



KEMENTERIAN PENGANGKUTAN
AGENSI PENGANGKUTAN AWAM DARAT

KEPERLUAN TAHAP PERKHIDMATAN

LESEN PERNIAGAAN PENGANTARAAN

KENDERAAN E-HAILING

Selaras dengan kuasa yang diperuntukan dalam Seksyen 12A (5) Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 [Akta 715], Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat dengan ini menetapkan Keperluan Tahap Perkhidmatan iaitu syarat-syarat lesen yang perlu dipatuhi oleh semua Pemegang Lesen Perniagaan Pengantaraan seperti yang dinyatakan di Lampiran A.

Keperluan Tahap Perkhidmatan ini hendaklah menjadi dan dianggap sebagai sebahagian serta hendaklah dibaca bersama-sama Lesen Perniagaan Pengantaraan yang dikeluarkan kepada Pemegang Lesen Perniagaan Pengantaraan.

Keperluan Tahap Perkhidmatan ini hendaklah berkuatkuasa pada 1 FEBRUARI 2024.

Bertarikh pada 1 Januari 2024

Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat
Agensi Pengangkutan Awam Darat
Kementerian Pengangkutan Malaysia

SYARAT – SYARAT PELESENAN

SYARAT AM

1. Pemegang Lesen boleh menjalankan perkhidmatan perniagaan pengantaraan di seluruh Semenanjung Malaysia.
2. Pemegang Lesen hendaklah memastikan pemandu kenderaan mempunyai Lesen Vokasional (PSV) yang masih berkuat kuasa semasa beroperasi.
3. Pemegang Lesen hendaklah memastikan kenderaan yang didaftarkan mempunyai insurans yang masih berkuat kuasa semasa beroperasi merangkumi perlindungan kepada pemandu, kenderaan, penumpang dan pihak ketiga.
4. Pemegang Lesen hendaklah memastikan kenderaan yang digunakan mempunyai Permit Kenderaan *e-hailing* yang masih berkuat kuasa semasa beroperasi.
5. Tiada sebarang pengubahan kepada Lesen Perniagaan Pengantaraan termasuk Permit Kenderaan *e-hailing* boleh dibuat tanpa mendapat kelulusan bertulis daripada Agensi Pengangkutan Awam Darat (APAD).
6. Pemegang Lesen tidak boleh memberhentikan perkhidmatan semasa tempoh Lesen Perniagaan Pengantaraan berkuat kuasa, tanpa kebenaran bertulis daripada Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat. Permohonan bagi penamatan perkhidmatan hendaklah dibuat 90 hari sebelum tarikh penamatan perkhidmatan.
7. Pemegang Lesen hendaklah memastikan kenderaan yang didaftarkan mempamerkan Perakuan Pemeriksaan PUSPAKOM yang masih berkuat kuasa.
8. Pemegang Lesen hendaklah memastikan kenderaan yang didaftarkan mempunyai Lesen Kenderaan Motor (LKM) yang masih berkuat kuasa.
9. Pemegang Lesen hendaklah mengemukakan data, dokumen dan rekod kepada APAD mengikut masa yang ditetapkan oleh Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat.
10. Pemegang Lesen hendaklah bertanggungjawab memastikan pemandu menjaga tingkah laku atau perbuatan semasa beroperasi.
11. Pemegang Lesen hendaklah memastikan kenderaan yang dilesenkan tidak digunakan untuk apa-apa aktiviti yang menyalahi undang-undang.
12. Pemegang Lesen hendaklah memastikan tiada kenderaan bermotor, haiwan, barangan terlarang atau membahayakan keselamatan pemandu dan penumpang dibawa di dalam kenderaan yang dilesenkan.

LAMPIRAN A

13. Pemegang Lesen hendaklah memastikan apa-apa tanda badan yang disyaratkan pada kenderaan jelas kelihatan setiap masa.
14. Pemegang Lesen hendaklah memastikan tiada apa-apa perubahan kepada struktur atau kelengkapan kekal sesuatu kenderaan yang berkaitan tanpa kelulusan Ketua Pengarah Pengangkutan Jalan.
15. Pemegang Lesen hendaklah memastikan setiap kenderaan sentiasa bersih (dalaman dan luaran) dan mempunyai persekitaran yang selesa kepada penumpang.
16. Pemegang Lesen hendaklah memastikan pemandu tidak mengambil dan menurunkan penumpang di kawasan-kawasan membahayakan penumpang dan pengguna jalan yang lain atau di tempat-tempat yang dilarang di bawah mana-mana peruntukan perundangan yang sedang berkuat kuasa atau di tempat-tempat yang tidak diluluskan oleh Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat.
17. Pemegang Lesen hendaklah memastikan semua fungsi aplikasi berfungsi dengan baik sepertimana spesifikasi yang diluluskan oleh APAD sepanjang tempoh sah laku lesen.
18. Pemegang Lesen tidak dibenarkan untuk mengubah atau menyahaktif mana-mana fungsi aplikasi tanpa kelulusan APAD.
19. Pemegang Lesen hendaklah sentiasa membuat pemantauan terhadap operasi perkhidmatan yang disediakan.
20. Sekiranya dikehendaki untuk mengemukakan maklum balas berkaitan aduan, Pemegang Lesen hendaklah memberi maklum balas tersebut kepada APAD dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh aduan diterima.
21. Pemegang Lesen hendaklah pada setiap masa mematuhi:
 - (a) Peruntukan Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 (Akta 715), peraturan-peraturan dan kaedah-kaedah yang dibuat dibawahnya termasuk Permit Kenderaan *e-hailing*;
 - (b) Peruntukan undang-undang Akta Pengangkutan Jalan 1987 (Akta 333), serta peraturan-peraturan atau kaedah-kaedah yang dibuat dibawahnya;
 - (c) Peruntukan undang-undang bertulis yang lain, serta peraturan-peraturan atau kaedah-kaedah yang dibuat di bawahnya; dan
 - (d) Pekeliling-pekeliing terdahulu yang dikeluarkan oleh Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) Semenanjung Malaysia dan Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) bagi maksud undang-undang pengangkutan awam darat selagi mana tidak bertentangan dengan syarat-syarat ini atau dibatalkan.

SYARAT KHAS

Bahagian I – Spesifikasi Aplikasi Minima

1. Pemegang Lesen hendaklah memastikan semua fungsi aplikasi berikut berfungsi dengan baik sepanjang tempoh sah laku lesen:
 - (a) fungsi pendaftaran pemandu dan penumpang yang mempunyai maklumat-maklumat berikut:
 - (i) nama penuh;
 - (ii) salinan Kad Pengenalan bagi pemandu;
 - (iii) salinan Kad Pengenalan, Pasport atau bukti pengenalan diri bagi penumpang;
 - (iv) nombor telefon bimbit; dan
 - (v) salinan lesen PSV, Sijil Pemilikan Kenderaan dan insurans kenderaan.
 - (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 mengenal pasti lokasi semasa penumpang melalui kemudahan Global Positioning System (GPS);
 - (e) fungsi untuk mengisi lokasi perjalanan bermula dan lokasi tamat;
 - (f) fungsi untuk memaklumkan 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 kenderaan;
 - (iv) jenama dan model kenderaan;
 - (v) nombor dan tempoh sah laku Permit Kenderaan *e-hailing*;
 - (vi) penarafan tahap perkhidmatan pemandu yang terkini; dan
 - (vii) fungsi untuk memaparkan dokumen atau gambar Permit Kenderaan *e-hailing*.
 - (h) fungsi talian kecemasan yang bersambung terus kepada nombor panggilan kecemasan 999 dan memaklumkan sistem kecemasan Pemegang Lesen 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.

2. Pemegang Lesen hendaklah memastikan nama aplikasi terkandung dalam nama sub-aplikasi yang digunakan oleh pemandu dan penumpang.

Bahagian II – Spesifikasi Kenderaan

- A. Terpakai kepada kenderaan persendirian, teksi, kereta sewa, teksi lapangan terbang dan teksi mewah:
1. Pemegang Lesen hendaklah memastikan tanda pengenalan pelekat khas kenderaan *e-hailing* jelas kelihatan pada bahagian cermin hadapan dan cermin belakang kenderaan sebagaimana yang ditetapkan oleh Ketua Pengarah Pengangkutan Jalan.
 2. Pemegang Lesen hendaklah memastikan pengiklanan pada badan kenderaan telah mendapat kelulusan daripada Ketua Pengarah Pengangkutan Jalan.
- B. Terpakai kepada kenderaan persendirian sahaja:
1. Pemegang Lesen hendaklah memastikan warna badan kenderaan tidak menyerupai warna badan teksi.
- C. Terpakai kepada teksi, kereta sewa, teksi lapangan terbang dan teksi mewah sahaja:
1. Pemegang Lesen hendaklah memastikan kenderaan teksi, kereta sewa, teksi lapangan terbang dan teksi mewah yang beroperasi melalui aplikasi *e-hailing* miliknya mematuhi spesifikasi kenderaan yang ditetapkan di dalam Garis Panduan Bil. 1 Tahun 2018: Garis Panduan bagi Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam kelas Teksi, Kereta Sewa dan Teksi Mewah serta pekeliling dan garis panduan tambahan yang ditetapkan oleh APAD dari semasa ke semasa, mana-mana yang terkini.

Bahagian III – Operasi

- A. Terpakai kepada kenderaan persendirian, teksi, kereta sewa, teksi lapangan terbang dan teksi mewah:
1. Pemegang Lesen hendaklah memastikan akaun pemandu hanya diaktifkan dalam tempoh sah laku Lesen Vokasional atau dalam tempoh sah laku Permit Kenderaan *e-hailing*, yang mana terdahulu.
 2. Pemegang Lesen hendaklah memastikan pemandu yang telah memperolehi Permit Kenderaan *e-hailing* membuat pengisytiharan kenderaan *e-hailing* kepada Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) sebelum dibenarkan beroperasi.
 3. Pemegang Lesen hendaklah memastikan maklumat kenderaan yang didaftarkan adalah sepertimana kenderaan sebenar yang beroperasi dan tidak terlibat dengan pertukaran nombor kenderaan.
 4. Pemegang Lesen hendaklah memastikan maklumat pendaftaran, pembaharuan dan pembatalan Permit Kenderaan *e-hailing* dikemukakan kepada APAD dalam tempoh tiga (3) hari selepas permohonan dibuat oleh pemandu.

LAMPIRAN A

5. Pemegang Lesen hendaklah membuat pemakluman dalam tempoh 24 jam kepada pemandu selepas kelulusan pendaftaran, pembaharuan atau pembatalan Permit Kenderaan *e-hailing* oleh APAD.
 6. Pemegang Lesen hendaklah mewujudkan dan melaksanakan Kod Tatakelakuan dan Garis Panduan Rungutan Pemandu (*Driver's Grievance Guidelines*) semasa mengendalikan pemandu.
 7. Pemegang Lesen hendaklah memastikan pemandu menandatangani terma dan syarat termasuk matrik kesalahan bagi penggantungan dan pembatalan akaun pemandu.
 8. Pemegang Lesen hendaklah memastikan semasa beroperasi, pemandu dan penumpang mempunyai bukti tempahan melalui aplikasi *e-hailing* pada peranti milik masing-masing serta dapat dikemukakan bagi tujuan pemeriksaan kepada pegawai yang diberikan kuasa untuk menguatkuasakan Akta 715.
 9. Pemegang Lesen hendaklah memastikan sistem agihan tempahan yang ditetapkan adalah adil dan saksama kepada semua pemandu.
 10. Pemegang Lesen hendaklah memastikan pemandu memberikan perkhidmatan dari tempat permulaan perjalanan sehingga ke destinasi yang telah ditetapkan dengan kenderaan yang sama.
 11. Pemegang Lesen hendaklah memastikan pemandu tidak tawar-menawar selepas berjaya mendapat tempahan, sebaliknya memberikan perkhidmatan berdasarkan tempahan yang diterima.
 12. Pemegang Lesen hendaklah menyediakan saluran informasi kepada pemandu bagi sebarang bentuk promosi yang melibatkan kadar tambang mahupun kadar komisen bagi setiap perjalanan yang dibuat oleh pemandu. Pemakluman kepada pemandu hendaklah dibuat sekurang-kurangnya tiga (3) hari sebelum program promosi bermula.
 13. Pemegang Lesen hendaklah memastikan pemandu mempunyai peranti yang berfungsi sepenuhnya pada setiap perjalanan, seperti telefon pintar dengan bateri yang mencukupi untuk setiap perjalanan.
 14. Pemegang Lesen dilarang meletakkan apa-apa syarat yang tidak munasabah atau bertentangan dengan matlamat ekonomi gig kepada pemandu.
- B. Terpakai kepada kenderaan persendirian sahaja:
1. Pemegang Lesen hendaklah memastikan bilangan penumpang yang dibawa di dalam kenderaan yang dilesenkan tidak melebihi bilangan maksimum penumpang seperti yang dinyatakan pada Permit Kenderaan *e-hailing*.

LAMPIRAN A

- C. Terpakai kepada teksi, kereta sewa, teksi lapangan terbang dan teksi mewah sahaja:
1. Pemegang Lesen hendaklah memastikan kenderaan teksi, kereta sewa, teksi lapangan terbang dan teksi mewah yang beroperasi melalui aplikasi *e-hailing* miliknya mematuhi kawasan 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 serta pekeliling dan garis panduan tambahan yang ditetapkan oleh APAD dari semasa ke semasa, mana-mana yang terkini.
 2. Pemegang Lesen hendaklah memastikan bilangan penumpang yang dibawa di dalam kenderaan yang dilesenkan tidak melebihi bilangan maksimum penumpang seperti yang dinyatakan pada Permit Kenderaan.

Bahagian IV – Tambang

- A. Terpakai kepada kenderaan persendirian, teksi, kereta sewa, teksi lapangan terbang dan teksi mewah:
1. Pemegang Lesen hendaklah memaparkan kadar tambang pada aplikasi *e-hailing* miliknya untuk rujukan pemandu dan penumpang.
 2. Pemegang Lesen hendaklah memastikan anggaran jumlah tambang termasuk tambang surcaj dimaklumkan kepada penumpang terlebih dahulu sebelum penumpang memilih untuk mengesahkan tempahan.
 3. Pemegang Lesen hendaklah memastikan perincian jumlah tambang dan kadar komisen dimaklumkan kepada pemandu bagi setiap perjalanan.
 4. Pemegang Lesen hendaklah memastikan resit dihantar kepada penumpang melalui medium elektronik dan boleh dimuat turun.
 5. Pemegang Lesen hendaklah memastikan resit memaparkan maklumat berikut:
 - (a) nama syarikat dan nama aplikasi *e-hailing*;
 - (b) nama penuh pemandu;
 - (c) nombor pendaftaran Permit Kenderaan *e-hailing*;
 - (d) nombor pendaftaran kenderaan;
 - (e) masa dan lokasi perjalanan dimulakan dan tamat;
 - (f) jarak perjalanan; dan
 - (g) perincian jumlah tambang.
 6. Pemegang Lesen hendaklah menyatakan dengan jelas tempoh masa pembayaran tambang kepada pemandu dalam terma dan syarat perjanjian yang ditawarkan kepada pemandu..
 7. Pemegang Lesen hendaklah menyatakan dengan jelas tempoh masa pembayaran tunggakan dalam terma dan syarat perjanjian yang ditawarkan kepada pemandu.

LAMPIRAN A

- B. Terpakai kepada kenderaan persendirian sahaja:
1. Pemegang Lesen hendaklah memastikan kadar komisen maksima yang dikenakan kepada pemandu *e-hailing* tidak melebihi 20% untuk setiap perjalanan.
- C. Terpakai kepada teksi, kereta sewa, teksi lapangan terbang dan teksi mewah sahaja:
1. Pemegang Lesen hendaklah memastikan pemandu teksi, kereta sewa, teksi lapangan terbang dan teksi mewah yang beroperasi melalui aplikasi *e-hailing* miliknya menggunakan kadar tambang perkhidmatan *e-hailing*.
 2. Pemegang Lesen hendaklah memastikan kadar komisen maksima yang dikenakan kepada pemandu teksi, kereta sewa, teksi lapangan terbang dan teksi mewah tidak melebihi 10% untuk setiap perjalanan.

Bahagian V – Dokumen

- A. Terpakai kepada kenderaan persendirian sahaja:
1. Pemegang Lesen hendaklah memastikan dokumen-dokumen berikut sentiasa dibawa di dalam kenderaan yang dilesenkan dan dikemukakan bagi tujuan pemeriksaan kepada pegawai yang diberikan kuasa untuk menguatkuasakan Akta 715:
 - (a) Permit Kenderaan *e-hailing* yang masih berkuat kuasa pada aplikasi *e-hailing*.
- B. Terpakai kepada teksi, kereta sewa, teksi lapangan terbang dan teksi mewah sahaja:
1. Pemegang Lesen hendaklah memastikan dokumen-dokumen berikut sentiasa dibawa di dalam kenderaan yang dilesenkan dan dikemukakan bagi tujuan pemeriksaan kepada pegawai yang diberikan kuasa untuk menguatkuasakan Akta 715:
 - (a) salinan Lesen Pengendali yang masih berkuatkuasa;
 - (b) Permit Kenderaan yang masih berkuatkuasa;
 - (c) Permit Kenderaan *e-hailing* yang masih berkuat kuasa pada aplikasi *e-hailing*; dan
 - (d) salinan Permit Perkhidmatan yang terkini.