



KEMENTERIAN PENGANGKUTAN
AGENSI PENGANGKUTAN AWAM DARAT

KEPERLUAN TAHAP PERKHIDMATAN

LESEN TERMINAL (STESEN DAN PUSAT PENGANGKUTAN)

Selaras dengan kuasa yang diperuntukan dalam seksyen 6(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 terminal stesen dan pusat pengangkutan seperti yang dinyatakan di Lampiran A.

Keperluan Tahap Perkhidmatan ini hendaklah menjadi dan dianggap sebagai sebahagian serta hendaklah dibaca bersama-sama lesen terminal yang dikeluarkan kepada pemegang lesen terminal stesen dan pusat pengangkutan.

Keperluan Tahap Perkhidmatan ini hendaklah berkuat kuasa pada 1 APRIL 2024.

Bertarikh pada 29 Mac tahun 2024

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

SYARAT – SYARAT PELESENAN

SYARAT AM

1. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan operasi terminal merangkumi aktiviti mengambil dan menurunkan penumpang, aktiviti perniagaan, aktiviti keluar dan masuk orang di terminal bagi stesen dan pusat pengangkutan dan lain-lain aktiviti di dalam kawasan terminal termasuklah:
 - (a) Kutipan caj terminal;
 - (b) Pengurusan dan pengawalseliaan operasi terminal;
 - (c) Pembersihan dan penyenggaraan; dan
 - (d) Sistem keselamatan dan sekuriti.
2. Pemegang Lesen Terminal hendaklah pada setiap masa mematuhi:
 - (a) Peruntukan Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 (Akta 715), peraturan-peraturan dan kaedah-kaedah yang dibuat dibawahnya termasuk Lesen Terminal dan Sijil Penarafan Gred Terminal;
 - (b) Peruntukan undang-undang bertulis yang lain, peraturan-peraturan atau kaedah-kaedah yang dibuat di bawahnya dan tidak terhad kepada:
 - (i) Akta Pengangkutan Jalan 1987 (Akta 333);
 - (ii) Akta Perkhidmatan Bomba 1988 (Akta 341);
 - (iii) Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171);
 - (iv) Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974 (Akta 127);
 - (v) Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (Akta 514);
 - (vi) Akta Kilang dan Jentera 1967 (Akta 139); dan
 - (vii) Akta Orang Kurang Upaya 2008 (Akta 685).
3. Pemegang Lesen Terminal hendaklah mempunyai Lesen Terminal dan Sijil Penarafan Gred Terminal yang masih berkuat kuasa semasa beroperasi.
4. Tiada sebarang pengubahan kepada Lesen Terminal termasuk Sijil Penarafan Gred Terminal boleh dibuat tanpa mendapat kelulusan bertulis daripada Agensi Pengangkutan Awam Darat (APAD).
5. Pemegang Lesen Terminal tidak boleh memberhentikan operasi terminal semasa tempoh Lesen Terminal berkuat kuasa, tanpa kebenaran bertulis daripada Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat. Permohonan bagi penamatan perkhidmatan hendaklah dibuat seratus lapan puluh (180) hari sebelum tarikh penamatan perkhidmatan.
6. Pemegang Lesen Terminal yang merancang untuk membuat penutupan sementara operasi terminal pada sebahagian atau keseluruhan terminal hendaklah memohon kebenaran secara bertulis kepada Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat dalam tempoh sembilan puluh (90) hari sebelum tarikh rancangan penutupan bersama pelan lokasi dan aliran trafik kenderaan sementara.

7. Pemegang Lesen Terminal hendaklah mempamerkan notis pemakluman dan membuat pengumuman kepada pengguna terminal berhubung perubahan takat, jam, lokasi atau penutupan terminal yang telah diluluskan oleh Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat selama empat belas (14) hari sebelum sebarang perubahan atau penutupan terminal tersebut dilaksanakan.
8. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan sebarang aktiviti tambahan yang dijalankan di terminal termasuk yang melibatkan penutupan sementara sebahagian kawasan-kawasan terminal tidak akan menyebabkan gangguan jadual perjalanan dan/ atau pengurangan trip perkhidmatan, penjualan tiket dan aliran penumpang dan pengangkutan awam darat.
9. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan dokumen-dokumen berikut sentiasa dipamerkan pada setiap masa di suatu tempat yang mudah dilihat oleh pengguna terminal:
 - (a) Lesen Terminal yang masih berkuat kuasa bersaiz A3; dan
 - (b) Sijil Penarafan Gred Terminal yang masih berkuat kuasa dan bersaiz A2.
10. Pemegang Lesen Terminal hendaklah sentiasa merekod, menyimpan dan mengemas kini senarai daftar pekerja, ejen, penyewa, kontraktor dan pengguna terminal yang mengandungi maklumat nama penuh, nombor kad pengenalan/ pasport, kerakyatan, alamat tempat tinggal, nombor telefon, gambar dan lain-lain butiran yang berkaitan. Senarai tersebut hendaklah dikemukakan apabila dikehendaki oleh pegawai pengangkutan awam darat.
11. Pemegang Lesen Terminal hendaklah mengemukakan data dokumen dan rekod kepada APAD mengikut masa yang ditetapkan oleh Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat.
12. Pemegang Lesen Terminal hendaklah pada bila-bila masa membenarkan pegawai pengangkutan awam darat menjalankan pemeriksaan ke atas premis yang dilesenkan/ diberi kebenaran khas di bawah Akta yang berkuat kuasa.
13. Pemegang Lesen Terminal hendaklah melaporkan setiap insiden dalam tempoh lima belas (15) minit dari masa kejadian melalui telefon, e-mel atau pesanan elektronik dan mengemukakan notis bertulis yang menjelaskan kronologi kejadian, hasil siasatan serta tindakan susulan termasuk lain-lain maklumat yang diperlukan dalam tempoh dua puluh empat (24) jam kepada Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat.
14. Sekiranya dikehendaki untuk mengemukakan maklum balas berkaitan aduan, Pemegang Lesen Terminal hendaklah memberi maklum balas tersebut kepada APAD dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh aduan diterima.
15. Sekiranya berlaku kematian, pengurus dilantik atau waris terdekat kepada Pemegang Lesen Terminal hendaklah memaklumkan kepada APAD dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari tarikh kematian. Kegagalan berbuat demikian boleh mengakibatkan Lesen Terminal ini dibatalkan tertakluk kepada Seksyen 9 Akta Pengangkutan Awam Darat 2010.
16. Pemegang Lesen Terminal hendaklah menyediakan sekurang-kurangnya satu (1) orang pegawai khidmat pelanggan di setiap terminal dan mempamerkan saluran aduan di suatu tempat yang mudah dilihat oleh pengguna terminal.

LAMPIRAN A

17. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan penggunaan terminal oleh pekerja, ejen, penyewa, kontraktor, pemandu dan pengguna terminal dalam kawalan seliaannya menjaga tingkah laku dan tidak menjalankan apa-apa aktiviti yang menyalahi undang-undang yang telah ditetapkan oleh APAD atau daripada Jabatan/ Agensi Kerajaan Persekutuan atau Negeri.
18. Pemegang Lesen Terminal hendaklah menyediakan peraturan dalaman terminal yang selaras dengan peraturan-peraturan dan syarat-syarat berkaitan bagi memastikan penggunaan terminal oleh pekerja, ejen, penyewa, kontraktor, pemandu dan pengguna terminal dalam kawalan seliaannya dan dikemukakan sewaktu permohonan Lesen Terminal.
19. Sekiranya terdapat apa-apa perubahan peraturan dalaman terminal di bawah kawalannya, pemegang lesen terminal hendaklah membuat pemakluman secara rasmi kepada APAD dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh perubahan.
20. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan syarikat ejen penempahan tiket yang dilantik bagi penjualan tiket bas ekspres mempunyai lesen di bawah APAD.
21. Pemegang Lesen Terminal hendaklah mematuhi operasi terminal mengikut takat, jam dan lokasi yang diluluskan oleh Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat.
22. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan waktu persediaan pengoperasian terminal adalah sekurang-kurangnya enam puluh (60) minit sebelum bas pertama memulakan operasi dan tiga puluh (30) minit selepas bas terakhir beroperasi mengikut waktu operasi terminal.
23. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan penjualan tiket adalah berdasarkan kepada Permit Perkhidmatan, Jadual Tambang dan Jadual Perjalanan yang diluluskan oleh Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat sahaja.
24. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memaklumkan kepada APAD jika terdapat keperluan untuk penambahan bas pada waktu puncak.
25. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan kemudahan semasa penilaian penarafan gred terminal yang dilaksanakan oleh pegawai pengangkutan awam darat adalah kekal dengan baik, berfungsi dan selamat digunakan sepanjang masa.
26. Pemegang Lesen Terminal hendaklah bertanggungjawab memastikan operasi terminal tidak menimbulkan keadaan kacau ganggu kepada persekitaran di kawasan berhampiran.
27. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan terminal dan kawasan persekitaran sentiasa bersih, kemas, teratur dan selamat tidak kurang daripada berikut:
 - (a) tong sampah;
 - (b) sistem pengurusan kutipan sampah berjadual;
 - (c) pembersihan tandas berjadual;
 - (d) papan tanda “JAGA KEBERSIHAN” dan “DILARANG MEROKOK”; dan
 - (e) alat pemadam api yang mencukupi sebagaimana peraturan yang ditetapkan oleh Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia.

28. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan semua papan tanda arah dan maklumat di terminal tidak kurang daripada berikut:
- (a) jelas dan mudah difahami pengguna;
 - (b) memaparkan maklumat yang tepat dan terkini;
 - (c) jumlah yang mencukupi; dan
 - (d) diperiksa dan diselenggara secara berkala.
29. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan penyelenggaraan dibuat secara berkala mengikut jadual penyelenggaraan sebagaimana dalam manual sistem bagi peralatan/ jentera elektrik dan mekanikal termasuk kerja-kerja pembaikan, penambahan dan penggantian tidak kurang daripada berikut:
- (a) sistem penghawa dingin dan pengudaraan mekanikal;
 - (b) sistem bekalan air panas dan sejuk;
 - (c) sistem kumbahan;
 - (d) sistem bekalan gas;
 - (e) sistem pencegahan kebakaran;
 - (f) lif, eskalator dan travelator;
 - (g) sistem parkir kenderaan;
 - (h) sistem siar raya (*public address system*);
 - (i) sistem kamera televisyen litar tertutup (*Closed-Circuit Television, CCTV*); dan
 - (j) sistem bekalan elektrik termasuk sistem genset, *uninterruptible power supply* (UPS), lampu dan peralatan elektrik yang lain.
30. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan penyelenggaraan kemas bangunan termasuk kerja-kerja pembaikan, penambahan dan penggantian dibuat secara berkala.
31. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan infrastruktur yang mengalami kerosakan dibaiki dan diganti dalam tempoh yang munasabah.
32. Pemegang Lesen Terminal hendaklah menyediakan Manual Operasi dan Penyelenggaraan (*Operation and Maintenance*) bagi sistem dan peralatan elektrikal dan mekanikal.
33. Pemegang Lesen Terminal hendaklah menyediakan sistem sokongan bagi memastikan tiada gangguan utiliti semasa terminal sedang beroperasi.
34. Pemegang Lesen Terminal hendaklah menyediakan Pelan Tindakan Kecemasan (*Emergency Response Plan, ERP*) dan perlu dikemaskini berdasarkan kepada keperluan atau setiap dua (2) tahun sekali dengan menyenaraikan langkah-langkah yang wajar dan tidak terhad kepada:
- (a) prosedur pelan tindakan kecemasan (ERP);
 - (b) kenal pasti risiko dan keadaan;
 - (c) kenal pasti Jabatan/ Agensi yang perlu dihubungi;
 - (d) mewujudkan struktur organisasi;
 - (e) menyediakan latihan secara teori dan praktikal secara tahunan;
 - (f) pelan pemindahan kecemasan dapat dilihat dengan jelas dan mudah difahami;
 - (g) penunjuk arah laluan kecemasan yang jelas dan mudah difahami; dan
 - (h) tempat perhimpunan kecemasan di kawasan terbuka dan mudah diakses.

LAMPIRAN A

35. Bagi terminal yang diwartakan sebagai sasaran penting oleh Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan, Pemegang Lesen Terminal hendaklah mematuhi peraturan-peraturan dan syarat-syarat sepertimana dalam Arahan Keselamatan yang telah ditetapkan oleh Kerajaan.

SYARAT KHAS

SISTEM PENGURUSAN TERMINAL

SISTEM TIKET BERPUSAT (*CENTRALISED TICKETING SYSTEM, CTS*) /

SISTEM OPERASI TERMINAL (*TERMINAL OPERATING SYSTEM, TOS*) /

SISTEM PAPARAN INFORMASI PENUMPANG (*PASSENGER INFORMATION DISPLAY SYSTEM, PIDS*)

Bahagian I – Spesifikasi Sistem

1. Pemegang Lesen Terminal yang mempunyai Sistem Tiket Berpusat (CTS) hendaklah memastikan semua keperluan spesifikasi sistem dan tidak terhad seperti di Lampiran B berfungsi dengan baik sepanjang tempoh sah laku lesen.
2. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan Sistem Tiket Berpusat (CTS) miliknya diintegrasikan dengan sistem yang digunakan oleh APAD mengikut tempoh dan spesifikasi yang ditetapkan oleh Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat.
3. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan Sistem Tiket Berpusat (CTS) miliknya diintegrasikan dengan Sistem Operasi Terminal (*Terminal Operating System*) dan Sistem Paparan Informasi Penumpang (*Passenger Information Display System*).
4. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan semua penjualan tiket oleh ejen penempahan tiket diintegrasikan dengan Sistem Tiket Berpusat (CTS) miliknya.
5. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan perisian (*software*) dan perkakasan (*hardware*) Sistem Tiket Berpusat (CTS) sentiasa memenuhi piawaian-piawaian seperti berikut:
 - (a) menggunakan *push system* bagi memastikan data sentiasa dikemas kini dalam semua medium sistem tiket;
 - (b) menggunakan dwibahasa iaitu Bahasa Kebangsaan dan Bahasa Inggeris sebagai perantaraan utama pada portal atas talian dan mesin tiket layan diri (*Ticket Vending Machine, TVM*);
 - (c) menyediakan capaian bagi golongan orang kurang upaya (OKU) dan warga emas;
 - (d) menyediakan pilihan kaedah pembayaran tunai dan tanpa tunai serta tidak mengenakan sebarang caj tambahan kepada pengguna;
 - (e) menyediakan mesin tiket layan diri yang bersesuaian dengan paras ketinggian pengguna, golongan OKU dan warga emas;
 - (f) memasang CCTV dan alat perakam suara di setiap kaunter bagi mengenal pasti dan merekod perbualan semasa transaksi jual beli tiket dilakukan;
 - (g) menyimpan data yang direkod sekurang-kurangnya selama tiga puluh (30) hari;
 - (h) menyediakan monitor skrin boleh sentuh (*touch screen*) di bahagian penumpang untuk setiap kaunter jualan tiket; dan
 - (i) menyediakan mesin pengimbas tiket, e-tiket dan pas perjalanan di pintu balai pelepasan dan pintu menuju ke platform bas atau tempat yang bersesuaian dengan keperluan terminal.

6. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan pendaftaran maklumat pada Sistem Tiket Berpusat (CTS) mematuhi perkara-perkara berikut:
 - (a) senarai laluan dan harga untuk penjualan tiket melalui kaunter, mesin tiket layan diri dan atas talian adalah sepertimana Permit Perkhidmatan, Jadual Tambang dan Kategori Perkhidmatan;
 - (b) masa dan trip perjalanan bas teratur dan tiada pertindihan masa perjalanan yang menyebabkan kelewatan bas untuk berlepas; dan
 - (c) senarai pengendali berlesen, pemegang lesen dan pemegang lesen perniagaan pengantaraan yang mempunyai lesen pengendali, permit kenderaan dan permit perkhidmatan yang masih dalam tempoh sah laku.
7. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan sistem sedia ada sentiasa mempunyai kemampuan untuk dinaik taraf mengikut teknologi terkini yang merangkumi perisian dan perkakasan sistem.
8. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan penggunaan maklumat pengguna terminal adalah tertakluk kepada Akta Perlindungan Data Peribadi 2010.

Bahagian II – Operasi

1. Pemegang lesen Terminal hendaklah memastikan tiada pertindihan jualan tiket termasuk tempat duduk penumpang dan tidak melebihi kapasiti tempat duduk yang ditawarkan.
2. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan tiada kesesakan semasa pembelian tiket dan menyediakan jumlah kakitangan yang mencukupi di kaunter dan mesin tiket layan diri.
3. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan tempoh masa aliran penumpang beratur untuk mendapatkan tiket tidak melebihi lima belas (15) minit.
4. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan waktu pelepasan bas tidak melebihi tempoh lima belas (15) minit.
5. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan tiada aktiviti perayu tiket dan penjualan tiket oleh ejen-ejen tiket yang tidak berdaftar.
6. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan tiada unsur monopoli penjualan tiket melalui Sistem Tiket Berpusat (CTS) dan tiada kakitangan kaunter di terminal terlibat dengan aktiviti perayu tiket dan ejen-ejen tiket yang tidak berdaftar.
7. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan penumpang membuat pembelian tiket sendiri di kaunter melalui monitor skrin boleh sentuh (*touch screen*) di bahagian penumpang tanpa dikawal oleh kakitangan kaunter.
8. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan penjualan tiket pada Sistem CTS adalah berdasarkan kepada jenama (*brand*) bas yang digunakan.

9. Bagi terminal yang mempunyai balai pelepasan, Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan:
 - (a) hanya penumpang yang akan menaiki bas mengikut waktu berlepas sahaja dibenarkan berada di dalam balai pelepasan; dan
 - (b) penumpang mengimbas tiket mereka pada mesin pengimbas tiket di pintu atau ruang masuk sebelum memasuki balai pelepasan.
10. Jika kelewatan atau pembatalan trip berlaku atas apa-apa jua sebab oleh Pengendali Berlesen, Pemegang Lesen atau Pemegang Lesen Perniagaan Pengantaraan, Pemegang Lesen Terminal hendaklah memberi notis pemakluman dan membuat pengumuman kepada pengguna terminal berhubung kelewatan atau pembatalan trip melalui sistem siar raya dan Sistem Paparan Informasi Penumpang (PIDS).
11. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan pemandu-pemandu kenderaan perkhidmatan awam dan kenderaan pelancongan mengambil dan menurunkan penumpang di platform yang dibenarkan sahaja.
12. Pemegang Lesen Terminal hendaklah menyediakan kakitangan yang mencukupi bagi memastikan kelancaran operasi terminal.
13. Pemegang Lesen Terminal hendaklah menyediakan pengawal trafik yang mencukupi bagi memastikan aliran trafik kenderaan awam, kenderaan perkhidmatan awam dan kenderaan pelancongan lancar dan terkawal.
14. Pemegang Lesen Terminal hendaklah menyediakan pengawal keselamatan bagi melindungi dan menjaga keselamatan terminal.
15. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan tiada kesesakan kenderaan perkhidmatan awam dan kenderaan pelancongan sehingga mengganggu pengguna terminal, orang awam dan aliran trafik sama ada dalam sempadan atau di luar persekitaran terminal.
16. Pemegang Lesen Terminal hendaklah menguatkuasakan peraturan dalaman terminal bagi memastikan operasi terminal berjalan dengan lancar tanpa menjejaskan keselesaan dan keselamatan pengguna dan imej terminal.
17. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memaklumkan kepada Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat sebelum mengambil tindakan penggantungan atau pembatalan kebenaran masuk terminal terhadap Pengendali Berlesen, Pemegang Lesen dan Pemegang Lesen Perniagaan Pengantaraan yang tidak mematuhi peraturan dalaman terminal.

Bahagian III – Caj Terminal dan Tambang

1. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan caj terminal yang dikenakan adalah tidak melebihi caj yang diluluskan oleh Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat sebagaimana yang dilampirkan bersama Lesen Terminal dan Syarat Lesen.

2. Pemegang Lesen Terminal tidak dibenarkan untuk mengenakan caj tambahan terhadap penggunaan kemudahan awam seperti tandas, surau dan lain-lain kemudahan yang berkaitan dengan penggunaan bersama.
3. Pemegang Lesen Terminal tidak dibenarkan untuk mengenakan caj tambahan kepada pengendali berlesen dan pemegang lesen bagi kemudahan parkir di ruang menunggu bas (*holding bay*) jika jumlah jam menunggu adalah kurang daripada tempoh lapan (8) jam.
4. Pemegang Lesen Terminal hendaklah membuat bayaran bagi penjualan tiket kepada Pengendali Berlesen dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam dari tarikh transaksi penjualan tiket.
5. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan tambang yang dikenakan kepada penumpang adalah berdasarkan kepada tambang terkini mengikut kategori perkhidmatan dan kadar tambang konsesi yang diluluskan oleh Ketua Pengarah Pengangkutan Awam Darat.
6. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan bayaran tambang perkhidmatan bas disertakan dengan bukti bayaran seperti resit bayaran pas perjalanan, tiket, e-tiket atau lain-lain dokumen yang seumpamanya berdasarkan keperluan APAD dari semasa ke semasa.
7. Jika pembatalan trip berlaku atas apa-apa jua sebab, Pemegang Lesen Terminal hendaklah membuat bayaran semula harga tiket kepada penumpang atas pembatalan tersebut selewat-lewatnya tiga (3) jam sebelum waktu perjalanan.
8. Jika perubahan trip berlaku atas apa-apa jua sebab dan menyebabkan penumpang tidak bersetuju untuk menggunakan perkhidmatan yang telah ditawarkan, Pemegang Lesen Terminal hendaklah membuat bayaran semula harga tiket kepada penumpang atas perubahan tersebut selewat-lewatnya tiga (3) jam sebelum waktu perjalanan.
9. Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan pas perjalanan, tiket yang bercetak dan e-tiket mengandungi maklumat-maklumat berikut:
 - (a) nama dan nombor kad pengenalan/ pasport penumpang;
 - (b) nama syarikat, jenama (*brand*) dan logo pengendali berlesen yang mengeluarkan tiket tersebut;
 - (c) nombor *hotline* pengendali berlesen;
 - (d) harga tiket dan perincian caj tambahan;
 - (e) kategori penumpang (dewasa/ warga emas/ kanak-kanak/ OKU);
 - (f) kategori perkhidmatan (Ekonomi/ Eksekutif);
 - (g) nombor rujukan tiket;
 - (h) nama kakitangan dan nombor kaunter;
 - (i) nama terminal pelepasan dan terminal ketibaan;
 - (j) gred terminal;
 - (k) platform (jika berkenaan);
 - (l) tarikh dan masa perjalanan;
 - (m) destinasi;
 - (n) nombor tempat duduk penumpang; dan
 - (o) kod QR.

Bahagian IV – Dokumen

1. Pemegang Lesen Terminal hendaklah mengeluarkan *manifest* penumpang yang bercetak dan diserahkan kepada pemandu bagi tujuan pemeriksaan sebelum penumpang menaiki kenderaan.
2. Dokumen *manifest* penumpang hendaklah dicetak dengan maklumat-maklumat berikut:
 - (a) nama syarikat, jenama (*brand*) dan logo pengendali berlesen yang mengeluarkan tiket tersebut;
 - (b) nombor pendaftaran kenderaan;
 - (c) platform (jika berkaitan);
 - (d) kategori perkhidmatan (Ekonomi/ Eksekutif);
 - (e) nama terminal pelepasan;
 - (f) tarikh dan masa perjalanan;
 - (g) nombor rujukan tiket;
 - (h) senarai nama dan nombor kad pengenalan/ passport penumpang;
 - (i) kategori penumpang (dewasa/ warga emas/ kanak-kanak/ OKU); dan
 - (j) senarai nombor tempat duduk penumpang.
3. Pemegang Lesen Terminal hendaklah mengemukakan dokumen-dokumen berikut kepada pegawai pengangkutan awam darat semasa kerja-kerja audit atau penguatkuasaan terminal:
 - (a) rekod penjualan tiket;
 - (b) rekod berkaitan pengoperasian terminal;
 - (c) rekod penyelenggaraan; dan
 - (d) apa-apa dokumen lain yang berkaitan dengan operasi terminal.
4. Pemegang Lesen Terminal hendaklah mengemukakan laporan bulanan kepada APAD sebelum tujuh (7) hari bulan setiap bulan dan tidak terhad kepada maklumat-maklumat berikut:
 - (a) jumlah trip mengikut destinasi setiap syarikat;
 - (b) jumlah penumpang mengikut destinasi setiap syarikat;
 - (c) jumlah pengguna membeli tiket (melalui kaunter dan atas talian);
 - (d) jumlah pengguna membeli tiket melalui medium luar;
 - (e) jumlah bas lewat berlepas;
 - (f) jumlah bas batal trip;
 - (g) jumlah jualan tiket (RM);
 - (h) rekod kesalahan dan pematuhan operasi terminal; dan
 - (i) lain-lain maklumat jika diperlukan.

Bil	Parameter	Keperluan Spesifikasi
1	Modul Pengguna Sistem Tiket Berpusat (CTS)	i) Modul pendaftaran maklumat pengendali berlesen, pemegang lesen dan pemegang lesen perniagaan pengantaraan; ii) Modul pelan operasi; iii) Modul penjualan tiket dan pendaftaran maklumat pengguna yang membuat pembelian tiket; iv) Modul ejen penempahan pihak ketiga dan integrasi; v) Modul pemantauan prestasi; vi) Modul kutipan, komisen dan pemindahan pembayaran atas talian; dan vii) Modul pelaporan.
2	Pendaftaran Maklumat Pengendali Berlesen, Pemegang Lesen dan Pemegang Lesen Perniagaan Pengantaraan	i) Nama syarikat; ii) Nama pengarah; iii) Nombor pendaftaran syarikat; iv) Nombor telefon pengendali; v) Nama pegawai operasi; vi) Nombor telefon pegawai operasi; vii) Kelas lesen; viii) Lesen Pengendali/ Permit Kenderaan/ Permit Perkhidmatan/ Lampiran A; dan ix) Tempoh sah laku.
3	Pendaftaran Maklumat Operasi	i) Kelas lesen; ii) Nama Syarikat; iii) Laluan permit perkhidmatan; iv) Tarikh, masa dan jadual perjalanan; v) Jenama bas (<i>brand</i>); vi) Kategori perkhidmatan (Ekonomi/ Eksekutif); vii) Jadual tambang dan diskaun tambang Konsesi; viii) Kategori penumpang; ix) Nombor kenderaan; dan x) Nombor <i>hotline</i> khidmat pelanggan.
4	Pendaftaran Maklumat Penumpang	i) Nama penumpang; ii) Nombor kad pengenalan/ pasport; dan iii) Nombor telefon.

Bil	Parameter	Keperluan Spesifikasi
5	Maklumat Tiket, E-Tiket dan Pas Perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> i) Nama dan nombor kad pengenalan/ pasport penumpang; ii) Nama syarikat, jenama (brand) dan logo pengendali berlesen yang mengeluarkan tiket tersebut; iii) Nombor <i>hotline</i> pengendali berlesen; iv) Harga tiket dan perincian caj tambahan; v) Kategori penumpang (dewasa/ warga emas/ kanak-kanak/ OKU); vi) Kategori perkhidmatan (Ekonomi/ Eksekutif); vii) Nombor rujukan tiket; viii) Nama kakitangan dan nombor kaunter; ix) Nama terminal pelepasan dan terminal ketibaan; x) Gred terminal; xi) Platform (jika berkaitan); xii) Tarikh dan masa perjalanan; xiii) Destinasi; dan xiv) Nombor tempat duduk; dan xv) QR Kod.
6	Sistem Integrasi dan WEB API	<ul style="list-style-type: none"> i) Pemegang Lesen Terminal hendaklah menyediakan keperluan teknikal yang menjadi garis panduan kepada mana-mana sistem agen penempahan oleh pihak ketiga untuk diintegrasikan dengan sistem tiket berpusat (CTS) terminal. ii) Proses integrasi mesti mematuhi semua peraturan dan garis panduan yang ditetapkan oleh APAD. iii) Keperluan teknikal tambahan ini boleh dipinda dan dikemas kini mengikut butiran khusus, garis masa atau keperluan teknikal tambahan yang digariskan oleh pembekal sistem CTS terminal. iv) Keperluan penyepaduan melalui WEB API: <ul style="list-style-type: none"> a) Sistem agen penempahan pihak ketiga mesti mewujudkan sambungan yang selamat dan stabil dengan sistem CTS menggunakan WEB API yang ditetapkan; b) Penyepaduan maklumat sistem harus serasi dengan infrastruktur sedia ada bagi kedua-dua sistem; c) Semua maklumat penghantaran data berkaitan yang berkaitan dengan tiket, laluan, penjadualan, nombor tempat duduk, maklumat penumpang, dan apa-apa maklumat lain yang diperlukan mesti dihantar kepada sistem CTS dalam masa nyata

Bil	Parameter	Keperluan Spesifikasi
		<p>atau pada selang masa yang ditetapkan mengikut spesifikasi sistem CTS terminal;</p> <p>d) Format data yang dihantar mematuhi format yang ditentukan sepertimana dalam dokumen WEB API CTS terminal;</p> <p>e) Laksanakan mekanisma pengendalian ralat untuk menguruskan sebarang kegagalan atau percanggahan komunikasi semasa penghantaran data;</p> <p>f) Mengekalkan log komprehensif bagi semua penghantaran data dan kejadian ralat untuk tujuan pemantauan, penyelesaian masalah dan pengauditan;</p> <p>g) Kedua-dua belah pihak hendaklah mematuhi garis masa yang ditetapkan sepertimana yang telah ditetapkan bagi fasa penyepaduan, ujian dan penggunaan;</p> <p>h) Menjalankan prosedur pengujian menyeluruh untuk memastikan ketepatan, kesempurnaan dan keselamatan data yang dihantar ke CTS; dan</p> <p>i) Pengesahan fungsi penyepaduan untuk mengesahkan kebolehooperasian yang lancar di antara sistem agen penempahan dan CTS terminal.</p>
7	Maklumat <i>Manifest</i> Penumpang	<p>i) Nama syarikat, jenama (<i>brand</i>) dan logo pengendali berlesen yang mengeluarkan tiket tersebut;</p> <p>ii) Nombor pendaftaran kenderaan;</p> <p>iii) Platform (jika berkaitan);</p> <p>iv) Kategori perkhidmatan (Ekonomi/ Eksekutif);</p> <p>v) Nama terminal pelepasan;</p> <p>vi) Tarikh dan masa perjalanan;</p> <p>vii) Nombor rujukan tiket;</p> <p>viii) Senarai nama dan nombor kad pengenalan/ pasport penumpang;</p> <p>ix) Kategori penumpang (dewasa/ warga emas/ kanak-kanak/ OKU); dan</p> <p>x) Senarai nombor tempat duduk penumpang.</p>
8	Sistem Paparan Maklumat Penumpang (PIDS)	<p>i) Nama syarikat, jenama (<i>brand</i>) dan logo pengendali berlesen yang mengeluarkan tiket tersebut;</p> <p>ii) Nombor pendaftaran kenderaan;</p> <p>iii) Platform (jika berkaitan);</p> <p>iv) Destinasi ketibaan dan pelepasan;</p>

Bil	Parameter	Keperluan Spesifikasi
		<ul style="list-style-type: none"> v) Kategori perkhidmatan (Ekonomi/ Eksekutif); vi) Tarikh dan masa perjalanan; vii) Status perjalanan (ikut jadual/ lewat/ batal); dan viii) Catatan (jika perlu).
9	Penyelenggaraan dan Sistem Sokongan	<ul style="list-style-type: none"> i) Pemegang Lesen Terminal hendaklah memastikan penyelenggaraan <i>preventive and corrective</i> sistem dijalankan mengikut jadual yang ditetapkan. ii) Pemegang Lesen Terminal hendaklah menyediakan sistem sokongan bekalan utiliti dan jaringan internet bagi memastikan operasi jualan tiket tidak terganggu dan terhenti. iii) Pemegang Lesen Terminal hendaklah sentiasa memastikan sistem sedia ada mempunyai kemampuan untuk dinaik taraf mengikut teknologi terkini yang merangkumi perisian dan perkakasan sistem. iv) Sistem sedia ada mempunyai kemampuan berfungsi pada kadar optimum.
10	Pelaporan	<ul style="list-style-type: none"> i) Keperluan minima maklumat dalam modul pelaporan dan tidak terhad seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> a) Laporan harian/ bulanan/ tahun bagi penjualan tiket bas ekspres; b) Laporan harian/ bulanan/ tahun bagi penumpang dan trip bas; c) Laporan harian/ bulanan/ tahun bagi maklumat masuk/ keluar bagi kenderaan perkhidmatan awam, kenderaan pelancongan dan kenderaan <i>e-hailing</i>; dan d) Laporan ketidakpatuhan prestasi merangkumi kelewatan dan pembatalan kenderaan perkhidmatan awam, kenderaan pelancongan dan kenderaan <i>e-hailing</i>.
11	Kutipan Tiket, Komisen dan Pembayaran	<ul style="list-style-type: none"> i) Nombor baucar; ii) Peratusan komisen; iii) Tarikh pilihan (mula sehingga akhir); iv) Bilangan hari; v) Nama syarikat/ ejen; vi) Nama dan nombor akaun; vii) Jumlah pembayaran; viii) Mod transaksi (pemindahan atas talian, deposit cek, deposit tunai); ix) Nombor rujukan dan slip pembayaran; dan

Bil	Parameter	Keperluan Spesifikasi
		x) Status.
12	Sistem Operasi Terminal (TOS)	i) Keperluan minima spesifikasi Sistem Operasi Terminal (TOS) dan tidak terhad seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> a) Jadual perjalanan; b) Tarikh dan masa ketibaan/ pelepasan; c) Nombor pendaftaran kenderaan; d) Nama pengendali dan jenama (brand); e) Platform; f) Mekanisma kemasukan kenderaan (<i>License Plate Recognition</i> (LPR) / MyDebit/ RFID/ Touch n Go); g) Tarikh pilihan (mula sehingga akhir); h) Jumlah (RM); i) Mod transaksi (pemindahan atas talian/ deposit cek/ deposit tunai/ MyDebit/ RFID/ Touch n Go); j) Nombor rujukan dan slip pembayaran; dan k) Status.