



**GARIS PANDUAN
SURUHANJAYA PENGANGKUTAN AWAM DARAT**

BIL. 2 TAHUN 2018

**GARIS PANDUAN PERKHIDMATAN *E-HAILING* DI BAWAH PERNIAGAAN
PENGANTARAAN**

TARIKH: 31 OKTOBER 2018

GARIS PANDUAN PERKHIDMATAN *E-HAILING* DI BAWAH PERNIAGAAN PENGANTARAAN

1. TUJUAN

- 1.1 Garis Panduan ini bertujuan untuk memaklumkan mengenai garis panduan bagi perkhidmatan *e-hailing* di bawah perniagaan pengantaraan.

2. LATAR BELAKANG

- 2.1 Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (“S.P.A.D.”) merupakan agensi yang bertanggungjawab untuk menggubal polisi, merancang dan mengawal selia pengangkutan awam darat, kenderaan barangan dan perkara-perkara yang berkaitan dengannya seperti yang termaktub di dalam Akta Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat 2010 (“Akta 714”) dan Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 (“Akta 715”) yang telah berkuatkuasa sepenuhnya pada 31 Januari 2011.
- 2.2 Perkhidmatan *e-hailing* merupakan satu perkhidmatan penempahan kenderaan menggunakan aplikasi mudah alih. Aplikasi ini memadankan penumpang dengan kenderaan yang berdekatan dan melibatkan bayaran tambang.
- 2.3 Pada tahun 2016, S.P.A.D. telah mendapat kelulusan daripada Majlis Ekonomi dan Jemaah Menteri untuk melaksanakan sebelas (11) inisiatif di bawah Program Transformasi Industri Teksi (“Program TITP”) yang mana salah satu inisiatif di bawah Program TITP ini adalah pengawalseliaan perkhidmatan *e-hailing*.
- 2.4 Pada 12 Julai 2018, Akta Pengangkutan Awam Darat (Pindaan) 2017 telah dikuatkuasakan sekaligus membolehkan pengawalseliaan perkhidmatan *e-hailing* oleh S.P.A.D. melalui pengeluaran lesen kepada syarikat-syarikat yang memberikan perkhidmatan *e-hailing*.

3. PERKARA-PERKARA YANG HENDAK DIMAKLUMKAN

3.1 Perkara-perkara yang hendak dimaklumkan adalah merangkumi perkara-perkara berikut:

- (a) kriteria-kriteria kelayakan bagi permohonan Lesen Perniagaan Pengantaraan (“LPP”);
- (b) spesifikasi aplikasi minima;
- (c) spesifikasi kenderaan;
- (d) kawasan operasi;
- (e) model operasi;
- (f) tambang dan komisen;
- (g) keperluan insurans; dan
- (h) tanggungjawab pemegang lesen LPP.

4. KRITERIA-KRITERIA KELAYAKAN BAGI PERMOHONAN LPP

4.1 Setiap pemohon LPP perlu berdaftar dengan:

- (a) Suruhanjaya Syarikat Malaysia (“SSM”) sebagai;
 - (i) Syarikat Berhad; atau
 - (ii) Syarikat Sendirian Berhad; atau
- (b) Suruhanjaya Koperasi Malaysia (“SKM”) sebagai;
 - (i) Koperasi.

4.2 Setiap pemohon LPP hendaklah:

- (a) mempunyai modal berbayar sekurang-kurangnya sebanyak RM100,000.00; dan
- (b) mempunyai sekurang-kurangnya seorang pemegang saham berstatus warganegara Malaysia (kriteria ini tidak terpakai kepada Koperasi).

5. SPESIFIKASI APLIKASI MINIMA

5.1 Setiap pemohon LPP dan pemegang lesen LPP hendaklah mempunyai aplikasi *e-hailing* dengan spesifikasi minima seperti berikut:

- (a) fungsi pendaftaran pemandu dan penumpang;
- (b) fungsi untuk pemandu dan penumpang memberikan kebenaran menggunakan data peribadi bagi tujuan pendaftaran;
- (c) fungsi untuk membuat tempahan bagi pihak lain;
- (d) fungsi untuk mengenalpasti lokasi semasa penumpang melalui kemudahan *Global Positioning System* ("GPS");
- (e) fungsi untuk mengisi lokasi perjalanan bermula dan tamat;
- (f) fungsi untuk memaklumkan anggaran kadar tambang kepada penumpang sebelum tempahan dimuktamadkan;
- (g) fungsi untuk memaklumkan maklumat-maklumat berikut selepas tempahan dibuat oleh penumpang:
 - (i) nama penuh pemandu;
 - (ii) gambar pemandu;
 - (iii) nombor pendaftaran dan tempoh sah laku Kad Pemandu Elektronik;
 - (iv) nombor pendaftaran kenderaan;
 - (v) jenama dan model kenderaan; dan
 - (vi) penarafan tahap perkhidmatan pemandu yang terkini;
- (h) fungsi kecemasan yang bersambung terus kepada nombor panggilan kecemasan 999 dan memaklumkan sistem kecemasan pemegang lesen LPP serta nombor yang dipilih oleh pemandu dan penumpang (seperti ahli keluarga);
- (i) fungsi untuk memberikan penarafan tahap perkhidmatan pemandu selepas perjalanan tamat;
- (j) fungsi untuk membuat aduan, maklum balas dan pertanyaan; dan
- (k) fungsi untuk menyimpan maklumat perjalanan sekurang-kurangnya selama tiga (3) bulan pada aplikasi *e-hailing* pemandu dan penumpang.

5.2 Bagi fungsi pendaftaran pemandu dan penumpang pada perenggan 5.1(a), maklumat-maklumat berikut hendaklah dipohon:

- (a) nama penuh;

- (b) salinan Kad Pengenalan (bagi pemandu dan penumpang yang berwarganegara Malaysia) atau Pasport (bagi penumpang yang bukan warganegara Malaysia) yang sah; dan
- (c) nombor telefon bimbit.

6. SPESIFIKASI KENDERAAN

6.1 Jenis-jenis kenderaan yang dibenarkan untuk digunakan di bawah perkhidmatan *e-hailing* adalah seperti berikut:

- (a) kenderaan *e-hailing* (kenderaan persendirian);
- (b) teksi;
- (c) kereta sewa; dan
- (d) teksi mewah.

6.2 Kenderaan *e-hailing* (Kenderaan persendirian)

Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan kenderaan *e-hailing* mematuhi spesifikasi kenderaan seperti jadual berikut:

Per	Spesifikasi	No.	Garis Panduan
(a)	Model kenderaan	(i)	Model kenderaan adalah terbuka kepada semua jenama dan model kenderaan yang memenuhi taraf tiga (3) bintang tahap piawaian Program Penilaian Kereta Baharu Rantau Asia Tenggara ("ASEAN NCAP") atau yang setara dengannya sebagaimana di Lampiran 1.
		(ii)	Kenderaan <i>e-hailing</i> yang tidak memenuhi taraf 3 bintang ASEAN NCAP dan yang telah didaftarkan oleh pemegang LPP sebelum 1 November 2018 dibenarkan untuk terus digunakan sehingga 31 Disember 2022 atau sehingga mencapai had usia 10 tahun (yang mana terdahulu).
		(iii)	Kenderaan yang didaftarkan oleh pemegang LPP pada dan selepas 1 November 2018

			hendaklah mematuhi garis panduan model kenderaan <i>e-hailing</i> .
		(iv)	Kenderaan <i>e-hailing</i> hendaklah mempunyai lebih daripada dua (2) pintu dan mempunyai empat (4) roda di bawah kategori kompak, sedan, kenderaan pelbagai guna (MPV) dan kenderaan utiliti sukan (SUV).
(b)	Muatan tempat duduk	(i)	Kenderaan <i>e-hailing</i> hendaklah mempunyai empat (4) hingga sebelas (11) muatan tempat duduk termasuk tempat duduk pemandu.
		(ii)	Bilangan penumpang yang boleh dibawa tidak boleh melebihi bilangan tempat duduk penumpang (tidak termasuk tempat duduk pemandu).
(c)	Warna kenderaan	(i)	Kenderaan <i>e-hailing</i> adalah bebas menggunakan sebarang warna pada badan kenderaan dengan syarat: (a) tidak melebihi dua (2) warna; (b) tidak berbelang-belang; (c) tidak menyerupai warna rasmi atau corak rasmi mana-mana kenderaan agensi penguatkuasa; dan (d) tidak menyerupai mana-mana warna kenderaan perkhidmatan awam ("KPA") yang lain seperti teksi, kereta sewa dan teksi mewah.
		(ii)	Penggunaan warna kenderaan juga tertakluk kepada kaedah-kaedah dan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Jabatan Pengangkutan Jalan ("JPJ").
(d)	Usia melesen	(i)	Usia melesen kenderaan <i>e-hailing</i> berstatus Terurai Sepenuhnya (<i>Completely Knocked Down</i>) ("CKD") hendaklah tidak melebihi sembilan (9) tahun daripada tarikh ianya didaftarkan di JPJ.
		(ii)	Usia melesen kenderaan <i>e-hailing</i> berstatus Dipasang Siap Sepenuhnya (<i>Completely Built-Up</i>) ("CBU") hendaklah tidak melebihi

			sembilan (9) tahun daripada tahun ianya dibuat oleh pengeluar kenderaan.
(e)	Had usia kenderaan	(i)	Had usia kenderaan <i>e-hailing</i> berstatus CKD hendaklah tidak melebihi 10 tahun daripada tarikh ianya didaftarkan di JPJ.
		(ii)	Had usia kenderaan <i>e-hailing</i> berstatus CBU hendaklah tidak melebihi 10 tahun daripada tahun ianya dibuat oleh pengeluar kenderaan.
(f)	Pemeriksaan berkala PUSPAKOM	(i)	Kenderaan <i>e-hailing</i> yang berstatus CKD dan CBU hendaklah menjalani pemeriksaan berkala dengan PUSPAKOM sekali dalam setahun apabila kenderaan telah melebihi usia tiga (3) tahun dari tarikh ianya didaftarkan di JPJ.
(g)	Tanda badan	(i)	Kenderaan <i>e-hailing</i> hendaklah memaparkan pelekat tanda pengenalan yang dikeluarkan oleh JPJ.

6.3 Teksi, Kereta Sewa dan Teksi Mewah

- (a) Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan perkhidmatan *e-hailing* yang menggunakan teksi, kereta sewa dan teksi mewah mematuhi spesifikasi kenderaan seperti mana yang ditetapkan di dalam Garis Panduan Bil. 1 Tahun 2018: Garis Panduan bagi Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam kelas Teksi, Kereta Sewa dan Teksi Mewah (seperti mana perenggan 4.2(b), 5.2(b) dan 6.2(b) dalam Lampiran 2) serta garis panduan tambahan yang ditetapkan oleh S.P.A.D. dari semasa ke semasa, mana-mana yang terkini.
- (b) KPA kelas teksi, kereta sewa dan teksi mewah yang memberikan perkhidmatan *e-hailing* hendaklah mempunyai pelekat tanda pengenalan yang dikeluarkan oleh JPJ.

7. KAWASAN OPERASI

- 7.1 Kawasan operasi bagi perkhidmatan *e-hailing* adalah di seluruh Semenanjung Malaysia.
- 7.2 Akan tetapi, bagi perkhidmatan *e-hailing* yang menggunakan teksi dan kereta sewa, ianya adalah tertakluk kepada keperluan untuk kembali ke kawasan operasi asalnya seperti yang telah ditetapkan di dalam Garis Panduan Bil. 1 Tahun 2018: Garis Panduan bagi Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam kelas Teksi, Kereta Sewa dan Teksi Mewah (seperti mana di perenggan 4.3(b) dan 5.3(b) dalam Lampiran 2) serta garis panduan tambahan yang akan ditetapkan oleh S.P.A.D. dari semasa ke semasa, mana-mana yang terkini.
- 7.3 Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan pemandu-pemandunya tidak beroperasi secara berpangkalan kecuali di lokasi-lokasi yang telah ditetapkan oleh S.P.A.D. seperti mana di Lampiran 3.
- 7.4 Pemegang lesen LPP juga hendaklah memastikan pemandu-pemandunya tidak mengambil dan menurunkan penumpang di tempat-tempat atau kawasan-kawasan yang dilarang di bawah mana-mana peruntukan perundangan yang berkuat kuasa sama ada oleh S.P.A.D. atau agensi-agensi Kerajaan yang lain.
- 7.5 Kawasan operasi di lapangan terbang
- (a) Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan pemandu-pemandunya mengambil dan menurunkan penumpang di lokasi khas yang disediakan oleh pihak terminal lapangan terbang serta mematuhi syarat-syarat operasi di lapangan terbang tersebut.
 - (b) Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan hanya pemandu yang menurunkan penumpang di lapangan terbang sahaja dibenarkan untuk mengambil penumpang di lapangan terbang tersebut.

8. MODEL OPERASI

- 8.1 Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan pemandu-pemandu kenderaan *e-hailing* beroperasi melalui aplikasi *e-hailing* sahaja. Pemandu-pemandu kenderaan *e-hailing* tidak dibenarkan untuk mengambil penumpang melalui tahanan tepi jalan (*street hailing*) ataupun di hentian teksi.
- 8.2 Bagi pemandu-pemandu KPA kelas teksi, kereta sewa dan teksi mewah, mereka dibenarkan untuk beroperasi melalui aplikasi *e-hailing* dan model operasi yang ditetapkan di dalam Garis Panduan Bil. 1 Tahun 2018: Garis Panduan bagi Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam kelas Teksi, Kereta Sewa dan Teksi Mewah (seperti mana di perenggan 4.4, 5.4 dan 6.4 dalam Lampiran 2) serta garis panduan tambahan yang akan ditetapkan oleh S.P.A.D. dari semasa ke semasa, mana-mana yang terkini.
- 8.3 Pemegang lesen LPP juga hendaklah memastikan pemandu-pemandunya memberikan perkhidmatan mengikut tempahan yang diterima daripada aplikasi *e-hailing* dan tidak tawar-menawar selepas berjaya mendapatkan tempahan.

9. TAMBANG DAN KOMISEN

- 9.1 Kadar tambang yang digunakan bagi perkhidmatan *e-hailing* adalah seperti mana yang ditetapkan oleh pemegang lesen LPP.
- 9.2 Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan anggaran jumlah tambang pada ketika tempahan dibuat dimaklumkan kepada penumpang sebelum penumpang memilih untuk mengesahkan tempahan.
- 9.3 Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan kadar surcay yang dikenakan bagi tiap-tiap perjalanan adalah tidak lebih dua (2) kali ganda daripada harga tambang asal.

- 9.4 Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan resit yang boleh dimuat turun dihantar kepada penumpang melalui medium elektronik sebaik sahaja perjalanan tamat.
- 9.5 Pemegang lesen LPP juga hendaklah memastikan resit yang boleh dimuat turun tersebut mempunyai maklumat-maklumat seperti berikut:
- (a) nama aplikasi *e-hailing*;
 - (b) nama penuh pemandu;
 - (c) nombor pendaftaran dan tempoh sah laku Kad Pemandu Elektronik pemandu;
 - (d) nombor pendaftaran kenderaan;
 - (e) masa dan lokasi perjalanan dimulakan dan tamat;
 - (f) jarak perjalanan; dan
 - (g) perincian jumlah tambang (termasuk tambang surcaj dan bayaran tol, jika berkenaan).
- 9.6 Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan kadar komisen yang dikenakan bagi tiap-tiap perjalanan adalah seperti berikut:
- (a) tidak lebih 10% daripada harga tambang boleh dikenakan kepada pemandu-pemandu KPA kelas teksi, kereta sewa dan teksi mewah; dan
 - (b) tidak lebih 20% daripada harga tambang boleh dikenakan kepada pemandu-pemandu kenderaan *e-hailing*.

10. KEPERLUAN INSURANS

- 10.1 Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan wujudnya perlindungan insurans bagi pemandu, kenderaan, penumpang dan pihak ketiga sebelum mana-mana pemandunya dibenarkan untuk beroperasi.

11. TANGGUNGJAWAB PEMEGANG LESEN LPP

- 11.1 Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan pemandu dan kenderaan yang akan digunakan bagi perkhidmatan *e-hailing* berdaftar dengan S.P.A.D. sebelum dibenarkan untuk beroperasi.
- 11.2 Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan pemandu-pemandunya mempunyai kelengkapan penerimaan tempahan yang berfungsi sepenuhnya seperti telefon pintar dengan bateri yang mencukupi untuk setiap perjalanan.
- 11.3 Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan semua pemandu-pemandunya mematuhi peraturan-peraturan, kaedah-kaedah dan syarat-syarat berkenaan pemandu yang dikeluarkan dan ditetapkan oleh S.P.A.D dan agensi Kerajaan yang lain.
- 11.4 Pemegang lesen LPP hendaklah menyediakan dan melaksanakan Kod Tatakelakuan dan Garis Panduan Rungutan Pemandu (*Driver's Grievance Guidelines*) yang merangkumi prosedur pengurusan pengendalian rungutan daripada pemandu, prosedur pengendalian maklum balas dan apa-apa prosedur rayuan, jika berkenaan.
- 11.5 Pemegang lesen LPP hendaklah berkongsi maklumat dan dokumen dengan S.P.A.D. dan agensi-agensi Kerajaan yang lain pada bila-bila masa yang dirasakan perlu.
- 11.6 Pemegang lesen LPP hendaklah memastikan perkongsian maklumat data peribadi pemandu dan penumpang adalah tertakluk kepada Akta Perlindungan Data 2010.

12. PEMAKAIAN

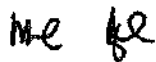
- 12.1 Garis Panduan ini terpakai kepada:
 - (a) semua syarikat yang hendak memohon LPP; dan

(b) pemegang lesen LPP.

13. TARIKH KUAT KUASA

13.1 Perkara-perkara yang dinyatakan di dalam Garis Panduan ini berkuat kuasa pada tarikh Garis Panduan ini dikeluarkan.

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”



(MOHD AZHARUDDIN BIN MAT SAH)

Ketua Pegawai Eksekutif

Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat