	99.6	37.5	40.6
Mata wang lain	15.2	9.1	–	–
	4,213.0	3,488.5	3,729.0	3,077.7

Deposit hanya disimpan dengan sebilangan institusi kewangan yang taraf kreditnya berwibawa. Tidak terdapat penumpuan utama bagi simpanan deposit dalam sesebuah institusi kewangan tunggal. Kualiti kredit bagi institusi kewangan di mana tunai dan deposit disimpan adalah seperti berikut:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
AAA	1,343.5	1,294.4	1,050.6	987.9
AA	2,247.7	1,243.8	2,120.7	1,162.6
A	319.0	832.4	264.2	821.4
NR (nota kecil (a))	302.8	117.9	293.5	105.8
	4,213.0	3,488.5	3,729.0	3,077.7

(a) Terutamanya merangkumi deposit yang disimpan dengan institusi kewangan lain yang mempunyai penarafan berdaulat yang setaraf.

35. TUNAI DAN BAKI BANK (SAMBUNGAN)

Deposit mempunyai julat tempoh matang masing-masing dari semalaman hingga 92 hari (2010: semalaman hingga 90 hari) bagi Kumpulan dan Syarikat. Baki bank adalah deposit yang disimpan dan sedia ditunaikan di bank.

Purata wajaran kadar faedah deposit pada 31 Disember 2011 masing-masing adalah 3.48% (2010: 3.22%) dan 3.50% (2010: 3.22%) bagi Kumpulan dan Syarikat.

36. BELUM BAYAR PERDAGANGAN DAN LAIN-LAIN

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Belum bayar perdagangan dan akruan	2,302.8	2,403.2	2,079.3	2,171.3
Belum bayar bagi Penyediaan Perkhidmatan Sejagat	385.0	419.0	344.1	392.5
Hasil tertunda	92.3	98.1	25.0	35.8
Kos pembiayaan belum bayar	57.8	51.5	57.8	51.4
Duti dan cukai-cukai lain belum bayar	42.4	15.0	32.7	12.0
Deposit dan wang amanah	64.2	62.7	39.3	36.7
Belum bayar kepada anak-anak syarikat (nota kecil (a))	—	—	661.6	620.2
Belum bayar lain dan akruan	607.6	589.7	430.7	405.5
JUMLAH BELUM BAYAR PERDAGANGAN DAN LAIN-LAIN	3,552.1	3,639.2	3,670.5	3,725.4
Profil pendedahan mata wang belum bayar perdagangan dan lain-lain adalah seperti berikut:				
Ringgit Malaysia	3,180.3	3,191.0	3,294.8	3,299.3
Dolar AS	354.6	435.7	367.8	419.1
Hak Pengeluaran Khas	6.3	4.0	6.3	4.0
Mata wang lain	10.9	8.5	1.6	3.0
	3,552.1	3,639.2	3,670.5	3,725.4

(a) Termasuk lebihan dana anak-anak syarikat yang diuruskan dan dilaburkan oleh Syarikat, yang dikenakan bayaran faedah seperti yang dibentangkan dalam nota 42(f) kepada penyata kewangan.

Tempoh kredit bagi belum bayar perdagangan dan lain-lain tidak termasuk akruan berbeza-beza dari 30 hingga 90 hari (2010: 30 hingga 90 hari) bergantung kepada terma-terma kontrak.

37. DEPOSIT PELANGGAN

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Perkhidmatan telefon	542.9	559.3	542.8	559.2
Perkhidmatan data	1.6	21.2	1.0	20.9
JUMLAH DEPOSIT PELANGGAN	544.5	580.5	543.8	580.1

Deposit pelanggan perkhidmatan telefon adalah tertakluk kepada rebat sebanyak 2.5% setahun berkuat kuasa pada 1 April 2010 selaras dengan peruntukan Peraturan-peraturan Komunikasi dan Multimedia (Kadar) 2002. Deposit pelanggan adalah dibayar semula mengikut permintaan apabila pelanggan menamatkan perkhidmatan.

38. ALIRAN TUNAI DARIPADA AKTIVITI KENDALIAN

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Penerimaan daripada pelanggan	9,188.3	8,600.1	8,257.4	7,786.6
Pembayaran kepada pembekal dan anggota	(5,988.0)	(5,226.6)	(5,587.5)	(4,793.1)
Pembayaran kos pembiayaan	(312.6)	(372.1)	(311.2)	(372.1)
Pemulangan/(pembayaran) cukai pendapatan dan zakat (bersih)	143.0	(28.0)	200.7	37.9
JUMLAH ALIRAN TUNAI DARIPADA AKTIVITI KENDALIAN	3,030.7	2,973.4	2,559.4	2,659.3

**39. ALIRAN TUNAI DIGUNAKAN DALAM AKTIVITI PELABURAN**

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Sumbangan bagi pembelian hartanah, loji dan peralatan	772.6	597.0	772.6	597.0
Pelupusan hartanah, loji dan peralatan	17.6	37.3	16.4	53.4
Pembelian hartanah, loji dan peralatan	(2,735.0)	(2,864.3)	(2,582.2)	(2,660.1)
Pelupusan pelaburan tersedia-untuk-dijual	840.2	925.2	326.4	479.2
Pembelian pelaburan tersedia-untuk-dijual	(383.6)	(351.9)	(383.5)	(351.9)
Pelupusan aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian	0.8	75.8	0.8	75.8
Pembelian aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian	-	(20.0)	-	(20.0)
Deposit jangka panjang	(8.3)	-	(8.3)	-
Pelupusan sebuah bekas anak syarikat*	(2.3)	-	-	-
Pembayaran balik sumbangan modal daripada anak-anak syarikat	-	-	513.8	447.9
Pembayaran balik daripada anak-anak syarikat – pinjaman dan pendahuluan	-	-	17.0	30.6
- belum terima lain	-	-	125.1	63.4
Pendahuluan kepada anak-anak syarikat	-	-	(67.0)	(54.9)
Pembayaran balik kepada anak-anak syarikat	-	-	(685.8)	(231.0)
Pendahuluan daripada anak-anak syarikat	-	-	728.8	301.3
Pembayaran balik pinjaman oleh anggota	12.9	32.5	12.7	32.5
Pinjaman kepada anggota	(10.7)	(23.1)	(10.6)	(23.1)
Pelupusan pinjaman perumahan	14.4	19.3	14.4	19.3
Faedah diterima	125.7	115.0	118.3	106.3
Dividen diterima	17.7	10.3	99.2	135.4
JUMLAH ALIRAN TUNAI DIGUNAKAN DALAM AKTIVITI PELABURAN	(1,338.0)	(1,446.9)	(991.9)	(998.9)

* Selepas ditolak pelupusan tunai dan kesamaan tunai

40. ALIRAN TUNAI DIGUNAKAN DALAM AKTIVITI PEMBIAYAAN

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Terbitan modal saham	34.8	50.7	34.8	50.7
Penebusan Saham Keutamaan Boleh Tebus (nota 14(c))	(1,037.4)	-	(1,037.4)	-
Perolehan daripada peminjaman	1,268.3	-	1,268.3	-
Pembayaran balik peminjaman	(493.0)	(857.7)	(471.6)	(839.5)
Pembayaran balik pajakan kewangan	(3.4)	(3.2)	(3.4)	(3.2)
Dividen dibayar kepada pemegang saham	(702.1)	(693.8)	(702.1)	(697.6)
Dividen dibayar kepada kepentingan minoriti	(29.7)	(30.2)	-	-
JUMLAH ALIRAN TUNAI DIGUNAKAN DALAM AKTIVITI PEMBIAYAAN	(962.5)	(1,534.2)	(911.4)	(1,489.6)

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

41. URUS NIAGA BUKAN TUNAI KETARA

Urus niaga bukan tunai ketara sepanjang tahun kewangan adalah seperti berikut:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
(a) Penyelesaian kontra dengan anak-anak syarikat di antara belum terima perdagangan dan lain-lain dan belum bayar perdagangan dan lain-lain	-	-	18.6	30.9
(b) Penyelesaian kontra dengan pelanggan merangkap pembekal di antara belum terima perdagangan dan belum bayar perdagangan	69.7	16.4	69.7	16.4
(c) Imbalan bagi pindahan kepentingan ekuiti dalam Fibrecomm Network (M) Sdn Bhd daripada Telekom Enterprise Sdn Bhd kepada Syarikat, dikontra dengan pinjaman dan pendahuluan kepada anak-anak syarikat	-	-	-	33.0

42. PENDEDAHAN PENTING PIHAK BERKAITAN

Urus niaga penting pihak berkaitan Syarikat meliputi urus niaga, terutamanya, antara Syarikat dan anak-anak syarikatnya seperti berikut:

Fiberail Sdn Bhd	Telekom Sales and Services Sdn Bhd
Fibrecomm Network (M) Sdn Bhd	TM ESOS Management Sdn Bhd
GITN Sdn Berhad	TM Facilities Sdn Bhd
Meganet Communications Sdn Bhd	TMF Autolease Sdn Bhd
Menara Kuala Lumpur Sdn Bhd	TM Global Incorporated
Telekom Applied Business Sdn Bhd	TM Info-Media Sdn Bhd
Telekom Malaysia (Hong Kong) Limited	TM Net Sdn Bhd
Telekom Malaysia (S) Pte Ltd	Universiti Telekom Sdn Bhd
Telekom Malaysia (UK) Limited	VADS Berhad
Telekom Malaysia (USA) Inc	VADS e-Services Sdn Bhd
Telekom Multi-Media Sdn Bhd	VADS Solutions Sdn Bhd
Telekom Research & Development Sdn Bhd	VADS Business Process Sdn Bhd

Kesemua urus niaga pihak berkaitan telah dilaksanakan mengikut urusan perniagaan biasa dan pada harga yang tersedia kepada pihak ketiga atau pada terma yang dirundingkan.

Khazanah Nasional Berhad (Khazanah) adalah pemegang saham utama dengan kepentingan ekuiti sebanyak 28.73% (2010: 33.93%) dalam Syarikat. Oleh itu, Khazanah adalah pihak berkaitan Syarikat.

Anggota-anggota pengurusan utama adalah anggota-anggota yang berautoriti dan bertanggungjawab untuk merancang, mengarah dan mengawal aktiviti-aktiviti Kumpulan atau Syarikat sama ada secara langsung atau tak langsung. Konsisten dengan tahun kewangan yang lepas, anggota-anggota pengurusan utama telah ditakrif sebagai Pengarah (eksekutif dan bukan eksekutif) Syarikat dan ketua atau pegawai pengurusan kanan yang menganggotai Jawatankuasa Pengurusan masing-masing untuk Kumpulan dan Syarikat.

Apabila wujud, urus niaga pihak berkaitan juga merangkumi urus niaga dengan entiti-entiti dikawal, entiti-entiti dikawal bersama atau dipengaruhi dengan nyata sekali, secara langsung atau tak langsung, oleh mana-mana anggota pengurusan utama atau oleh ahli keluarga mereka yang rapat.





42. PENDEDAHAN PENTING PIHAK BERKAITAN (SAMBUNGAN)

Selain urus niaga dan baki pihak berkaitan yang dinyatakan di bahagian lain penyata kewangan, di bawah ini adalah urus niaga dan baki penting pihak berkaitan yang telah dilaksanakan mengikut terma dan syarat yang dirunding antara pihak-pihak yang terlibat:

	Syarikat	
	2011 RM	2010 RM
(a) Penjualan barangan dan pemberian perkhidmatan kepada anak-anak syarikat:		
– perkhidmatan berkaitan telekomunikasi	253.5	296.9
– pajakan/sewa bangunan dan kenderaan	29.0	17.4
– pendapatan lain*	23.0	15.1
(b) Pendapatan dividen dan faedah daripada anak-anak syarikat	112.8	179.9
(c) Pembelian barangan dan perkhidmatan daripada anak-anak syarikat:		
– perkhidmatan berkaitan telekomunikasi	735.8	652.5
– pajakan/sewa bangunan	5.5	7.8
– penyelenggaraan kenderaan dan bangunan	48.7	48.1
– perbelanjaan lain	93.1	109.6
(d) Kos pembiayaan dibayar/belum bayar kepada sebuah anak syarikat	74.3	139.8

* Termasuk yuran pengurusan, royalti, caj untuk perkhidmatan keselamatan, perkhidmatan berkongsi lain, latihan dan aktiviti berkaitan.

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
(e) Pampasan anggota-anggota pengurusan utama[Ⓐ]				
– manfaat anggota jangka pendek				
– yuran	1.3	1.3	1.1	1.1
– gaji, elaun dan bonus	9.9	7.7	9.9	7.7
– caruman kepada Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP)	1.3	1.0	1.3	1.0
– gratuiti	–	#	–	#
– manfaat lain anggota	0.4	0.4	0.4	0.4
– anggaran nilai wang bagi manfaat	1.1	1.1	1.1	1.1
– kos ESOS	–	0.2	–	0.2

[Ⓐ] Termasuk imbuhan Pengarah-pengarah (sama ada eksekutif atau sebaliknya) seperti didedahkan dalam nota 7(b) kepada penyata kewangan.

Amaun kurang daripada RM0.1 juta

Di samping itu, beberapa anggota pengurusan utama mempunyai ahli keluarga yang berkhidmat sebagai pegawai di anak-anak syarikat dengan jumlah imbuhan sebanyak RM0.4 juta (2010: RM0.5 juta).

42. PENDEDAHAN PENTING PIHAK BERKAITAN (SAMBUNGAN)

Selain urusan niaga dan baki pihak berkaitan yang dinyatakan di bahagian lain penyata kewangan, di bawah ini adalah urusan niaga dan baki penting pihak berkaitan yang telah dilaksanakan mengikut terma dan syarat yang dirunding antara pihak-pihak yang terlibat: (sambungan)

	Syarikat	
	2011 RM	2010 RM
(f) Baki akhir tahun yang timbul daripada:		
(i) Penjualan/pembelian barangan/perkhidmatan		
– belum terima daripada anak-anak syarikat	186.4	374.3
– belum bayar kepada anak-anak syarikat	397.1	419.0
(ii) Belum bayar lain		
– anak-anak syarikat	264.5	201.2

Belum terima daripada/belum bayar kepada pihak-pihak berkaitan di atas timbul, terutamanya, daripada urusan niaga penjualan/pembelian yang mempunyai tempoh kredit selama 30 hingga 90 hari. Belum terima/belum bayar tersebut adalah tidak bercagar dan tanpa faedah.

Belum bayar lain kepada anak-anak syarikat terutamanya merangkumi lebihan dana anak-anak syarikat yang diuruskan dan dilaburkan oleh Syarikat di bawah pengurusan dana optimum. Amaun ini dibayar semula mengikut permintaan dan faedah dibayar kepada anak-anak syarikat sepanjang tahun kewangan adalah dalam lingkungan antara 3.02% hingga 3.36% (2010: 2.25% hingga 3.11%).

	Syarikat	
	2011 RM	2010 RM
(g) Pinjaman dan pendahuluan kepada anak-anak syarikat		
Pada 1 Januari	236.7	425.6
Pembayaran balik (nota 39)	(17.0)	(30.6)
Imbalan bagi pindahan kepentingan ekuiti sebuah anak syarikat (nota 41(c))	–	(33.0)
Faedah dikenakan (nota 8)	11.4	13.0
Dikelaskan semula sebagai belum terima lain	(11.4)	(138.6)
Perbezaan pertukaran asing	–	0.3
Pada 31 Disember (nota 28)	219.7	236.7



43. KOMITMEN MODAL DAN LAIN-LAIN

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
(a) Hartanah, loji dan peralatan (nota kecil (i))				
Komitmen berhubung dengan perbelanjaan yang telah dilulus dan dikontrakkan	2,770.8	4,499.5	2,701.0	4,414.0
Komitmen berhubung dengan perbelanjaan yang telah dilulus tetapi belum dikontrakkan	4,570.2	4,752.4	4,507.2	4,722.7

(i) Termasuk perbelanjaan berhubung dengan projek Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi.

(b) Projek Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB)

Pada 25 Julai 2008, Syarikat telah menerima Surat Keputusan (Letter of Award) daripada Kerajaan Malaysia (GoM) untuk melaksanakan projek HSBB di bawah pengaturan perkongsian awam-swasta (PPP). Perjanjian PPP ini telah dimeterai oleh GoM dan Syarikat pada 16 September 2008.

Tujuan projek HSBB ialah untuk membangun infrastruktur jalur lebar negara bagi meningkatkan penembusan jalur lebar dan persaingan negara dalam usaha menarik pelaburan asing. Projek ini melibatkan penempatan rangkaian akses, teras domestik dan rangkaian antarabangsa untuk menyediakan sambungan infrastruktur HSBB dari hujung ke hujung. Anggaran kos penyediaan ini, yang ditanggung sepanjang tempoh 10 tahun (sehingga 25 Julai 2018) diunjurkan sebanyak RM11.3 bilion. Sebagai Penaja Bersama projek ini, GoM telah bersetuju untuk membiayai sebanyak RM2.4 bilion daripada kos projek. Baki RM8.9 bilion akan ditanggung oleh Syarikat. Penyediaan kemudahan HSBB dijangka meliputi 1.3 juta premis menjelang 2012.

Di bawah persetujuan bagi projek tersebut, Syarikat akan menuntut daripada GoM lima puluh peratus (50.0%) daripada perbelanjaan modal yang ditanggung untuk projek HSBB, secara suku tahunan sepanjang tempoh unjuran selama 3.5 tahun, sehingga amaun maksimum sebanyak RM2.4 bilion.

Berhubung dengan persetujuan tersebut, Syarikat perlu memenuhi beberapa syarat tertentu untuk GoM termasuk perkongsian bahagian yang berpatutan bagi sebarang lebihan hasil sebenar dan penjimatan kos lain yang ditanggung berhubung dengan projek tersebut.

Syarat-syarat lain termasuk penyediaan rangkaian HSBB di luar kawasan liputan untuk GoM, membangun beberapa pusat hubungan (telecentre), membentuk satu pakej jalur lebar dengan capaian Internet kos rendah dan membuat promosi kesedaran masyarakat mengenai sumbangan HSBB agar objektif projek ini tercapai.

	Kumpulan dan Syarikat	
	2011 RM	2010 RM
(c) Derma kepada Yayasan Telekom Malaysia		
Amaun yang telah diluluskan dan terikat	30.2	33.1

43. KOMITMEN MODAL DAN LAIN-LAIN (SAMBUNGAN)

	Kumpulan dan Syarikat	
	2011 RM	2010 RM
(d) Bayaran pajakan minimum masa hadapan atas komitmen pajakan kendalian tidak boleh dibatalkan		
Tidak lebih daripada satu tahun	65.4	65.4
Selepas satu tahun dan tidak lebih daripada lima tahun	300.8	291.0
Selepas lima tahun	507.6	582.8
	873.8	939.2

Bayaran pajakan di atas adalah berkaitan dengan pajakan kendalian tidak boleh dibatalkan bagi empat buah bangunan pejabat daripada Menara ABS Berhad.

44. PELAPORAN SEGMENT**Mengikut Bidang Perniagaan**

Kumpulan mengendalikan perniagaannya mengikut segmen-segmen yang diringkaskan seperti berikut:

- Perniagaan Retail (runcit) terdiri daripada bahagian perniagaan runcit Syarikat dan anak-anak syarikatnya yang merupakan pelengkap kepada perniagaan runcit. Perniagaan Retail dipecahkan dengan lebih lanjut kepada empat segmen khusus iaitu Pengguna, Perusahaan Kecil dan Sederhana (SME), Perusahaan dan Kerajaan bagi menumpukan perhatian atas kepelbagaian segmen pasaran dan kehendak pelanggan. Bidang perniagaan ini bertanggungjawab untuk membekalkan pelbagai jenis perkhidmatan telekomunikasi dan penyelesaian komunikasi kepada perniagaan kecil dan sederhana serta pelanggan korporat dan kerajaan kecuali untuk perniagaan pengguna, yang hanya membekalkan perkhidmatan suara dan Internet dan multimedia.
- Perniagaan Wholesale (borong) terdiri daripada bahagian perniagaan borong Syarikat dan anak-anak syarikatnya yang merupakan pelengkap kepada perniagaan borong. Bidang perniagaan ini bertanggungjawab untuk membekalkan pelbagai jenis perkhidmatan telekomunikasi yang dibekalkan menerusi rangkaian Kumpulan kepada pengendali-pengendali rangkaian berlesen yang lain, iaitu Pembekal Kemudahan Rangkaian (NFP), Pembekal Perkhidmatan Rangkaian (NSP) dan Pembekal Perkhidmatan Aplikasi (ASP).
- Perniagaan Global bertanggungjawab untuk membekalkan perkhidmatan hala masuk dan hala keluar untuk pelbagai jenis perkhidmatan telekomunikasi, termasuklah kendalian rangkaian tetap anak-anak syarikat Kumpulan di luar negara.
- Perkhidmatan Berkongsi/Lain-lain termasuk semua bahagian perkhidmatan berkongsi, semua bahagian fungsi perniagaan seperti teknologi maklumat dan rangkaian, dan anak-anak syarikat yang tidak termasuk dalam bidang perniagaan seperti yang digariskan di atas.

Keuntungan segmen menggambarkan hasil kendalian segmen berkenaan setelah ditolak belanja segmen tersebut. Pendapatan/laba lain yang tidak diuntukkan meliputi pendapatan kendalian lain seperti pendapatan dividen dan laba lain seperti laba atas pelupusan pelaburan tersedia-untuk-dijual yang tidak diuntukkan kepada segmen perniagaan tertentu. Kos yang tidak diuntukkan merupakan belanja yang ditanggung oleh bahagian-bahagian korporat seperti Modal Insan Kumpulan, Kewangan Kumpulan, Setiausaha Syarikat, Perolehan Kumpulan dan entiti-entiti tujuan khas dan perbezaan pertukaran asing yang timbul daripada terjemahan simpanan dalam mata wang asing yang tidak diuntukkan kepada segmen perniagaan tertentu. Dasar-dasar perakaunan yang digunakan untuk menghasilkan keuntungan pelaporan segmen adalah konsisten dengan dasar-dasar yang diterangkan dalam Dasar-dasar Perakaunan yang Penting.



44. PELAPORAN SEGMENT (SAMBUNGAN)

Aset segmen yang didedahkan bagi setiap segmen merupakan aset yang diuruskan secara langsung oleh setiap segmen, terutamanya, mengandungi aset tak ketara, hartanah, loji dan peralatan, belum terima dan inventori. Aset yang tidak diuntukkan termasuk, terutamanya, pelaburan tersedia-untuk-dijual, belum terima tersedia-untuk-dijual, belum terima bukan semasa lain, aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian, aset cukai tertunda serta tunai dan baki bank Syarikat dan hartanah, loji dan peralatan bahagian-bahagian korporat Syarikat dan bangunan pejabat.

Liabiliti segmen merangkumi liabiliti kendalian dan tidak termasuk peminjaman, faedah belum bayar atas peminjaman, liabiliti cukai dan zakat, liabiliti cukai tertunda dan dividen belum bayar.

Perbelanjaan modal segmen merangkumi tambahan kepada hartanah, loji dan peralatan dan aset tak ketara, termasuk tambahan yang terhasil daripada pengambilalihan anak-anak syarikat.

Perbelanjaan bukan tunai yang ketara merangkumi, terutamanya, peruntukan bagi pengurangan nilai dan laba atau kerugian pertukaran asing belum terealisasi bagi penyelesaian seperti yang didedahkan dalam nota 7(b) kepada penyata kewangan.

	Perniagaan Retail				Jumlah Perniagaan Retail	Perniagaan Wholesale	Perniagaan Global	Perkhidmatan Berkongsi/ Lain-lain	Jumlah
	Pengguna RM	SME RM	Perusahaan RM	Kerajaan RM	RM	RM	RM	RM	RM
Tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011									
Hasil kendalian									
Jumlah hasil kendalian	2,487.8	1,840.6	1,926.5	1,433.9	7,688.8	1,067.5	1,079.0	4,771.3	14,606.6
Antara segmen ^a	(28.7)	(2.5)	(464.9)	(0.5)	(496.6)	(297.5)	(233.7)	(4,428.1)	(5,455.9)
Hasil kendalian luar	2,459.1	1,838.1	1,461.6	1,433.4	7,192.2	770.0	845.3	343.2	9,150.7
Keputusan									
Keuntungan/(Kerugian) segmen	31.5	303.9	321.1	347.8	1,004.3	151.4	167.2	(138.1)	1,184.8
Pendapatan/laba lain tidak diuntukkan									307.8
Kos tidak diuntukkan									(247.7)
Keuntungan kendalian sebelum kos pembiayaan									1,244.9
Pendapatan pembiayaan									133.0
Kos pembiayaan									(318.2)
Kerugian pertukaran asing atas peminjaman									(58.6)
Syarikat-syarikat bersekutu – bahagian keputusan (selepas ditolak cukai)									0.1
Keuntungan sebelum cukai dan zakat									1,001.2
Cukai dan zakat									235.9
Keuntungan bagi tahun kewangan tersebut									1,237.1

44. PELAPORAN SEGMENT (SAMBUNGAN)

	Perniagaan Retail				Jumlah Perniagaan Retail	Perniagaan Wholesale	Perniagaan Global	Perkhidmatan Berkongsi/ Lain-lain	Jumlah
	Pengguna RM	SME RM	Perusahaan RM	Kerajaan RM	Retail RM	Wholesale RM	Global RM	Lain-lain RM	Retail RM
Pada 31 Disember 2011									
Aset segmen	492.7	220.7	871.5	623.9	2,208.8	548.7	506.0	13,491.3	16,754.8
Syarikat-syarikat bersekutu									0.6
Aset tidak diuntukkan									4,616.4
Jumlah aset									21,371.8
Liabiliti segmen	292.1	311.3	230.9	233.9	1,068.2	196.9	292.2	4,554.2	6,111.5
Peminjaman									6,410.4
Liabiliti tidak diuntukkan									1,718.2
Jumlah liabiliti									14,240.1
Tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011									
Maklumat lain									
Perbelanjaan modal									
– tambahan dalam tahun kewangan tersebut	0.2	0.3	47.8	71.0	119.3	62.6	30.1	2,433.9	2,645.9
Susut nilai dan pelunasan	2.4	0.2	66.6	89.7	158.9	46.5	7.4	1,817.6	2,030.4
Hapus kira hartanah, loji dan peralatan	0.2	#	#	2.5	2.7	0.6	0.2	93.9	97.4
Pengurangan nilai hartanah, loji dan peralatan	–	–	–	–	–	0.1	–	0.1	0.2
Perbelanjaan bukan tunai ketara	42.3	35.2	(4.4)	6.6	79.7	3.8	(0.9)	(6.2)	76.4



44. PELAPORAN SEGMENT (SAMBUNGAN)

	Perniagaan Retail				Jumlah Perniagaan Retail RM	Perniagaan Wholesale RM	Perniagaan Global RM	Perkhidmatan Berkongsi/ Lain-lain RM	Jumlah RM
	Pengguna RM	SME RM	Perusahaan RM	Kerajaan RM					
Tahun kewangan berakhir 31 Disember 2010									
Hasil kendalian									
Jumlah hasil kendalian	2,291.8	1,772.2	1,758.9	1,316.8	7,139.7	1,096.8	1,145.8	4,253.5	13,635.8
Antara segmen ^a	(28.0)	–	(328.2)	(0.3)	(356.5)	(341.4)	(231.0)	(3,915.9)	(4,844.8)
Hasil kendalian luar	2,263.8	1,772.2	1,430.7	1,316.5	6,783.2	755.4	914.8	337.6	8,791.0
Keputusan									
(Kerugian)/Keuntungan segmen	(36.3)	249.3	316.6	333.5	863.1	212.4	221.4	(150.4)	1,146.5
Pendapatan/laba lain tidak diuntukkan									408.2
Kos tidak diuntukkan									(252.9)
Keuntungan kendalian sebelum kos pembiayaan									1,301.8
Pendapatan pembiayaan									120.0
Kos pembiayaan									(365.2)
Laba pertukaran asing atas peminjaman									303.7
Syarikat-syarikat bersekutu – bahagian keputusan (selepas ditolak cukai)									(0.1)
Keuntungan sebelum cukai dan zakat									1,360.2
Cukai dan zakat									(115.2)
Keuntungan bagi tahun kewangan tersebut									1,245.0
Pada 31 Disember 2010									
Aset segmen	502.2	213.5	901.2	864.9	2,481.8	667.8	596.1	12,506.5	16,252.2
Syarikat-syarikat bersekutu									0.5
Aset tidak diuntukkan									4,527.3
Jumlah aset									20,780.0
Liabiliti segmen	331.4	304.4	274.3	351.3	1,261.4	219.9	271.4	3,847.6	5,600.3
Peminjaman									5,532.0
Liabiliti tidak diuntukkan									1,787.5
Jumlah liabiliti									12,919.8

44. PELAPORAN SEGMENT (SAMBUNGAN)

	Perniagaan Retail				Jumlah Perniagaan Retail	Perniagaan Wholesale	Perniagaan Global	Perkhidmatan Berkongsi/ Lain-lain	Jumlah
	Pengguna RM	SME RM	Perusahaan RM	Kerajaan RM	Retail RM	RM	RM	RM	RM

**Tahun kewangan berakhir
31 Disember 2010****Maklumat lain**

Perbelanjaan modal

– tambahan dalam tahun kewangan tersebut	2.9	1.1	53.2	144.9	202.1	49.2	128.2	2,360.6	2,740.1
Susut nilai dan pelunasan	3.4	0.4	34.8	66.5	105.1	51.9	8.8	1,758.2	1,924.0
Hapus kira hartanah, loji dan peralatan	0.1	–	0.8	–	0.9	–	–	70.2	71.1
Pengurangan nilai hartanah, loji dan peralatan	0.3	–	–	–	0.3	–	0.4	–	0.7
Perbelanjaan bukan tunai ketara	27.5	60.7	(8.1)	(27.3)	52.8	4.7	(33.7)	35.0	58.8

^(a) Hasil kendalian antara segmen adalah berkaitan dengan caj semula antara bahagian dan hasil antara syarikat, dan telah disingkirkan pada hasil kendalian segmen masing-masing. Caj semula antara bahagian telah dipersetujui antara bidang perniagaan yang berkaitan. Urusan perdagangan antara segmen ini terhasil daripada urus niaga biasa perniagaan dan adalah tertakluk kepada semakan semula dari semasa ke semasa.

Amaun kurang daripada RM0.1 juta

Mengikut Lokasi Geografi

Kumpulan beroperasi di beberapa buah negara seperti yang didedahkan dalam nota 51 kepada penyata kewangan. Oleh itu, pemetakan operasi Kumpulan mengikut lokasi geografi disegmenkan kepada Malaysia dan luar negara. Operasi luar negara tidak diasingkan selanjutnya kerana tiada negara di seberang laut yang menyumbang lebih daripada 10.0% daripada hasil kendalian atau aset yang disatukan.

Dalam membentangkan maklumat bagi segmen geografi Kumpulan, jualan adalah berasaskan negara di mana pelanggan berada. Jumlah aset dan perbelanjaan modal ditentukan dengan asas di mana aset itu berada.

	Hasil Kendalian		Jumlah Aset		Perbelanjaan Modal	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Malaysia	8,305.4	7,876.2	16,199.0	15,642.6	2,380.0	2,707.7
Negara-negara lain	845.3	914.8	556.4	610.1	265.9	32.4
Aset tidak diuntukkan	–	–	4,616.4	4,527.3	–	–
	9,150.7	8,791.0	21,371.8	20,780.0	2,645.9	2,740.1



45. INSTRUMEN KEWANGAN MENGIKUT KATEGORI

Kumpulan	Pinjaman dan belum terima RM	Pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian RM	Derivatif diambil kira menurut perakaunan lindung nilai RM	Tersedia-untuk-dijual RM	Liabiliti kewangan lain pada kos terlunas RM	Jumlah RM
2011						
Aset seperti Penyata Kedudukan Kewangan						
Instrumen kewangan derivatif (nota 20)	-	-	66.2	-	-	66.2
Pelaburan tersedia-untuk-dijual (nota 30)	-	-	-	522.9	-	522.9
Belum terima tersedia-untuk-dijual (nota 31(a))	-	-	-	11.1	-	11.1
Pinjaman anggota dan belum terima bukan semasa lain (tidak termasuk cukai boleh dipungut semula dan manfaat prabayar anggota) (nota 31(b))	88.2	-	-	-	-	88.2
Belum terima perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk bayaran pendahuluan, cukai boleh dipungut semula dan pinjaman anggota) (nota 33)	1,725.2	-	-	-	-	1,725.2
Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian (nota 34)	-	20.1	-	-	-	20.1
Tunai dan baki bank (nota 35)	4,213.0	-	-	-	-	4,213.0
Jumlah	6,026.4	20.1	66.2	534.0	-	6,646.7
Liabiliti seperti Penyata Kedudukan Kewangan						
Peminjaman (tidak termasuk liabiliti pajakan kewangan) (nota 18)	-	-	-	-	6,352.2	6,352.2
Liabiliti pajakan kewangan (nota 18)	-	-	-	-	58.2	58.2
Instrumen kewangan derivatif (nota 20)	-	18.9	-	-	-	18.9
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda) (nota 36)	-	-	-	-	3,032.4	3,032.4
Depositi pelanggan (nota 37)	-	-	-	-	544.5	544.5
Jumlah	-	18.9	-	-	9,987.3	10,006.2

45. INSTRUMEN KEWANGAN MENGIKUT KATEGORI (SAMBUNGAN)

Kumpulan	Pinjaman dan belum terima RM	Pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian RM	Derivatif diambil kira menurut perakaunan lindung nilai RM	Tersedia- untuk-dijual RM	Liabiliti kewangan lain pada kos terlunas RM	Jumlah RM
2010						
Aset seperti Penyata Kedudukan Kewangan						
Instrumen kewangan derivatif (nota 20)	–	–	3.6	–	–	3.6
Pelaburan tersedia-untuk-dijual (nota 30)	–	–	–	952.7	–	952.7
Belum terima tersedia-untuk-dijual (nota 31(a))	–	–	–	14.9	–	14.9
Pinjaman anggota dan belum terima bukan semasa lain (tidak termasuk manfaat prabayar anggota) (nota 31(b))	90.6	–	–	–	–	90.6
Belum terima perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk bayaran pendahuluan, cukai boleh dipungut semula dan pinjaman anggota) (nota 33)	2,074.2	–	–	–	–	2,074.2
Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian (nota 34)	–	21.5	–	–	–	21.5
Tunai dan baki bank (nota 35)	3,488.5	–	–	–	–	3,488.5
Jumlah	5,653.3	21.5	3.6	967.6	–	6,646.0
Liabiliti seperti Penyata Kedudukan Kewangan						
Peminjaman (tidak termasuk liabiliti pajakan kewangan) (nota 18)	–	–	–	–	5,470.4	5,470.4
Liabiliti pajakan kewangan (nota 18)	–	–	–	–	61.6	61.6
Instrumen kewangan derivatif (nota 20)	–	22.8	5.2	–	–	28.0
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda) (nota 36)	–	–	–	–	3,107.1	3,107.1
Deposit pelanggan (nota 37)	–	–	–	–	580.5	580.5
Jumlah	–	22.8	5.2	–	9,219.6	9,247.6



45. INSTRUMEN KEWANGAN MENGIKUT KATEGORI (SAMBUNGAN)

Syarikat	Pinjaman dan belum terima RM	Pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian RM	Derivatif diambil kira menurut perakaunan lindung nilai RM	Tersedia-untuk-dijual RM	Liabiliti kewangan lain pada kos terlunas RM	Jumlah RM
2011						
Aset seperti Penyata Kedudukan Kewangan						
Instrumen kewangan derivatif (nota 20)	-	-	66.2	-	-	66.2
Pinjaman dan pendahuluan kepada anak-anak syarikat (nota 28)	219.7	-	-	-	-	219.7
Pelaburan tersedia-untuk-dijual (nota 30)	-	-	-	522.8	-	522.8
Belum terima tersedia-untuk-dijual (nota 31(a))	-	-	-	11.1	-	11.1
Pinjaman anggota dan belum terima bukan semasa lain (tidak termasuk cukai boleh dipungut semula dan manfaat prabayar anggota) (nota 31(b))	88.0	-	-	-	-	88.0
Belum terima perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk bayaran pendahuluan, cukai boleh dipungut semula dan pinjaman anggota) (nota 33)	1,651.5	-	-	-	-	1,651.5
Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian (nota 34)	-	20.1	-	-	-	20.1
Tunai dan baki bank (nota 35)	3,729.0	-	-	-	-	3,729.0
Jumlah	5,688.2	20.1	66.2	533.9	-	6,308.4
Liabiliti seperti Penyata Kedudukan Kewangan						
Peminjaman (tidak termasuk liabiliti pajakan kewangan) (nota 18)	-	-	-	-	4,875.0	4,875.0
Liabiliti pajakan kewangan (nota 18)	-	-	-	-	58.2	58.2
Instrumen kewangan derivatif (nota 20)	-	18.9	-	-	-	18.9
Belum bayar kepada sebuah anak syarikat (nota 19)	-	-	-	-	1,474.2	1,474.2
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda) (nota 36)	-	-	-	-	3,268.7	3,268.7
Deposit pelanggan (nota 37)	-	-	-	-	543.8	543.8
Jumlah	-	18.9	-	-	10,219.9	10,238.8

45. INSTRUMEN KEWANGAN MENGIKUT KATEGORI (SAMBUNGAN)

Syarikat	Pinjaman dan belum terima RM	Pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian RM	Derivatif diambil kira menurut perakaunan lindung nilai RM	Tersedia-untuk-dijual RM	Liabiliti kewangan lain pada kos terlunas RM	Jumlah RM
2010						
Aset seperti Penyata Kedudukan Kewangan						
Instrumen kewangan derivatif (nota 20)	–	–	3.6	–	–	3.6
Pinjaman dan pendahuluan kepada anak-anak syarikat (nota 28)	236.7	–	–	–	–	236.7
Pelaburan tersedia-untuk-dijual (nota 30)	–	–	–	470.8	–	470.8
Belum terima tersedia-untuk-dijual (nota 31(a))	–	–	–	14.9	–	14.9
Pinjaman anggota dan belum terima bukan semasa lain (tidak termasuk manfaat prabayar anggota) (nota 31(b))	90.3	–	–	–	–	90.3
Belum terima perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk bayaran pendahuluan, cukai boleh dipungut semula dan pinjaman anggota) (nota 33)	1,967.5	–	–	–	–	1,967.5
Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian (nota 34)	–	21.5	–	–	–	21.5
Tunai dan baki bank (nota 35)	3,077.7	–	–	–	–	3,077.7
Jumlah	5,372.2	21.5	3.6	485.7	–	5,883.0
Liabiliti seperti Penyata Kedudukan Kewangan						
Peminjaman (tidak termasuk liabiliti pajakan kewangan) (nota 18)	–	–	–	–	4,012.0	4,012.0
Liabiliti pajakan kewangan (nota 18)	–	–	–	–	61.6	61.6
Instrumen kewangan derivatif (nota 20)	–	22.8	5.2	–	–	28.0
Belum bayar kepada sebuah anak syarikat (nota 19)	–	–	–	–	1,434.0	1,434.0
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda) (nota 36)	–	–	–	–	3,285.1	3,285.1
Deposit pelanggan (nota 37)	–	–	–	–	580.1	580.1
Jumlah	–	22.8	5.2	–	9,372.8	9,400.8



46. NILAI SAKSAMA

Nilai saksama instrumen kewangan adalah diandaikan sebagai amaun di mana instrumen tersebut boleh ditukar atau diselesaikan antara pihak-pihak yang berpengetahuan dan bersetuju dalam suatu urus niaga tulus, selain daripada jualan paksaan atau pembubaran.

(a) Instrumen Kewangan Dibawa pada Nilai Saksama

Jadual di bawah menganalisis instrumen kewangan yang dibawa pada nilai saksama, berdasarkan kaedah penilaian yang diguna pakai. Aras penilaian yang berbeza itu adalah:

- Harga sebutan (tidak terlaras) dalam pasaran aktif bagi aset atau liabiliti yang serupa (Aras 1).
- Input selain daripada harga sebutan yang termasuk dalam Aras 1 yang boleh dilihat bagi aset atau liabiliti, sama ada secara langsung (iaitu, sebagai harga) atau tidak langsung (iaitu, berpunca daripada harga) (Aras 2).
- Input bagi aset atau liabiliti yang tidak berdasarkan data pasaran boleh dilihat (iaitu, input tidak boleh dilihat) (Aras 3).

Jadual berikut membentangkan aset dan liabiliti kewangan Kumpulan dan Syarikat yang diukur pada nilai saksama pada 31 Disember:

Kumpulan	2011				2010			
	Aras 1 RM	Aras 2 RM	Aras 3 RM	Jumlah RM	Aras 1 RM	Aras 2 RM	Aras 3 RM	Jumlah RM
Aset								
Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian – sekuriti disebut harga	20.1	–	–	20.1	21.5	–	–	21.5
Derivatif diambil kira menurut perakaunan lindung nilai	–	66.2	–	66.2	–	3.6	–	3.6
Aset kewangan tersedia-untuk-dijual – pelaburan	#	465.8	57.1	522.9	481.9	420.4	50.4	952.7
– belum terima	–	11.1	–	11.1	–	14.9	–	14.9
Jumlah	20.1	543.1	57.1	620.3	503.4	438.9	50.4	992.7
Liabiliti								
Derivatif pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian	–	18.9	–	18.9	–	22.8	–	22.8
Derivatif diambil kira menurut perakaunan lindung nilai	–	–	–	–	–	5.2	–	5.2
Jumlah	–	18.9	–	18.9	–	28.0	–	28.0

Amaun kurang daripada RM0.1 juta

46. NILAI SAKSAMA (SAMBUNGAN)**(a) Instrumen Kewangan Dibawa pada Nilai Saksama (sambungan)**

Syarikat	2011				2010			
	Aras 1 RM	Aras 2 RM	Aras 3 RM	Jumlah RM	Aras 1 RM	Aras 2 RM	Aras 3 RM	Jumlah RM
Aset								
Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian – sekuriti disebut harga	20.1	–	–	20.1	21.5	–	–	21.5
Derivatif diambil kira menurut perakaunan lindung nilai	–	66.2	–	66.2	–	3.6	–	3.6
Aset kewangan tersedia-untuk-dijual								
– pelaburan	–	465.7	57.1	522.8	–	420.4	50.4	470.8
– belum terima	–	11.1	–	11.1	–	14.9	–	14.9
Jumlah	20.1	543.0	57.1	620.2	21.5	438.9	50.4	510.8
Liabiliti								
Derivatif pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian	–	18.9	–	18.9	–	22.8	–	22.8
Derivatif diambil kira menurut perakaunan lindung nilai	–	–	–	–	–	5.2	–	5.2
Jumlah	–	18.9	–	18.9	–	28.0	–	28.0

Nilai saksama instrumen kewangan yang didagangkan dalam pasaran yang aktif adalah berdasarkan harga pasaran disebut harga pada tarikh pelaporan. Suatu pasaran dianggap sebagai aktif sekiranya harga sebutan sentiasa dan kerap tersedia daripada bursa, peniaga, broker, kumpulan industri, perkhidmatan penetapan harga, atau agensi pengawalseliaan, dan harga-harga berkenaan mewakili urus niaga pasaran yang sebenar, kerap berlaku dan atas dasar tulus. Harga sebutan dalam pasaran yang digunakan bagi aset kewangan yang dipegang oleh Kumpulan dan Syarikat adalah harga bida semasa. Instrumen-instrumen ini termasuk dalam Aras 1. Instrumen-instrumen yang termasuk dalam Aras 1 merangkumi sekuriti ekuiti yang disebut harga di Bursa Malaysia Securities Berhad yang telah dikelaskan sebagai nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian.

Nilai saksama instrumen kewangan yang tidak didagangkan dalam pasaran aktif (misalnya derivatif di kaunter) ditentukan dengan menggunakan teknik penilaian. Teknik penilaian ini memaksimumkan penggunaan data pasaran boleh dilihat yang ada dan amat sedikit bergantung kepada anggaran khusus entiti. Sekiranya semua input penting yang diperlukan untuk menilai saksama sesuatu instrumen dapat dilihat, instrumen tersebut termasuk dalam Aras 2.

46. NILAI SAKSAMA (SAMBUNGAN)

(a) Instrumen Kewangan Dibawa pada Nilai Saksama (sambungan)

Sekiranya satu atau lebih daripada input penting adalah tidak berdasarkan data pasaran boleh dilihat, instrumen itu termasuk dalam Aras 3.

Teknik penilaian khusus yang digunakan untuk menilai instrumen kewangan adalah termasuk:

- Harga sebutan dalam pasaran atau sebutan peniaga bagi instrumen yang serupa.
- Nilai saksama swap kadar faedah dikira pada nilai semasa anggaran aliran tunai masa hadapan berdasarkan keluk hasil boleh dilihat.
- Nilai saksama kontrak hadapan pertukaran asing ditentukan dengan menggunakan kadar pertukaran masa hadapan pada tarikh pelaporan, dengan nilai terhasil didiskaunkan semula kepada nilai semasa.
- Teknik-teknik lain, seperti analisis aliran tunai terdiskaun, digunakan bagi menentukan nilai saksama bagi instrumen kewangan yang selebihnya.

Ambil maklum bahawa semua hasil anggaran nilai saksama adalah termasuk dalam Aras 2 kecuali bagi pelaburan dalam sekuriti ekuiti yang tidak didagangkan.

Jadual berikut menunjukkan penyesuaian daripada baki mula hingga ke baki akhir bagi pengukuran nilai saksama dalam Aras 3 hierarki nilai saksama:

	Kumpulan dan Syarikat	
	2011 RM	2010 RM
Pada 1 Januari	50.4	50.4
Perubahan nilai saksama dipindahkan kepada pendapatan komprehensif lain	6.7	–
Pada 31 Disember	57.1	50.4

Walaupun Kumpulan dan Syarikat percaya bahawa anggaran nilai saksama adalah wajar, penggunaan kaedah atau andaian yang berlainan boleh membawa kepada pengukuran nilai saksama yang berbeza. Bagi pengukuran nilai saksama dalam Aras 3, sekiranya kadar diskaun yang digunakan dalam analisis aliran tunai terdiskaun berbeza sebanyak 10% daripada anggaran pengurusan, amaun dibawa aset kewangan tersedia-untuk-dijual adalah kira-kira RM2.7 juta lebih rendah atau RM3.2 juta lebih tinggi.

46. NILAI SAKSAMA (SAMBUNGAN)**(b) Instrumen Kewangan Selain Daripada yang Dibawa pada Nilai Saksama**

Amaun dibawa bagi aset dan liabiliti kewangan Kumpulan dan Syarikat pada tarikh pelaporan, adalah sewajarnya hampir dengan nilai saksamanya kecuali yang berikut:

	Kumpulan				Syarikat			
	2011		2010		2011		2010	
	Amaun dibawa RM	Nilai saksama bersih RM	Amaun dibawa RM	Nilai saksama bersih RM	Amaun dibawa RM	Nilai saksama bersih RM	Amaun dibawa RM	Nilai saksama bersih RM
Aset								
Pinjaman dan pendahuluan kepada anak-anak syarikat	-	-	-	-	-	-	236.7	204.5
Pinjaman anggota	34.7	30.9	46.8	47.1	34.5	30.8	46.5	46.9
Belum terima bukan semasa lain	53.5	53.0	-	-	53.5	53.0	-	-
Liabiliti								
Peminjaman	6,410.4	7,089.6	5,532.0	6,075.4	4,933.2	5,509.7	4,073.6	4,515.3
Belum bayar kepada sebuah anak syarikat	-	-	-	-	1,474.2	1,576.9	1,434.0	1,535.7

Aset

Bagi menaksir nilai saksama instrumen kewangan tidak didagangkan, Kumpulan dan Syarikat menggunakan pelbagai kaedah dan membuat andaian yang berasaskan kepada keadaan pasaran yang ada pada setiap tarikh pelaporan. Jika pengurangan nilai dibuat berhubung sebarang pelaburan, amaun dibawa selepas ditolak peruntukan pengurangan nilai dianggap menghampiri nilai saksamanya.

Amaun dibawa pinjaman dan pendahuluan kepada anak-anak syarikat pada 31 Disember 2011 adalah sewajarnya hampir dengan nilai saksama mereka berikutan daripada penstrukturan suatu pinjaman kepada pinjaman kadar faedah terapung pada tahun 2011. Pada tahun kewangan sebelumnya, nilai saksama pinjaman dan pendahuluan kepada anak-anak syarikat dianggarkan dengan mendiskaun anggaran aliran tunai masa hadapan menggunakan kadar pasaran semasa, masing-masing bagi risiko kredit dan baki tempoh matang yang sama.

Nilai saksama bagi pinjaman anggota dan belum terima bukan semasa lain telah dibuat dengan mendiskaunkan anggaran aliran tunai masa hadapan dengan menggunakan kadar pasaran semasa, masing-masing untuk risiko kredit dan baki tempoh matang yang sama.

Cagaran diambil bagi pinjaman anggota dan Pengarah-pengarah berpendapat bahawa potensi kerugian dapat dilindungi dengan nilai cagaran atas setiap pinjaman sekiranya terdapat sebarang kemungkiran.

Liabiliti

Nilai saksama bon disebut harga telah dianggarkan dengan menggunakan harga tawaran disebut harga masing-masing. Untuk peminjaman tidak disebut harga dengan kadar faedah tetap, nilai saksama telah dianggarkan dengan mendiskaunkan anggaran aliran tunai masa hadapan dengan menggunakan kadar pasaran semasa untuk risiko kredit dan baki tempoh matang yang sama.

Liabiliti kewangan akan direalisasikan pada amaun dibawanya dan bukan pada nilai saksamanya kerana Pengarah-pengarah tidak berhasrat untuk melangsaikan liabiliti tersebut selain daripada mengikut obligasi berkontrak.

Bagi semua instrumen kewangan jangka pendek lain yang matang dalam tempoh setahun atau yang akan dibayar semula mengikut permintaan, amaun dibawa adalah sewajarnya menghampiri nilai saksamanya pada tarikh pelaporan.



47. RISIKO MUDAH TUNAI

Jadual berikut menunjukkan analisa profil matang liabiliti kewangan bagi Kumpulan dan Syarikat (termasuk liabiliti derivatif kewangan) berdasarkan aliran tunai berkontrak tidak terdiskaun:

Kumpulan	Kurang dari 1 tahun RM	>1 tahun hingga 2 tahun RM	>2 tahun hingga 5 tahun RM	>5 tahun RM	Jumlah aliran tunai berkontrak tidak terdiskaun RM	Pendiskaunan RM	Amaun dibawa seperti Penyata Kedudukan Kewangan RM
2011							
Peminjaman	(11.3)	(2,018.1)	(1,647.3)	(2,795.8)	(6,472.5)	62.1	(6,410.4)
Kontrak hadapan tidak menguntungkan	-	-	(18.6)	-	(18.6)	(0.3)	(18.9)
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda)	(3,032.4)	-	-	-	(3,032.4)	-	(3,032.4)
Deposit pelanggan	(544.5)	-	-	-	(544.5)	-	(544.5)
Jumlah	(3,588.2)	(2,018.1)	(1,665.9)	(2,795.8)	(10,068.0)	61.8	(10,006.2)
2010							
Peminjaman	(29.7)	(11.5)	(3,552.0)	(2,007.4)	(5,600.6)	68.6	(5,532.0)
Swap kadar faedah menguntungkan	6.5	4.3	(3.9)	(5.3)	1.6	2.0	3.6
Swap kadar faedah tidak menguntungkan	4.1	(5.7)	(4.1)	-	(5.7)	0.5	(5.2)
Kontrak hadapan tidak menguntungkan	-	-	(24.7)	-	(24.7)	1.9	(22.8)
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda)	(3,107.1)	-	-	-	(3,107.1)	-	(3,107.1)
Deposit pelanggan	(580.5)	-	-	-	(580.5)	-	(580.5)
Jumlah	(3,706.7)	(12.9)	(3,584.7)	(2,012.7)	(9,317.0)	73.0	(9,244.0)

47. RISIKO MUDAH TUNAI (SAMBUNGAN)

Jadual berikut menunjukkan analisa profil matang liabiliti kewangan bagi Kumpulan dan Syarikat (termasuk liabiliti derivatif kewangan) berdasarkan aliran tunai berkontrak tidak terdiskaun: (sambungan)

Syarikat	Kurang dari 1 tahun RM	>1 tahun hingga 2 tahun RM	>2 tahun hingga 5 tahun RM	>5 tahun RM	Jumlah aliran tunai berkontrak tidak terdiskaun RM	Pendiskaunan RM	Amaun dibawa seperti Penyata Kedudukan Kewangan RM
2011							
Peminjaman	(8.3)	(2,018.1)	(173.1)	(2,795.8)	(4,995.3)	62.1	(4,933.2)
Belum bayar kepada sebuah anak syarikat	-	-	(1,474.2)	-	(1,474.2)	-	(1,474.2)
Kontrak hadapan tidak menguntungkan	-	-	(18.6)	-	(18.6)	(0.3)	(18.9)
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda)	(3,268.7)	-	-	-	(3,268.7)	-	(3,268.7)
Depositi pelanggan	(543.8)	-	-	-	(543.8)	-	(543.8)
Jumlah	(3,820.8)	(2,018.1)	(1,665.9)	(2,795.8)	(10,300.6)	61.8	(10,238.8)
2010							
Peminjaman	(8.3)	(8.5)	(2,118.0)	(2,007.4)	(4,142.2)	68.6	(4,073.6)
Belum bayar kepada sebuah anak syarikat	-	-	(1,434.0)	-	(1,434.0)	-	(1,434.0)
Swap kadar faedah menguntungkan	6.5	4.3	(3.9)	(5.3)	1.6	2.0	3.6
Swap kadar faedah tidak menguntungkan	4.1	(5.7)	(4.1)	-	(5.7)	0.5	(5.2)
Kontrak hadapan tidak menguntungkan	-	-	(24.7)	-	(24.7)	1.9	(22.8)
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda)	(3,285.1)	-	-	-	(3,285.1)	-	(3,285.1)
Depositi pelanggan	(580.1)	-	-	-	(580.1)	-	(580.1)
Jumlah	(3,862.9)	(9.9)	(3,584.7)	(2,012.7)	(9,470.2)	73.0	(9,397.2)



48. RISIKO KADAR FAEDAH/ANALISIS MATANG

Jadual di bawah meringkaskan pendedahan Kumpulan dan Syarikat kepada risiko kadar faedah selepas mengambil kira kesan swap kadar faedah. Termasuk dalam jadual tersebut ialah aset dan liabiliti kewangan Kumpulan dan Syarikat pada amaun dibawa, yang dikategorikan mengikut tarikh yang lebih awal antara tarikh dinilai semula dan tarikh matang berkontrak. Dengan itu, spread baki di antara kumpulan pengusiaan dalam jadual di bawah tidak semestinya bersesuaian dengan yang ditunjukkan dalam jadual risiko mudah tunai dalam nota 47 atau jadual pembayaran balik dalam nota 18 kepada penyata kewangan. Tahap sensitiviti kadar faedah timbul daripada ketidakpadanan tarikh dinilai semula, aliran tunai dan ciri-ciri lain aset dengan pembiayaan liabilitinya.

Matang atau dinilai semula (yang mana lebih awal)										
Kumpulan	WARF*	1 tahun atau kurang RM	>1 – 2 tahun RM	>2 – 3 tahun RM	>3 – 4 tahun RM	>4 – 5 tahun RM	Lebih daripada 5 tahun RM	Jumlah sensitif kepada faedah RM	Tidak sensitif kepada faedah RM	Jumlah RM
2011										
Aset kewangan										
Instrumen kewangan derivatif	-	66.2	-	-	-	-	-	66.2	-	66.2
Pelaburan tersedia-untuk-dijual										
- tidak sensitif kepada faedah	-	-	-	-	-	-	-	-	104.8	104.8
- kadar faedah tetap	4.66%	418.1	-	-	-	-	-	418.1	-	418.1
Belum terima tersedia-untuk-dijual	7.79%	0.4	0.4	0.6	0.8	1.0	7.9	11.1	-	11.1
Pinjaman anggota dan belum terima bukan semasa lain (tidak termasuk cukai boleh dipungut semula dan manfaat prabayar anggota)										
- kadar faedah tetap										
- konvensional	5.38%	8.6	0.6	0.6	0.8	0.3	0.4	11.3	-	11.3
- baki di bawah prinsip Islam	4.63%	46.5	1.2	1.7	1.8	2.6	23.1	76.9	-	76.9
Belum terima perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk bayaran pendahuluan, cukai boleh dipungut semula dan pinjaman anggota)	-	-	-	-	-	-	-	-	1,725.2	1,725.2
Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian	-	-	-	-	-	-	-	-	20.1	20.1
Tunai dan baki bank										
- tidak sensitif kepada faedah	-	-	-	-	-	-	-	-	635.9	635.9
- kadar faedah tetap										
- konvensional	3.42%	1,895.0	-	-	-	-	-	1,895.0	-	1,895.0
- baki di bawah prinsip Islam	3.54%	1,682.1	-	-	-	-	-	1,682.1	-	1,682.1
Jumlah		4,116.9	2.2	2.9	3.4	3.9	31.4	4,160.7	2,486.0	6,646.7

* WARF – Kadar Purata Wajaran Pembiayaan pada 31 Disember

48. RISIKO KADAR FAEDAH/ANALISIS MATANG (SAMBUNGAN)

Matang atau dinilai semula (yang mana lebih awal)										
Kumpulan	WARF*	1 tahun atau kurang RM	>1 – 2 tahun RM	>2 – 3 tahun RM	>3 – 4 tahun RM	>4 – 5 tahun RM	Lebih daripada 5 tahun RM	Jumlah sensitif kepada faedah RM	Tidak sensitif kepada faedah RM	Jumlah RM
2011										
Liabiliti kewangan										
Peminjaman										
– tidak sensitif kepada faedah	-	-	-	-	-	-	-	-	3.7	3.7
– kadar faedah tetap										
– konvensional	6.17%	3.9	0.8	1,518.4	42.0	40.1	1,046.1	2,651.3	-	2,651.3
– baki di bawah prinsip Islam	5.25%	30.4	2,925.0	-	-	-	800.0	3,755.4	-	3,755.4
Instrumen kewangan derivatif	-	18.9	-	-	-	-	-	18.9	-	18.9
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda)	-	-	-	-	-	-	-	-	3,032.4	3,032.4
Depositi pelanggan	-	-	-	-	-	-	-	-	544.5	544.5
Jumlah		53.2	2,925.8	1,518.4	42.0	40.1	1,846.1	6,425.6	3,580.6	10,006.2
Jurang sensitiviti faedah		4,063.7	(2,923.6)	(1,515.5)	(38.6)	(36.2)	(1,814.7)			

Matang atau dinilai semula (yang mana lebih awal)										
Kumpulan	WARF*	1 tahun atau kurang RM	>1 – 2 tahun RM	>2 – 3 tahun RM	>3 – 4 tahun RM	>4 – 5 tahun RM	Lebih daripada 5 tahun RM	Jumlah sensitif kepada faedah RM	Tidak sensitif kepada faedah RM	Jumlah RM
2010										
Aset kewangan										
Instrumen kewangan derivatif	-	3.6	-	-	-	-	-	3.6	-	3.6
Pelaburan tersedia-untuk-dijual										
– tidak sensitif kepada faedah	-	-	-	-	-	-	-	-	596.5	596.5
– kadar faedah tetap	4.60%	356.2	-	-	-	-	-	356.2	-	356.2
Belum terima tersedia-untuk-dijual	7.52%	0.1	0.3	0.5	0.9	1.4	11.7	14.9	-	14.9
Pinjaman anggota dan belum terima bukan semasa lain (tidak termasuk manfaat prabayar anggota)										
– kadar faedah tetap										
– konvensional	7.98%	0.5	0.8	0.1	2.3	0.9	0.9	5.5	-	5.5
– baki di bawah prinsip Islam	4.28%	44.5	2.2	2.8	3.4	3.0	29.2	85.1	-	85.1



48. RISIKO KADAR FAEDAH/ANALISIS MATANG (SAMBUNGAN)

Matang atau dinilai semula (yang mana lebih awal)										
Kumpulan	WARF*	1 tahun atau kurang RM	>1 – 2 tahun RM	>2 – 3 tahun RM	>3 – 4 tahun RM	>4 – 5 tahun RM	Lebih daripada 5 tahun RM	Jumlah sensitif kepada faedah RM	Tidak sensitif kepada faedah RM	Jumlah RM
2010										
Aset kewangan										
Belum terima perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk bayaran pendahuluan, cukai boleh dipungut semula dan pinjaman anggota)	-	-	-	-	-	-	-	-	2,074.2	2,074.2
Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian	-	-	-	-	-	-	-	-	21.5	21.5
Tunai dan baki bank										
- tidak sensitif kepada faedah	-	-	-	-	-	-	-	-	437.2	437.2
- kadar faedah tetap										
- konvensional	3.24%	1,835.7	-	-	-	-	-	1,835.7	-	1,835.7
- baki di bawah prinsip Islam	3.18%	1,215.6	-	-	-	-	-	1,215.6	-	1,215.6
Jumlah		3,456.2	3.3	3.4	6.6	5.3	41.8	3,516.6	3,129.4	6,646.0
Liabiliti kewangan										
Peminjaman										
- tidak sensitif kepada faedah	-	-	-	-	-	-	-	-	3.9	3.9
- kadar faedah tetap										
- konvensional	6.18%	22.5	3.8	0.1	1,477.8	40.6	1,059.9	2,604.7	-	2,604.7
- baki di bawah prinsip Islam	5.57%	(1.6)	-	2,925.0	-	-	-	2,923.4	-	2,923.4
Instrumen kewangan derivatif	-	28.0	-	-	-	-	-	28.0	-	28.0
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda)	-	-	-	-	-	-	-	-	3,107.1	3,107.1
Deposit pelanggan	-	-	-	-	-	-	-	-	580.5	580.5
Jumlah		48.9	3.8	2,925.1	1,477.8	40.6	1,059.9	5,556.1	3,691.5	9,247.6
Jurang sensitiviti faedah		3,407.3	(0.5)	(2,921.7)	(1,471.2)	(35.3)	(1,018.1)			

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

48. RISIKO KADAR FAEDAH/ANALISIS MATANG (SAMBUNGAN)

Jadual di bawah meringkaskan kadar purata wajaran pembiayaan (WARF) pada 31 Disember mengikut mata wang utama bagi setiap kelas aset dan liabiliti kewangan:

Kumpulan	2011		2010	
	USD	RM	USD	RM
Aset kewangan				
Pelaburan tersedia-untuk-dijual	–	4.66%	–	4.60%
Belum terima tersedia-untuk-dijual	–	7.79%	–	7.52%
Pinjaman anggota dan belum terima bukan semasa lain (tidak termasuk cukai boleh dipungut semula dan manfaat prabayar anggota)	–	4.73%	–	4.50%
Tunai dan baki bank	0.09%	3.00%	–	2.90%
Liabiliti kewangan				
Peminjaman	6.28%	5.24%	6.28%	5.54%

Matang atau dinilai semula (yang mana lebih awal)										
Syarikat	WARF*	1 tahun atau kurang RM	>1 – 2 tahun RM	>2 – 3 tahun RM	>3 – 4 tahun RM	>4 – 5 tahun RM	Lebih daripada 5 tahun RM	Jumlah sensitif kepada faedah RM	Tidak sensitif kepada faedah RM	Jumlah RM
2011										
Aset kewangan										
Instrumen kewangan derivatif	-	66.2	-	-	-	-	-	66.2	-	66.2
Pinjaman dan pendahuluan kepada anak-anak syarikat (bersih)										
- kadar faedah terapung	4.44%	-	-	35.5	-	184.2	-	219.7	-	219.7
Pelaburan tersedia-untuk-dijual										
- tidak sensitif kepada faedah	-	-	-	-	-	-	-	-	104.7	104.7
- kadar faedah tetap	4.66%	418.1	-	-	-	-	-	418.1	-	418.1
Belum terima tersedia-untuk- dijual	7.79%	0.4	0.4	0.6	0.8	1.0	7.9	11.1	-	11.1
Pinjaman anggota dan belum terima bukan semasa lain (tidak termasuk cukai boleh dipungut semula dan manfaat prabayar anggota)										
- kadar faedah tetap										
- konvensional	5.38%	8.6	0.6	0.6	0.8	0.3	0.4	11.3	-	11.3
- baki di bawah prinsip Islam	4.63%	46.3	1.2	1.7	1.8	2.6	23.1	76.7	-	76.7



48. RISIKO KADAR FAEDAH/ANALISIS MATANG (SAMBUNGAN)

Matang atau dinilai semula (yang mana lebih awal)										
Syarikat	WARF*	1 tahun atau kurang RM	>1 – 2 tahun RM	>2 – 3 tahun RM	>3 – 4 tahun RM	>4 – 5 tahun RM	Lebih daripada 5 tahun RM	Jumlah sensitif kepada faedah RM	Tidak sensitif kepada faedah RM	Jumlah RM
2011										
Aset kewangan										
Belum terima perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk bayaran pendahuluan, cukai boleh dipungut semula dan pinjaman anggota)	-	-	-	-	-	-	-	-	1,651.5	1,651.5
Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian	-	-	-	-	-	-	-	-	20.1	20.1
Tunai dan baki bank	-	-	-	-	-	-	-	-	355.8	355.8
- tidak sensitif kepada faedah	-	-	-	-	-	-	-	-	355.8	355.8
- kadar faedah tetap	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- konvensional	3.47%	1,833.2	-	-	-	-	-	1,833.2	-	1,833.2
- baki di bawah prinsip Islam	3.54%	1,540.0	-	-	-	-	-	1,540.0	-	1,540.0
Jumlah		3,912.8	2.2	38.4	3.4	188.1	31.4	4,176.3	2,132.1	6,308.4
Liabiliti kewangan										
Peminjaman	-	-	-	-	-	-	-	-	3.7	3.7
- tidak sensitif kepada faedah	-	-	-	-	-	-	-	-	3.7	3.7
- kadar faedah tetap	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- konvensional	7.34%	0.9	0.8	44.2	42.0	40.1	1,046.1	1,174.1	-	1,174.1
- baki di bawah prinsip Islam	5.25%	30.4	2,925.0	-	-	-	800.0	3,755.4	-	3,755.4
Belum bayar kepada sebuah anak syarikat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- kadar faedah tetap	5.25%	-	-	1,474.2	-	-	-	1,474.2	-	1,474.2
Instrumen kewangan derivatif	-	18.9	-	-	-	-	-	18.9	-	18.9
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda)	-	-	-	-	-	-	-	-	3,004.2	3,004.2
- tidak sensitif kepada faedah	-	-	-	-	-	-	-	-	3,004.2	3,004.2
- kadar faedah terapung	3.33%	264.5	-	-	-	-	-	264.5	-	264.5
Deposit pelanggan	-	-	-	-	-	-	-	-	543.8	543.8
Jumlah		314.7	2,925.8	1,518.4	42.0	40.1	1,846.1	6,687.1	3,551.7	10,238.8
Jurang sensitiviti faedah		3,598.1	(2,923.6)	(1,480.0)	(38.6)	148.0	(1,814.7)			

48. RISIKO KADAR FAEDAH/ANALISIS MATANG (SAMBUNGAN)

Matang atau dinilai semula (yang mana lebih awal)										
		1 tahun atau kurang RM	>1 – 2 tahun RM	>2 – 3 tahun RM	>3 – 4 tahun RM	>4 – 5 tahun RM	Lebih daripada 5 tahun RM	Jumlah sensitif kepada faedah RM	Tidak sensitif kepada faedah RM	Jumlah RM
Syarikat	WARF*									
2010										
Aset kewangan										
Instrumen kewangan derivatif	–	3.6	–	–	–	–	–	3.6	–	3.6
Pinjaman dan pendahuluan kepada anak-anak syarikat (bersih)										
– kadar faedah terapung	4.16%	–	–	–	52.5	–	–	52.5	–	52.5
– kadar faedah tetap	5.35%	–	–	–	–	–	184.2	184.2	–	184.2
Pelaburan tersedia-untuk-dijual										
– tidak sensitif kepada faedah	–	–	–	–	–	–	–	–	114.6	114.6
– kadar faedah tetap	4.60%	356.2	–	–	–	–	–	356.2	–	356.2
Belum terima tersedia-untuk-dijual	7.52%	0.1	0.3	0.5	0.9	1.4	11.7	14.9	–	14.9
Pinjaman anggota dan belum terima bukan semasa lain (tidak termasuk manfaat prabayar anggota)										
– kadar faedah tetap										
– konvensional	7.98%	0.2	0.8	0.1	2.3	0.9	0.9	5.2	–	5.2
– baki di bawah prinsip Islam	4.28%	44.5	2.2	2.8	3.4	3.0	29.2	85.1	–	85.1
Belum terima perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk bayaran pendahuluan, cukai boleh dipungut semula dan pinjaman anggota)	–	–	–	–	–	–	–	–	1,967.5	1,967.5
Aset kewangan pada nilai saksama melalui keuntungan atau kerugian	–	–	–	–	–	–	–	–	21.5	21.5
Tunai dan baki bank										
– tidak sensitif kepada faedah	–	–	–	–	–	–	–	–	200.6	200.6
– kadar faedah tetap										
– konvensional	3.24%	1,753.1	–	–	–	–	–	1,753.1	–	1,753.1
– baki di bawah prinsip Islam	3.19%	1,124.0	–	–	–	–	–	1,124.0	–	1,124.0
Jumlah		3,281.7	3.3	3.4	59.1	5.3	226.0	3,578.8	2,304.2	5,883.0



48. RISIKO KADAR FAEDAH/ANALISIS MATANG (SAMBUNGAN)

Matang atau dinilai semula (yang mana lebih awal)										
Syarikat	WARF*	1 tahun atau kurang RM	>1 – 2 tahun RM	>2 – 3 tahun RM	>3 – 4 tahun RM	>4 – 5 tahun RM	Lebih daripada 5 tahun RM	Jumlah sensitif kepada faedah RM	Tidak sensitif kepada faedah RM	Jumlah RM
2010										
Liabiliti kewangan										
Peminjaman										
– tidak sensitif kepada faedah	–	–	–	–	–	–	–	–	3.9	3.9
– kadar faedah tetap										
– konvensional	7.34%	1.1	0.8	0.1	43.8	40.6	1,059.9	1,146.3	–	1,146.3
– baki di bawah prinsip Islam	5.57%	(1.6)	–	2,925.0	–	–	–	2,923.4	–	2,923.4
Belum bayar kepada sebuah anak syarikat										
– kadar faedah tetap	5.25%	–	–	–	1,434.0	–	–	1,434.0	–	1,434.0
Instrumen kewangan derivatif	–	28.0	–	–	–	–	–	28.0	–	28.0
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda)										
– tidak sensitif kepada faedah	–	–	–	–	–	–	–	–	3,083.9	3,083.9
– kadar faedah terapung	3.11%	201.2	–	–	–	–	–	201.2	–	201.2
Deposit pelanggan	–	–	–	–	–	–	–	–	580.1	580.1
Jumlah		228.7	0.8	2,925.1	1,477.8	40.6	1,059.9	5,732.9	3,667.9	9,400.8
Jurang sensitiviti faedah		3,053.0	2.5	(2,921.7)	(1,418.7)	(35.3)	(833.9)			

Jadual di bawah meringkaskan kadar purata wajaran pembiayaan (WARF) pada 31 Disember mengikut mata wang utama bagi setiap kelas aset dan liabiliti kewangan:

	2011		2010	
	USD	RM	USD	RM
Aset kewangan				
Pinjaman dan pendahuluan kepada anak-anak syarikat (bersih)	–	4.44%	–	5.09%
Pelaburan tersedia-untuk-dijual	–	4.66%	–	4.60%
Belum terima tersedia-untuk-dijual	–	7.79%	–	7.52%
Pinjaman anggota dan belum terima bukan semasa lain (tidak termasuk cukai boleh dipungut semula dan manfaat prabayar anggota)	–	4.73%	–	4.50%
Tunai dan baki bank	–	3.21%	–	3.05%
Liabiliti kewangan				
Peminjaman	7.88%	5.24%	7.88%	5.54%
Belum bayar kepada sebuah anak syarikat	5.25%	–	5.25%	–
Belum bayar perdagangan dan lain-lain (tidak termasuk liabiliti berkanun dan hasil tertunda)	–	0.27%	–	0.19%

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

49. LIABILITI LUAR JANGKA (TIDAK BERGAGAR)

- (a) Pada 29 Jun 2006, Syarikat dan Telekom Enterprise Sdn Bhd (TESB), anak syarikat milik penuh Syarikat, telah menerima pembelaan dan tuntutan balas oleh Tan Sri Dato' Tajudin Ramli (TSDTR) berhubung dengan prosiding yang dimulakan terhadap beliau oleh Pengurusan Danaharta Nasional Berhad (Danaharta) dan 2 pihak yang lain. 22 defendan lain juga telah digabungkan ke dalam prosiding ini melalui tuntutan balas.

TSDTR menuntut daripada defendan, termasuk Syarikat dan TESB, secara bersama dan/atau berasingan untuk relief berikut dalam tuntutan balas itu:

- (i) sejumlah RM6.2 bilion;
- (ii) ganti rugi am yang perlu ditaksir;
- (iii) ganti rugi teruk dan teladan yang perlu ditaksir;
- (iv) ganti rugi akibat konspirasi yang perlu ditaksir;
- (v) sebuah Akaun bagi semua jumlah yang dibayar di bawah Perjanjian Kemudahan dan/atau kepada Danaharta oleh TSDTR, merangkumi semua jumlah yang diterima oleh Danaharta termasuk hasil daripada penjualan saham-saham TRI (kini Celcom) dan Naluri;
- (vi) taksiran bagi semua jumlah yang perlu dibayar semula oleh Danaharta kepada TSDTR akibat lebihan bayaran oleh TSDTR kepada Danaharta;
- (vii) satu Perintah supaya Danaharta membayar semua jumlah yang diputuskan perlu dibayar kepada TSDTR di bawah perkara (vi);
- (viii) sebuah Akaun bagi semua dividen dan/atau bayaran yang diterima oleh Syarikat yang timbul daripada atau berhubung dengan Saham TRI (kini Celcom);
- (ix) satu Perintah supaya Syarikat membayar semua jumlah yang diputuskan perlu dibayar kepada TSDTR di bawah perkara (viii);
- (x) ganti rugi kerana melanggar kontrak terhadap Danaharta yang akan ditaksir.

Di samping itu, TSDTR turut menuntut, antara lain, daripada kesemua 24 defendan dalam tuntutan balas itu, untuk relief-relief berikut:

- (i) sejumlah RM7.2 bilion;
- (ii) ganti rugi akibat konspirasi yang perlu ditaksir;
- (iii) satu perisytiharan bahawa Sijil Pemberian Hak adalah tidak sah dan di luar bidang kuasa undang-undang Akta Danaharta dan/atau tidak mengikut undang-undang Perlembagaan Persekutuan dan/atau bertentangan dengan Dasar Awam dan terbatal;
- (iv) satu perisytiharan bahawa Perjanjian Penyelesaian adalah tidak sah dan di luar bidang kuasa undang-undang Akta Danaharta dan/atau Perlembagaan Persekutuan dan terbatal dan tidak boleh dikuatkuasakan menurut Seksyen 24 Akta Kontrak 1950 antara lain kerana bertentangan dengan Dasar Awam;
- (v) satu perisytiharan bahawa semua tindakan dan perbuatan yang dilaksanakan dan semua perjanjian yang ditandatangani oleh Danaharta adalah tidak sah dan tidak boleh dikuatkuasakan;
- (vi) satu perintah bahawa semua kontrak, perjanjian, pindahan, penyampaian, urusan, tindakan atau perbuatan yang dilaksanakan dan ditandatangani oleh Danaharta dengan ini diisytiharkan terbatal dan diketepikan;

49. LIABILITI LUAR JANGKA (TIDAK BERCAGAR) (SAMBUNGAN)

- (a) (vii) semua perintah yang perlu dan wajar serta arahan yang mungkin perlu untuk memberi kesan sepenuhnya kepada perisytiharan dan perintah yang dinyatakan;
- (viii) ganti rugi yang perlu ditaksir;
- (ix) ganti rugi teruk dan teladan yang perlu ditaksir;
- (x) faedah pada kadar 8.0% setahun ke atas semua jumlah yang diputuskan dan perlu dibayar oleh setiap defendan berhubung tuntutan balas itu kepada TSDTR dari tarikh kerugian dan kerosakan tersebut ditanggung sehingga ke tarikh pembayaran penuh; dan
- (xi) kos.

Pada Julai 2006, peguam cara Syarikat telah memfailkan permohonan berasingan bagi pihak Syarikat dan TESB untuk membatalkan tuntutan balas tersebut. Permohonan itu telah ditolak oleh Penolong Kanan Pendaftar Mahkamah Tinggi pada 28 Ogos 2007 dengan kos. Syarikat dan TESB telah memfailkan rayuan terhadap penolakan tersebut kepada Hakim Mahkamah Tinggi dan rayuan tersebut telah dibenarkan pada 12 November 2009. Pada 4 Disember 2009, TSDTR telah memfailkan rayuan kepada Mahkamah Rayuan terhadap keputusan Hakim Mahkamah Tinggi. Mahkamah Rayuan masih belum menetapkan tarikh perbicaraan rayuan TSDTR seperti dinyatakan di atas.

TSDTR juga telah memohon untuk membuat pindaan semula ke atas tuntutan balas itu bagi menambah 14 lagi defendan, 8 daripadanya adalah pengarah/pegawai semasa atau pernah berkhidmat dengan Syarikat dan TESB. Pada 20 Oktober 2008, Penolong Kanan Pendaftar Mahkamah Tinggi telah membenarkan permohonan TSDTR untuk membuat pindaan semula ke atas tuntutan balas tersebut. Syarikat dan TESB telah memfailkan rayuan untuk mempertikaikan keputusan tersebut kepada Hakim Mahkamah Tinggi dan rayuan tersebut telah dibenarkan pada 12 November 2009.

Pada 4 Disember 2009, TSDTR telah memfailkan rayuan kepada Mahkamah Rayuan terhadap keputusan Hakim Mahkamah Tinggi bertarikh 12 November 2009. Pada 14 Februari 2012, TSDTR telah menarik balik rayuan dan Mahkamah Rayuan telah memerintahkan supaya rayuan tersebut dibatalkan dengan kos.

Pengarah-pengarah, berdasarkan nasihat perundangan, berpendapat bahawa saman guaman telah berakhir.

- (b) Pada 26 November 2007, Syarikat dan TESB telah menerima Writ Saman dan Penyataan Tuntutan berhubung dengan tuntutan yang difailkan oleh Mohd Shuaib Ishak (MSI). MSI menuntut daripada Syarikat, TESB dan 12 yang lain (termasuk bekas pengarah dan pengarah semasa Syarikat) secara bersama dan/atau berasingan, antaranya seperti berikut:
 - (i) satu Pengisytiharan bahawa Perjanjian Jual Beli bertarikh 28 Oktober 2002 antara Celcom dengan Syarikat (atau TESB) untuk pengambilalihan saham-saham TM Cellular Sdn Bhd oleh Celcom, dan kesemua hal lain terlaksana di bawah perjanjian tersebut, termasuk tetapi tidak terhad kepada terbitan saham oleh Celcom adalah tidak sah serta terbatal dan tidak terkesan sama sekali;
 - (ii) satu Pengisytiharan bahawa semua pembelian saham dalam Celcom oleh TESB dan/atau Syarikat dan/atau pihak-pihak yang bertindak bersama-sama mereka, berkuat kuasa dari dan termasuk tarikh Notis Tawaran Mandatori bertarikh 3 April 2003 yang dikeluarkan oleh Commerce International Merchant Bankers Berhad (kini dikenali sebagai CIMB), adalah tidak sah serta terbatal dan tidak terkesan sama sekali;
 - (iii) semua perintah yang perlu dan wajar serta arahan yang mungkin perlu untuk memberi kesan terhadap Pengisytiharan tersebut yang Mahkamah dapati wajar, termasuk tetapi tidak terhad kepada arahan untuk memansuhkan semua pindah milik saham Celcom yang dibuat selepas Notis Tawaran Mandatori untuk saham dalam Celcom bertarikh 3 April 2003;

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

49. LIABILITI LUAR JANGKA (TIDAK BERCAGAR) (SAMBUNGAN)

- (b) (iv) bahawa Syarikat dengan sendirinya, kakitangan dan ejennya adalah ditegah daripada memberi kesan kepada atau melaksanakan sebarang cadangan berhubung dengan cadangan pengasingan perniagaan mudah alih dan perniagaan talian tetap Kumpulan; dan
- (v) pelbagai ganti rugi yang perlu ditaksir.

Pada 30 November 2007, Syarikat dan TESB telah memperoleh kebenaran untuk memasukkan kehadiran bersyarat dan seterusnya pada 17 Disember 2007, Syarikat dan TESB telah memfailkan permohonan yang relevan untuk membatalkan tindakan guaman tersebut (Permohonan Pembatalan).

Pada 10 Februari 2012, mahkamah menetapkan 7 Mac 2012 bagi pengendalian kes tersebut dan 19 Mac 2012 bagi pendengaran Permohonan Pembatalan.

Pengarah-pengarah, berdasarkan nasihat perundangan, berpendapat bahawa Syarikat dan TESB mempunyai peluang yang baik untuk berjaya mempertahankan kes ini.

- (c) Pada 11 Ogos 2009, Syarikat dan anak syarikat milik penuhnya, TM Net Sdn Bhd (TM Net) telah menerima Writ Saman dan Penyataan Tuntutan daripada Network Guidance (M) Sdn Bhd (NGSB) berhubung usaha sama bagi melaksanakan sebuah projek yang dinyatakan di dalam penyataan tuntutan sebagai "Fine TV Services".

Pada 17 September 2009, Syarikat dan TM Net telah memfailkan Penyataan Pembelaan Terpinda dalam Mahkamah.

Pada 13 Oktober 2009, NGSB telah memfailkan dan menyerahkan Penyata Tuntutan Terpinda kepada TM Net yang mana NGSB telah menyatakan jumlah tuntutan mereka bagi ganti rugi teruk sebanyak RM200.0 juta dan ganti rugi teladan sebanyak RM200.0 juta. Berikutan daripada itu, Syarikat dan TM Net telah memfailkan Penyataan Pembelaan yang dipinda di Mahkamah pada 23 Oktober 2009.

Pada 10 Disember 2009, Syarikat dan TM Net memfailkan satu permohonan untuk membatalkan tuntutan NGSB. Pada 15 Julai 2010, Mahkamah Tinggi memulakan perbicaraan permohonan untuk membatalkan tuntutan tersebut dan menolak permohonan pembatalan tersebut dengan kos pada 9 Ogos 2010. Pada 3 September 2010, Syarikat dan TM Net telah memfailkan rayuan kepada Mahkamah Rayuan terhadap keputusan Mahkamah Tinggi yang tersebut di atas. Pada 11 Januari 2011, Mahkamah Rayuan telah menolak rayuan.

Dalam masa yang sama, permohonan NGSB untuk meminda semula Penyataan Tuntutan Terpindanya telah dibenarkan oleh Mahkamah Tinggi pada 12 Januari 2011. Berikutan dengan itu, pada 11 Februari 2011, peguam NGSB telah menghantar Writ Terpinda dan Penyataan Tuntutan yang Dipinda Semula (Tuntutan Dipinda Semula) kepada peguam-peguam Syarikat dan TM Net.

Relief yang dibuat oleh NGSB terhadap Syarikat dan TM Net dalam Tuntutan Dipinda Semula itu adalah seperti berikut:

- (a) satu pengisytiharan bahawa:
 - (i) NGSB dan Syarikat telah menandatangani satu perjanjian yang mana adalah dipersetujui bahawa NGSB dan Syarikat akan memulakan projek Fine TV atas dasar usaha sama (Perjanjian tersebut);
 - (ii) Syarikat telah memungkir Perjanjian tersebut;
 - (iii) berikutan daripada kemungkiran Perjanjian tersebut, NGSB telah mengalami kerugian dan kerosakan.



49. LIABILITI LUAR JANGKA (TIDAK BERCAGAR) (SAMBUNGAN)

- (c) (b) satu perintah bahawa Syarikat dan TM Net membayar NGSB ganti rugi khas seperti berikut:
 - (i) RM150,000 bagi perkhidmatan Fiberail Sdn Bhd;
 - (ii) RM300,000 untuk perkhidmatan "MYLOCA" dan/atau sewa ruang daripada TM Net;
 - (iii) RM1.0 juta bagi kos ujian-ujian yang telah dijalankan;
 - (iv) RM5.0 juta untuk peralatan seperti pelayan, penghala, Pengkod Video Digital, Set Top Box dan Penyuntingan Video Digital;
 - (v) RM3.0 juta bagi fi lesen bagi penggunaan perisian;
 - (vi) RM3.0 juta untuk fi lesen bagi kegunaan kandungan;
 - (vii) RM500,000 bagi fi guaman;
 - (viii) RM4.0 juta untuk overhead; dan
 - (ix) pinjaman sebanyak RM7.0 juta daripada Eurofine Sdn Bhd.
- (c) faedah pada kadar sebanyak 8% setahun atas ganti rugi khas mulai tarikh penghakiman sehingga tarikh penyelesaian penuh dan terakhir ganti rugi khas tersebut;
- (d) satu perintah bahawa Syarikat dan TM Net membayar ganti rugi am;
- (e) satu perintah bahawa ganti rugi am tersebut ditaksir oleh mahkamah;
- (f) faedah sebanyak 8% setahun atas ganti rugi am mulai tarikh penghakiman sehingga tarikh penyelesaian penuh dan terakhir ganti rugi am tersebut;
- (g) kos; dan
- (h) relief lain yang mahkamah anggap wajar.

Dalam Tuntutan Dipinda Semula, NGSB juga telah menunjukkan pengubahan nama NGSB kepada Fine TV Network Sdn Bhd.

Kes tersebut telah diteruskan untuk perbicaraan dari 25 Januari hingga 27 Januari 2012. Tarikh perbicaraan seterusnya adalah pada 29 Februari, 2 Mac, 13 April, 30 April, 7 Mei, 8 Mei dan 9 Mei 2012.

Pengarah-pengarah, berdasarkan nasihat perundangan, berpendapat bahawa Syarikat mempunyai pembelaan kukuh terhadap tuntutan NGSB.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

49. LIABILITI LUAR JANGKA (TIDAK BERCAGAR) (SAMBUNGAN)

- (d) Pada 3 Januari 2011, Syarikat telah menerima Penghakiman Ingkar daripada AINB Tech (M) Sdn Bhd (AINB) bertarikh 2 Disember 2010 dan berdasarkan Penghakiman tersebut, AINB telah diberi relief-relief yang berikut oleh Mahkamah Tinggi:
- (i) RM25.0 juta sebagai perbelanjaan yang ditanggung oleh AINB bagi projek yang dikenali sebagai "Membekal, Menghantar, Memasang, Menguji, Menugas dan Menyokong Perkhidmatan Satu Nombor" yang dimeterai di antara kedua-dua pihak (Projek tersebut);
 - (ii) ganti rugi am untuk ditaksirkan oleh Mahkamah berkenaan;
 - (iii) faedah pada kadar 5% setahun dikira mulai tarikh Penghakiman hingga tarikh penyelesaian penuh;
 - (iv) kos guaman sebanyak RM225; dan
 - (v) relief lain yang dianggap wajar oleh Mahkamah.

Pada 14 Januari 2011, Syarikat memfailkan satu permohonan di Mahkamah untuk mengetepikan Penghakiman Ingkar tersebut dan perbicaraan telah ditetapkan pada 21 Januari 2011. Pada 21 Januari 2011, Mahkamah membenarkan permohonan Syarikat bagi penangguhan semua prosiding pelaksanaan terhadap Syarikat berkaitan dengan Penghakiman Ingkar tersebut sementara menunggu permohonan Syarikat untuk mengetepikan Penghakiman Ingkar tersebut diselesaikan sepenuhnya.

Pada 23 Februari 2011, Mahkamah membenarkan permohonan Syarikat untuk mengetepikan Penghakiman Ingkar dengan kos. Pada 30 Jun 2011, keseluruhan saman guaman tersebut telah ditolak dengan kos. Pada 19 Oktober 2011, Mahkamah Rayuan membenarkan permohonan oleh peguam cara AINB untuk menarik diri daripada terus mewakili AINB dalam rayuan tersebut. Mahkamah Rayuan akan membuat arahan selanjutnya berkenaan dengan rayuan tersebut melalui surat kepada kedua-dua belah pihak.

Pengarah-pengarah, berdasarkan nasihat perundangan, berpendapat bahawa Syarikat mempunyai peluang yang baik untuk berjaya menolak rayuan AINB di Mahkamah Rayuan.

- (e) Pada 24 Februari 2011, peguam Syarikat menerima satu Writ Saman dan Penyataan Tuntutan bertarikh 26 November 2010 daripada peguam-peguam Acres & Hectares Sdn Bhd (AHSB).

Berdasarkan Penyataan Tuntutan tersebut, AHSB menuntut daripada Syarikat relief-relief berikut:

- (i) penghakiman berjumlah RM3.0 juta;
- (ii) ganti rugi sebanyak RM26.9 juta;
- (iii) faedah pada kadar sebanyak 8% setahun atas jumlah penghakiman dan ganti rugi yang dikira mulai tarikh notis tuntutan sehingga penyelesaian penuh;
- (iv) kos; dan
- (v) relief selanjutnya atau relief-relief lain yang dianggap wajar oleh Mahkamah.

Dalam Penyataan Tuntutan tersebut, AHSB mendakwa bahawa Syarikat berhutang kepadanya sejumlah RM3.0 juta yang dikatakan fi bagi kerja-kerja perundingan yang diberi kepada Syarikat berkaitan dengan pengurusan dan pembangunan harta bertanah Syarikat di lokasi-lokasi berlainan di Malaysia (Projek tersebut). Selain itu, AHSB juga menuntut ganti rugi berjumlah RM26.9 juta yang didakwa kerugian yang ditanggung oleh AHSB disebabkan kegagalan Syarikat untuk meneruskan Projek tersebut.

49. LIABILITI LUAR JANGKA (TIDAK BERCAGAR) (SAMBUNGAN)

- (e) Berdasarkan rekod Syarikat, AHSB telah memulakan saman guaman yang sama di Mahkamah Tinggi Kuala Lumpur di bawah Guaman Sivil No. S2-22-452-2005 terhadap Syarikat pada 22 April 2005 dan saman guaman tersebut telah ditolak dengan kos oleh Mahkamah Tinggi pada 16 September 2009.

Pada 15 April 2011, Mahkamah Tinggi telah menolak saman guaman tersebut dengan kos. AHSB tidak memfailkan apa-apa rayuan terhadap keputusan Mahkamah Tinggi itu dalam tempoh masa yang dibenarkan di bawah undang-undang.

Pengarah-pengarah, berdasarkan nasihat perundangan, berpendapat bahawa saman undang-undang tersebut telah berakhir.

Selain daripada perkara-perkara di atas, Pengarah-pengarah tidak mempunyai maklumat tentang kewujudan sebarang prosiding lain yang sedang berjalan ke atas Syarikat dan/atau anak-anak syarikatnya, ataupun sebarang fakta yang memungkinkan sebarang prosiding yang boleh menjejaskan dengan ketara kedudukan atau perniagaan Syarikat dan/atau anak-anak syarikatnya.

Tidak terdapat liabiliti luar jangka atau litigasi penting atau jaminan yang lain, selain daripada apa yang timbul dalam urusan biasa perniagaan Kumpulan dan Syarikat, dan juga tiada kerugian ketara dijangka daripada perkara-perkara tersebut.

50. PERISTIWA PENTING SELEPAS AKHIR TAHUN KEWANGAN

Cadangan Pembayaran Balik Modal kepada pemegang-pemegang saham sebanyak kira-kira RM1,073.2 juta (Cadangan Pembayaran Balik Modal)

Pada 24 Februari 2012, Syarikat mengumumkan Cadangan Pembayaran Balik Modal membabitkan pembayaran balik modal sebanyak kira-kira RM1,073.2 juta kepada pemegang-pemegang saham Syarikat. Pemegang-pemegang saham, yang nama mereka terdapat dalam Rekod Pendeposit Syarikat pada tutup perniagaan pada tarikh yang akan ditentukan dan diumumkan kemudian (Tarikh Kelayakan), layak untuk menerima agihan tunai di bawah Cadangan Pembayaran Balik Modal sebanyak RM0.30 bagi setiap saham biasa bernilai RM1.00 sesaham dalam Syarikat (Saham TM) yang dipegang pada Tarikh Kelayakan.

Cadangan Pembayaran Balik Modal itu akan dilaksanakan melalui pengurangan modal saham diterbitkan dan berbayar Syarikat di bawah Seksyen 64 Akta Syarikat, 1965 (Akta), yang mana nilai tara setiap Saham TM akan dikurangkan daripada RM1.00 kepada RM0.70 sesaham. Jumlah bilangan saham biasa Syarikat dalam terbitan akan kekal tidak berubah pada 3,577.4 juta saham.

Cadangan Pembayaran Balik Modal tersebut adalah tertakluk kepada yang berikut:

- (i) kelulusan pemegang-pemegang saham Syarikat pada Mesyuarat Agung Luar biasa yang akan diadakan;
- (ii) perintah daripada Mahkamah Tinggi Malaya yang mengesahkan pengurangan modal saham biasa Syarikat menurut Seksyen 64 Akta tersebut;
- (iii) kebenaran daripada pemiutang/pemberi pinjaman Syarikat, mana yang berkenaan; dan
- (iv) kelulusan/kebenaran daripada pihak berkuasa/pihak berkaitan yang lain, jika perlu.

Cadangan Pembayaran Balik Modal itu tidak disyaratkan atas apa-apa cadangan korporat lain Syarikat.

Sekiranya tiada rintangan yang tidak dijangka, Cadangan Pembayaran Balik Modal itu dijangka selesai pada suku ketiga tahun 2012.

bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011

51. SENARAI ANAK-ANAK SYARIKAT PADA 31 DISEMBER 2011

Anak-anak syarikat adalah seperti berikut:

Nama Syarikat	Kepentingan Hakiki Kumpulan		Modal Berbayar		Aktiviti-aktiviti Utama
	2011 %	2010 %	2011 Juta	2010 Juta	
Fiberail Sdn Bhd	54	54	RM15.8	RM15.8	Penyediaan sambungan rangkaian dan perkhidmatan lebar jalur di Malaysia dan perkhidmatan pengurusan projek berkaitan dengan telekomunikasi
Fibrecomm Network (M) Sdn Bhd	51	51	RM75.0	RM75.0	Penyediaan perkhidmatan rangkaian pemancar gentian optik
GITN Sdn Berhad	100	100	RM50.0	RM50.0	Penyediaan perkhidmatan rangkaian terurus dan perkhidmatan telekomunikasi nilai ditambah yang telah dipertingkatkan dan teknologi maklumat
Hijrah Pertama Berhad	100	100	RM#	RM#	Entiti tujuan khas
Intelsec Sdn Bhd	100	100	RM3.0	RM3.0	Telah berhenti beroperasi
Menara Kuala Lumpur Sdn Bhd	100	100	RM91.0	RM91.0	Pengurusan dan operasi Menara Kuala Lumpur
Mobikom Sdn Bhd	100	100	RM260.0	RM260.0	Penyediaan pemancaran suara dan data melalui sistem selular
Parkside Properties Sdn Bhd	100	100	RM0.1	RM0.1	Dorman
Tekad Mercu Berhad	100	100	RM#	RM#	Entiti tujuan khas
Telekom Applied Business Sdn Bhd	100	100	RM1.6	RM1.6	Penyediaan perkhidmatan pembangunan perisian dan penjualan produk-produk perisian
Telekom Consultancy Sdn Bhd ^(a) (dalam proses likwidasi)	51	51	RM#	RM#	Telah berhenti beroperasi
Telekom Enterprise Sdn Bhd	100	100	RM0.6	RM0.6	Pemegangan pelaburan
Telekom Malaysia-Africa Sdn Bhd>	–	100	–	RM0.1	Dibubarkan pada 4 Oktober 2011
Telekom Malaysia (Hong Kong) Limited*	100	100	HKD18.5	HKD18.5	Penyediaan perkhidmatan telekomunikasi antarabangsa
Telekom Malaysia (S) Pte Ltd*	100	100	SGD#	SGD#	Penyediaan perkhidmatan telekomunikasi antarabangsa



51. SENARAI ANAK-ANAK SYARIKAT PADA 31 DISEMBER 2011 (SAMBUNGAN)

Nama Syarikat	Kepentingan Hakiki Kumpulan		Modal Berbayar		Aktiviti-aktiviti Utama
	2011 %	2010 %	2011 Juta	2010 Juta	
Telekom Malaysia (UK) Limited*	100	100	GBP#	GBP#	Penyediaan perkhidmatan telekomunikasi antarabangsa
Telekom Malaysia (USA) Inc*	100	100	USD3.5	USD3.5	Penyediaan perkhidmatan telekomunikasi antarabangsa
Telekom Multi-Media Sdn Bhd	100	100	RM1.7	RM1.7	Pemegangan pelaburan
Telekom Research & Development Sdn Bhd	100	100	RM20.0	RM20.0	Penyediaan aktiviti-aktiviti penyelidikan dan pembangunan dalam bidang telekomunikasi, aplikasi teknologi canggih dan produk serta perkhidmatan dalam perniagaan berkaitan
Telekom Sales and Services Sdn Bhd	100	100	RM14.5	RM14.5	Penyediaan perkhidmatan pengurusan khidmat pelanggan dan perdagangan peralatan telekomunikasi premis pelanggan
Telekom Technology Sdn Bhd	100	100	RM13.0	RM13.0	Telah berhenti beroperasi
TM Broadcasting Sdn Bhd	100	100	RM#	RM#	Dorman
TM Cellular (Holdings) Sdn Bhd>	-	100	-	RM0.1	Dibubarkan pada 4 Oktober 2011
TM ESOS Management Sdn Bhd	100	100	RM0.1	RM#	Entiti tujuan khas
TM Facilities Sdn Bhd	100	100	RM2.3	RM2.3	Penyediaan aktiviti pembangunan hartanah
TM Global Incorporated	100	100	USD#	USD#	Pemegangan pelaburan
TM Info-Media Sdn Bhd	100	100	RM6.0	RM6.0	Penerbitan direktori telefon bercetak dan perkhidmatan direktori telefon dalam talian serta penyediaan pelbagai platform penyelesaian bagi pengiklanan
TM International (Cayman) Ltd	100	100	USD#	USD#	Dorman
TM Net Sdn Bhd	100	100	RM180.0	RM180.0	Pembangunan kandungan dan aplikasi bagi perkhidmatan Internet
TM SPV Sdn Bhd<< (dalam proses likwidasi)	100	100	RM#	RM#	Entiti tujuan khas

51. SENARAI ANAK-ANAK SYARIKAT PADA 31 DISEMBER 2011 (SAMBUNGAN)

Nama Syarikat	Kepentingan Hakiki Kumpulan		Modal Berbayar		Aktiviti-aktiviti Utama
	2011 %	2010 %	2011 Juta	2010 Juta	
Universiti Telekom Sdn Bhd	100	100	RM650.0	RM650.0	Pengurusan dan pentadbiran sebuah universiti swasta yang dikenali sebagai Universiti Multimedia
VADS Berhad	100	100	RM5.0	RM5.0	Penyediaan perkhidmatan rangkaian terus, perkhidmatan sistem rangkaian bersepadu dan perkhidmatan yang berkaitan dengan rangkaian
Anak-anak syarikat dipegang melalui Tekad Mercu Berhad					
Mediatel (Malaysia) Sdn Bhd<	100	100	RM#	RM#	Pemegangan pelaburan
Rebung Utama Sdn Bhd~	100	100	RM#	RM#	Entiti tujuan khas
Anak syarikat dipegang melalui Telekom Multi-Media Sdn Bhd					
Telekom Smart School Sdn Bhd (nota kecil (a))	–	51	–	RM15.0	Pelaksanaan projek sekolah bestari kerajaan, penyediaan sistem dan perisian pendidikan multimedia, perkhidmatan portal dan perkhidmatan lain yang berkaitan
Anak syarikat dipegang melalui TM Info-Media Sdn Bhd					
Cybermall Sdn Bhd	100	100	RM2.7	RM2.7	Telah berhenti beroperasi
Anak-anak syarikat dipegang melalui TM Facilities Sdn Bhd					
TMF Autolease Sdn Bhd	100	100	RM1.0	RM1.0	Penyediaan pengurusan perkhidmatan kenderaan
TMF Services Sdn Bhd	100	100	RM1.0	RM1.0	Telah berhenti beroperasi
Anak-anak syarikat dipegang melalui Universiti Telekom Sdn Bhd					
Unitele Multimedia Sdn Bhd	100	100	RM1.0	RM1.0	Penyediaan latihan dan perkhidmatan yang berkaitan
Multimedia College Sdn Bhd	100	100	RM1.0	RM1.0	Mengurus dan mentadbir sebuah kolej swasta dikenali sebagai Multimedia College



51. SENARAI ANAK-ANAK SYARIKAT PADA 31 DISEMBER 2011 (SAMBUNGAN)

Nama Syarikat	Kepentingan Hakiki Kumpulan		Modal Berbayar		Aktiviti-aktiviti Utama
	2011 %	2010 %	2011 Juta	2010 Juta	
Anak syarikat dipegang melalui Unitele Multimedia Sdn Bhd					
MMU Creativista Sdn Bhd	100	100	RM#	RM#	Penyediaan video digital dan produksi filem serta perkhidmatan selepas produksi
Anak-anak syarikat dipegang melalui VADS Berhad					
Meganet Communications Sdn Bhd	100	100	RM11.0	RM11.0	Untuk membangun, mengendali dan menyediakan Sistem Bangunan Pintar, Keselamatan Pintar, Penyelesaian Bersepadu Telekomunikasi dan Teknologi Maklumat kepada Kerajaan dan sektor swasta
VADS Business Process Sdn Bhd	100	100	RM10.0	RM10.0	Penyediaan perkhidmatan pusat perhubungan yang terurus
VADS e-Services Sdn Bhd	100	100	RM1.0	RM1.0	Penyediaan perkhidmatan teknologi maklumat yang terurus, perkhidmatan aplikasi yang terurus dan perkhidmatan pusat perhubungan
VADS Professional Services Sdn Bhd	100	100	RM#	RM#	Dorman
VADS Solutions Sdn Bhd	100	100	RM1.5	RM1.5	Penyediaan perkhidmatan sistem bersepadu
Anak syarikat dipegang melalui VADS Business Process Sdn Bhd					
PT VADS Indonesia (secara kolektif bersama VADS Berhad)^	100	100	IDR17,052.8	IDR17,052.8	Penyediaan perkhidmatan pusat perhubungan yang terurus di Indonesia

51. SENARAI ANAK-ANAK SYARIKAT PADA 31 DISEMBER 2011 (SAMBUNGAN)

Semua anak syarikat diperbadankan di Malaysia kecuali yang berikut:

Nama Syarikat	Tempat Diperbadankan
PT VADS Indonesia	– Indonesia
Telekom Malaysia (Hong Kong) Limited	– Hong Kong
Telekom Malaysia (S) Pte Ltd	– Singapura
Telekom Malaysia (UK) Limited	– United Kingdom
Telekom Malaysia (USA) Inc	– Amerika Syarikat
TM International (Cayman) Ltd	– British West Indies, Amerika Syarikat
IDR Rupiah Indonesia	
HKD Dolar Hong Kong	
SGD Dolar Singapura	
GBP Pound Sterling	
USD Dolar AS	
# Amaun kurang daripada 0.1 juta dalam mata wang masing-masing	
* Diaudit oleh firma ahli PricewaterhouseCoopers International Limited yang merupakan entiti sah berasingan dan bebas daripada PricewaterhouseCoopers Malaysia.	
Ⓐ Perintah membenarkan pembubaran menurut Seksyen 217(1)(c) dan 218(1)(c) dan (i) Akta Syarikat, 1965 pada 5 Oktober 2009 termasuk pelantikan penyelesai.	
> Dibubarkan menurut Seksyen 272(5) Akta Syarikat, 1965.	
<< Perintah membenarkan pembubaran sukarela oleh ahli menurut Seksyen 254(1)(b) Akta Syarikat, 1965 pada 11 Oktober 2010 termasuk pelantikan penyelesai. Menurut Seksyen 272(5) Akta Syarikat, 1965, TM SPV Sdn Bhd akan dibubarkan berkuat kuasa pada 29 Mac 2012.	
< Perintah membenarkan pembubaran sukarela oleh ahli menurut Seksyen 254(1)(b) Akta Syarikat, 1965 pada 25 November 2011 termasuk pelantikan penyelesai.	
~ Perintah membenarkan pembubaran sukarela oleh ahli menurut Seksyen 254(1)(b) Akta Syarikat, 1965 pada 15 Disember 2011 termasuk pelantikan penyelesai.	
^ VADS Berhad dan VADS Business Process Sdn Bhd memegang kepentingan secara langsung masing-masing sebanyak 10.0% dan 90.0% dalam PT VADS Indonesia.	
(a) Pada 3 Jun 2011, Syarikat mengumumkan bahawa anak syarikat milik penuhnya, Telekom Multi-Media Sdn Bhd (TMM) telah memeterai Perjanjian Penjualan Saham (SSA) dengan Digital Technologies Sdn Bhd bagi pelupusan keseluruhan 51% kepentingan ekuiti TMM yang merangkumi 7,650,000 saham biasa bernilai RM1.00 sesaham yang dipegang dalam Telekom Smart School Sdn Bhd bagi jumlah pertimbangan sebanyak RM5.5 juta tertakluk kepada terma dan syarat SSA (Pelupusan tersebut). Pelupusan tersebut diselesaikan dengan sewajarnya pada 26 Ogos 2011, menghasilkan laba sebanyak RM0.8 juta kepada Kumpulan.	



52. SENARAI SYARIKAT-SYARIKAT BERSEKUTU PADA 31 DISEMBER 2011

Syarikat-syarikat bersekutu adalah seperti berikut:

Nama Syarikat	Kepentingan Hakiki Kumpulan		Aktiviti-aktiviti Utama
	2011 %	2010 %	
Syarikat-syarikat bersekutu dipegang melalui Telekom Multi-Media Sdn Bhd			
Mahirnet Sdn Bhd	49	49	Pembangunan, pengurusan dan pemasaran produk pendidikan yang ditawarkan oleh institusi pendidikan tempatan dan luar negara secara elektronik
Mutiara.Com Sdn Bhd	30	30	Penyediaan dan perkhidmatan promosi komunikasi berasaskan Internet

Semua syarikat bersekutu telah diperbadankan di Malaysia.

Semua syarikat bersekutu mempunyai akhir tahun kewangan yang sama dengan Syarikat.

53. MATA WANG

Semua amaun dinyatakan dalam Ringgit Malaysia (RM).

54. KELULUSAN PENYATA KEWANGAN

Penyata kewangan ini telah diluluskan untuk penerbitan selaras dengan resolusi Lembaga Pengarah pada 24 Februari 2012.

55. MAKLUMAT TAMBAHAN MENURUT KEPERLUAN PENYENARAIAAN BURSA MALAYSIA SECURITIES BERHAD**Keuntungan Terealisasi dan Tidak Terealisasi**

Pada 25 Mac 2010, Bursa Malaysia Securities Berhad (Bursa Malaysia) mengeluarkan arahan kepada semua penerbit tersenarai menurut Perenggan 2.06 dan 2.23 Keperluan Penyenaiaian Pasaran Utama Bursa Malaysia. Arahan tersebut memerlukan semua penerbit tersenarai untuk mendedahkan pecahan keuntungan belum diasingkan atau kerugian terkumpul pada akhir tempoh pelaporan, ke dalam keuntungan atau kerugian terealisasi dan tidak terealisasi. Pada 20 Disember 2010, Bursa Malaysia mengeluarkan garis panduan selanjutnya mengenai pendedahan dan format yang diperlukan.

Pecahan keuntungan tertahan Kumpulan dan Syarikat pada tarikh pelaporan, ke dalam keuntungan terealisasi dan tidak terealisasi, menurut arahan tersebut, adalah seperti berikut:

	Kumpulan		Syarikat	
	2011 RM	2010 RM	2011 RM	2010 RM
Keuntungan tertahan:				
– terealisasi	2,899.2	2,008.9	3,578.1	3,126.4
– tidak terealisasi – berkenaan cukai tertunda diiktiraf dalam Penyata Pendapatan	(1,537.9)	(1,577.5)	(1,456.6)	(1,513.4)
– berkenaan butiran lain pendapatan dan belanja	365.7	384.1	362.5	383.9
Bahagian kerugian terkumpul syarikat-syarikat bersekutu				
– terealisasi	(0.9)	(1.0)	–	–
	1,726.1	814.5	2,484.0	1,996.9
Tambah: pelarasan penyatuan	1,446.4	1,904.9	–	–
JUMLAH KEUNTUNGAN TERTAHAN	3,172.5	2,719.4	2,484.0	1,996.9

Penentuan keuntungan terealisasi dan tidak terealisasi adalah berdasarkan Garis Panduan mengenai Perkara Khas No. 1, Penentuan Keuntungan atau Kerugian Terealisasi dan Tidak Terealisasi dalam Konteks Pendedahan Menurut Keperluan Penyenaiaian Bursa Malaysia Securities Berhad, yang dikeluarkan oleh Institut Akauntan Malaysia pada 20 Disember 2010.

Penyata Pengarah

menurut Seksyen 169(15) Akta Syarikat, 1965



hubungan
komunikasi
kolaborasi

Kami, Datuk Dr Halim Shafie dan Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa, dua ahli Pengarah-pengarah Telekom Malaysia Berhad, dengan ini menyatakan bahawa, pada pendapat Pengarah-pengarah, penyata kewangan di muka surat 212 hingga 341 telah dibentangkan supaya memberikan gambaran yang benar dan saksama berkenaan kedudukan Kumpulan dan Syarikat pada 31 Disember 2011 dan keputusan serta aliran tunai Kumpulan dan Syarikat bagi tahun kewangan berakhir pada tarikh tersebut adalah menurut Piawaian Pelaporan Kewangan, Piawaian Perakaunan yang Diluluskan oleh MASB di Malaysia untuk Entiti-entiti Selain daripada Entiti-entiti Persendirian dan peruntukan-peruntukan dalam Akta Syarikat, 1965.

Maklumat tambahan yang dinyatakan dalam nota 55 pada muka surat 342 telah disediakan menurut Garis Panduan mengenai Perkara Khas No. 1, Penentuan Keuntungan atau Kerugian Terealisasi dan Tidak Terealisasi dalam Konteks Pendedahan Menurut Keperluan Penyenaraian Bursa Malaysia Securities Berhad, yang dikeluarkan oleh Institut Akauntan Malaysia.

Menurut resolusi Lembaga Pengarah bertarikh 24 Februari 2012.

DATUK DR HALIM SHAFIE
Pengarah/Pengerusi

DATO' SRI ZAMZAMZAIRANI MOHD ISA
*Pengarah Urusan/Ketua Pegawai Eksekutif
Kumpulan*

Akuan Berkanun

menurut Seksyen 169(16) Akta Syarikat, 1965

Saya, Datuk Bazlan Osman, Pengarah yang terutamanya bertanggungjawab terhadap pengurusan kewangan Telekom Malaysia Berhad, dengan sesungguhnya dan seikhlasnya mengaku bahawa penyata kewangan yang dibentangkan di muka surat 212 hingga 341 adalah, pada pendapat saya, betul, dan saya membuat pengakuan ini dengan bersungguh-sungguh mempercayai bahawa ianya benar dan menurut peruntukan Akta Akuan Berkanun, 1960.

Ditandatangani dan diakui
benar di Kuala Lumpur
pada 24 Februari 2012.

DATUK BAZLAN OSMAN

Di hadapan saya:



Pesuruhjaya Sumpah
Kuala Lumpur

Laporan Juruaudit Bebas

kepada Ahli-ahli Telekom Malaysia Berhad
(No. Syarikat 128740-P)

LAPORAN MENGENAI PENYATA KEWANGAN

Kami telah mengaudit penyata kewangan Telekom Malaysia Berhad di muka surat 212 hingga 220 yang merangkumi penyata kedudukan kewangan pada 31 Disember 2011 bagi Kumpulan dan Syarikat, serta penyata pendapatan, penyata pendapatan komprehensif, perubahan ekuiti dan aliran tunai Kumpulan dan Syarikat bagi tahun berakhir pada tarikh tersebut, dan ringkasan dasar-dasar perakaunan penting serta nota-nota penjelasan lain, seperti dibentangkan di muka surat 221 hingga 341.

Tanggungjawab Pengarah-pengarah terhadap Penyata Kewangan

Pengarah-pengarah Syarikat adalah bertanggungjawab terhadap penyediaan penyata kewangan ini yang memberikan pandangan yang benar dan saksama menurut Piawaian Pelaporan Kewangan, Piawaian Perakaunan yang Diluluskan oleh MASB di Malaysia untuk Entiti-entiti Selain daripada Entiti-entiti Persendirian dan Akta Syarikat, 1965, dan bagi kawalan dalaman seperti yang ditentukan oleh Pengarah-pengarah sebagai perlu untuk membolehkan penyediaan penyata kewangan yang bebas daripada salah nyata penting, sama ada disebabkan oleh penipuan atau kesilapan.

Tanggungjawab Juruaudit

Tanggungjawab kami adalah memberi pendapat mengenai penyata kewangan ini berdasarkan audit kami. Kami telah menjalankan audit kami menurut piawaian pengauditan yang diluluskan di Malaysia. Piawaian ini menghendaki kami mematuhi keperluan-keperluan beretika serta merancang dan menjalankan audit untuk mendapat jaminan munasabah bahawa penyata kewangan ini adalah bebas daripada salah nyata penting.

Audit melibatkan pelaksanaan prosedur-prosedur untuk mendapatkan bukti audit mengenai amaun dan pendedahan dalam penyata kewangan. Prosedur-prosedur yang dipilih adalah berdasarkan pertimbangan kami, termasuk penilaian risiko salah nyata penting penyata kewangan, sama ada disebabkan oleh penipuan atau kesilapan. Dalam membuat penilaian risiko ini, kami mengambil kira kawalan dalaman yang berkaitan dengan penyediaan penyata kewangan entiti yang memberikan pandangan yang benar dan saksama untuk merancang prosedur-prosedur audit yang sesuai dalam keadaan sedemikian, tetapi bukan untuk tujuan memberi suatu pendapat mengenai keberkesanan kawalan dalaman entiti. Audit juga termasuk penilaian kesesuaian dasar-dasar perakaunan yang digunakan dan kemunasabahan anggaran perakaunan yang dibuat oleh Pengarah-pengarah, serta penilaian pembentangan keseluruhan penyata kewangan ini.

Kami percaya bahawa bukti audit yang telah kami peroleh adalah mencukupi dan wajar untuk memberi asas bagi pendapat audit kami.

Pendapat

Pada pendapat kami, penyata kewangan ini telah disediakan dengan sewajarnya mengikut Piawaian Pelaporan Kewangan, Piawaian Perakaunan yang Diluluskan oleh MASB di Malaysia untuk Entiti-entiti Selain daripada Entiti-entiti Persendirian dan Akta Syarikat, 1965 bagi memberi pandangan yang benar dan saksama mengenai kedudukan kewangan Kumpulan dan Syarikat pada 31 Disember 2011 serta prestasi kewangan dan aliran tunainya bagi tahun berakhir pada tarikh tersebut.



LAPORAN MENGENAI KEPERLUAN UNDANG-UNDANG DAN PENGAWALSELIAAN YANG LAIN

Menurut keperluan Akta Syarikat, 1965 di Malaysia, kami juga melaporkan perkara-perkara berikut:

- (a) Pada pendapat kami, rekod perakaunan dan rekod-rekod lain serta buku daftar yang dikehendaki oleh Akta tersebut untuk disimpan oleh Syarikat dan anak-anak syarikat yang mana kami telah bertindak sebagai juruaudit, telah disimpan dengan sempurna mengikut peruntukan Akta tersebut.
- (b) Kami telah mempertimbangkan penyata-penyata kewangan dan laporan-laporan juruaudit bagi semua anak syarikat yang kami tidak bertindak sebagai juruaudit, yang ditunjukkan dalam nota 51 kepada penyata kewangan.
- (c) Kami berpuas hati bahawa penyata-penyata kewangan anak-anak syarikat yang telah disatukan dengan penyata kewangan Syarikat adalah dalam bentuk dan kandungan yang sesuai dan wajar bagi tujuan penyediaan penyata kewangan Kumpulan dan kami telah menerima maklumat serta penjelasan yang memuaskan yang kami perlukan bagi tujuan tersebut.
- (d) Laporan-laporan audit mengenai penyata-penyata kewangan anak-anak syarikat tidak mengandungi sebarang teguran atau sebarang komen negatif yang dibuat mengikut Seksyen 174(3) Akta tersebut.

TANGGUNGJAWAB PELAPORAN YANG LAIN

Maklumat tambahan yang dinyatakan dalam nota 55 pada muka surat 342 didedahkan bagi memenuhi keperluan Bursa Malaysia Securities Berhad dan bukannya sebahagian daripada penyata kewangan. Pengarah-pengarah bertanggungjawab terhadap penyediaan maklumat tambahan tersebut menurut Garis Panduan mengenai Perkara Khas No. 1, Penentuan Keuntungan atau Kerugian Terealisasi dan Tidak Terealisasi dalam Konteks Pendedahan Menurut Keperluan Penyenaraian Bursa Malaysia Securities Berhad, seperti yang diterbitkan oleh Institut Akauntan Malaysia (Garis Panduan MIA) dan arahan Bursa Malaysia Securities Berhad. Pada pendapat kami, maklumat tambahan tersebut disediakan dalam semua perkara penting, menurut Garis Panduan MIA dan arahan Bursa Malaysia Securities Berhad.

PERKARA-PERKARA LAIN

Laporan ini dibuat hanya kepada ahli-ahli Syarikat, sebagai sebuah badan, menurut Seksyen 174 Akta Syarikat, 1965 di Malaysia dan bukan untuk tujuan lain. Kami tidak bertanggungjawab terhadap mana-mana pihak lain mengenai kandungan laporan ini.

PRICEWATERHOUSECOOPERS
(No. AF: 1146)
Akauntan Berkanun

IRVIN GEORGE LUIS MENEZES
(No. 2932/06/12 [J])
Akauntan Berkanun

Kuala Lumpur
Tarikh: 24 Februari 2012

Perengkaan Pegangan Saham

pada 16 Mac 2012

ANALISA PEGANGAN SAHAM

Modal Saham

Modal Saham Dibenarkan : RM5,040,003,021

Modal Diterbitkan dan Berbayar : RM3,577,404,906 terdiri daripada 3,577,401,980 saham biasa bernilai RM1.00 sesaham, 1 Saham Hak Istimewa Keutamaan Boleh Tebus bernilai RM1.00 sesaham, 2,000 Saham Keutamaan Boleh Tebus Tidak Boleh Tukar (NCRPS) Kelas C bernilai RM1.00 sesaham dan 925 NCRPS Kelas D bernilai RM1.00 sesaham

Hak Mengundi : 1 hak mengundi untuk 1 saham biasa.

Saham Istimewa, NCRPS Kelas C dan NCRPS Kelas D tidak mempunyai hak mengundi selain dari yang dinyatakan dalam nota 14(a) dan 18(a), Penyata Kewangan.

PEGANGAN SAHAM BAGI PEMEGANG-PEMEGANG SAHAM UTAMA (5% DAN LEBIH)

Berdasarkan Buku Daftar Pemegang-Pemegang Saham Utama

Bil.	Nama	Saham Dipegang		Peratus (%)	
		Langsung	Tidak Langsung	Langsung	Tidak Langsung
1.	Khazanah Nasional Berhad	1,027,841,692	–	28.73	–
2.	Employees Provident Fund Board	429,411,300	–	12.00	–
3.	AmanahRaya Trustees Berhad – Skim Amanah Saham Bumiputera	350,000,000	–	9.78	–
JUMLAH		1,807,252,992	–	50.51	–

KEPENTINGAN LANGSUNG DAN TIDAK LANGSUNG PENGARAH-PENGARAH DALAM SYARIKAT DAN SYARIKAT-SYARIKAT YANG BERKAITAN

Berdasarkan Buku Daftar Pegangan Saham Pengarah

Kepentingan dalam TM	Bilangan Saham Biasa bernilai RM1.00 sesaham		
	Langsung	Tidak Langsung	Peratus (%)
Datuk Dr Halim Shafie	–	8,000 [#]	*
Dato' Sri Zamzamzairani Mohd Isa	5,000	4,000 [#]	*
Datuk Bazlan Osman	2,000	–	*

Nota:

[#] Kepentingan melalui pegangan saham oleh isteri.

* Kurang dari 0.01%.

PENGAGIHAN PEGANGAN SAHAM

Saiz Pegangan	Pemegang Saham				Saham			
	Malaysia		Asing		Malaysia		Asing	
	Bilangan	%	Bilangan	%	Bilangan	%	Bilangan	%
Kurang dari 100	799	2.90	6	0.02	5,509	0.00	29	0.00
100 – 1,000	8,807	31.91	106	0.38	7,721,918	0.22	87,378	0.00
1,001 – 10,000	14,777	53.55	298	1.08	55,168,139	1.54	1,337,105	0.04
10,001 – 100,000	1,844	6.68	232	0.84	49,059,606	1.37	8,356,700	0.23
100,001 – 178,870,098 (kurang dari 5% daripada modal berbayar)	368	1.33	357	1.30	1,006,205,990	28.13	707,834,514	19.79
178,870,099 dan lebih	3	0.01	0	0.00	1,741,625,092	48.68	0	0.00
JUMLAH	26,598	96.38	999	3.62	2,859,786,254	79.94	717,615,726	20.06

PENGAGIHAN SAHAM KEUTAMAAN MENURUT KELAS MASING-MASING

Kategori	Saham Istimewa				NCRPS C				NCRPS D			
	Pemegang Saham		Saham		Pemegang Saham		Saham		Pemegang Saham		Saham	
	Malaysia	%	Malaysia	%	Malaysia	%	Malaysia	%	Malaysia	%	Malaysia	%
Kurang dari 100	1	100.00	1	100.00	1	33.33	25	1.25	0	0.00	0	0.00
100 – 1,000	0	0.00	0	0.00	1	33.33	400	20.00	2	100.00	925	100.00
1,001 – 10,000	0	0.00	0	0.00	1	33.33	1,575	78.75	0	0.00	0	0.00
JUMLAH	1	100.00	1	100.00	3	100.00	2,000	100.00	2	100.00	925	100.00

Senarai 30 Pemegang Saham Teratas

pada 16 Mac 2012

Bil.	Nama	Bilangan Saham Dipegang	Peratus [%]
1.	Khazanah Nasional Berhad	1,027,841,692	28.73
2.	Citigroup Nominees (Tempatan) Sdn Bhd – Employees Provident Fund Board	363,783,400	10.17
3.	AmanahRaya Trustees Berhad – Skim Amanah Saham Bumiputera	350,000,000	9.78
4.	Kumpulan Wang Persaraan (Diperbadankan)	92,571,100	2.59
5.	Valuecap Sdn Bhd	71,000,000	1.98
6.	HSBC Nominees (Asing) Sdn Bhd – Exempt An for the Bank of New York Mellon (Mellon Acct)	63,850,017	1.78
7.	Mayban Nominees (Tempatan) Sdn Bhd – Mayban Trustees Berhad for Public Ittikal Fund (N14011970240)	59,780,800	1.67

Senarai 30 Pemegang Saham Teratas

pada 16 Mac 2012

Bil.	Nama	Bilangan Saham Dipegang	Peratus (%)
8.	HSBC Nominees (Asing) Sdn Bhd – BBH and Co Boston for Blackrock Global Allocation Fund, Inc.	47,577,334	1.33
9.	Mayban Nominees (Tempatan) Sdn Bhd – Mayban Trustees Berhad for Public Regular Savings Fund (N14011940100)	46,553,100	1.30
10.	AmanahRaya Trustees Berhad – Amanah Saham Wawasan 2020	42,743,900	1.19
11.	AmanahRaya Trustees Berhad – Public Islamic Dividend Fund	40,221,000	1.12
12.	Citigroup Nominees (Tempatan) Sdn Bhd – Exempt An for Eastspring Investments Berhad	38,910,600	1.09
13.	HSBC Nominees (Asing) Sdn Bhd – Exempt An for JPMorgan Chase Bank, National Association (U.S.A.)	36,095,000	1.01
14.	AmanahRaya Trustees Berhad – Amanah Saham Malaysia	34,000,000	0.95
15.	Cartaban Nominees (Asing) Sdn Bhd – Exempt An for State Street Bank & Trust Company (West CLT OD67)	32,650,887	0.91
16.	Permodalan Nasional Berhad	28,701,900	0.80
17.	Cartaban Nominees (Asing) Sdn Bhd – BBH (Lux) SCA for Fidelity Funds South East Asia	27,630,700	0.77
18.	Citigroup Nominees (Tempatan) Sdn Bhd – Employees Provident Fund Board (Nomura)	26,732,400	0.75
19.	AmanahRaya Trustees Berhad – Public Islamic Equity Fund	25,907,600	0.72
20.	Malaysia Nominees (Tempatan) Sendirian Berhad – Great Eastern Life Assurance (Malaysia) Berhad (Par 1)	24,899,000	0.70
21.	HSBC Nominees (Asing) Sdn Bhd – Exempt An for JPMorgan Chase Bank, National Association (U.K.)	23,318,283	0.65
22.	AmanahRaya Trustees Berhad – Amanah Saham Didik	21,491,700	0.60
23.	HSBC Nominees (Asing) Sdn Bhd – BBH and Co Boston for Matthews Asian Growth and Income Fund	20,245,551	0.57
24.	HSBC Nominees (Asing) Sdn Bhd – BBH and Co Boston for Vanguard Emerging Markets Stock Index Fund	19,840,840	0.55
25.	AmanahRaya Trustees Berhad – Public Islamic Sector Select Fund	18,608,300	0.52
26.	HSBC Nominees (Asing) Sdn Bhd – Exempt An for Caceis Bank Luxembourg (CLT Acct Lux)	18,142,400	0.51
27.	AmanahRaya Trustees Berhad – Public Growth Fund	16,880,000	0.47
28.	Pertubuhan Keselamatan Sosial	15,365,700	0.43
29.	AmanahRaya Trustees Berhad – Amanah Saham 1Malaysia	15,000,000	0.42
30.	AmanahRaya Trustees Berhad – Public Islamic Optimal Growth Fund	14,509,100	0.41
JUMLAH		2,664,852,304	74.47

Modal Saham Dibenarkan dan Diterbitkan

pada 16 Mac 2012



hubungan
komunikasi
kolaborasi

1. MODAL SAHAM DIBENARKAN

Modal saham dibenarkan Syarikat adalah RM5,040,003,021 terdiri daripada 5,000,000,020 saham biasa bernilai RM1.00 sesaham; 1 Saham Hak Istimewa Keutamaan Boleh Tebus bernilai RM1.00; 2,000 Saham Keutamaan Boleh Tebus Tidak Boleh Tukar (NCRPS) Kelas C bernilai RM1.00 sesaham, 1,000 NCRPS Kelas D bernilai RM1.00 sesaham dan 4,000,000,000 Saham Keutamaan Boleh Tebus (RPS) Kelas F bernilai RM0.01 sesaham.

Perubahan dalam modal saham dibenarkan Syarikat adalah seperti berikut:

Tarikh	Jenis Saham	Nilai Tara (RM)	Bilangan Saham Diwujudkan/ (Dilupus)	Jumlah Terkumpul (RM)
12/10/1984	Saham Biasa	1.00	1,000,000	1,000,000.00
06/08/1984	Saham Biasa	1.00	4,999,000,000	5,000,000,000.00
11/09/1990	Saham Istimewa	1.00	1	5,000,000,001.00
31/03/2003	RPS Kelas A	0.01	1,000	5,000,000,011.00
31/03/2003	RPS Kelas B	0.01	1,000	5,000,000,021.00
08/05/2007	NCRPS Kelas C	1.00	2,000	5,000,002,021.00
08/05/2007	NCRPS Kelas D	1.00	1,000	5,000,003,021.00
07/05/2009	RPS Kelas E	0.01	4,000,000,000	5,040,003,021.00
10/05/2011	RPS Kelas A	0.01	(1,000)	5,040,003,011.00
	RPS Kelas B	0.01	(1,000)	5,040,003,001.00
	RPS Kelas E	0.01	(4,000,000,000)	5,000,003,001.00
	Saham Biasa	1.00	20	5,000,003,021.00
	RPS Kelas F	0.01	4,000,000,000	5,040,003,021.00

2. MODAL SAHAM DITERBITKAN DAN BERBAYAR

Modal saham diterbitkan dan berbayar Syarikat adalah RM3,577,404,906 terdiri daripada 3,577,401,980 saham biasa bernilai RM1.00 sesaham; 1 Saham Hak Istimewa Keutamaan Boleh Tebus bernilai RM1.00; 2,000 NCRPS Kelas C bernilai RM1.00 sesaham dan 925 NCRPS Kelas D bernilai RM1.00 sesaham.

Perubahan dalam modal saham diterbitkan dan berbayar Syarikat adalah seperti berikut:

Tarikh	Bilangan Saham Diperuntukkan	Keterangan	Jumlah Terkumpul (RM)
31/12/1984	2	Tunai	2
31/12/1986	9,999,998	Tunai	10,000,000
31/12/1987	490,000,000	Terbitan Bonus berasaskan 49 saham biasa bagi setiap 1 saham biasa sedia ada yang dipegang	500,000,000
11/09/1990	1,000,000,000	Terbitan Bonus berasaskan 2 saham biasa bagi setiap 1 saham biasa sedia ada yang dipegang	1,500,000,000
11/09/1990	1	Saham Hak Istimewa Keutamaan Boleh Tebus	1,500,000,001

Modal Saham Dibenarkan dan Diterbitkan

pada 16 Mac 2012

Tarikh	Bilangan Saham Diperuntukkan	Keterangan	Jumlah Terkumpul (RM)
29/10/1990 – 31/12/1990	470,500,000	Pelaksanaan opsyen di bawah Skim Opsyen Saham Kakitangan (ESOS)	1,970,500,001
31/12/1992	9,249,000	Tunai	1,979,749,001
31/12/1993	6,067,000	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	1,985,816,001
31/12/1994	3,555,000	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	1,989,371,001
31/12/1995	2,832,000	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	1,992,203,001
31/12/1996	6,877,000	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	1,999,080,001
06/06/1997	10,920	Eurobond – Penukaran 4% Bon Boleh Tukar tamat tempoh pada tahun 2004	1,999,090,921
20/06/1997	999,545,460	Terbitan Bonus berasaskan 1 saham biasa bagi setiap 2 saham biasa sedia ada yang dipegang	2,998,636,381
31/12/1998	398,500	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	2,999,034,881
31/12/1999	22,408,000	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	3,021,442,881
31/12/2000	65,876,500	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	3,087,319,381
31/12/2001	13,996,000	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	3,101,315,381
31/12/2002	65,692,000	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	3,167,007,381
01/01/2003 – 11/12/2003	71,503,000	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	3,238,510,381
12/12/2003	1,000	RPS Kelas A bernilai RM0.01 sesaham	3,238,510,391
12/12/2003	1,000	RPS Kelas B bernilai RM0.01 sesaham	3,238,510,401
15/12/2003 – 31/12/2003	12,222,000	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	3,250,732,401
31/12/2004	131,708,000	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	3,382,440,401
31/12/2005	9,077,000	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	3,391,517,401
31/12/2006	6,139,500	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	3,397,656,901
04/01/2007 – 17/07/2007	37,605,000	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	3,435,261,901
20/07/2007	(1,000)	Penebusan RPS Kelas A bernilai RM0.01 sesaham	3,435,261,891
20/07/2007	(1,000)	Penebusan RPS Kelas B bernilai RM0.01 sesaham	3,435,261,881
20/07/2007	2,000	NCRPS Kelas C bernilai RM1.00 sesaham	3,435,263,881
20/07/2007	925	NCRPS Kelas D bernilai RM1.00 sesaham	3,435,264,806
23/07/2007 – 31/12/2007	4,547,800	Terbitan menurut pelaksanaan opsyen di bawah ESOS	3,439,812,606
17/03/2008	137,592,300	Diterbitkan kepada TM ESOS Management Sdn Bhd sebagai Pemegang Amanah bagi pelaksanaan ESOS Khas TM	3,577,404,906
02/06/2009	3,577,401,980	RPS Kelas E bernilai RM0.01 sesaham	3,613,178,925.80
02/06/2009	(3,577,401,980)	Penebusan RPS Kelas E bernilai RM0.01 sesaham	3,577,404,906
07/06/2011	3,577,401,980	RPS Kelas F bernilai RM0.01 sesaham	3,613,178,925.80
07/06/2011	(3,537,401,980)	Penebusan RPS Kelas F bernilai RM0.01 sesaham	3,577,404,906

Nota: Penzahiran mengenai pertambahan modal saham diterbitkan dan berbayar untuk ESOS dibuat secara tahunan.



Nilai Buku Bersih Tanah & Bangunan

pada 31 Disember 2011



hubungan
komunikasi
kolaborasi

Lokasi	Pegangan Kekal		Pegangan Pajak		Tanah Lain*		Tanah Terkecuali**		Nilai Buku Bersih Tanah***	Nilai Buku Bersih Bangunan
	Bilangan Lot	Kawasan ('000 kp)	Bilangan Lot	Kawasan ('000 kp)	Bilangan Lot	Kawasan ('000 kp)	Bilangan Lot	Kawasan ('000 kp)	(RM Juta)	(RM Juta)
1. Wilayah Persekutuan										
a. Kuala Lumpur	28	1,413	3	155	3	402	-	-	119.3	1,073.1
b. Labuan	-	-	6	511	1	175	-	-	-	-
c. Putrajaya	-	-	-	-	1	20	-	-	-	-
2. Selangor	10	10,210	23	25,397	4	283	68	6,020	215.5	427.4
3. Perlis	-	-	4	52	-	-	8	572	0.3	0.8
4. Perak	4	17	19	926	5	126	86	5,363	4.1	25.2
5. Pulau Pinang	1	3	15	919	-	-	39	6,838	4.7	18.8
6. Kedah	8	488	14	1,492	-	-	45	2,553	10.7	35.7
7. Johor	4	106	29	1,455	14	305	94	7,990	6.3	38.0
8. Melaka	3	15	27	56,726	-	-	23	4,039	94.4	169.9
9. Negeri Sembilan	7	36,983	11	395	2	176	49	2,186	37.4	20.2
10. Terengganu	-	-	16	797	1	44	43	5,082	0.6	20.8
11. Kelantan	-	-	9	418	4	123	35	2,058	0.5	6.1
12. Pahang	3	43	31	2,189	11	625	65	6,256	2.5	20.3
13. Sabah	-	-	15	619	4	117	61	24,269	5.5	35.1
14. Sarawak	5	202	28	1,023	9	62	96	11,203	23.1	42.9
Jumlah	73	49,480	250	93,074	59	2,458	712	84,429	524.9	1,934.3

Tidak ada sebarang penilaian semula dibuat bagi mana-mana tanah dan bangunan.

* Surat ikatan hak milik bagi tanah lain belum lagi didaftarkan atas nama Syarikat. Sementara menunggu keputusan dari pihak-pihak berkuasa yang berkenaan, tanah-tanah tersebut tidak dikelaskan mengikut tempoh pajakan dan keluasan tanah adalah berdasarkan anggaran.

** Tanah terkecuali ialah tanah yang terletak di luar Wilayah Persekutuan sama ada tanah diberi milik, tanah rizab yang dimiliki oleh Kerajaan Persekutuan atau tanah yang diduduki, diguna, dikawal dan diurus oleh Kerajaan Persekutuan untuk tujuan persekutuan (di Melaka, Pulau Pinang, Sabah dan Sarawak) seperti mana disebut di dalam Seksyen 3(2) Akta Perkhidmatan Telekomunikasi (Syarikat Pengganti), 1985. Kerajaan telah bersetuju untuk memajakkan tanah-tanah ini kepada Telekom Malaysia Berhad bagi tempoh 60 tahun dengan opsyen untuk melanjutkan tempoh pajakannya, di bawah Artikel 85 dan 86 Perlembagaan Persekutuan.

*** Termasuk tanah dipegang untuk pembangunan hartanah dan tanah dipegang untuk dijual sebuah anak syarikat milik penuh.

Penggunaan Hartanah

pada 31 Disember 2011

Lokasi	Ibu Sawat	Stesen Pemancar	Bangunan Pejabat	Kediaman	Stor/ Gudang	Satelit/ Stesen Kabel Dasar Laut	Pusat Peranginan	Kedai TM/ Primatel/ Pusat Perniagaan	Universiti/ Kolej Latihan	Menara Telekomunikasi/ Pelancongan
1. Wilayah Persekutuan										
a. Kuala Lumpur	13	2	6	6	–	–	–	–	1	–
b. Labuan	1	–	1	–	–	2	–	–	–	–
2. Selangor	75	8	7	7	3	–	–	4	1	–
3. Perlis	8	1	1	2	1	–	–	1	–	–
4. Perak	85	10	3	12	2	–	–	4	1	–
5. Pulau Pinang	40	1	3	4	2	1	1	4	–	–
6. Kedah	44	7	1	3	1	–	1	4	–	1
7. Johor	90	11	3	3	2	1	–	2	–	–
8. Melaka	30	1	1	1	1	2	–	2	1	–
9. Negeri Sembilan	45	8	3	2	–	–	4	2	–	–
10. Terengganu	44	4	2	3	2	–	–	2	1	–
11. Kelantan	30	2	2	4	2	–	–	–	–	–
12. Pahang	56	14	2	11	2	3	4	–	–	–
13. Sabah	46	18	1	3	2	3	1	4	–	–
14. Sarawak	76	24	2	8	2	3	–	3	1	–



IBU PEJABAT

Aras 51, Sayap Utara
Menara TM, Jalan Pantai Baharu
50672 Kuala Lumpur
Tel : 03-2240 9494
: 101 Panggilan Bantuan Operator
(Domestik dan Antarabangsa)
: 103 Perkhidmatan Pertanyaan
Direktori
: 100 Untuk Segalanya Mengenai TM
Faks : 03-2283 2415
Laman Web : www.tm.com.my

PERNIAGAAN RETAIL

Perkhidmatan Pelanggan

Aras 3
Menara TM Annexe 1
Jalan Pantai Baharu
50672 Kuala Lumpur
Tel : 100
Faks: 03-7960 6020

Pusat Jaminan Perkhidmatan

Tingkat Bawah
Kompleks TM Cyberjaya
3300 Lingkaran Usahawan 1 Timur
63000 Cyberjaya
Selangor
Tel : 1-800-88-9947

GITN Sdn Berhad

Ibu Pejabat
Aras 31, Menara TM
Jalan Pantai Baharu
50672 Kuala Lumpur
Tel : 03-2245 0000
Faks: 03-2240 0709

Pusat Operasi Rangkaian

Aras 2
Kompleks TM Cyberjaya
3300 Lingkaran Usahawan 1 Timur
63000 Cyberjaya
Tel : 1-300-882-888
1-300-884-377
Faks: 03-8319 4775

TM Info-Media Sdn Bhd

Tingkat 9, Blok A
Mines Waterfront Business Park
No. 3, Jalan Tasik
The Mines Resort City
43300 Seri Kembangan
Selangor
Tel : 03-8949 8228
Faks: 03-8949 8338

Telekom Applied Business Sdn Bhd

Ibu Pejabat
Aras 16, Menara 2
Faber Tower
Jalan Desa Bahagia
Taman Desa
Jalan Klang Lama
58100 Kuala Lumpur
Tel : 03-7984 4989
Faks: 03-7980 1605

Pejabat Cyberjaya

Aras 2
Kompleks TM Cyberjaya
3300 Lingkaran Usahawan 1 Timur
63000 Cyberjaya, Selangor
Tel : 03-8318 1706
Faks: 03-8318 1721

TM Research & Development

Ibu Pejabat
Pusat Inovasi TM
Lingkaran Teknokrat Timur
63000 Cyberjaya
Selangor
Tel : 03-8883 9595
Faks: 03-8883 9596

VADS Berhad

Aras 15, Plaza VADS
No. 1, Jalan Tun Mohd Fuad
Taman Tun Dr Ismail
60000 Kuala Lumpur
Tel : 03-7712 8888
Faks: 03-7728 2584

Telekom Sales & Services Sdn Bhd

Ibu Pejabat
Aras 18
Menara Mutiara Bangsar
Jalan Liku Off Jalan Riong Bangsar
59100 Kuala Lumpur
Tel : 03-2297 1200
Faks: 03-2282 6120

NEGERI	TMPOINT	ALAMAT
KUALA LUMPUR	TMpoint Muzium	Bangunan Muzium TM Jalan Raja Chulan 50200 Kuala Lumpur
	TMpoint Jalan TAR	No. 374, Tingkat Bawah Wisma CS Holiday Jalan Tuanku Abdul Rahman 50100 Kuala Lumpur
	TMpoint Pandan Indah	L1/02, Tingkat Bawah Menara Maxisegar Jalan Pandan Indah 4/2 Pandan Indah 55100 Kuala Lumpur
	TMpoint Menara	Tingkat Bawah, Menara TM Jalan Pantai Bharu 50672 Kuala Lumpur
	TMpoint Bangsar	No. 8 & 10, Tingkat Bawah Jalan Telawi 5 Bangsar Baru 59100 Kuala Lumpur
	TMpoint Setapak	Ibusawat TM Setapak No. 44, Persiaran Kuantan 53200 Kuala Lumpur
SELANGOR	TMpoint Ampang	No. 42, Jalan Mamanda 7 Ampang Point 68000 Ampang Selangor
	TMpoint Kepong	No. 67 Jalan Metro Perdana, Barat 1 Taman Usahawan, Kepong Utara 52100 Kepong Kuala Lumpur
	TMpoint Rawang	Lot 21, Jalan Maxwell 48000 Rawang Selangor
	TMpoint Kuala Kubu Bahru	Bangunan TM Jalan Dato' Balai 44000 Kuala Kubu Bahru Selangor
	TMpoint Bukit Raja	Jalan Meru 41050 Kelang Selangor

NEGERI	TMPOINT	ALAMAT
	TMpoint Shah Alam	Bangunan TM Shah Alam Persiaran Damai, Seksyen 11 40000 Shah Alam Selangor
	TMpoint Banting	No. 1-1-1A, Jalan Suasa 1 42700 Banting Selangor
	TMpoint Kuala Selangor	Bangunan TM, Jalan Klinik 45000 Kuala Selangor Selangor
	TMpoint Sabak Bernam	No. 27, Jalan Raja Chulan 45200 Sabak Bernam Selangor
	TMpoint Port Klang	No. 57 & 59, Jalan Cungah 42000 Port Klang Selangor
	PETALING JAYA	TMpoint Damansara Utama No. 91-93 Jalan SS 21/1A, Damansara Utama 47400 Petaling Jaya Selangor
	TMpoint Petaling Jaya	No. 22 & 24 Jalan Yong Shook Lin 46050 Petaling Jaya Selangor
	TMpoint Kajang	No. 37 & 38 Jalan Tun Abdul Aziz 43000 Kajang Selangor
	TMpoint Taman Desa	Tingkat Bawah Wisma TM Taman Desa Jalan Desa Utama 58100 Kuala Lumpur
	TMpoint Kelana Jaya	Unit 109B, Tingkat Bawah Kelana Park View Tower No. 1, Jalan SS 6/2 47301 Kelana Jaya Selangor
	TMpoint Sunway Damansara	Unit C-08 Tingkat Bawah & Tingkat 1 Jalan PJU 5/17, Dataran Sunway 47810 Kota Damansara Selangor



NEGERI	TMPOINT	ALAMAT
MSC	TMpoint Cyberjaya	Tingkat Bawah, Kompleks IT TM 3300 Lingkaran Usahawan 1 Timur 60000 Cyberjaya Selangor
	TMpoint Serdang	No. 36, Jalan Dagang SB 4/2 Taman Sungai Besi Indah 43300 Seri Kembangan Selangor
	TMpoint Taipan	No.27 & 29, Jalan USJ 10/1A 47620 Subang Jaya Selangor
	TMpoint Puchong	No. 12 & 13, Jalan Kenari 5 Bandar Puchong Jaya 47100 Puchong Selangor
NEGERI SEMBILAN	TMpoint Seremban	No. 176 & 177, Tingkat Bawah Jalan Dato' Bandar Tunggai 70000 Seremban Negeri Sembilan
	TMpoint Port Dickson	No. 25, Jalan Mahajaya PD Center Point 71000 Port Dickson Negeri Sembilan
	TMpoint Kuala Pilah	Jalan Bahau 72000 Kuala Pilah Negeri Sembilan
	TMpoint Tampin	Jalan Besar 73000 Tampin Negeri Sembilan
MELAKA	TMpoint Melaka	No. 527 & 529 A, Plaza Melaka Jalan Gajah Berang 75200 Melaka
	TMpoint Alor Gajah	Batu 14½ Jalan Melaka Kendong 78000 Alor Gajah, Melaka
	TMpoint Menara Pertam	Tingkat Bawah, Menara Pertam Jalan Batu Berendam BBP 2 Taman Batu Berendam Putra 75350 Melaka
JOHOR	TMpoint Johor Bahru	Jalan Abdullah Ibrahim 80672 Johor Bahru Johor

NEGERI	TMPOINT	ALAMAT
	TMpoint Skudai	No. 17 & 19, Jalan Laksamana 1 Taman Ungku Tun Aminah 81300 Skudai Johor
	TMpoint Pontian	Aras 1, Ibusawat TM Jalan Alsagoff 82000 Pontian Johor
	TMpoint Kluang	No. 1 & 2 Jalan Dato Teoh Siew Khor 86000 Kluang Johor
	TMpoint Segamat	No. 22, Jalan Sultan 85000 Segamat Johor
	TMpoint Batu Pahat	No. 39, Jalan Rahmat 83000 Batu Pahat Johor
	TMpoint Muar	No. 5-5 & 5-6, Tingkat Bawah Jalan Ibrahim 84000 Muar Johor
	TMpoint Kota Tinggi	No. 2 & 4, Jalan Indah Taman Medan Indah 81900 Kota Tinggi Johor
	TMpoint Kulai	Lot 435, Jalan Kenanga 29/11 Taman Indah Putra 81100 Kulai Johor
	TMpoint Pelangi	Wisma TM Pelangi Jalan Sutera 3, Taman Sentosa 80150 Johor Bharu Johor
	TMpoint Mersing	Lot 384, Jalan Ismail 86800 Mersing Johor
	TMpoint Yong Peng	No. 18, Tingkat Bawah Jalan Bayan, Taman Semberong 83700 Yong Peng Johor
	TMpoint Pasir Gudang	No 23 A, Tingkat Bawah Jalan Bandar Pusat Perdagangan 81700 Pasir Gudang Johor

NEGERI	TMPOINT	ALAMAT
KEDAH/ PERLIS	TMpoint Kangar	Jalan Bukit Lagi Pekan Kangar 01000 Kangar Perlis
	TMpoint Alor Setar	Kompleks Kristal Jalan Kolam Air 05672 Alor Setar Kedah
	TMpoint Jitra	No. 19A , Jalan PJ 1 Pekan Jitra 2 06000 Jitra Kedah
	TMpoint Langkawi	Jalan Pandak Mayah 6 07000 Pekan Kuah Langkawi Kedah
	TMpoint Sungai Petani	Bangunan TM, Jalan Petani 08000 Sungai Petani Kedah
	TMpoint Kulim	No. 4 & 5, Jalan Tunku Asaad 09000 Kulim Kedah
PULAU PINANG	TMpoint Bayan Baru	No. 68, Jalan Mahsuri 11950 Bayan Baru Pulau Pinang
	TMpoint Jln Burmah	Jalan Burmah 10050 Georgetown Pulau Pinang
	TMpoint Butterworth	Wisma TM Butterworth Tingkat Bawah, Jalan Bagan Luar 12000 Butterworth Pulau Pinang
	TMpoint Bukit Mertajam	Lot G-33, G-34, G-35 Jalan Perda Selatan Bandar Perda 14000 Bukit Mertajam Pulau Pinang
	TMpoint Sungai Bakap	No. 1282, Jalan Besar 14200 Sungai Bakap Pulau Pinang
PERAK	TMpoint Ipoh Wisma	Wisma TM Jalan Sultan Idris Shah 30672 Ipoh Perak

NEGERI	TMPOINT	ALAMAT
	TMpoint Batu Gajah	Bangunan TM Jalan Dewangsa 31000 Batu Gajah Perak
	TMpoint Ipoh Tasek	Jalan Sultan Azlan Shah Utara 31400 Ipoh Perak
	TMpoint Kampar	Bangunan TM Jalan Baru 31900 Kampar Perak
	TMpoint Taiping	Bangunan TM Jalan Berek 34672 Taiping Perak
	TMpoint Teluk Intan	Bangunan TM Jalan Jawa 36672 Teluk Intan Perak
	TMpoint Parit Buntar	No. 36, Persiaran Perwira Pusat Bandar 34200 Parit Buntar Perak
	TMpoint Kuala Kangsar	Bangunan TM Jalan Raja Chulan 33000 Kuala Kangsar Perak
	TMpoint Gerik	Wisma Kosek Jalan Takong Datoh 33300 Gerik, Perak
	TMpoint Sungai Siput	No. 188, Jalan Besar 31100 Sungai Siput Perak
	TMpoint Sitiawan	No. 179 & 180 Taman Sitiawan Maju 32000 Sitiawan Perak
	TMpoint Tapah	Bangunan TM Jalan Stesyen 35672 Tapah Perak
	TMpoint Tanjung Malim	No. 27, Jalan Cahaya Taman Anggerik Desa 35900 Tanjung Malim Perak



NEGERI	TMPOINT	ALAMAT
KELANTAN	TMpoint Kota Bharu	Jalan Doktor 15000 Kota Bharu Kelantan
	TMpoint Pasir Mas	No. 606, Jalan Masjid Lama 17000 Pasir Mas Kelantan
	TMpoint Tanah Merah	No. 4088, Jalan Ismail Petra 17500 Tanah Merah Kelantan
	TMpoint Kuala Krai	Lot 1522 Jalan Tengku Zainal Abidin 18000 Kuala Krai Kelantan
	TMpoint Pasir Puteh	No. 258B, Jalan Sekolah Laki-laki 16800 Pasir Puteh Kelantan
TERENGGANU	TMpoint Kuala Terengganu	Tingkat 1, Bangunan TM Jalan Sultan Ismail 20200 K. Terengganu Terengganu
	TMpoint Kemaman	Jalan Masjid, Chukai 24000 Kemaman Terengganu
	TMpoint Dungun	Jalan Nibong 23000 Dungun Terengganu
	TMpoint Jerteh	Tingkat Bawah, Lot 174 Jalan Tuan Hitam 22000 Jerteh Terengganu
PAHANG	TMpoint Kuantan	G08 & G09, Tingkat Bawah Bangunan Mahkota Square Jalan Mahkota 25000 Kuantan Pahang
	TMpoint Pekan	No. 87, Jalan Sultan Abdullah 26600 Pekan Pahang
	TMpoint Mentakab	Jalan Tun Razak 28400 Mentakab Pahang
	TMpoint Bentong	No. 111, Bgn. Persatuan Bola Sepak Jalan Ah Peng 28700 Bentong Pahang

NEGERI	TMPOINT	ALAMAT
	TMpoint Kuala Lipis	No. 10, Jalan Bukit Bius 27200 Kuala Lipis Pahang
	TMpoint Raub	Jalan Kuala Lipis 27600 Raub Pahang
	SABAH	
	TMpoint Sadong Jaya	Lot 68 & 69, Block J Tingkat Bawah Sadong Jaya, Karamunsing 88100 Kota Kinabalu Sabah
	TMpoint Tanjung Aru	Lot B3, B3A & B5, Tingkat Bawah Plaza Tg. Aru Jalan Mat Salleh, Tanjung Aru 88100 Kota Kinabalu Sabah
	TMpoint Tawau	TB 307, Blok 35 Kompleks Fajar Jalan Perbandaran 91000 Tawau Sabah
	TMpoint Lahad Datu	Tingkat Bawah, MDLD 3307 Komplek Fajar Jalan Segama 91100 Lahad Datu Sabah
	TMpoint Sandakan	Lot 6 & 7, Tingkat Bawah Sandakan Commercial Center Bandar Maju Batu 1½, Jalan Utara 90000 Sandakan Sabah Alamat Surat Menyurat:- Beg Berkunci 44 90009 Sandakan Sabah
	TMpoint Keningau	Pusat Komersial Jalan Arusap, Off Jalan Masak Blok B7, Lot 13 & 14 89007 Keningau Sabah
	TMpoint Beaufort	Choong Street P.O. Box 269 89807 Beaufort Sabah

NEGERI	TMPOINT	ALAMAT
SARAWAK	TMpoint Kudat	Lot No.3, Jaya Shopping Center Jalan Datu 89050 Kudat Sabah
	TMpoint Labuan	Bangunan TM, Jalan Dewan 87000 Wilayah Persekutuan Labuan
	TMpoint Batu Lintang	Jalan Batu Lintang 93200 Kuching Sarawak
	TMpoint Padang Merdeka	Tingkat Bawah Bangunan Yayasan Sarawak Lot 2, Seksyen 24 Jalan Barrack/Masjid 93000 Kuching Sarawak
	TMpoint Pending	Jalan Gedong 93450 Pending Sarawak
	TMpoint Sri Aman	Jalan Club 95000 Sri Aman Sarawak

NEGERI	TMPOINT	ALAMAT
	TMpoint Miri	Jalan Post 98000 Miri Sarawak
	TMpoint Limbang	Jalan Kubu 98700 Limbang Sarawak
	TMpoint Lawas	Jalan Punang 98850 Lawas Sarawak
	TMpoint Bintulu	No. 7, Medan Sentral Commercial Centre Jalan Tanjung Kidurong 9700 Bintulu Sarawak
	TMpoint Sibu	Persiaran Brooke 96000 Sibu Sarawak
	TMpoint Sarikei	Jalan Berek 96100 Sarikei Sarawak
	TMpoint Kapit	Jalan Kapit By Pass 96800 Kapit Sarawak

**PERNIAGAAN WHOLESALE TM**

Aras 14 (Utara)
Menara TM
Jalan Pantai Baharu
50672 Kuala Lumpur
Tel : 03-2240 4499
Faks : 03-2240 8590
Laman Web : www.tm.com.my

Fiberail Sdn Bhd

Tingkat 7, Wisma TM
Jalan Desa Utama
Pusat Bandar Taman Desa
58100 Kuala Lumpur
Tel : 03-7980 9696
Faks : 03-7980 9900
Laman Web : www.fiberail.com.my

Fibrecomm Network (M) Sdn Bhd

Aras 37, Menara TM
Jalan Pantai Baharu
59200 Kuala Lumpur
Malaysia
Tel : +603 2240 1843
Faks : +603 2240 5001
Laman Web : www.fibrecomm.net.my

PERNIAGAAN GLOBAL TM

Aras 53, Sayap Utara
Menara TM
Jalan Pantai Baharu
50672 Kuala Lumpur
Tel : 03-2240 5500
03-2240 5501
Faks : 03-7956 0208
Laman Web : www.tm.com.my/global

PEJABAT TM SERANTAU (TMRO)**AMERIKA SYARIKAT**

Telekom Malaysia (USA) Inc
8320 Old Courthouse Road
Suite 201
Vienna, VA 22182 USA
Tel : +1 703 467 5962
Faks : +1 703 467 5966

UNITED KINGDOM

Telekom Malaysia (Uk) Limited
St. Martin's House
16 St. Martin's Le Grand
London, EC1A 4EN, UK
Tel : +44 (0) 207 397 8579
Faks : +44 (0) 207 397 8400

SINGAPURA

Telekom Malaysia (S) Pte Ltd
175A Bencoolen Street
#07-09/10/11/12 Burlington Square
Singapore 189650
Tel : +65 6532 6369
Faks : +65 6532 3742

HONG KONG

Telekom Malaysia (Hong Kong) Limited
Suite 1502, 15th Floor
Malaysia Building, 50 Gloucester Road
Wanchai, Hong Kong
SAR-China
Tel : +852 2992 0190
Faks : +852 2992 0570

PERNIAGAAN SOKONGAN

Ibu Pejabat
Aras 12, Sayap Utara
Menara TM
Jalan Pantai Baharu
50672 Kuala Lumpur
Tel : 03-2240 4869
Faks : 03-7960 3359

Universiti Telekom Sdn Bhd

Jalan Multimedia
63000 Cyberjaya
Selangor
Tel : 03-8312 5018
03-8312 5000
Faks : 03-8312 5022
Laman Web : www.mmu.edu.my

Menara Kuala Lumpur Sdn Bhd

No. 2, Jalan Punchak
Off Jalan P. Ramlee
50250 Kuala Lumpur
Tel : 03-2020 5421
Faks : 03-2072 8409
Laman Web : www.menarakl.com.my

TMF Autolease Sdn Bhd

Lot 1, Persiaran Jubli Perak
Seksyen 17
40000 Shah Alam
Selangor
Tel : 03-5548 9412
Faks : 03-5510 0286

Pengurusan Hartanah

Aras 11, Wisma TM
Taman Desa
Jalan Desa Utama
58100 Kuala Lumpur
Tel : 03-7987 5040
Faks : 03-7983 6390

Operasi Hartanah

Lot 1, Persiaran Jubli Perak
Seksyen 17
40000 Shah Alam
Selangor
Tel : 03-5548 9400
Faks : 03-5541 2141

Pengurusan Keselamatan

Aras 1, TM Annexe 2
No. 1, Jalan Pantai Jaya
59200 Kuala Lumpur
Tel : 03-2240 5499
Faks : 03-2240 0996

3G

Generasi Ketiga

AC

Arus Ulang Alik

AAG

Gerbang Asia-Amerika

ABAC

Jawatankuasa Audit dan Jaminan Perniagaan

ACE

Mencapai Kecemerlangan Pelanggan

AESP

Authorized Entrant and Stand-by Person

ALD

Determinasi Senarai Akses

APCN2

Rangkaian Kabel Asia Pasifik 2

APG

Gerbang Asia-Pasifik

ARD

Dokumen Rujukan Akses

ASE

Ekspres Dasar Laut Asia

ASP

Penyedia Perkhidmatan Aplikasi

BBGP

Jalur Lebar bagi Masyarakat Umum

BCM

Pengurusan Kelangsungan Perniagaan

BDM

Batam-Dumai-Melaka

BIG

Gerbang Antarabangsa Brunei

BOD

Lembaga Pengarah

BOFA

Asas Bantuan Kecemasan Pekerjaan

BPM

Pengurusan Prestasi Perniagaan

BPO

Penyumberluaran Proses Perniagaan

BRC

Jawatankuasa Lembaga Risiko

BSC

Kad Skor Seimbang

CAMS

Pernilaian Kredit dan Pengurusan Sistem

CAPEX

Perbelanjaan Modal

CBC

Pusat Jalur Lebar Komuniti

CBE

Kod Etika Perniagaan

CCI

Kandungan Komunikasi dan Infrastruktur

CDMA

Kod Divisyen Pelbagai Akses

CEP

Program Pendidikan Berterusan

CI

Indeks Kemahiran

CMA

Akta Komunikasi dan Multimedia

CMS

Sistem Pengurusan Kredit

CPEO

Pemilikan Peralatan Premis Pelanggan

CR

Tanggungjawab Korporat

CRM

Pengurusan Perhubungan Pelanggan

CSA

Akademi Perkhidmatan Pelanggan

CSAs

Penilaian Diri Kawalan

CSDP

Platform Penyediaan Perkhidmatan Kandungan

CSI

Indeks Kepuasan Pengguna

CSR

Tanggungjawab Sosial Korporat

CTI

Maklumat Telefoni Komputer

CUGs

Kumpulan Pengguna Tertutup

CUSCN

Rangkaian Kabel China Amerika Syarikat

DBKL

Dewan Bandaraya Kuala Lumpur

DC

Arus Terus

DCS 1 CLICK

Penyediaan Perkhidmatan Talian Pelanggan Digital

DDN

Rangkaian Data Digital

DEL

Talian Ibusawat Terus

DECT

Telekomunikasi Dipertingkatkan Digital Tanpa Kod

DMCS

Sistem Kabel Dumai (Sumatera) Melaka

DOME

Terus Melalui Metro-E

DOSH

Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

DSL

Talian Pelanggan Digital

DWDM

Pemultipleksan Pembahagian Gelombang Termampat

EAP

Program Bantuan Anggota

EBITDA

Pendapatan Sebelum Faedah, Cukai, Susutnilai dan Pelunasan

EMS

Sistem Pengurusan Persekitaran

EPPs

Projek Penggerak Ekonomi

ERM

Pengurusan Risiko Perusahaan

ETP

Program Transformasi Ekonomi

EVPL

Talian Peribadi Ethernet Maya

EV-DO

Data Evolusi Teroptimum/ Data Evolusi Sahaja

FCCAS

Kawalan Kewangan dan Penyata Jaminan

FCS

Perkhidmatan Saluran Penuh

FGTC

Pegawai Khidmat Pelanggan Pelanggan

FLC

Pesuruhjaya Tanah Persekutuan

FTP

Program Laluan Pantas

FTTB

Gentian ke Bangunan

FTTH

Gentian ke Kediaman

FTTS

Gentian ke Sekolah

GES

Perkhidmatan Ethernet Global

GEOP

Program Bantuan Kebolehgajian Graduan

GHCM

Pengurusan Modal Insan Kumpulan

GHG

Gas Rumah Hijau

GIS

Sistem Maklumat Geografi

GLC

Syarikat Berkaitan Kerajaan

GLT

Barisan Kepimpinan Kumpulan

GoM

Kerajaan Malaysia

GRI

Inisiatif Pelaporan Global

GVS

Penyelesaian Suara Global

GTM

Mendekati Pasaran

GTP

Program Transformasi Kerajaan

HCSSO

Organisasi Perkhidmatan Bersama Modal Insan

HD

Berdefinasi Tinggi

HEIGIP

Program Latihan Graduan Industri Tinggi

HIRARC

Pengenalpastian Bahaya, Penilaian Risiko dan Pengendalian Risiko

HSBB

Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi

IaaS

Infrastruktur Sebagai Satu Perkhidmatan

IBS

Perkhidmatan Jalur Lebar Dalam Bangunan

ICI

Kawalan Insiden Dalam

ICOP

Kod Amalan Industri

ICP

iCARE Perdana

ICT

Teknologi Maklumat dan Komunikasi

IDD

Dail Terus Antarabangsa

IEPL

Talian Antarabangsa Internet Persendirian

IFS

Perkhidmatan Telefon Percuma Antarabangsa

IIA

Institut Juruaudit Dalam

IIM

Institut Integriti Malaysia

INFORMS

Sistem Pengurusan Pemenuhan Pesanan

IP

Protokol Internet

IPLC

Litar Suara Peribadi Antarabangsa

IPPF

Rangka Kerja Amalan Profesional Antarabangsa

IPTV

Televisyen Protokol Internet

IPVPN

Rangkaian Persendirian Maya Protokol Internet

IPVS

Perkhidmatan Suara Premium Antarabangsa

IR

Kadar Insiden

IRU

Hak Penggunaan yang Tidak Dapat Dibatalkan

ISCS

Kad Skor Pematuhan Sekuriti ICT

ISMS

Sistem Pengurusan Sekuriti Maklumat

ISP

Penyedia Perkhidmatan Internet

ISVs

Vendor Perisian Bebas

ITFS

Perkhidmatan Bebas Tol Antarabangsa

ITG

Tadbir Urus IT

IT&NT

Teknologi Maklumat dan Teknologi Rangkaian

IVR

Respon Suara Interaktif

JKH

Jadual Kadar Harga

KCI

Sentiasa Memaklumkan Pelanggan

KPI

Penunjuk Prestasi Utama

KPKK

Kementerian Penerangan Komunikasi dan Kebudayaan

KTS

Perkhidmatan Telefon Kekunci

LAN

Rangkaian Kawasan Setempat

LOA

Had Bidang Kuasa

LPPKN

Lembaga Penduduk dan Pembangunan Keluarga Negara

LTE

Evolusi Jangka Panjang

LWDs

Lost in Work Days

MACC

Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia

MAMPU

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia

MC

Jawatankuasa Pengurusan

MCG

Tadbir Urus Korporat Malaysia

MCI

Insentif Persaingan Pasaran

MCMC

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia

MDeC

Perbadanan Pembangunan Multimedia

MERS

Perkhidmatan Respon Kecemasan Malaysia

MFA

Persatuan Francais Malaysia

MICC

Kementerian Penerangan, Komunikasi dan Kebudayaan

MIDA

Lembaga Kemajuan Perindustrian Malaysia

MII

Institut Integriti Malaysia

MMP

Pakej Pengurusan dan Penyelenggaraan

MMORPGs

Berbilang Pemain Secara Besar-besaran Memainkan Peranan dalam Permainan Atas Talian

MNS

Persatuan Pencinta Alam Malaysia

MOE

Kementerian Pelajaran Malaysia

MoU

Memorandum Persefahaman

MPLS

Pensuisan Label Pelbagai Protokol

MQA

Agensi Kelayakan Malaysia

MSA

Standard Mandatori Akses

MSAP

Standard Mandatori Harga Akses

MSC

Koridor Raya Multimedia

MSS

Perkhidmatan Sekuriti Terusus

MTCP

Program Kerjasama Teknikal Malaysia

MTTI

Tempoh Masa Purata untuk Pemasangan

MTTR

Tempoh Masa Purata untuk Pembaikpulihan

NaCOSH

Majlis Negara Bagi Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

NBI

Inisiatif Jalur Lebar Kebangsaan

NBN

Rangkaian Jalur Lebar Kebangsaan

NCSM

Persatuan Kanser Kebangsaan Malaysia

NFP

Penyedia Kemudahan Rangkaian

NGN

Rangkaian Generasi Akan Datang

NIOSH

Institut Keselamatan Pekerjaan & Kesihatan Kebangsaan

NIP

Pelan Integrasi Nasional

NKEA

Bidang Ekonomi Utama Negara

NKRA

Bidang Keberhasilan Utama Negara

NSC

Majlis Sukan Negara

NSP

Network Service Provider

NTMSP

Pasport Keselamatan NIOSH-TM

NTT Com

Perbadanan Komunikasi NTT

NUTE

Kesatuan Pekerja Telekomunikasi Kebangsaan

OCM

Mesyuarat Jawatankuasa Operasi

OHD

Doktor Kesihatan Pekerjaan

OIAB

Office in a Box™

OJAs

Penilaian Semasa Bertugas

OJT

Latihan Semasa Bertugas

OLN0s'

Pengendali Rangkaian Berlesen Yang Lain

OP/HR

Atas Tiang dan Bangunan Tinggi

OSHE

Keselamatan, Kesihatan, Pekerjaan dan Alam Sekitar

PaaS

Perkhidmatan Sebagai Platform

PATAMI

Keuntungan Selepas Cukai dan Kepentingan Minoriti

PDPA

Akta Perlindungan Data Peribadi

PEMANDU

Pengurusan Prestasi dan Unit Penghantaran

PFN

Rangkaian Petrofibre

PIP

Program Peningkatan Prestasi

PM

Pengurusan Hartanah

PO

Operasi Hartanah

POD

Titik Penghantaran

POI

Titik Sambungtara

PoP

Titik Kehadiran

PPP

Perkongsian Awam-Swasta

PRI

Antaramuka Kadar Primer

**PQM**

Pengurusan Kualiti & Produktiviti

PSTN

Rangkaian Telefon Bersuis Awam

PWDs

Orang Kurang Upaya

QMS

Sistem Pengurusan Kualiti

QoS

Kualiti Perkhidmatan

RFID

Pengenalpastian Frekuensi Radio

RFS

Permohonan Untuk Perkhidmatan

RWO

Pengembalian Arahan Kerja/
Arahan Kerja Boleh Pulih

SaaS

Perisian Sebagai Perkhidmatan

SAFE

Sistem Kabel Afrika Selatan
Timur Jauh

SAMS

Sistem Pengurusan
Pengaktifan Streamyx

SAT-3

Sistem Kabel Atlantik Selatan 3

SBU

Unit Perniagaan Strategik

SCCP

Bahagian Kawalan Isyarat
Hubungan

SCM

Pengurusan Saluran Jualan

SCPC

Saluran Tunggal Untuk Setiap
Pembawa

SEA-ME-WE3 (SMW3)

Sistem Kabel Asia Tenggara-
Timur Tengah-Eropah Barat 3

SEA-ME-WE4 (SMW4)

Sistem Kabel Asia Tenggara-
Timur Tengah-Eropah Barat 4

SHO

Pegawai Keselamatan dan
Kesihatan

SI

Penggabung Sistem

SIRIM

Institut Piawai dan
Penyelidikan Perindustrian
Malaysia

SL1M

Skim Latihan Malaysia

SLG

Jaminan Tahap Perkhidmatan

SME

Perusahaan Kecil &
Sederhana

SMILE

Interaksi Hebat dan
Bermakna Membawa Kepada
Kecemerlangan

SMS

Sistem Pesanan Ringkas

SMU

Unit Pengurusan Sekuriti

SNI

Pengenal Nombor Tunggal

SO

Pegawai Penyelia

SOC

Pusat Operasi Perkhidmatan

SOHO

Pejabat Kecil Pejabat
Kediaman

SP

Polisi Anak Syarikat

SRM

Sistem Pengurusan Pembekal

SSAI

Indeks Ketersediaan
Perkhidmatan Keselamatan

SSQS

Standard Kelayakan Sekolah
Pintar

SUTE

Kesatuan Pekerja Telekom
Malaysia Berhad Sabah

SUTEN

Kesatuan Pekerja
Telekomunikasi Sabah

TAD

Pengedar Sah TMpoint

TDM

Pemultipleksan Pembahagian
Masa

TI

Indeks Ketelusan

TMOW

TMpoint-on-Wheels

TMUC

Pusat UniFi TM

TOP

Ke arah Kesempurnaan Operasi

TPX

Ibusawat TeleKewujudan

TSCL

Tangga Kerjaya Pakar
Teknikal

TSR

Pulangan Keseluruhan
Kepada Pemegang Saham

TWP

Semangat Berpasukan

USP

Pemberian Perkhidmatan
Sejagat

USP BBPC

Pemberian Perkhidmatan
Sejagat Komputer Peribadi
Jalur Lebar

UTES

Kesatuan Pekerja Telekom
Malaysia Berhad Sarawak

VAS

Perkhidmatan Tambah Nilai

VDP

Program Pembangunan
Vendor

VDSL2

Talian Digital Pelanggan
Dengan Kadar Kelajuan
Sangat Tinggi

VOD

Video Atas Permintaan

VoIP

Suara Melalui Protokol
Internet

VPN

Rangkaian Persendirian Maya

WAN

Rangkaian Kawasan Luas

WFFC

Kejohanan-kejohanan Dunia
Bola Sepak Gaya Bebas

WiFi

Rangkaian Tetap Tanpa Wayar

WSE

Ethernet Borong

YTM

Yayasan TM

ZBC

Majlis Zon Perniagaan

Notis Mesyuarat Agung Tahunan

DENGAN INI DIMAKLUMKAN BAHAWA Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat ke-Dua Puluh Tujuh (ke-27) akan diadakan pada jam 10:00 pagi, hari Selasa, 8 Mei 2012 di Dewan Kristal, Pusat Konvensyen TM, Menara TM, Jalan Pantai Baharu, 50672 Kuala Lumpur, Malaysia, untuk tujuan-tujuan berikut:-

SEBAGAI RESOLUSI BIASA

1. Untuk menerima Penyata Kewangan yang telah diaudit bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011 serta Laporan-laporan Pengarah dan Juruaudit berkaitan dengannya.
(Resolusi Biasa 1)
2. Untuk mengisytihar dividen setingkat akhir sebanyak 9.8 sen sesaham bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.
(Resolusi Biasa 2)
3. Untuk melantik semula Pengarah-pengarah berikut yang dilantik sebagai Pengarah dalam tahun 2011 dan bersara menurut Artikel 98(2) Tataurus Syarikat:-
 - i. Davide Giacomo Benello @ David Benello
(Resolusi Biasa 3)
 - ii. Dato' Mat Noor Nawi
(Resolusi Biasa 4)
4. Untuk melantik semula Pengarah-pengarah berikut, yang bersara secara giliran menurut Artikel 103 Tataurus Syarikat:-
 - i. Datuk Dr Halim Shafie
(Resolusi Biasa 5)
 - ii. YB Datuk Nur Jazlan Tan Sri Mohamed
(Resolusi Biasa 6)
 - iii. Datuk Zalekha Hassan
(Resolusi Biasa 7)
5. Untuk meluluskan pembayaran yuran Pengarah-pengarah sebanyak RM1,119,000.00 bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011.
(Resolusi Biasa 8)
6. Untuk melantik semula Tetuan PricewaterhouseCoopers yang telah memberikan persetujuan sebagai Juruaudit Syarikat bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2012 dan memberi kuasa kepada Pengarah-pengarah untuk menetapkan ganjaran mereka.
(Resolusi Biasa 9)

7. Untuk membincangkan perkara-perkara lain di mana notis sepatutnya telah diterima.

DENGAN INI JUGA DIMAKLUMKAN BAHAWA bagi menentukan kelayakan ahli untuk menghadiri Mesyuarat Agung Tahunan ke-27 ini, Syarikat akan meminta Bursa Malaysia Depository Sdn Bhd (Bursa Depository), menurut Artikel 74(3)(a) Tataurus Syarikat dan Seksyen 34(1) Akta Industri Sekuriti (Depositori Pusat), 1991 (SICDA) untuk mengeluarkan Rekod Pendeposit Mesyuarat Agung (Rekod Pendeposit) setakat 27 April 2012. Hanya Ahli atau Pendeposit yang nama mereka tercatat dalam Buku Daftar Ahli/Rekod Pendeposit setakat 27 April 2012 sahaja yang layak hadir atau melantik proksi untuk hadir dan/atau mengundi bagi pihak beliau pada Mesyuarat ini.

NOTIS KELAYAKAN DAN PEMBAYARAN DIVIDEN AKHIR

NOTIS DENGAN INI JUGA DIBERI BAHAWA tertakluk kepada kelulusan Ahli-ahli di Mesyuarat Agung Tahunan ke-27 yang akan diadakan pada 8 Mei 2012, dividen setingkat akhir sebanyak 9.8 sen sesaham bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011 akan dibayar pada 8 Jun 2012 kepada Pendeposit-pendeposit yang tersenarai dalam Rekod Pendeposit pada 24 Mei 2012.

NOTIS DENGAN INI JUGA DIBERI BAHAWA seseorang Pendeposit akan layak untuk menerima dividen hanya bagi:-

- a. Saham-saham yang didepositkan ke dalam Akaun Sekuriti Pendeposit pada atau sebelum jam 12:30 tengahari pada 22 Mei 2012 (bagi saham-saham yang dikecualikan dari Deposit Mandatori);
- b. Saham-saham yang dipindahkan ke dalam Akaun Sekuriti Pendeposit pada atau sebelum jam 4:00 petang pada 24 Mei 2012 (bagi Pindahan Biasa); dan
- c. Saham-saham yang dibeli di Bursa Malaysia Securities Berhad (Bursa Securities) atas dasar kelayakan menurut Peraturan-peraturan Bursa Securities.



Pemegang-pemegang saham diingatkan bahawa selaras dengan SICDA, saham-saham yang tidak didepositkan di Bursa Depository pada atau sebelum jam 12:30 tengahari pada 1 Disember 1998 dan tidak dikecualikan dari Deposit Mandatori, telah dipindahkan kepada Kementerian Kewangan. Justeru itu, dividen bagi saham-saham tersebut akan dibayar kepada Kementerian Kewangan.

Dengan Perintah Lembaga Pengarah

Idrus Ismail (LS0008400)
Hamizah Abidin (LS0007096)
Zaiton Ahmad (MAICSA 7011681)
Setiausaha-setiausaha

Kuala Lumpur
 13 April 2012

NOTA:

Proksi dan/atau Wakil yang diberi kuasa

1. Ahli yang berhak hadir dan mengundi pada Mesyuarat ini berhak melantik seorang proksi untuk hadir dan mengundi bagi pihak dirinya. Seorang proksi tidak semestinya Ahli Syarikat dan peruntukan Seksyen 149(1)(b) Akta Syarikat, 1965 (Akta) adalah tidak terpakai bagi Syarikat.
2. Ahli tidak boleh melantik lebih dari dua (2) proksi untuk hadir dan mengundi pada Mesyuarat yang sama kecuali jika Ahli Syarikat itu adalah penama yang diberi kuasa di bawah peruntukan SICDA, di mana beliau boleh melantik sekurang-kurangnya satu (1) proksi tetapi tidak melebihi dua (2) proksi bagi setiap akaun sekuriti yang dipegangnya yang masih berbaki kredit saham-saham biasa Syarikat.

Bagi penama terkecuali yang diberi kuasa dan memegang saham biasa Syarikat untuk beberapa pemilik benefisial dalam satu (1) akaun sekuriti (akaun omnibus), tiada had bagi bilangan proksi yang boleh dilantik oleh penama terkecuali tersebut bagi setiap akaun omnibus yang dipegang.

3. Sekiranya Ahli melantik dua (2) proksi, pelantikan itu adalah tidak sah kecuali bilangan saham yang diwakilkan kepada setiap proksi tersebut dinyatakan.

4. Suratcara pelantikan proksi hendaklah dibuat secara bertulis oleh pelantik atau wakil yang dilantik di bawah Surat Kuasa Wakil atau jika pelantik adalah sebuah perbadanan, suratcara itu hendaklah dimeterai dengan cop mohornya atau disempurnakan oleh pegawai atau wakil yang dilantik di bawah Surat Kuasa Wakil tersebut. Jika borang proksi ini dibuat secara bertulis oleh pelantik yang diberikuasa, ia harus diiringi dengan kenyataan "ditandatangani oleh pelantik yang berkuasa di bawah Dokumen Pemberikuasaan yang masih berkuat kuasa, yang mana tiada notis pemansuhan diterima". Jika borang proksi ini ditandatangani oleh wakil di bawah Surat Kuasa Wakil, ia harus diiringi dengan kenyataan "ditandatangani di bawah Surat Kuasa Wakil yang masih berkuat kuasa, yang mana tiada notis pemansuhan diterima". Sesalinan Dokumen Pemberikuasaan atau Surat Kuasa Wakil yang sah menurut undang-undang di bawah bidang kuasa di mana ia dibuat dan dilaksanakan, hendaklah dilampirkan bersama borang proksi tersebut.
5. Sebuah perbadanan yang menjadi Ahli, boleh melalui resolusi pengarah-pengarah mereka atau pihak berkuasa yang berkaitan memberi kuasa kepada sesiapa yang difikirkan wajar sebagai wakil ke Mesyuarat tersebut menurut Artikel 92 Tataurus Syarikat.
6. Suratcara pelantikan proksi berserta Surat Kuasa Wakil yang telah disempurnakan seperti yang dinyatakan dalam Nota 4 di atas, jika ada, mestilah dikemukakan ke Pejabat Pendaftar Saham Syarikat, Tricor Investor Services Sdn Bhd, Aras 17, The Gardens North Tower, Mid Valley City, Lingkaran Syed Putra, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia tidak lewat dari 48 jam sebelum waktu yang ditetapkan bagi mengadakan Mesyuarat tersebut atau sebarang penangguhannya.

Penyata Mengiringi Notis Mesyuarat Agung Tahunan

PERSARAAN DAN PELANTIKAN SEMULA PENGARAH-PENGARAH YANG BERSARA PADA MESYUARAT AGUNG TAHUNAN KE-27.

Selaras dengan Artikel 98(2) dan Artikel 103 Tataurus Syarikat, Pengarah-pengarah yang akan bersara adalah seperti berikut:-

Artikel 98(2): Bersara selepas dilantik untuk mengisi kekosongan biasa

1. Davide Giacomo Benello @ David Benello
2. Dato' Mat Noor Nawi

Artikel 103: Bersara secara giliran

1. Datuk Dr Halim Shafie
2. YB Datuk Nur Jazlan Tan Sri Mohamed
3. Datuk Zalekha Hassan

Profil Pengarah-pengarah di atas dinyatakan dalam Profil Lembaga Pengarah di muka surat 70 hingga 76 di dalam Laporan Tahunan ini. Kesemua Pengarah di atas tidak mempunyai kepentingan dalam saham Syarikat dan syarikat-syarikat berkaitan, kecuali Datuk Dr Halim Shafie. Pegangan saham Datuk Dr Halim dinyatakan di muka surat 346 Laporan Tahunan ini.

Borang
Proksi

[Sebelum mengisi borang, sila rujuk kepada nota di muka sebelah]



“**A**” Saya/Kami _____
(NAMA SEPERTI TERTERA DI KAD PENGENALAN [KP/PASPORT/SIJIL PENUBUHAN SYARIKAT DALAM HURUF BESAR])

(NO. KP BARU) _____ (NO. KP LAMA) _____

(NO. PASPORT) _____ (NO. SYARIKAT) _____

beralamat di _____
(ALAMAT PENUH)

sebagai Ahli/ahli-ahli **TELEKOM MALAYSIA BERHAD** (128740-P) [Syarikat] dengan ini melantik _____

(NAMA SEPERTI TERTERA DI KP/PASPORT DALAM HURUF BESAR)

(NO. KP BARU) _____ (NO. KP LAMA) _____ (NO. PASPORT) _____

beralamat di _____
(ALAMAT PENUH)

atau jika beliau tidak dapat hadir _____
(NAMA SEPERTI TERTERA DI KP/PASPORT DALAM HURUF BESAR)

(NO. KP BARU) _____ (NO. KP LAMA) _____ (NO. PASPORT) _____

beralamat di _____
(ALAMAT PENUH)

atau jika beliau tidak dapat hadir, Pengerusi Mesyuarat tersebut, sebagai proksi **pertama** saya/kami untuk mengundi bagi pihak saya/kami di Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat ke-Dua Puluh Tujuh yang akan diadakan di Dewan Kristal, Pusat Konvensyen TM, Menara TM, Jalan Pantai Baharu, 50672 Kuala Lumpur, Malaysia pada hari Selasa, 8 Mei 2012 jam 10:00 pagi atau pada sebarang penangguhannya.

“**B**” Jika anda berhasrat melantik proksi kedua, sila lengkapkan bahagian ini.

Saya/Kami _____
(NAMA SEPERTI TERTERA DI KP/PASPORT/SIJIL PENUBUHAN SYARIKAT DALAM HURUF BESAR)

(NO. KP BARU) _____ (NO. KP LAMA) _____

(NO. PASPORT) _____ (NO. SYARIKAT) _____

beralamat di _____
(ALAMAT PENUH)

sebagai Ahli/ahli-ahli **TELEKOM MALAYSIA BERHAD** (128740-P) [Syarikat] dengan ini melantik _____

(NAMA SEPERTI TERTERA DI KP/PASPORT DALAM HURUF BESAR)

(NO. KP BARU) _____ (NO. KP LAMA) _____ (NO. PASPORT) _____

beralamat di _____
(ALAMAT PENUH)

atau jika beliau tidak dapat hadir _____
(NAMA SEPERTI TERTERA DI KP/PASPORT DALAM HURUF BESAR)

(NO. KP BARU) _____ (NO. KP LAMA) _____ (NO. PASPORT) _____

beralamat di _____
(ALAMAT PENUH)

atau jika beliau tidak dapat hadir, Pengerusi Mesyuarat tersebut, sebagai proksi **kedua** saya/kami untuk mengundi bagi pihak saya/kami di Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat ke-Dua Puluh Tujuh yang akan diadakan di Dewan Kristal, Pusat Konvensyen TM, Menara TM, Jalan Pantai Baharu, 50672 Kuala Lumpur, pada hari Selasa, 8 Mei 2012 jam 10:00 pagi atau pada sebarang penangguhannya.

Bagi pelantikan dua proksi, peratus pegangan saham yang akan diwakili oleh proksi-proksi berkenaan hendaklah dinyatakan di bawah:	
	Peratus (%)
Proksi “A”*	
Proksi “B”*	
Jumlah	100%

* Sila nyatakan pembahagian peratusan pegangan yang akan diwakili oleh setiap proksi.

Proksi/Proksi-Proksi saya/kami hendaklah mengundi sebagaimana yang dinyatakan di bawah ini:
(Sila tandakan “X” dalam ruang yang disediakan bagi setiap resolusi untuk pengundian yang anda kehendaki. Sekiranya anda tidak berbuat demikian, Proksi berhak mengundi atau tidak, berdasarkan budibicaranya)

No.	Resolusi	Proksi “A”		Proksi “B”	
		Menyokong	Menentang	Menyokong	Menentang
1.	Menerima Penyata Kewangan Beraudit dan Laporan-laporan bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2011 – Resolusi Biasa 1				
2.	Pengisytiharan dividen setingkat akhir sebanyak 9.8 sen sesaham – Resolusi Biasa 2				
3.	Pelantikan semula Davide Giacomo Benello @ David Benello menurut Artikel 98(2) – Resolusi Biasa 3				
4.	Pelantikan semula Dato’ Mat Noor Nawawi menurut Artikel 98(2) – Resolusi Biasa 4				
5.	Pelantikan semula Datuk Dr Halim Shafie menurut Artikel 103 – Resolusi Biasa 5				
6.	Pelantikan semula YB Datuk Nur Jazlan Tan Sri Mohamed menurut Artikel 103 – Resolusi Biasa 6				
7.	Pelantikan semula Datuk Zalekha Hassan menurut Artikel 103 – Resolusi Biasa 7				
8.	Meluluskan pembayaran yuran Pengarah-pengarah – Resolusi Biasa 8				
9.	Pelantikan semula Tetuan PricewaterhouseCoopers sebagai Juruaudit Syarikat dan memberi kuasa kepada Pengarah-pengarah untuk menetapkan ganjaran mereka – Resolusi Biasa 9				

Ditandatangani pada _____ haribulan _____ 2012.

Bilangan Saham Biasa dipegang	No. Akaun CDS Penama yang diberi kuasa*

*Untuk saham-saham yang dipegang melalui akaun penama

Tandatangan/Cop Mohor Ahli

NOTA:

Proksi dan/atau Wakil yang diberi kuasa

- Ahli yang berhak hadir dan mengundi pada Mesyuarat ini berhak melantik seorang proksi untuk hadir dan mengundi bagi pihak dirinya. Seorang proksi tidak semestinya Ahli Syarikat dan peruntukan Seksyen 149(1)(b) Akta Syarikat, 1965 (Akta) adalah tidak terpakai bagi Syarikat.
- Ahli tidak boleh melantik lebih dari dua (2) proksi untuk menghadiri dan mengundi pada Mesyuarat yang sama kecuali jika Ahli Syarikat itu adalah penama yang diberi kuasa di bawah peruntukan Akta Industri Sekuriti (Depositori Pusat), 1991 (SICDA) di mana beliau boleh melantik sekurang-kurangnya satu (1) proksi tetapi tidak melebihi dua (2) proksi bagi setiap akaun sekuriti yang dipegangnya yang masih berbaki kredit saham-saham biasa Syarikat.
Bagi penama terkecuali yang diberi kuasa dan memegang saham biasa Syarikat untuk beberapa pemilik benefisial dalam satu (1) akaun sekuriti (akaun omnibus), tiada had bagi bilangan proksi yang boleh dilantik oleh penama terkecuali tersebut bagi setiap akaun omnibus yang dipegang.
- Sekiranya Ahli melantik dua (2) proksi, pelantikan itu adalah tidak sah kecuali bilangan saham yang diwakilkan kepada setiap proksi tersebut dinyatakan.
- Suratcara pelantikan proksi hendaklah dibuat secara bertulis oleh pelantik atau wakil yang dilantik di bawah Surat Kuasa Wakil atau jika pelantik adalah sebuah perbadanan, suratcara itu hendaklah dimeterai dengan cop mohornya atau disempurnakan oleh pegawai atau wakil yang dilantik di bawah Surat Kuasa Wakil tersebut. Jika borang proksi ini dibuat secara bertulis oleh pelantik yang diberi kuasa, ia harus diiringi dengan kenyataan “ditandatangani oleh pelantik yang berkuasa di bawah Dokumen Pemberikuasaan yang masih berkuat kuasa, yang mana tiada notis pemansuhan diterima”. Jika borang

proksi ini ditandatangani oleh wakil di bawah Surat Kuasa Wakil, ia harus diiringi dengan kenyataan “ditandatangani di bawah Surat Kuasa Wakil yang masih berkuat kuasa, yang mana tiada notis pemansuhan diterima”. Sesalinan Dokumen Pemberikuasaan atau Surat Kuasa Wakil yang sah menurut undang-undang di bawah bidang kuasa di mana ia dibuat dan dilaksanakan, hendaklah dilampirkan bersama borang proksi tersebut.

5. Sebuah perbadanan yang menjadi Ahli, boleh melalui resolusi pengarah-pengarah mereka atau pihak berkuasa yang berkaitan memberi kuasa kepada sesiapa yang difikirkan wajar sebagai wakil ke Mesyuarat tersebut menurut Artikel 92 Tataurus Syarikat.

6. Suratcara pelantikan proksi berserta Surat Kuasa Wakil yang telah disempurnakan seperti yang dinyatakan dalam Nota 4 di atas, jika ada, mestilah dikemukakan ke Pejabat Pendaftaran Saham Syarikat, Tricor Investor Services Sdn Bhd, Aras 17, The Gardens North Tower, Mid Valley City, Lingkaran Syed Putra, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia tidak lewat dari 48 jam sebelum waktu yang ditetapkan bagi mengadakan Mesyuarat tersebut atau sebarang penangguhannya.

Ahli yang layak hadir

- Bagi menentukan kelayakan ahli untuk menghadiri Mesyuarat Agung Tahunan ke-Dua Puluh Tujuh ini, Syarikat akan meminta Bursa Malaysia Depository Sdn Bhd [Bursa Depository], menurut Artikel 74(3)(a) Tataurus Syarikat dan Seksyen 34(1) SICDA untuk mengeluarkan Rekod Pendeposit Mesyuarat Agung (Rekod Pendeposit) setakat 27 April 2012. Hanya Ahli atau Pendeposit yang nama mereka tercatat dalam Buku Daftar Ahli/Rekod Pendeposit setakat 27 April 2012 sahaja yang layak menghadiri atau melantik proksi untuk hadir dan/atau mengundi bagi pihak beliau pada Mesyuarat ini.

1. Lipat di sini

SETEM

PENDAFTAR SAHAM
TRICOR INVESTOR SERVICES SDN BHD
Aras 17, The Gardens North Tower
Mid Valley City, Lingkaran Syed Putra
59200 Kuala Lumpur
Malaysia

2. Lipat di sini

3. Lipat di sini