



APAD
< to insert new logo >

BUKU PANDUAN PELATIH



KURSUS ASAS PROFESIONALISME PEMANDU PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (PKPA) BAGI INDUSTRI TEKSI DAN PERKHIDMATAN *E-HAILING*

KURSUS ASAS PROFESIONALISME PEMANDU PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (PKPA) BAGI INDUSTRI TEKSI DAN PERKHIDMATAN *E-HAILING*

JABATAN PENGANGKUTAN JALAN MALAYSIA
AGENSI PENGANGKUTAN AWAM DARAT MALAYSIA

©2018

Modul Kursus Asas Profesionalisme Pemandu Perkhidmatan
Kenderaan Perkhidmatan Awam (PKPA) bagi Industri Teksi dan Perkhidmatan *e-hailing*

Hak Cipta Terpelihara © SPAD 2018

Hak cipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan manamana bahagian ilustrasi dan isi kandungan buku ini dalam apa juga bentuk dan dengan apa juga cara sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman atau cara lain sebelum mendapat izin secara bertulis daripada pihak SPAD

PROGRAM AGENDA

Masa	Aktiviti
9.00 am	Pengenalan
Modul 1 - Keusahawanan & Teknologi	
9.30 am	Keusahawanan dan Pengurusan Kewangan
10.00 am	Aplikasi Mudah Alih dan <i>E-hailing</i> , Sistem Navigasi GPS, Pelan Internet dan Aplikasi MeterOn
10.30 am	Rehat
10.45 am	Memilih Laluan Terbaik
Modul 2 - Khidmat Pelanggan Cemerlang	
11.15 am	Khidmat Pelanggan Cemerlang
12.00 pm	Kemahiran Komunikasi
12.30 pm	Cara-cara Memberikan Perkhidmatan Kepada Penumpang Orang Kurang Upaya (OKU)
1.00 pm	Rehat
Modul 3 - Undang-Undang, Dasar dan Garis Panduan	
2.00 pm	Undang-Undang
2.45 pm	Dasar
3.45 pm	Rehat
4.00 pm	Garis Panduan dan Pemanduan Selamat
5.00 pm	Ujian Penilaian
6.15 pm	Bersurai

“Orang-orang yang berjaya akan mengambil keuntungan dari kesalahan dan mencuba lagi dengan cara yang berbeza” – Dale Carnegie

APAD

< to insert new logo >

AGENSI PENGANGKUTAN AWAM DARAT (APAD)

Latar belakang dan fungsi APAD.



JABATAN PENGANGKUTAN JALAN MALAYSIA (JPJ)

Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (JPJ) telah ditubuhkan pada tahun 1937, di bawah Enakmen Lalulintas 1937. Undang-undang tentera British di Negeri-negeri Melayu Bersekutu. Pentadbirannya pada ketika itu dikenali sebagai Lembaga Pengangkutan Jalan yang berfungsi mengawal dan melesenkan perusahaan awam. Dengan wujudnya pentadbiran Tanah Melayu pada April 1946, kuasa lembaga tersebut telah diambil alih oleh Pejabat Pendaftar dan Pemeriksaan Kereta-kereta Motor yang merangkumi seluruh Tanah Melayu. Sebelum 1937, pengawalan kereta motor adalah di bawah 4 negeri Melayu Bersekutu iaitu di Bawah Polis Perak dan Selangor, Ketua Inspektor Negeri Sembilan dan 6 Pegawai Daerah di Pahang. Pengawalan tidak berkuatkuasa di Negeri Melayu Tidak Bersekutu. Selain dari 4 buah negeri mengenai kenderaan bermotor sehinggalah Enakmen Lalulintas 1937 diluluskan.

TAHNIAH!

Selamat datang ke Modul Kursus Asas Profesionalisme Pemandu Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam (PKPA) bagi Industri Teksi dan Perkhidmatan *E-hailing*.

Kursus ini bertujuan melatih anda untuk menjadi pemandu perkhidmatan kenderaan perkhidmatan awam yang profesional dan berwibawa.

Selamat menjalani kursus dan selamat berjaya!.

PENGENALAN

Modul Kursus Asas Profesionalisme Pemandu Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam (PKPA) bagi Industri Teksi dan Perkhidmatan *E-hailing*, dibangunkan untuk menyokong Program Transformasi Industri Teksi yang dilancarkan oleh YAB Perdana Menteri Malaysia pada 26 Ogos 2016.

Secara umumnya, modul ini mempunyai tiga bahagian utama iaitu Modul Keusahawanan dan Teknologi, Modul Khidmat Pelanggan Cemerlang dan Modul Undang-Undang, Dasar dan Garis Panduan.

Buku Panduan Pelatih ini dituliskan sebagai satu dokumen untuk memudahkan pelatih yang terlibat memahami isi kandungan modul dengan lebih berkesan.

Buku Panduan ini mempunyai nota-nota penting untuk pelatih memahami kandungan kursus untuk persediaan menjadi pemandu yang profesional.



ISI KANDUNGAN

TAJUK	MUKA SURAT
PENGENALAN	08 - 12
Isu Asas Pemandu Teksi	10
11 Langkah-langkah di Bawah Program Transformasi Industri Teksi (2016 - 2021)	11
Peranan dan Fungsi Perkhidmatan Teksi	12
Definasi Pemandu, Jenis Kelas, Model Operasi dan Kawasan Operasi	13
MODUL 1: KEUSAHAWANAN DAN TEKNOLOGI	14 - 38
Pelan Kewangan	15
Keusahawanan	16
Pengurusan Kewangan	17
Aktiviti Lakon Peranan/ <i>Role Play</i> : Pengurusan Kewangan dan Kawalan Aliran Tunai	18
Cara Meningkatkan Pendapatan	20
Skim Simpanan Persaraan (SP1M) dan Skim Bencana Kerja Pekerjaan Sendiri	21 - 23
Kepentingan Teknologi di dalam Industri Teksi	24
Aplikasi Mudah Alih dan <i>E-hailing</i> , Sistem Navigasi GPS, Pelan Internet dan Aplikasi MeterOn	25 - 28
Memilih Laluan Terbaik	29
Mengetahui Rangkaian Jalan-jalan Utama	30 -33
Pemandu Sebagai Duta Pelancongan dan Senarai Pusat Pelancongan di Malaysia	34 - 38
MODUL 2: KHIDMAT PELANGGAN CEMERLANG	39 - 55
Khidmat Pelanggan	40
Apa Itu Khidmat Pelanggan?, Memenuhi Kehendak Penumpang (Prinsip SMS) dan Perkhidmatan Cemerlang	41- 42
Aktiviti Lakon Peranan/ <i>Role Play</i> : Menawarkan Perkhidmatan Cemerlang	43
Kemahiran Komunikasi	44
Elemen dan Prinsip Komunikasi	44 - 45
SALAM MESRA	46
Panduan Perbualan Bersama Penumpang (Pelbagai Bahasa)	47
Aktiviti Lakon Peranan/ <i>Role Play</i> : SALAM MESRA	48
Panduan Menangani Penumpang Sukar	49
Cara-cara Memberikan Perkhidmatan Kepada Penumpang Orang Kurang Upaya (OKU) dan Pengendalian Umum Penumpang Sewaktu Kecemasan	50 - 55

ISI KANDUNGGAI

TAJUK	MUKA SURAT
MODUL 3: UNDANG-UNDANG, DASAR DAN GARIS PANDUAN	56 - 114
Undang - Undang	57
Akta Pengangkutan Awam Darat (Pindaan) 2017	58
Akta Pengangkutan Jalan (1987)	59
Akta Polis 1967 (Akta 344), Seksyen 21	60
Kesalahan dan Penalti, Contoh Kesalahan di bawah APAD (Pindaan) 2017 dan Lesen PSV	61 - 67
Dasar	68
Dasar bagi Pemandu Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam (PKPA)	68 - 72
Dasar-dasar Baharu bagi Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam (PKPA)	73 - 81
Dasar Perkhidmatan <i>E-hailing</i> di bawah Perniagaan Pengantaraan	82 - 87
Tambang bagi Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam (PKPA)	88 - 89
Garis Panduan	90
Kod Etika bagi Pemandu PKPA	90 - 103
Panduan Pemanduan Selamat	104 - 111
Panduan Keselamatan NGV	112
Senarai Alamat Pusat, Pejabat JPJ dan APAD	113
Senarai Nombor Telefon Penting untuk Dihubungi	114
PENHARGAAN	115

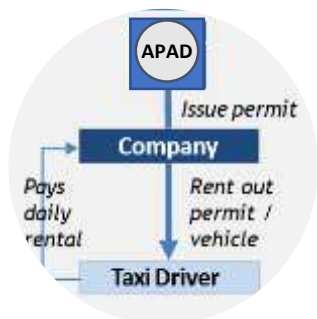
PENGENALAN

MODUL KURSUS ASAS PROFESIONALISME PEMANDU PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (PKPA) BAGI INDUSTRI TEKSI DAN PERKHIDMATAN *E-HAILING*

1	PENGENALAN
2	MODUL 1: KEUSAHAWANAN DAN TEKNOLOGI
3	MODUL 2: KHIDMAT PELANGGAN CEMERLANG
4	MODUL 3: UNDANG - UNDANG, DASAR DAN GARIS PANDUAN
5	KESIMPULAN
6	PENILAIAN

MODUL 1	MODUL 2	MODUL 3
<p>KEUSAHAWANAN DAN TEKNOLOGI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengurusan Kewangan • Aplikasi Mudah Alih dan <i>E-hailing</i>, Sistem Navigasi GPS, Pelan Internet dan Aplikasi MeterOn • Memilih Laluan Terbaik 	<p>KHIDMAT PELANGGAN CEMERLANG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Khidmat Pelanggan • Kemahiran Komunikasi • Cara-cara Memberikan Perkhidmatan Kepada Penumpang Orang Kurang Upaya (OKU) 	<p>UNDANG - UNDANG, DASAR DAN GARIS PANDUAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang, Dasar dan Garis Panduan • Pemanduan Selamat
<p>Untuk memberikan pengetahuan tentang entiti peniagaan dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan pendapatan pemandu.</p>	<p>Untuk memberikan pengetahuan aspek-aspek penting dan komponen yang kritikal mengenai khidmat pelanggan dan komunikasi.</p>	<p>Untuk mendidik pemandu berkenaan industri teksi dan perkhidmatan <i>e-hailing</i>, peraturan, undang-undang dan garis panduan.</p> <p>Untuk memberikan kesedaran tentang undang-undang yang berkait, dasar-dasar dan pemanduan selamat yang perlu dipatuhi.</p>

1. ISU-ISU ASAS PEMANDU TEKSI



PAJAK

Elemen sewaan dan kontrak yang berat sebelah memberikan kesan kepada kehidupan pemandu teksi.



PENDAPATAN

Kadar pajak yang tinggi dan kenaikan kos kehidupan serta pendapatan yang tidak berubah disebabkan padanan perniagaan yang tidak berkesan.



SIKAP PEMANDUAN DAN KESUKARAN MENDAPATKAN PERKHIDMATAN

Aduan yang semakin bertambah terhadap sikap pemandu, kualiti perkhidmatan dan penumpang yang sukar mendapat perkhidmatan teksi.



PERKHIDMATAN E-HAILING

Jurang yang besar antara harapan penumpang dan apa yang boleh ditawarkan oleh perkhidmatan teksi. Peningkatan penggunaan perkhidmatan *e-hailing* di kalangan pengguna.

2. 11 LANGKAH - LANGKAH DI BAWAH PROGRAM TRANSFORMASI INDUSTRI TEKSI (TITP) 2016 - 2021

1 PEMBERIAN LESEN INDIVIDU



Lesen individu dengan bantuan geran tunai sebanyak RM5,000 untuk pembelian kenderaan

2 LIBERALISASI JENAMA DAN MODEL KERETA



Minima ASEAN NCAP

3 PENGAWALSELIAAN KONTRAK PAJAK



Mengawalselia terma kontrak pajak

4 PENYELARASAN STRUKTUR TAMBANG BERMETER



5 MEMPERKENALKAN KPI KEPADA SYARIKAT



Jarak perjalanan minimum harian bagi kenderaan



Memastikan kenderaan dalam keadaan baik



Mematuhi masa menunggu minimum



Mematuhi syarat-syarat lesen

6 PROGRAM PENINGKATAN KUALITI PAMANDU TEKSI



Mewujudkan Program Peningkatan Perkhidmatan Pemandu Teksi dan *E-hailing*

7 PROSES SARINGAN LEBIH KETAT



Semakan rekod jenayah

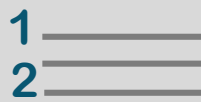


Semakan pandangan orang awam melalui MeterOn



Semakan rekod kesalahan trafik

8 PENGENALAN SISTEM MERIT DEMERIT



Penambahbaikan proses memperbaharui Kad Pemandu dengan pengenalan sistem merit demerit

9 PENGAWALSELIAAN PENYEDIA PERKHIDMATAN *E-HAILING*

1

Syarikat perlu berdaftar dengan SSM

3

Pemandu perlu memiliki Kad Pemandu Elektronik

2

Syarikat perlu menyediakan perlindungan insurans

4

Keperluan pemeriksaan kenderaan di PUSPAKOM

10 PENGENALAN TAMBANG DINAMIK

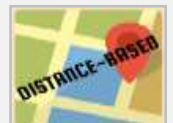
Meter konvensional



Telefon pintar sebagai meter digital

Pemandu teksi boleh mengunapakai kadar tambang penyedia perkhidmatan *e-hailing* semasa beroperasi

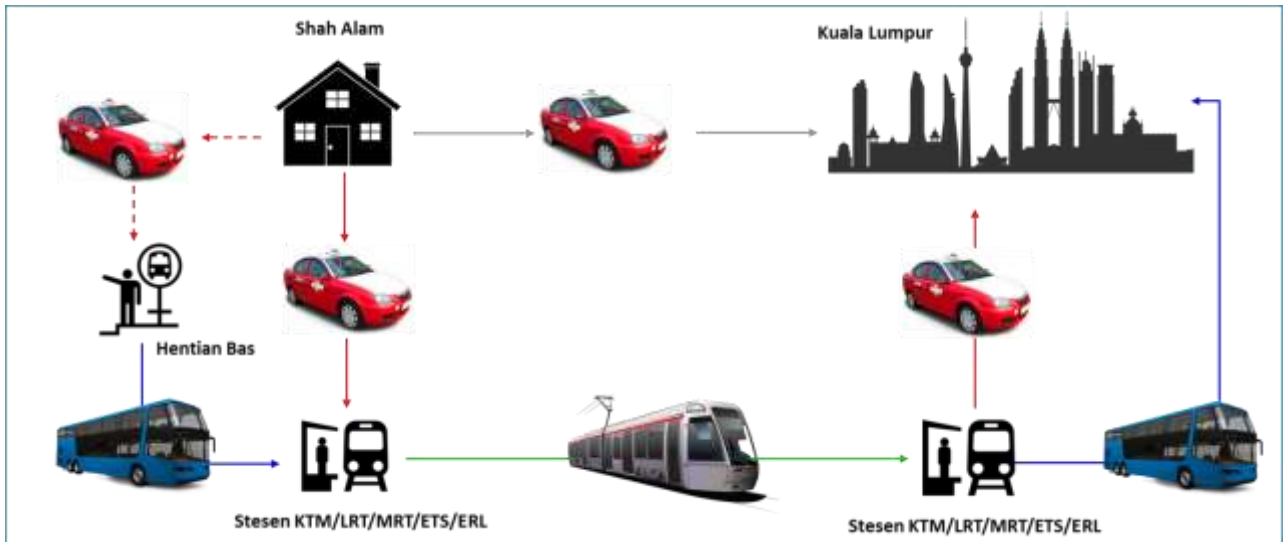
11 PENYELARASAN STRUKTUR TAMBANG BERZON



3. PERANAN DAN FUNGSI PERKHIDMATAN TEKSI

Industri teksi telah memainkan peranan penting sebagai mod pengangkutan batuan pertama dan terakhir, “*first and last mile connectivity*” di Malaysia. Teksi merupakan pilihan utama penumpang yang mengutamakan masa perjalanan pantas yang memberikan sokongan kepada rangkaian pengangkutan awam utama seperti perkhidmatan bas dan kereta api serta perkhidmatan pintu-ke-pintu.

Ia juga adalah perkhidmatan pengangkutan di luar waktu operasi pengangkutan utama.



Gambaran Keseluruhan Proses Migrasi Industri Teksi dan Perkhidmatan E-hailing

Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam (PKPA)



5. DEFINISI PEMANDU

Seseorang yang memberi perkhidmatan pengangkutan awam yang diluluskan oleh APAD untuk di sewa oleh penumpang dalam bilangan yang ditetapkan oleh APAD bagi perjalanan yang dinyatakan oleh penumpang dengan bayaran tambang yang diluluskan oleh APAD atau yang ditetapkan oleh pemegang lesen perniagaan pengantaraan.

6. JENIS KELAS, MODEL OPERASI DAN KAWASAN OPERASI

JENIS KELAS	MODEL OPERASI	KAWASAN OPERASI
 TEKSI	1. Tahanan tepi jalan/ hentian/ tempahan menerusi panggilan telefon, radio, emel dan sebagainya	Zon Teksi <ul style="list-style-type: none">• Lembah Klang (KL & Selangor)• Johor Bahru• Pulau Pinang (Pulau)
 KERETA SEWA	2. Aplikasi <i>e-hailing</i>	Selain daripada Zon Teksi
 TEKSI MEWAH	1. Sewaan khas/ kontrak lantikan	Berpangkalan & beroperasi dari hotel/pejabat operasi ke seluruh Semenanjung Malaysia.
 KENDERAAN E-HAILING	1. Aplikasi <i>e-hailing</i> sahaja	Seluruh Semenanjung Malaysia.

MODUL 1

KEUSAHAWANAN DAN TEKNOLOGI

PELAN PEMBELAJARAN KEUSAHAWANAN DAN TEKNOLOGI

1.1 PELAN KEWANGAN

ISI KANDUNGAN

- 1.1.1 Keusahawanan
- 1.1.2 Pengurusan Kewangan
- 1.1.3 Aktiviti Pengurusan Kewangan dan Kawalan Aliran Tunai
- 1.1.4 Cara Meningkatkan pendapatan
- 1.1.5 Skim Simpanan Persaraan
- 1.1.6 Skim Bencana Kerja Pekerjaan Sendiri

MASA

30 minit

HASIL PEMBELAJARAN

Di akhir modul ini kesedaran peserta akan meningkat untuk mengawal keadaan kewangan dan memaksimumkan pendapatan.

1.2 KEPENTINGAN TEKNOLOGI DI DALAM INDUSTRI TEKSI

ISI KANDUNGAN

- 1.2.1 Kepentingan Teknologi di dalam Industri Teksi
- 1.2.2 Aplikasi Mudah Alih dan *E-hailing*
- 1.2.3 Sistem Navigasi GPS
- 1.2.4 Pelan Internet
- 1.2.5 Aplikasi MeterOn

MASA

30 minit

HASIL PEMBELAJARAN

Di akhir modul ini peserta akan menyedari kepentingan menggunakan teknologi untuk meraih keuntungan.

1.3 MEMILIH LALUAN TERBAIK

ISI KANDUNGAN

- 1.3.1 Memilih Laluan Terbaik.
- 1.3.2 Mengetahui Rangkaian Jalan-jalan Utama.
- 1.3.3 Pemandu sebagai Duta Pelancongan.
- 1.3.4 Mengetahui Tempat-tempat Menarik dan Terkenal.

MASA

30 minit

HASIL PEMBELAJARAN

Di akhir modul ini peserta akan mengetahui cara memilih laluan dan tempat-tempat menarik sekitar bandar-bandar utama.

1.1 PELAN KEWANGAN

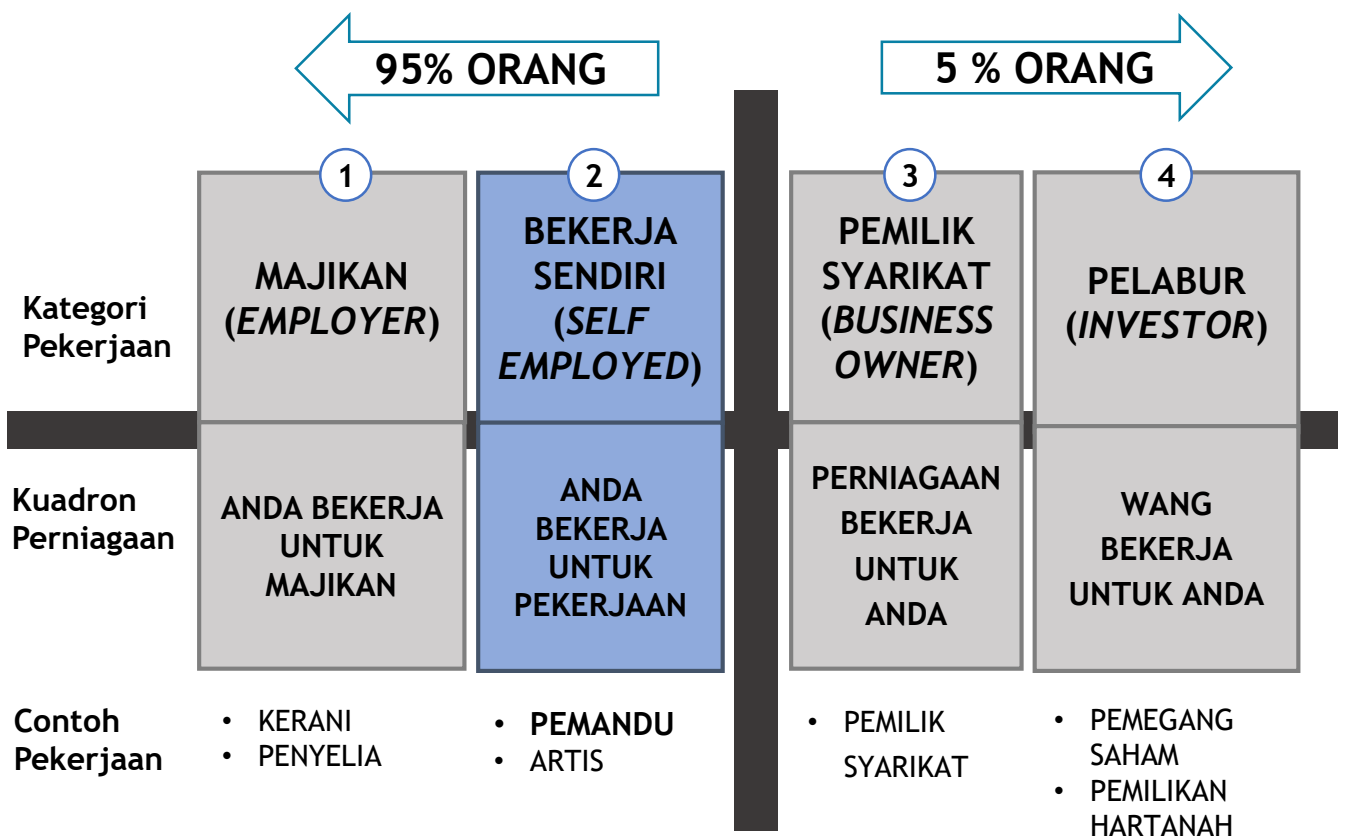
1.1.1 KEUSAHAWANAN

Dalam salah satu teori kewangan yang terkenal hasil kajian Robert Kiyosaki seorang pelabur, usahawan, motivator dan penulis buku terkenal dunia iaitu *Rich Dad, Poor Dad*, menerangkan mengenai Kuadron Perniagaan.

KUADRON PERNIAGAAN

- **95%** orang adalah mereka yang menjadi pekerja atau berniaga sendiri. Manakala,
- **5%** orang dalam dunia adalah pemilik perniagaan dan pelabur.

4 KATEGORI KUADRON PERNIAGAAN



1.1 PELAN KEWANGAN

1.1.2 PENGURUSAN KEWANGAN

Terdapat 2 aspek penting dalam pengurusan kewangan iaitu:

ASET





merupakan alat yang membantu untuk menjana pendapatan pemandu seperti kenderaan dan telefon pintar.

LIABILITI

Liabiliti merupakan tanggungan seperti kos penyelenggaraan kenderaan, insurans dan sebagainya.

Pengurusan kewangan yang baik akan menunjukkan pendapatan melebihi perbelanjaan, aset melebihi liabiliti dan aliran tunai yang positif.

Senaraikan pendapatan dan perbelanjaan, aset dan liabiliti dan kemudiannya pindahkan kepada pengiraan aliran tunai.

							
PENDAPATAN	PERBELANJAAN	ASET	LIABILITI				
Tambang	Sewa/ Bayaran ansuran	Kenderaan	Sewa/ Bayaran ansuran				
Saguhati dan Hadiah	Minyak/ NGV	Telefon Pintar	Bil Telefon				
Komisen	Penyelenggaraan kenderaan						

Cara mengira aliran tunai adalah:

- Tunai campur dengan nilai jumlah pendapatan yang telah ditolak perbelanjaan kemudian campur dengan nilai jumlah aset yang telah ditolak dengan liabiliti.



ALIRAN TUNAI

$$\text{Tunai} = (\text{pendapatan} - \text{perbelanjaan}) + [(\text{aset (harta)} - \text{liabiliti (bebanan)})]$$

1.1 PELAN KEWANGAN



1.1.3 AKTIVITI: PENGURUSAN KEWANGAN DAN KAWALAN ALIRAN TUNAI

A) Sila isikan senarai pendapatan dan senarai perbelanjaan di dalam ruang yang disediakan.

PENDAPATAN	PERBELANJAAN
RM	RM
JUMLAH	RM

1.1 PELAN KEWANGAN



1.1.3 AKTIVITI: PENGURUSAN KEWANGAN DAN KAWALAN ALIRAN TUNAI

B) Sila isikan senarai aset dan senarai liabiliti di dalam ruang yang disediakan.

ASET	LIABILITI
RM	RM
JUMLAH	RM

1.1 PELAN KEWANGAN

1.1.3 AKTIVITI: PENGURUSAN KEWANGAN DAN KAWALAN ALIRAN TUNAI

C) Sila isikan aliran tunai di dalam ruang yang disediakan.

ALIRAN TUNAI

Tunai = (pendapatan - perbelanjaan) + (aset - liabiliti)

= RM



1.1 PELAN KEWANGAN

1.1.4 CARA MENINGKATKAN PENDAPATAN

Cara Menjana Pendapatan Lebih dan Mendapatkan Perjalanan Tambahan

- Lakukan lebih perjalanan dan dapatkan lebih tempahan.
- Menambah kekerapan perjalanan jarak jauh. Contohnya menghantar penumpang ke Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA) atau ke luar kawasan.
- Bekerja lebih masa dan lebih hari.
- Melalui penumpang tetap atau syor daripada penumpang lain (*introduces*).
- Berlanggan dengan radio teksi.
- Menggunakan kemudahan teknologi seperti telefon pintar.
- Menggunakan aplikasi *e-hailing*, untuk mendapatkan penumpang.
- Menggunakan sistem navigasi sebagai petunjuk lalu lintas dan pilihan jalan yang lebih cepat dan seterusnya dapat menjimatkan penggunaan bahan api kenderaan.

NOTA

1.1.5 SKIM SIMPANAN PERSARAAN (SP1M)

(PELUANG UNTUK GOLONGAN BEKERJA SENDIRI MENYIMPAN UNTUK PERSARAAN)

Dalam kesibukan anda mencari pendapatan jangan lupa luangkan masa menyimpan untuk hari tua anda. Sejak 3 Januari 2010, Skim Simpanan Persaraan 1 Malaysia (SP1M) diperkenalkan sebagai inisiatif Kerajaan untuk memastikan golongan bekerja sendiri dan tiada pendapatan tetap mempunyai simpanan apabila mencapai umur persaraan.

Siapa yang layak menyertai SP1M?

Anda layak menyertai SP1M sekiranya anda merupakan warganegara Malaysia yang bekerja sendiri dan tidak mempunyai pendapatan tetap. Golongan ini termasuk pemandu teksi, penjaja, petani, nelayan, perunding bebas dan suri rumah.

Berapa kadar caruman SP1M?

Caruman SP1M adalah tertakluk kepada kemampuan anda. Anda boleh mencarum secara sukarela pada bila-bila masa dengan amaun minimum sebanyak RM 50 dan jumlah maksimum RM 60,000 setahun.

Apa manfaat menyertai SP1M?

1. Simpanan akan mendapat dividen tahunan tertakluk kepada kadar dividen minimum 2.5%.
2. Layak mendapat Bantuan Kematian (RM 2500) dan Bantuan Hilang Upaya (RM 5000; tertakluk kepada syarat-syarat tertentu).
3. Boleh mengeluarkan simpanan Akaun 2 bagi tujuan perumahan, pendidikan, kesihatan, apabila umur 50 tahun, pengeluaran haji.
4. Kesemua simpanan boleh dikeluarkan apabila mencapai umur 55 tahun.

Apa insentif kerajaan kepada ahli SP1M?

1. Menerima sumbangan kerajaan sebanyak 10% setahun tertakluk kepada jumlah maksimum RM 120 setahun. Sumbangan kerajaan ini hanya untuk tempoh 4 tahun (tahun 2014 - 2017). Sumbangan ini terhad kepada ahli yang berumur di bawah 55 tahun sahaja dan akan dikreditkan ke dalam Akaun 1 iaitu akaun persaraan.
2. Mendapat pelepasan cukai sehingga RM 6000 setahun (bersama insurans hayat)

Bagaimana menyertai SP1M?

Anda perlu menjadi ahli KWSP terlebih dahulu dengan mengisi Borang KWSP 3 dan menyertakan salinan Kad Pengenalan. Selepas itu, anda boleh memohon menyertai SP1M dengan mengisi Borang Pilihan Skim Simpanan Persaraan 1Malaysia iaitu Borang KWSP 16G(1M).

Di mana caruman boleh dibayar?

Caruman boleh dibayar secara tunai/cek di kaunter Peresitan KWSP, melalui mel atau di kaunter Ejen Bank yang dilantik iaitu RHB Bank, Maybank Berhad, Public Bank Berhad dan Bank Simpanan Nasional. Bayaran juga boleh dibuat melalui saluran Perbankan Internet yang dilantik seperti Maybank Bhd. Dan Public Bank Bhd.

Untuk maklumat lanjut sila layari www.kwsp.gov.my atau hubungi Pusat Panggilan KWSP di 03 8922 6000.

1.1.6 SKIM BENCANA KERJA PEKERJAAN SENDIRI (1/2)

(PERTUBUHAN KESELAMATAN SOSIAL - PERKESO)

SKIM BAHARU DI BAWAH PERKESO

Skim Bencana Kerja Pekerjaan Sendiri adalah untuk pemandu teksi yang bekerja sendiri atau individu yang menjalankan perkhidmatan seumpamanya berkuatkuasa pada 1 Jun 2017. Perlindungan ini disediakan di bawah peruntukan Akta Keselamatan Sosial Pekerjaan Sendiri 2017.

Tempoh perlindungan selama 12 bulan mulai dari tarikh dan masa caruman dibayar dan diperakui menerusi cetakan pada resit bayaran caruman.

SKIM BENCANA KERJA PEKERJAAN SENDIRI

PERKESO menyediakan skim perlindungan untuk pemandu teksi atau individu yang menjalankan perkhidmatan seumpamanya di bawah Skim Perlindungan Keselamatan Sosial Pekerjaan Sendiri.

Skim ini memberi perlindungan kepada orang berinsurans yang bekerja sendiri daripada bencana pekerjaan dan kemalangan semasa menjalankan aktiviti pekerjaan.

Skim ini menyediakan faedah tunai kepada pemandu teksi dan tanggungannya di samping menyediakan rawatan perubatan, pemulihan jasmani dan latihan vokasional.

PERKHIDMATAN TEKSI ATAU SEUMPAMANYA DI MALAYSIA

Jenis-jenis perkhidmatan teksi

- Teksi Bajet
- Teksi Eksekutif
- Limosin
- Teksi Lapangan Terbang
- Kereta Sewa
- Kenderaan *e-hailing*

1.1.6 SKIM BENCANA KERJA PEKERJAAN SENDIRI (2/2)

(PERTUBUHAN KESELAMATAN SOSIAL - PERKESO)

SKOP LIPUTAN DAN PELAKSANAAN

Kelayakan Pemandu Teksi atau Perkhidmatan Seumpamanya

- * Warganegara Malaysia/Permistautin Tetap; dan
- * Berdaftar dengan JPJ, APAD atau LPKP (Sabah dan Sarawak)
- * Lesen memandu yang sah
- * Kad Pemandu Teksi/ Surat Kebenaran yang masih sah laku oleh APAD/LPKP (Sabah dan Sarawak)

Faedah-faedah yang disediakan

- * Faedah Perubatan
- * Faedah Hilang Upaya Sementara
- * Faedah Hilang Upaya Kekal
- * Elaun Layanan Sentiasa
- * Faedah Orang Tanggungan
- * Faedah Pengurusan Mayat
- * Kemudahan Pinjaman Pendidikan
- * Kemudahan Pemulihan Jasmani, Vokasional dan Program “Return to Work (RTW)”

Cara Pendaftaran

- * Pendaftaran adalah secara online (*web based*) menggunakan portal iPERKESO
- * Dokumen-dokumen yang diperlukan adalah seperti berikut;
 - a. Mempunyai talian telefon bimbit dan emel yang aktif
 - b. Memuat naik lesen memandu yang sah
 - c. Memuat naik kad pemandu teksi yang masih sah laku dari APAD atau memuat naik Surat Izin/Kebenaran dari LPKP(Sabah dan Sarawak)

Bayaran Caruman

- * Pembayaran hanya boleh dibuat secara atas talian melalui perbankan internet bagi perlindungan untuk tempoh setahun.
- * Langkah-langkah pembayaran adalah seperti berikut;
 - a. Lengkapkan proses pendaftaran iPERKESO
 - b. Pilih pembayaran melalui “Financial Process Exchange” (FPX)
 - c. Cetak resit sebagai bukti bayaran

Jadual pilihan caruman

Kadar caruman berdasarkan opsyen pilihan pendapatan diinsuranskan sebanyak 1.25% daripada pendapatan sebulan.

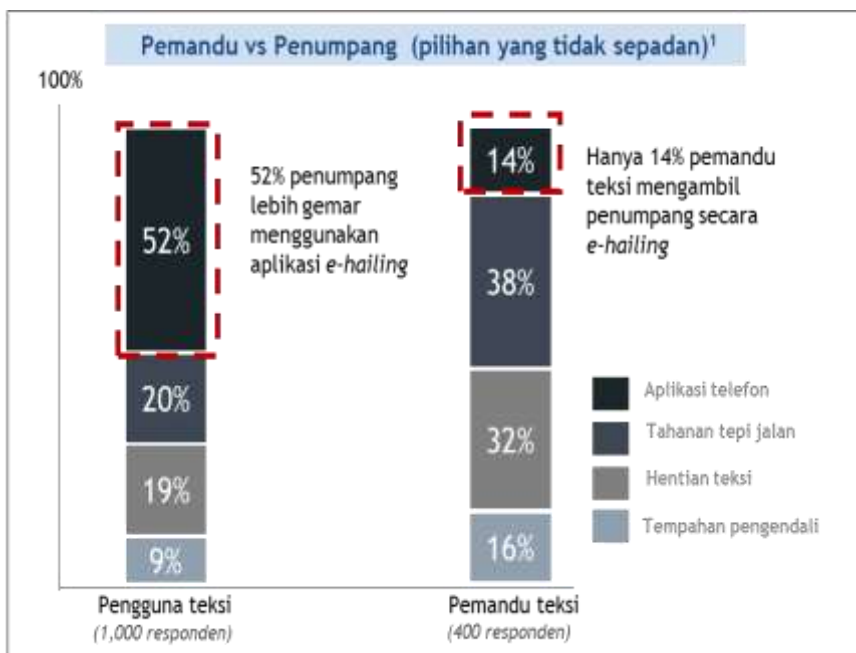
Maklumat lanjut berkenaan skim ini boleh di dapati di laman web rasmi PERKESO, www.perkeso.gov.my

1.2 TEKNOLOGI DI DALAM INDUSTRI TEKSI

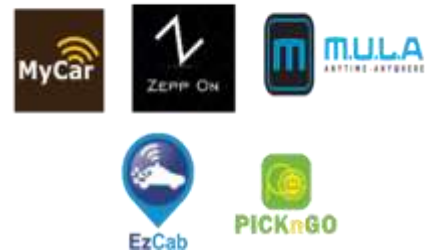
1.2.1 KEPENTINGAN TEKNOLOGI DI DALAM INDUSTRI TEKSI

- Perkhidmatan teksi perlu dipertingkatkan lagi dengan menggunakan amalan perniagaan terkini serta dijajar dengan kemajuan teknologi.
- Hasil kaji selidik pada 2016 untuk Makmal Transformasi Industri Teksi (TITP) menunjukkan 52% penumpang lebih gemar menggunakan aplikasi *e-hailing* untuk mendapatkan perkhidmatan teksi manakala hanya 14% pemandu teksi menggunakan aplikasi *e-hailing* untuk mendapatkan penumpang.
- Sistem aplikasi dan navigasi adalah di antara teknologi yang terkini digunakan di dalam industri teksi.

Perbandingan Pemandu Teksi dan Penumpang yang tidak sepadan



Contoh aplikasi *e-hailing* lain di Malaysia



- 1) Sumber : PwC supply and demand study for S.P.A.D, 2016.
- 2) Uber and Grabcar, 2016
- 3) Taxi Digital Survey, Taxi Industry Transformation Lab, 2015

1.2 TEKNOLOGI DI DALAM INDUSTRI TEKSI

1.2.2 APLIKASI MUDAH ALIH DAN *E-HAILING* (1/2)

Definisi Aplikasi Mudah Alih

Aplikasi mudah alih atau dalam bahasa Inggeris dikenali sebagai “Mobile App” adalah perisian aplikasi yang direka di telefon pintar , komputer tablet dan peranti mudah alih yang lain



Definisi *e-hailing*

E-hailing adalah satu perkhidmatan penempahan kenderaan menggunakan aplikasi mudah alih yang memadankan penumpang dengan kenderaan yang berdekatan dan melibatkan bayaran tambang.



1.2 TEKNOLOGI DI DALAM INDUSTRI TEKSI

1.2.2 APLIKASI MUDAH ALIH DAN E-HAILING (2/2)

CARA MUAT TURUN APLIKASI E-HAILING

1. Muat turun aplikasi menggunakan sistem operasi
 - a. iOS
 - b. Android
2. Memulakan perjalanan
 - a. Tekan pada app untuk memulakan aplikasi.
 - b. Tekan 'online' apabila anda sudah berada di dalam kereta anda dan bersedia untuk memandu.
3. Menerima permintaan
 - a. Pastikan foto anda jelas dan seluruh wajah anda boleh dilihat.
 - b. Anda selalunya akan dipadankan dengan permintaan penumpang yang paling dekat dengan anda.
 - c. Apabila aplikasi mendapat penerimaan, aplikasi akan membuat nada bunyi atau sebarang indikator.
 - d. Selepas menerima perjalanan tersebut, anda perlu memandu ke alamat yang dipaparkan pada skrin.
 - e. Untuk menghubungi penumpang, sila tekan butang di telefon.
4. Perjalanan
 - a. Penumpang boleh mengisi lokasi mereka diturunkan apabila membuat permintaan untuk perjalanan.
 - b. Sila ingat untuk hubungi penumpang terlebih dahulu sebelum anda memulakan perjalanan.
 - c. Sebaik sahaja penumpang menaiki kereta anda, gunakan arah tuju yang diberikan oleh Waze/Google Maps.
 - d. Anda boleh 'Start Trip' untuk memulakan perjalanan apabila anda dan penumpang anda sedia.
 - e. Setibanya di lokasi penumpang diturunkan, klik pada butang 'Complete Trip' (perjalanan lengkap)
 - f. Menilai penumpang anda, klik pada 'Complete Rating'
5. Perjalanan ke Hadapan
 - a. Anda kini boleh menerima permintaan untuk perjalanan seterusnya apabila anda semakin hampir ke penghujung perjalanan semasa anda
 - b. Selepas menamatkan perjalanan dan menilai penumpang anda, anda perlu terus bersedia untuk perjalanan seterusnya
 - c. Jika anda ingin berhenti, anda boleh mengelakkan permintaan yang akan datang dengan menekan butang 'Hentikan permintaan baharu'

Perhatian!

Langkah-langkah ini berbeza mengikut setiap syarikat.

1.2 TEKNOLOGI DI DALAM INDUSTRI TEKSI

1.2.3 SISTEM NAVIGASI GPS

Sistem Navigasi atau *Global Positioning System*, (GPS) merujuk kepada sistem yang menentukan kedudukan satu atau lebih alat penerima di bumi yang menerima dan menganalisis hantaran satelit bagi menentukan lokasi geografinya.

Panduan Penggunaan Navigasi GPS

- Kegunaan sistem peralatan navigasi GPS adalah digalakkan untuk pemandu sebagai alat bantuan dan panduan perjalanan yang cepat dan dekat.
- Bagi pemandu yang menggunakan sistem navigasi GPS, jenama peralatan yang dipasang sebaik-baiknya mempunyai keupayaan komunikasi teraktif suara (*voice activated communication*).
- Maklumat mengenai tempat permulaan perjalanan dan destinasi hendaklah dimasukkan ke dalam pangkalan data GPS sebelum perjalanan dimulakan (jika GPS digunakan).
- Pemandu dilarang membuat pengisian maklumat dalam GPS semasa perjalanan.
- Penggunaan telefon bimbit tanpa peralatan bebas tangan semasa perjalanan adalah dilarang.

Contoh sistem navigasi popular yang sering digunakan:



Waze ialah sebuah program aplikasi navigasi geografi jalan berkaitan GPS, lalu lintas, petunjuk laluan yang paling cepat. Lebih 80 juta pengguna aplikasi ini di seluruh dunia



Google Map adalah perkhidmatan pemetaan web yang dibangunkan oleh *Google*. Ia menawarkan imej satelit, peta jalan, 360 panorama jalan-jalan (*street view*) dan perancangan laluan bagi perjalanan dengan berjalan kaki, kereta, basikal atau pengangkutan awam

Nota: Pemandu hendaklah mengesahkan dan mendapat persetujuan penumpang mengenai laluan perjalanan yang hendak digunakan

1.2.4 PELAN INTERNET

Panduan Asas Pemilihan Pelan Internet

- Lihat kawasan majoriti di mana anda berada untuk mengambil penumpang.
- Kaji pelan internet yang menawarkan harga paling rendah dan saiz internet paling besar.
- Boleh cuba beberapa pelan dalam masa sebulan.
- Ambil pelan pra-bayar (*pre-paid*) dahulu.
- Buat keputusan pelan paling sesuai.



1.2 TEKNOLOGI DI DALAM INDUSTRI TEKSI



1.2.5 APLIKASI MeterOn

Aplikasi MeterOn direka oleh S.P.A.D untuk membantu pengguna menyemak dan mengesahkan status pemandu teksi dan *e-hailing* sebelum memulakan perjalanan.

KEBAIKAN APLIKASI

1. Pengesahan Pemandu

Penumpang boleh membuat pengesahan dengan memasukkan nombor pendaftaran teksi. Nombor pendaftaran teksi yang berdaftar akan membolehkan pengguna menyemak maklumat terperinci pemandu, sebarang kesalahan pemandu di bawah Akta Pengangkutan Awam Darat (Pindaan) 2017, dan maklum balas/aduan daripada pengguna lain terhadap pemandu tersebut. Aduan juga boleh terus dilakukan sekiranya teksi yang dinaiki dipandu oleh individu yang tidak berdaftar.

2. Penjejak Perjalanan

Penumpang boleh menjejaki dan berkongsi lokasi perjalanan dengan kenalan rapat sehingga selamat sampai ke destinasi.

3. Anggaran Tambang

Penumpang boleh mendapatkan anggaran tambang perjalanan setelah mengisi destinasi asal dan destinasi yang ingin dituju. Sekiranya menggunakan aplikasi *e-hailing*, tambang ditentukan berdasarkan aplikasi. Selain itu, tambang ditentukan oleh APAD.

4. Penilaian Pemandu

Penumpang boleh menilai pemandu berdasarkan pengalaman perjalanan mereka sendiri dan boleh melaporkan terus sekiranya meter tidak digunakan sepanjang perjalanan. Ini dapat dilakukan apabila penumpang menekan butang tamat perjalanan.

1.3 MEMILIH LALUAN TERBAIK

1.3.1 CARA MEMILIH LALUAN

- Pemandu hendaklah memilih laluan terbaik semasa memberikan perkhidmatan kepada penumpang iaitu dengan menggunakan laluan yang paling mudah dan cepat.
- Antara pilihan laluan terbaik yang boleh dilakukan oleh pemandu iaitu dengan mengambil kira 3 perkara dibawah:

PILIHAN PENUMPANG

Contoh: Jika penumpang mempunyai pengalaman menggunakan laluan.



PENGALAMAN SENDIRI

Contoh: Jika pemandu mempunyai pengalaman menggunakan laluan.



APLIKASI TELEFON PINTAR

Contoh: Menggunakan aplikasi telefon pintar untuk menentukan laluan paling mudah dan cepat.



1.3.2 RANGKAIAN JALAN-JALAN UTAMA DI SEMENANJUNG MALAYSIA

Jabatan Lebuhraya Malaysia (LLM)

No	Nama Jalan, Jarak (KM)
1	Jalan Johor Bharu - Seremban - Butterworth - Bukit Kayu Hitam 826.60 KM
2	Jalan Pelabuhan Klang - Kuala Lumpur - Pelabuhan Kuantan 276.90 KM
3	Jalan Johor Bharu - Pintas Kuantan - Kuala Terengganu - Pasir Mas 739.06 KM
4	Jalan Grik - Pasir Puteh 203.40 KM
5	Jalan Johor Bharu - Batu Pahat - Melaka - Klang - Teluk Intan - Ipoh 655.85 KM
6	Jalan Mengelilingi Pulau Pinang 62.33 KM
7	Jalan Alor Setar - Padang Besar 81.85 KM
8	Jalan Bentong - Gua Musang - Kota Bharu 402.70 KM
9	Jalan Tampin - Kuala Pilah - Manchnis - Karak 138.19 KM
10	Jalan Gemas - Rompin - Ayer Hitam - Kemayan - Temerloh 122.21 KM
11	Jalan Bahau - Keratong 61.33 KM
12	Jalan Segamat - Muadzam Shah - Gambang 146.80 KM
13	Jalan Juasseh - Bahau 13.69 KM
14	Jalan Jabor - Al Muktafi Billah Shah - Jerangau - Kuala Terengganu 179.63 KM
15	Jalan Lapangan Terbang Antarabangsa Subang 5.70 KM
16	Jalan Lapangan Terbang Sultan Ismail 4.82 KM
17	Jalan Johor Bharu - Pasir Gudang 30.47 KM
18	Jalan Sitiawan - Lumut 11.52 KM
19	Jalan Melaka - Alor Gajah - Kendong 34.43 KM
20	Jalan Pintas Selat Kelang Utara (Persiaran Sultan Hishamuddin) 15.17 KM
21	Jalan Muar - Tangkak - Jementah - Segamat 76.27 KM
22	Jalan Muar - Yong Peng 65.31 KM
23	Lebuhraya KLIA 5.50 KM
24	Jalan Pekeliling, KLIA 20.00 KM
25	Jalan Ipoh - Selayang - Taman Melati - Jambatan Sg. Ampang - Sg. Kerayong (JLT11/MRR11) 20.06 KM
26	Lebuhraya Damansara - Putrajaya dan Cyberjaya 9.86 KM
27	Jalan Batu Pahat - Ayer Hitam - Jemaluang 135.38 KM
28	Jalan Seremban - Kuala Pilah 37.52 KM
29	Jalan Seremban - Port Dickson 33.24 KM
30	Jalan Kepong - Kuala Selangor 45.60 KM
31	Jalan Kuala Kubu Bharu - Gap - Teranum 53.21 KM
32	Jalan Gap - Fraser Hill 7.72 KM
33	Jalan Kota Bharu - Pengkalan Chepa 9.75 KM
34	Jalan Teluk Intan - Bidor 49.03 KM
35	Jalan Tapah - Cameron Highlands - Brinchang - Blue Valley Cameron Highlands 89.85 KM
36	Jalan Changkat Jering - Sri Manjung - Kampung Koh 87.10 KM
37	Jalan Alor Gajah - Tampin 14.08 KM
38	Jalan Bukit Tajau - Bandar Pusat Jengka 37.80 KM
39	Jalan Bukit Ibam - Leban Chondong 72.83 KM
40	Jalan Maran - Benta 147.81 KM
41	Jalan Lapangan Terbang Sultan Mahmud 4.83 KM
42	Jalan Sungai Sam - Dabong - Jeli 116.60 KM
43	Jalan Sg. Petani - Baling 56.07 KM
44	Jalan Kuala Lumpur - Bentong (Jalan Bentong Lama) 59.89 KM
45	Jalan Simpang Empat - Bagan Datuk 28.23 KM
46	Jalan Kampar - Changkat Jong 36.69 KM

No	Nama Jalan, Jarak (KM)
47	Jalan Bruas - Ayer Tawar 18.98 KM
48	Jalan Tanjung Belanja - Bota Kiri 20.71 KM
49	Jalan Siputeh - Batu Hampar 47.71 KM
50	Jalan Taiping - Kuala Sepetang 17.13 KM
51	Jalan Bagan Serai - Kuala Kurau 12.88 KM
52	Jalan Baling - Kuala Kangsar 163.72 KM
53	Jalan Pengkalan Hulu - Betong 6.16 KM
54	Jalan Alor Setar - Kuala Kedah 8.78 KM
55	Jalan Kg. Pauh - Kuala Sanglang 4.99 KM
56	Jalan Behor Lateh - Kuala Perlis 5.64 KM
57	Jalan Pekan - Batu Balek 46.28 KM
58	Jalan Utama Jengka Utara/Selatan 49.60 KM
59	Jalan Jerteh - Kuala Besut 15.40 KM
60	Jalan Parit Yusuf, Muar 15.14 KM
61	Jalan Seremban - Kuala Klawang - Simpang Pertang 62.79 KM
62	Jalan Temerloh - Mentakab 15.65 KM
63	Jalan Sambung Ke Jalan Pintas Temerloh - Mentakab 5.67 KM
64	Jalan Tanjung Belungkor 16.93 KM
65	Jalan Desaru 9.22 KM
66	Jalan Kota Tinggi - Kluang 81.60 KM
67	Jalan Kota Tinggi - Sungei Rengit 66.80 KM
68	Jalan Sungei Sayong, Johor 14.32 KM
69	Jalan Kota Tinggi - Kulai 36.01 KM
70	Jalan Pontian Kecil - Kukup 19.80 KM
71	Jalan Benut - Simpang Rengam 19.56 KM
72	Jalan Paroi - Senawang 4.59 KM
73	Jalan Temerloh - Jerantut 56.21 KM
74	Jalan Lok Heng, Johor 39.63 KM
75	Jalan Pelabuhan Kelang Utara 4.43 KM
76	Jalan Masuk Ke Jeti Ewa, Pulau Langkawi 1.60 KM
77	Jalan Spg. Padang Matsirat - Lapangan Terbang, Pulau Langkawi 1.00 KM
78	Jalan Ajil - Kuala Berang 8.87 KM
79	Jalan Simpang Bukit Malut - Tanjung Lembong, Pulau Langkawi 1.50 KM
80	Jalan Simpang Sg. Batu - Ampangan Malut, Pulau Langkawi 3.30 KM
81	Jalan Bota Kanan - Teluk Intan 53.12 KM
82	Jalan Kuah-Jeti, Pulau Langkawi 2.50 KM
83	Jalan Padang Lallang - Tanjung Rhu, Pulau Langkawi 1.70 KM
84	Jalan Kuah - Simpang Yooi - Padang Lallang, Pulau Langkawi 46.03 KM
85	Jalan Padang Lallang - Kampong Kok, Pulau Langkawi 16.50 KM
86	Jalan Simpang Kuala Teriang - Teluk Burau, Pulau Langkawi 12.30 KM
87	Jalan Kuala Teriang - Pantai Tengah, Pulau Langkawi 9.28 KM
88	Jalan Simpang Chandik Kura - Temoyong, Pulau Langkawi 6.50 KM
89	Jalan Kg. Padang Puteh - Pantai Tengah, Pulau Langkawi 1.30 KM
90	Jalan Mata Air - Simpang Kenyum, Pulau Langkawi 5.00 KM
91	Jalan Simpang Kg. Perana - Simpang Titi, Pulau Langkawi 2.30 KM
92	Jalan Simpang Bukit Temin - Makam Mahsuri, Pulau Langkawi 1.60 KM
93	Jalan Sambung Kuala Lumpur/Karak - Bentong 0.40 KM
94	Jalan Jerangau - Jabor (Penghantar 5) 28.70 KM
95	Jalan Jerangau - Jabor (Penghantar 4) 7.83 KM

No	Nama Jalan, Jarak (KM)
96	Jalan Jerangau - Jabor (Penghantar 2) 16.05 KM
97	Jalan Jerangau - Jabor (Penghantar 3) 6.80 KM
98	Jalan Jerangau - Jabor (Penghantar 1) 9.72 KM
99	Jalan Kuala Dungun 2.74 KM
100	Jalan Jerangau - Jabor (Penghantar 6) 12.39 KM
101	Jalan Pasir Mas - Tanah Merah 34.12 KM
102	Jalan Wakaf Che Yeh - Salor - Pasir Mas 13.85 KM
103	Jalan Kubang Kerian - Sabak 10.98 KM
104	Jalan Bukit Besi - Dungun 31.40 KM
105	Jalan Kota Bharu - Pengkalan Kubur 21.87 KM
106	Jalan Teluk Sisek, Pahang 5.27 KM
107	Jalan Kuala Ketil - Merbau Pulas - Lunas - Bandar Bahru 84.00 KM
108	Jalan Masuk Ke Lapangan Terbang Sultan Azlan Shah 1.56 KM
109	Jalan Masid Tanah - Kuala Linggi 16.30 KM
110	Jalan Masjid Tanah - Lendu Alor Gajah 13.10 KM
111	Jalan Cheng - Tanjung Minyak - Tangga Batu - Pantai Kundur 12.70 KM
112	Jalan Tanjung Kling - Pelabuhan Beruas 1.00 KM
113	Jalan Melaka - Batu Berendam 6.00 KM
114	Jalan Peringgiti - Padang Jambu - Lebu Ayer Keroh - Plaza Tol Air Keroh 11.80 KM
115	Jalan Kandang - Jasin 23.60 KM
116	Jalan Pintas Telok Kalong 15.70 KM
117	Jalan Pintas Telok Kalong 1.79 KM
118	Jalan Bagan Serai - Alor Pongsu - Selama 40.00 KM
119	Jalan Baru Gap - Bukit Fraser, Pahang 9.00 KM
120	Jalan Bukit Tambun, Seberang Perai Selatan, Pulau Pinang 2.70 KM
121	Jalan Pa Thau - Pa Boi, Seberang Perai Selatan, Pulau Pinang 2.46 KM
122	Jalan Bukit Kemboja - Nyior Chabang - Lubok Setol, Pulau Langkawi 4.10 KM
123	Jalan Padang Gaong, Pulau Langkawi 7.50 KM
124	Jalan Chandik Kura - Kg. Kedawang, Pulau Langkawi 5.40 KM
125	Jalan Spg. Kg. Ketapang - Kuala Chenang, Pulau Langkawi 2.00 KM
126	Jalan Wang Tok Rendong, Pulau Langkawi 1.10 KM
127	Jalan Kg. Padang Lalang - Penarik, Pulau Langkawi 2.80 KM
128	Jalan Kg. Merdeka - Kg. Yoi, Pulau Langkawi 1.00 KM
129	Jalan Padang Wahid, Pulau Langkawi 1.90 KM
130	Jalan Inderaloka, Pulau Langkawi 1.00 KM
131	Jalan Beringin, Pulau Langkawi 0.90 KM
132	Jalan Kubang Badak - Telok Datai, Pulau Langkawi 12.90 KM
133	Jalan Durian Perangin, Pulau Langkawi 1.90 KM
134	Jalan Putra 1, Pulau Langkawi 0.20 KM
135	Jalan Putra 2, Pulau Langkawi 0.50 KM
136	Jalan Putra 3, Pulau Langkawi 0.70 KM
137	Lebuhraya Langkawi, Pulau Langkawi 5.30 KM
138	Jalan Bukit Malut - Kg. Temonyong, Pulau Langkawi 8.30 KM
139	Jalan Dewan Pameran LIMA, Pulau Langkawi 1.50 KM
140	Jalan Kelang Lama - Mahang 31.20 KM
141	Jalan Mahang - Selama 15.00 KM
142	Jalan Selama - Serdang 12.20 KM
143	Jalan Hospital, Jalan Rambutan dan Jalan Mohd Salim, Kluang 2.60 KM
144	Jalan Besar, Kluang 2.87 KM

No	Nama Jalan, Jarak (KM)
145	Jalan Sultan Zainal Abidin dan Jalan Sultan Mahmud 3.31 KM
146	Jalan Gurun - Jeniang - Sik - Kampung Pinang - Belantik - Langgar - Hutan Kampung Kepala Batas 174.55 KM
147	Jalan Jitra - Kodiang 21.36 KM
148	Jalan Masuk Ke Pelabuhan Tg. Pelepas, Johor 6.60 KM
149	Jalan Cabang 2.73 KM
150	Jalan Kangar - Kodiang, Perlis 13.11 KM
151	Jalan Pelabuhan Utara - Pelabuhan Barat 4.40 KM
152	Lebuhraya Pulau Indah 17.70 KM
153	Jalan KLIA 1 5.20 KM
154	Jalan Padang Lalang - Tanjung Lumpur - Kg. Baharu, Kuantan 16.60 KM
155	Jalan Padang Tembak, Kluang 12.00 KM
156	Jalan Gua Musang - Kampung Kuala Betis - Pos Blau - Lojing 81.65 KM
157	Jalan Padang Behor - Guar Syed Alwi - Lintasan Kangar 7.38 KM
158	Jalan Kubang Kerian - Sabak, Kelantan 3.30 KM
159	Jalan Lingkaran Dalam Johor Bharu 4.81 KM
160	Jalan Seberang Jertih Ke Pesisir Pantai Kelantan 18.76 KM
161	Jalan Kota Raja - Jalan Kebun - Jalan Bukit Kemuning 33.90 KM
162	Jalan Tun Abdul Razak 5.85 KM
163	Jalan Pantai, Bandar Melaka 3.10 KM
164	Jalan Persimpangan Tanjung Malim - Behrang Stesyen 13.28 KM
165	Jalan Kuala Perlis - Changlun 24.09 KM
166	Jalan Masuk Ke Pusat Pelupusan Sisa Toksik, Bukit Nanas 13.00 KM
167	Jalan Panglima Bayu - Rantau Panjang - Jeram Perdah 37.17 KM
168	Jalan Tok Deh - Gual Periok 2.43 KM
169	Jalan Jedok - Air Canal - Legeh 14.09 KM
170	Jalan Batu Gajah - Lawang 6.79 KM
171	Jalan Bukit Bunga - Jenok - Bukit Nangka 10.49 KM
172	Jalan Nibong - Jakar - Bukit Bunga 3.47 KM
173	Jalan Air Canal - Lakota 14.54 KM
174	Jalan Air Lanas - Legeh - Sg. Santan 6.03 KM
175	Jalan Gemang - Kg. Labu 1.80 KM
176	Jalan Gunong - Batu Melintang - Kg. Lawar 7.82 KM
177	Jalan Batu Melintang - Kalai 5.39 KM
178	Jalan Pasir Mas - Salor 12.00 KM
179	Jalan Tendong - Mulong 2.80 KM
180	Jalan Pasir Hor - Wakaf Che Yeh 4.22 KM
181	Jalan Pintas Pasir Puteh 2.43 KM
182	Jalan Kubang Kerian - Bachok 15.58 KM
183	Jalan Tanjung Sedili 18.30 KM
184	Jalan Kuala Sedili Kecil - Tanjung Sedili 12.45 KM
185	Jalan Semarak 3.50 KM
186	Jalan Kompleks Sukan 2.70 KM
187	Jalan Puchong - Sg. Besi 4.30 KM
188	Jalan Lama Bentong - Raub 35.00 KM
189	Jalan Sua Betong - Sunggala 3.71 KM
190	Jalan Bayang Lepas - Pekan Air Hitam 16.60 KM
191	Jalan Paya Terubong - Pekan Air Hitam 3.30 KM
192	Jalan Masuk Ke Bandar MEC 1.70 KM
193	Jalan Ke Pantai Cahaya Bulan 10.50 KM

1.3 MEMILIH LALUAN TERBAIK

1.3.3 PEMANDU SEBAGAI DUTA PELANCONGAN



Pemandu sebagai barisan hadapan (*frontliners*) yang kerap berinteraksi secara langsung dengan pelancong dan bertanggungjawab memberi maklumat yang betul serta menjaga imej negara.

Kriteria umum sebagai duta pelancongan:

● Kemas

● Berperwatakan baik

● Mempunyai rekod-rekod perkhidmatan terbaik



1.3 MEMILIH LALUAN TERBAIK

1.3.4 SENARAI TEMPAT TARIKAN PELANCONG (1/4)

KUALA LUMPUR

1. Panggung Bandaraya
2. Kuala Lumpur City Gallery
3. Menara Kuala Lumpur
4. Pasar Seni
5. Kompleks Kraf
6. Pusat Pelancongan Malaysia
7. Menara Petronas (Anjung Tinjau Aras 86)
8. Stesen Keretapi Kuala Lumpur
9. Istana Negara
10. Royal Selangor Visitor Centre

SELANGOR

1. Laman Seni
2. Jump Street Trampoline Park
3. I-City
4. Kompleks Taman Seni Islam
5. Skytrex Adventure
6. Sunway Lagoon
7. Heritage Walk
8. FGS Dong Zen Monastery
9. Sungai Chiling

NEGERI SEMBILAN

1. Muzium Diraja Seri Menanti
2. Muzium Tentera Darat
3. Galeri Teratak Bonda Jeliah, Kuala Pilah
4. Rantau Eco Park
5. Alive 3D Gallery
6. Ladang Alam Warisan
7. Pantai Port Dickson
8. Jelita Ostrich Farm
9. Pusat Borong Nilai 3
10. Rembau Crystal

MELAKA

1. Menara Taming Sari
2. Jonker Street
3. Hang Tuah Centre
4. Serama Camp and Events
5. Melaka Alive
6. Upside Down House Gallery
7. The Orchard, Spa and Wellness Resort
8. Muzium Warisan Baba dan Nyonya
9. Kota A Famosa
10. Stadhuys

PERAK

1. Pulau Pangkor
2. Felda Residence Hot Spring
3. Lost World Of Tambun
4. Kellie's Castle

JOHOR

1. Johor Premium Outlet
2. Legoland
3. Sanrio Hello Kitty Town
4. Desaru Fruit Farm

KEDAH

1. Masjid Zahir, Alor Setar
2. Gunung Jerai
3. Muzium Padi, Alor Setar
4. Semeliang Agro Farm

PULAU PINANG

1. Penang Art Street
2. Penang Hill
3. Pantai Batu Feringhi
4. Penang National Park

1.3 MEMILIH LALUAN TERBAIK

1.3.4 SENARAI TEMPAT TARIKAN PELANCONG (2/4)

LANGKAWI

1. Underwater World
2. Taman Marin Pulau Payar
3. Pantai Cenang
4. Taman Semulajadi Sungai Kilim
5. Taman Buaya
6. Tasik Dayang Bunting
7. Oriental Village/Panorama Langkawi
8. Dataran lang

PAHANG

1. Taman Negara Kuala Tahan
2. Cameron Hinghlands
3. Genting Highlands
4. Pusat Konservasi Gajah Kebangsaan Kuala Gandah
5. Pulau Tioman
6. Bukit Fraser
7. Xcape Resort Sungai Lembing
8. Bukit Gambang Resort City
9. Pantai Cherating
10. Deerland (Taman Rusa), Lanchang

TERENGGANU

1. Taman Tamadun islam
2. Muzium Negeri Terengganu
3. Tasik Kenyir
4. Masjid Tengku Tengah Zaharah (Masjid Terapung)
5. Pasar Payang
6. Pulau Perhentian
7. Pulau Redang
8. Air Terjun Chemerong
9. Air Terjun Lata Tembakah
10. Kompleks Kraf Noor Arfa

PERLIS

1. Taman Rekreasi Gua Kelam
2. Taman Negeri Perlis
3. Taman Ular
4. Rimba Herba
5. Padang Besar
6. Kuala Perlis
7. Taman Agro Lancong
8. Galeri Diraja, Arau



1.3 MEMILIH LALUAN TERBAIK

1.3.4 SENARAI TEMPAT TARIKAN PELANCONG (3/4)

KELANTAN

1. Pasar Siti Khadijah
2. Dataran Sultan Ismail Petra (Petra Arc
3. Istana jahar
4. Reclining Buddha
5. Rantau Panjang
6. Kompleks Bebas Cukai Pengkalan Kubur
7. Wakaf Che Yeh Nite Bazaar
8. Masjid Kampung Laut
9. Gunung Stong/Air Terjun Jelawang
10. Min House Camp

SARAWAK

1. Taman Negara Mulu
2. Taman Negara Bako
3. Pusat Pemuliharaan Hidupan Liar Semenggoh
4. Sarawak Cultural Village
5. Annah Rais Bidayuh Long House
6. Kuching Waterfront
7. Taman Negara Batang Ai
8. Taman Negara Gunung Gading
9. Medan Niaga Satok
10. Borneo Highlands Resort

SABAH

1. Taman Kinabalu
2. Taman Tunku Abdul Rahman
3. Pulau Sipadan
4. Pusat Pemeliharaan Orang Utan Sepilok
5. Pusat Perlindungan Hidupan Liar Hilir Kinabatangan - Sukau
6. Muzium Negeri Sabah
7. Mari- Mari Cultural Village
8. Padas White Water Rafting
9. Handicraft Market
10. Gaya Street Sunday Market

LABUAN

1. Memorial Perang Dunia Kedua
2. The Chimney
3. Pantai Bangsa-Bangsa Bersatu (Pantai UN)
4. Muzium Marin Labuan
5. Pulau Kuraman
6. Perkampungan Air Patau-Patau II
7. Taman Damai
8. Taman Marin Labuan



1.3 MEMILIH LALUAN TERBAIK

1.3.4 SENARAI TEMPAT TARIKAN PELANCONG (4/4)

Pejabat Pusat Pelancongan

Malaysia Tourism Centre (MaTiC)

109, Jalan Ampang,
50450, Kuala Lumpur,
Malaysia.

Telephone: 03 9235 4800 / 4900

Fax: 03 2162 1149

E-Mail: info@matic.gov.my

Website: <http://www.matic.gov.my>

Contoh Laman Web Pusat Pelancongan

The screenshot shows the 'CARI DESTINASI' website. The main navigation bar includes 'Utama', 'Tempat Menarik', and 'Cari Hotel'. The page title is 'Tempat Menarik di Malaysia'. Below the title, there is a description: 'Halaman ini memaparkan senarai tempat-tempat menarik di Malaysia yang telah dikategorikan mengikut negeri masing-masing. Sila baca sinopsis ringkas di bawah tentang tarikan utama yang ada di setiap negeri dan untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap, sila terokai lagi halaman masing-masing.' A featured listing for 'Acappella Suite Hotel, Shah Alam' is shown with a price of 'RM186.56' and a 'Pesan sekarang' button linking to 'Booking.com'. A search bar is visible on the right side of the page. Below the search bar, there are social media icons for Facebook, Twitter, and Google+. A promotional banner for 'Cari Penginapan Murah!' is also present, featuring a magnifying glass icon and listing prices for hotels, homestay, villa, and chalet.

www.caridestinas.com

MODUL 2

KHIDMAT PELANGGAN CEMERLANG

PELAN PEMBELAJARAN KHIDMAT PELANGGAN CEMERLANG

2.1 KHIDMAT PELANGGAN CEMERLANG

ISI KANDUNGAN

- 2.1.1 Apa itu khidmat pelanggan?
- 2.1.2 Memenuhi kehendak pelanggan dengan Prinsip SMS
- 2.1.3 Menawarkan perkhidmatan cemerlang
- 2.1.4 Aktiviti - Lakon Peranan/ Role Play

MASA

45 minit

HASIL PEMBELAJARAN

Di akhir modul ini peserta akan

1. Memberi layanan yang baik dan memuaskan kepada penumpang.
2. Memenuhi kehendak pelanggan dengan prinsip S.M.S.
3. Memahami panduan menawarkan perkhidmatan cemerlang

2.2 KEMAHIRAN KOMUNIKASI

ISI KANDUNGAN

- 2.2.1 Elemen Kemahiran Komunikasi
- 2.2.2 Prinsip Komunikasi
- 2.2.3 SALAM MESRA
- 2.2.4 Panduan Perbualan Bersama Penumpang (pelbagai bahasa)
- 2.2.5 Lakon Peranan (Role Play) SALAM MESRA
- 2.2.6 Panduan Menangani Penumpang Sukar

MASA

30 minit

HASIL PEMBELAJARAN

Di akhir modul ini peserta mengetahui akan cara untuk

1. Melayan penumpang dengan sopan
2. Memahami permintaan penumpang
3. Memahami cara menangani penumpang sukar

2.1 KHIDMAT PELANGGAN CEMERLANG

2.1.1 APA ITU KHIDMAT PELANGGAN?

Khidmat Pelanggan merupakan keupayaan dan komitmen pemandu dalam menyempurnakan perkhidmatan dengan memenuhi keperluan dan kehendak penumpangnya melebihi daripada tahap yang mereka harapkan, serta ianya diadakan secara berterusan dan konsisten.

Berikut adalah contoh-contoh khidmat pelanggan yang baik dalam perkhidmatan:

- Kita dialu-alukan dengan senyuman berserta ucapan ‘selamat datang’ dan sebagainya apabila memasuki restoran, hotel atau mana-mana premis perniagaan;
- Kita dilayan dengan baik apabila berurusan dengan pegawai awam; dan
- Kemudian, apabila hendak berlalu kita diiring pula dengan ucapan ‘terima kasih’, ‘sila datang lagi’ dan seumpamanya.



2.1 KHIDMAT PELANGGAN CEMERLANG

2.1.2 MEMENUHI KEHENDAK PENUMPANG DENGAN PRINSIP S.M.S.

1 SELESA

Kenderaan perlu berada dalam keadaan baik.

- i. Pendingin hawa berfungsi.
- ii. Bersih.
- iii. Kemas.

2 MESRA

Memiliki tanggapan pertama yang baik.

- i. Senyum.
- ii. Ramah.
- iii. Sedia membantu.

3 SELAMAT

Pemanduan Berhemah.

- i. Berhati-hati semasa memandu
- ii. Ikut peraturan jalan raya.
- iii. Kenderaan diselenggara baik.
- iv. Berhenti di tempat sepatutnya.

2.1.3 PERKHIDMATAN CEMERLANG

- Sopan dan bertanggungjawab.
- Mengendali barang - barang penumpang dengan baik.
- Maklum balas segera kepada aduan.
- Menggunakan jalan paling dekat.



2.1 KHIDMAT PELANGGAN CEMERLANG



2.1.4 Aktiviti - Lakon Peranan / *Role Play*

Lakonkan peranan untuk contoh berikut:

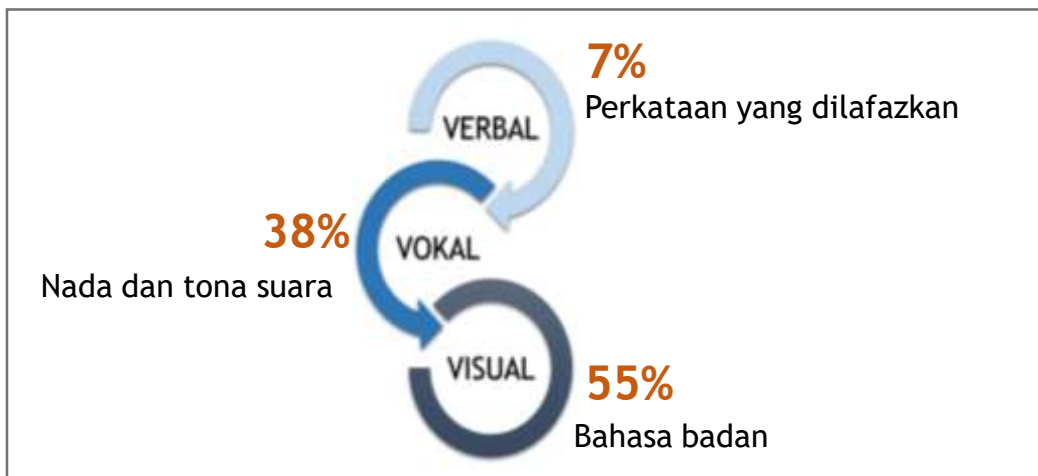
1. Wanita mengandung.
2. Penumpang mabuk.
3. Pelancong yang tidak tahu bercakap Bahasa Inggeris.



2.2 KEMAHIRAN KOMUNIKASI

2.2.1 ELEMEN KOMUNIKASI

Ada tiga elemen komunikasi yang penting iaitu verbal, vokal dan visual.



Lisan (Verbal) ialah perkataan yang digunakan untuk berkomunikasi. Apa yang dilafazkan.

Vokal ialah nada suara apabila berkomunikasi, bagaimana kita menyatakan sesuatu.

Visual ialah bahasa badan yang digunakan oleh seseorang. Apa yang nampak di mata ialah visual.

Dalam konteks ini, *Albert Mehrabian*, seorang pakar komunikasi telah melakukan kajian di mana 7% elemen komunikasi yang mempengaruhi manusia ialah perkataan yang dilafazkan. 38% ialah nada suara manakala elemen yang paling mempengaruhi ialah bahasa badan sebanyak 55%.

Sebagai pemandu perkhidmatan kenderaan perkhidmatan awam (PKPA) bagaimana sesuatu perkara itu diucapkan adalah penting dan ini disokong pula oleh bahasa badan yang baik dan positif.

Jika pemandu melayan penumpang dengan gaya bahasa badan yang malas dan tidak berminat, ini akan memberi impak kepada keseluruhan khidmat pelanggan yang ditawarkan mereka.

2.2 KEMAHIRAN KOMUNIKASI

2.2.2 PRINSIP KOMUNIKASI

Setelah memahami elemen komunikasi yang merangkumi bahasa badan, auditori (pendengaran - nada suara) dan visual, ada prinsip komunikasi yang perlu difahami untuk menyokong elemen-elemen tersebut.

1

GUNAKAN PANGGILAN HORMAT PALING TINGGI

Amalkan penggunaan panggilan yang formal kepda penumpang semasa memberikan perkhidmatan. Sekiranya penumpang tersebut adalah lelaki, gunakan panggilan Tuan. Jika wanita, gunakan panggilan Cik atau Puan mengikut kesesuaian.

2

JADI PERAMAH

Jadi peramah bermaksud melayan penumpang dengan berhemah dan tidak melebihi-lebih.

3

PROFESIONAL SEMASA PEMANDUAN

Profesional dalam pemanduan adalah dengan memastikan pemandu dan kenderaan dalam keadaan baik.

4

ELAKKAN BERBUAL TOPIK SENSITIF

Elakkan berbual topik sensitif. Ini termasuk politik, rasis dan menggunakan bahasa yang kasar dan kotor.

5

JAGA IMEJ DAN GAYA KOMUNIKASI

- Jaga imej dan komunikasi ketika di atas talian. Ini bermaksud pemandu yang mempunyai akaun media sosial harus menjaga imej di akaun masing-masing.
- Dalam keadaan sekarang di mana aduan boleh sahaja berlaku di hujung jari, sangat penting untuk menjaga kelakuan dan bahasa.
- Penumpang boleh menilai bukan sahaja secara berdepan, malah boleh di atas talian juga.

2.2 KEMAHIRAN KOMUNIKASI

2.2.3 SALAM MESRA



SALAM adalah bahasa yang dituturkan.

MESRA adalah bahasa badan yang digunakan.

S Sebutkan nama dan ucapkan salam

Sebutkan nama dan ucapkan salam. Manusia suka disebut namanya. Sekiranya mengetahui nama penumpang yang menggunakan perkhidmatan.

A Ajukan 3 soalan berkenaan diri

Tanyakan soalan-soalan ringan seperti kesihatan, sudah makan atau dari mana.

L Luahkan pujian ikhlas

Puji dengan ikhlas bermaksud puji tanpa nada sindiran. Contohnya, “Kemas pakaian tuan” atau “Cantik warna tudung Cik Puan”. Pujian haruslah spesifik.

A Ajukan soalan relevan

Soalan relevan bermaksud soalan yang berkaitan dengan penumpang. Contohnya, jika ibu mengandung, pemandu boleh menanyakan soalan berapa bulan sudah kandungan atau bila tarikh melahirkan.

M Minta diri

Minta diri maksudnya menamatkan perbualan dengan baik. Ucapan jumpa lagi, saya minta diri dulu dan jaga diri adalah contoh minta diri yang baik.

M Memandang mata

Pandang mata orang yang di hadapan kita. Dalam senario sebagai seorang pemandu, pandang cermin pandang belakang sekali sekala semasa berinteraksi

E Ekspresi muka

Ekspresi muka perlu ada dalam komunikasi. Contohnya senyum.

S Senyum

Sentiasa memberikan senyuman kepada penumpang ketika memberikan perkhidmatan.

R Rapatkan jarak (*3 feet's rule*)

Jarak selesa yang baik adalah 3 kaki. Ini dipanggil jarak sosial. Untuk lelaki sesama lelaki jarak ini mungkin lebih rapat.

A Angguk

Angguk menunjukkan kita mengaku kewujudan orang yang di hadapan kita dan kita dengar apa yang diperkatakan.

2.2 KEMAHIRAN KOMUNIKASI

2.2.4 PANDUAN PERBUALAN BERSAMA PENUMPANG (PELBAGAI BAHASA)

TIPS	BAHASA MELAYU	BAHASA INGGERIS	MANDARIN	TAMIL	ARAB	JEPUN
Senyum dan Salam	Selamat Pagi	Good Morning (Pagi)	Zao an (Pagi)	Kalai Vanakkam (Pagi)	Sabahan Khair (Pagi)	Ohayo gaozaimas! (Pagi)
	Selamat Petang	Good Evening (Petang)	Xiawu hao (Petang)	Mali Vanakkam (Petang)	Masaan Khair (Petang)	Konbanwa! (Petang)
Tawar perkhidmatan	Hendak ke mana?	Where would you like to go?	Qing wen yao qu na ll?	Engge poganum?	Illa Aina?	Doko ni iki maska?
Mengesahkan perkhidmatan yang ditawarkan	Baiklah saya akan menuju ke (destinasi)	Sure, I will take you to (destinasi)	Shi, Wo hui dai ni dao (destinasi)	Seri, Vaange (destinasi) ku pagalaam	Tayeb, Sanamurru a'la syare' (destinasi)	Hait! (destinasi) Ikimas!
Memberitahu ketibaan	Kita sudah sampai ya	We have arrived	Women dao le	Idathirku Vanthuvittom	Intahi	Tsukimashita
Memberitahu jumlah tambang	Jumlah tambang ialah (RM)	Total fare is (RM)	Che fei shi (RM)	Mottha Katlanam (RM)	Kullu bikam (RM)	Sumimasen (RM) desu
Mengucapkan terima kasih	Terima kasih!	Thank you!	Xiexie!	Nadri!	Shukran Jazilan!	Arigato Gozaimas!
Khidmat susulan	Ini kad saya.	This is my card.	Zhe shi wo de mingpian	Ithu yen attai.	Haaza bitaagoti.	Watashi no kado dozo.
	Hubungi saya lagi!	Please call me again!	Ke yi luo lianwo!	Alaiyungal!	Tassel ni marrataani!	Mata yonde kudasai
Menamatkan perkhidmatan dengan mesra	Jumpa lagi!	See you again!	Zaijian!	Meedum santippom!	Ila iliqa!	Ki O tsukette kudasai!

2.2 KEMAHIRAN KOMUNIKASI



2.2.5 Aktiviti - Lakon Peranan / *Role Play*

Lakonkan peranan untuk SALAM MESRA



2.2 KEMAHIRAN KOMUNIKASI

2.2.6 PANDUAN MENANGANI PENUMPANG SUKAR

Penumpang sukar adalah penumpang yang memberi masalah sikap kepada pemandu kenderaan perkhidmatan awam (PKPA).

▪ Bertenang

Amat penting bagi pemandu sentiasa tenang dan mengawal perasaan marah di dalam apa jua keadaan yang ditimbulkan oleh penumpang.

▪ Beri Perhatian

- Memberikan perhatian dan mendengar apa yang hendak disampaikan oleh penumpang.
- Gunakan bahasa badan yang betul dan nada suara yang rendah.

▪ Jangan salahkan penumpang atau syarikat

- Berikan penerangan berkenaan situasi yang sebenarnya tanpa menyalahkan sesiapa.

▪ Selesaikan masalah dengan baik

- Selesaikan masalah dengan memberikan penerangan yang jelas dan sepatutnya.

▪ Hubungi pihak sokongan atau syarikat untuk mendapatkan bantuan

- Sekiranya masalah tersebut tidak dapat diselesaikan dan keselamatan anda terancam, segera dapatkan bantuan pemandu lain yang berhampiran, syarikat atau hubungi pihak polis.



PELAN PEMBELAJARAN KHIDMAT PELANGGAN CEMERLANG

2.3 CARA-CARA MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PENUMPANG ORANG KURANG UPAYA (OKU)

ISI KANDUNGAN

2.3.1 Jenis-jenis penumpang OKU.

2.3.2 Prinsip cara-cara memberikan perkhidmatan kepada penumpang OKU.

2.3.3 Langkah-langkah memberikan perkhidmatan kepada penumpang OKU yang menggunakan kerusi roda.

2.3.4 Langkah-langkah memberikan perkhidmatan kepada penumpang OKU penglihatan.

2.3.5 Langkah-langkah memberikan perkhidmatan kepada penumpang wanita mengandung dan warga emas.

2.3.6 Pengendalian umum penumpang sewaktu kecemasan.

MASA

15 minit

HASIL PEMBELAJARAN

Di akhir modul peserta akan boleh membuat demonstrasi cara-cara memberikan perkhidmatan kepada penumpang kurang upaya OKU.

2.3 CARA-CARA MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PENUMPANG ORANG KURANG UPAYA (OKU)

2.3.1 JENIS - JENIS PENUMPANG ORANG KURANG UPAYA (OKU) : 7 KATEGORI UTAMA KETIDAKUPAYAAN

1 KURANG UPAYA PENDENGARAN

Individu yang tidak boleh mendengar dengan jelas di kedua-dua belah telinga tanpa alat bantuan pendengaran atau tidak dapat mendengar langsung walaupun dengan bantuan alat pendengaran.



- Minima (*Mild*)
- Sederhana (*Moderate*)
- Teruk (*Severe*)
- Sangat Teruk (*Profound*)

2 KURANG UPAYA PENGLIHATAN

Individu yang tidak dapat melihat atau mengalami penglihatan terhad sama ada di sebelah mata atau kedua-dua walaupun dengan alat bantuan penglihatan.



- **Buta:** Penglihatan kurang daripada 3/60 pada mata yang lebih baik.
- **Penglihatan Terhad:** Penglihatan lebih teruk daripada 6/18 tetapi sama dengan atau lebih baik daripada 3/60 walaupun dengan menggunakan alat bantu penglihatan.

3 KURANG UPAYA FIZIKAL

Individu yang mengalami ketidakupayaan anggota badan sama ada kehilangan fungsi atau tidak mempunyai satu anggota yang tidak sempurna yang akan menjejaskan keupayaannya.



Kerdil, kudung tangan/kaki atau kedua-duanya, kudung ibu jari tangan, lumpuh, *spina bifida*, *muscular dystrophy* dan *cerebral palsy*.

4 KURANG UPAYA MENTAL

- Individu yang menghadapi penyakit mental yang teruk yang telah menjalani rawatan atau di diagnosis selama sekurang-kurangnya 2 tahun oleh Pakar Psikiatri.
- Tidak berupaya untuk berfungsi sama ada sebahagian atau sepenuhnya dalam hal berkaitan dirinya atau perhubungan dalam masyarakat walaupun telah menjalani rawatan.



Skizofrenia, *Mood Disorder*, *Organic Mental Disorder* dan lain-lain penyakit mental yang serius dan kronik.

5 MASALAH PEMBELAJARAN

Individu yang menghadapi masalah kecerdasan otak yang tidak selaras dengan usia biologikalnya.



Lembam, *down syndrome*. Kurang upaya intelektual, *autism*, *Attention Deficit Hyperactive Disorder (ADHD)*, masalah pembelajaran spesifik (*dyslexia*, *dyscalculia*, *dygraphia*) dan lewat perkembangan global.

6 KURANG UPAYA PERTUTURAN



Individu yang mengalami masalah pertuturan tetapi boleh mendengar.

7 KURANG UPAYA PELBAGAI



Individu yang mengalami lebih daripada satu jenis ketidakupayaan dan secara umum tidak sesuai dikategorikan di bawah 5 kategori OKU sedia ada.

2.3 CARA-CARA MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PENUMPANG ORANG KURANG UPAYA (OKU)

2.3.2 PRINSIP CARA-CARA MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PENUMPANG KURANG UPAYA (S.A.N.T.U.N.)



S.A.N.T.U.N.

SELAMAT - Berhentikan kenderaan di kawasan yang selamat bagi memudahkan penumpang untuk naik dan turun kenderaan. Bantu menaikkan dan menurunkan penumpang orang kelainan upaya (OKU).

ARAHAN - Bersedia untuk memahami arahan destinasi yang hendak ditujui oleh penumpang OKU.

NAIK - Jemput penumpang naik. Berikan bantuan dan layanan yang diperlukan oleh penumpang OKU.

TOLONG - Berikan pertolongan yang sepenuhnya semasa menurunkan barang. Letakkan barang di tempat yang selamat.

UTAMA - Utamakan penumpang OKU semasa naik dan turun daripada kenderaan.

NASIHAT - Berikan nasihat, panduan dan arahan laluan untuk mereka meneruskan perjalanan dengan selamat.

2.3 CARA-CARA MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PENUMPANG ORANG KURANG UPAYA (OKU)

2.3.3 LANGKAH-LANGKAH MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PENUMPANG OKU YANG MENGGUNAKAN KERUSI RODA

- Bukakan pintu;
- Pastikan penumpang masuk dan duduk dengan selesa;
- Lipat kerusi roda dan masukkan ke dalam bonet (belakang) kereta dengan cermat;
- Apabila sampai, buka kerusi roda dahulu; dan
- Pimpin penumpang sehingga duduk selesa di atas kerusi roda.



2.3.4 LANGKAH-LANGKAH MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PENUMPANG OKU PENGLIHATAN

- Bukakan pintu;
- Apabila membawa orang cacat penglihatan, sila benarkan mereka memegang bahagian siku atau bahu anda. Ini adalah kerana, ianya akan memudahkan pergerakan anda dan orang cacat penglihatan yang sedang dibantu;
- Dilarang memegang bahagian tongkat orang cacat penglihatan ketika hendak membantu mereka;
- Pastikan penumpang masuk dan duduk dengan selesa;
- Sentiasa bertanyakan pilihan penumpang OKU semasa perjalanan dan ketika menurunkan mereka. Gunakan pendekatan “*Approach, Ask and Assist*” sewaktu memberikan perkhidmatan; dan
- Sekiranya perlu, turunkan penumpang OKU berdekatan dengan *direction tile* bagi memudahkan mereka meneruskan perjalanan.



Direction tile



Hazard tile



2.3 CARA-CARA MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PENUMPANG ORANG KURANG UPAYA (OKU)

2.3.5 LANGKAH-LANGKAH MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PENUMPANG WANITA MENGANDUNG DAN WARGA EMAS.

MENGAMBIL PENUMPANG

- Pastikan anda berhenti berdekatan dengan penumpang
- Keluar daripada teksi dan bukakan pintu.
- Tinggalkan barang-barang di luar dahulu.
- Pastikan penumpang tersebut telah masuk dan duduk dengan selesa.
- Angkat barang-barang dan masukkan ke dalam bonet (belakang) kereta.



MENURUNKAN PENUMPANG

- Berhentikan di tempat yang selamat.
- Keluar daripada kenderaan dan bukakan pintu.
- Pastikan penumpang di tempat yang selamat.
- Bawa keluar barang-barang daripada bonet dan letakkan di tempat selamat.



2.3 CARA-CARA MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PENUMPANG ORANG KURANG UPAYA (OKU)

2.3.6 PENGENDALIAN UMUM PENUMPANG SEWAKTU KECEMASAN

Pertolongan cemas bermaksud bantuan permulaan atau rawatan awal yang diberikan kepada individu yang mengalami kecederaan dalam sebarang kejadian kecelakaan sama ada kemalangan atau sakit yang muncul secara tiba-tiba sebelum mendapat bantuan ambulan, doktor atau pakar perubatan ataupun sebelum mangsa dihantar ke hospital.

MENILAI SITUASI MANGSA

PEREDARAN DARAH

Periksa nadi dengan 2 jari. Jika terdapat denyutan nadi bermakna ada denyutan jantung. Jika tiada, lakukan CPR.

SALURAN UDARA

Dongakkan kepala dan kemudian dagu mangsa untuk membuka saluran pernafasan ketika mangsa dalam keadaan baring.

BAHAYA

Lihat jika ada sebarang tanda-tanda bahaya. Pastikan keselamatan anda dan mangsa terjamin. Alihkan bahaya daripada mangsa dan anda.

PERIKSA PENDARAHAN

Jika ada pendarahan, cuba hentikan pendarahan dengan segera (sekiranya mengetahui prosedur).

RESPON

Panggil ataukejutkan mangsa. Minta bantuan ambulan, doktor atau pakar perubatan jika tiada tindak balas daripada mangsa.

JIKA MANGSA SEDAR, TANYA



JIKA MANGSA TIDAK SEDAR

1

Periksa tanda-tanda utama kecederaan yang ada pada bahagian badan mangsa

2

Periksa nadi

3

Periksa pernafasan

4

Periksa tekanan darah (jika perlu)

5

Periksa suhu badan mangsa

MODUL 3

UNDANG-UNDANG, DASAR DAN GARIS PANDUAN

PELAN PEMBELAJARAN UNDANG-UNDANG, DASAR DAN GARIS PANDUAN

3.1 UNDANG-UNDANG

ISI KANDUNGAN

- 3.1.1 Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 (Pindaan) 2017.
- 3.1.2 Akta Pengangkutan Jalan (1987).
- 3.1.3 Akta Polis 1967 (Akta 344) - Seksyen 21.
- 3.1.4 Kesalahan dan Penalti.
- 3.1.5 Contoh-contoh Kesalahan di bawah APAD 2010 (Pindaan) 2017.
- 3.1.6 Kesalahan-kesalahan Mengikut Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 (Pindaan) 2017.
- 3.1.7 Kesalahan-kesalahan Melibatkan Lesen Memandu Kenderaan Perkhidmatan Awam (PSV).

MASA

1 jam

HASIL PEMBELAJARAN

Di akhir modul peserta akan mempunyai pengetahuan berkenaan undang-undang pengangkutan jalan dan pengangkutan awam.

3.2 DASAR

ISI KANDUNGAN

- 3.2.1 Dasar bagi Pemandu Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam (“PKPA”) Kelas Teksi, Kereta Sewa, Teksi Mewah dan Kenderaan *e-hailing*.
- 3.2.2 Dasar-dasar Baharu Bagi Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam (“PKPA”) Kelas Teksi, Kereta Sewa dan Teksi Mewah.
- 3.2.3 Dasar Perkhidmatan *E-hailing* bagi Pemegang Lesen Perniagaan Pengantaraan.
- 3.2.4 Tambang bagi Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam (“PKPA”) Kelas Teksi, Kereta Sewa, Teksi Mewah dan Kenderaan *e-hailing*.

MASA

45 minit

HASIL PEMBELAJARAN

Di akhir modul peserta akan mempunyai pengetahuan berkenaan dasar-dasar yang wujud di dalam negara yang berkait rapat dengan industri teksi dan *e-hailing*.

3.3 GARIS PANDUAN

ISI KANDUNGAN

- 3.3.1 Kod Etika Pemandu bagi Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam (“PKPA”) Kelas Teksi, Kereta Sewa, Teksi Mewah dan Kenderaan *e-hailing*.
- 3.3.2 Pemanduan Selamat (13 Panduan Pemanduan Selamat).

MASA

55 minit

HASIL PEMBELAJARAN

Di akhir modul peserta akan mempunyai pengetahuan berkenaan kod etika pemandu, keselamatan kenderaan dan cara pemanduan selamat.

3.1 UNDANG - UNDANG

3.1.1 AKTA PENGANGKUTAN AWAM DARAT (PINDAAN) 2017

- Menerusi Akta Pengangkutan Awam Darat (Pindaan) 2017, pegawai penguatkuasa telah diberikan kuasa penguatkuasaan penuh termasuk mengenakan denda di dalam kes penipuan, menahan pesalah, dan mengadakan sekatan jalan raya. Hukuman bagi kesalahan turut dipertingkatkan, dimana jika melanggar syarat pelesenan, denda maksimum adalah sebanyak RM500,000 dan penjara dua tahun.
- Pegawai penguatkuasa menerusi Akta ini mempunyai pelbagai tugas termasuk: menguatkuasakan peraturan dan syarat pelesenan Akta Pengangkutan Awam Darat (Pindaan) 2017; memeriksa pengangkutan awam darat dan kenderaan barangan untuk memastikan ia sesuai digunakan di jalan raya; memastikan kenderaan mempunyai lesen yang sah dan dokumen lain; memeriksa pemandu, konduktor dan pemandu ganti yang layak untuk bekerja; memeriksa tiket perjalanan untuk kesahihan; dan membanteras “ulat tiket” yang menyediakan pengangkutan untuk penumpang menerusi saluran yang tidak dibenarkan.



3.1 UNDANG - UNDANG

3.1.2 AKTA PENGANGKUTAN JALAN (1987)

AKTA 333 PINDAAN 1 FEBRUARI 2013

- Suatu Akta bagi membuat peruntukan mengenai:
 - pengawalseliaan kenderaan-kenderaan motor dan lalu lintas di jalan-jalan dan perkara-perkara lain yang berkenaan dengan jalan-jalan dan kenderaan-kenderaan di atasnya;
 - mengenai perlindungan pihak ketiga terhadap risiko-risiko yang berbangkit daripada penggunaan kenderaan-kenderaan motor;
 - penyelarasan dan pengawalan cara-cara dan kemudahan-kemudahan bagi pengangkutan:
 - penyelarasan dan pengawalan cara-cara dan kemudahan-kemudahan bagi pembinaan dan penyesuaian kenderaan-kenderaan motor; dan
 - bagi membuat peruntukan mengenai maksud-maksud yang berkaitan.



3.1 UNDANG - UNDANG

3.1.3 AKTA POLIS 1967 (AKTA 344), SEKSYEN 21: TUGAS DI JALAN AWAM

- Adalah menjadi tugas-tugas pegawai polis -
 - Mengatur, mengawal dan melencongkan mana-mana lalu lintas;
 - Menjaga ketenteraman di jalan awam, lorong, jalan tembus dan tempat mendarat dan tempat kunjungan awam yang lain dan tempat di mana orang awam ada akses dan
 - Mencegah halangan pada waktu perhimpunan dan perarakan di jalan awam dan lorong, dan dalam mana-mana hal, bila mana-mana jalan, lorong, jalan tembus dan tempat mendarat atau feri mungkin penuh sesak atau menjadi terhalang.
- Seseorang yang menghalang, membangkang atau ingkar menurut apa-apa arahan yang munasabah yang diberi oleh mana-mana pegawai polis dalam melaksanakan tugas-tugasnya di bawah seksyen ini, adalah melakukan satu kesalahan dan apabila disabitkan kesalahan boleh dikenakan denda tidak melebihi dua ratus ringgit atau hukuman penjara selama tempoh tidak melebihi tiga bulan atau kedua-duanya.
- Seseorang yang melakukan suatu kesalahan di bawah seksyen ini boleh ditangkap tanpa waran melainkan dia memberi kepada pegawai polis itu nama dan alamatnya dan selainnya memuaskan hati pegawai polis itu yang dia akan mematuhi dengan sewajarnya apa-apa saman atau prosiding lain yang mungkin diambil terhadapnya.



3.1 UNDANG - UNDANG

3.1.4 KESALAHAN DAN PENALTI

- Hukuman penjara dan denda yang ditetapkan di bawah Akta Pengangkutan Awam Darat (Pindaan) 2017 dan APJ 1987 (Akta 333) boleh dikenakan kepada pemandu yang gagal mematuhi mana-mana akta tersebut serta syarat-syarat lesen.
- Suatu lesen yang dikeluarkan di bawah Akta tersebut boleh di batalkan atau digantung sekiranya didapati bersalah.
- Salah satu proses penyelesaian kes yang diperuntukkan oleh Akta tersebut ialah melalui pemberian kompaun.
- Namun begitu, pemberian kompaun adalah terhad kepada kesalahan-kesalahan tertentu sahaja seperti yang dinyatakan di bawah Peraturan-peraturan Pengangkutan Awam Darat (Pengkompaunan Kesalahan) 2011 (P.U.(A) 276 dan P.U. (A) 49).



3.1 UNDANG - UNDANG

2.1.5 CONTOH-CONTOH KESALAHAN DI BAWAH APAD (PINDAAN) 2017



Sek. 23/73

Ubah suai kenderaan yang tidak dibenarkan



Sek. 75

Mengenakan tambang berlebihan



Sek.22(3)

Tidak guna meter



Sek. 205

Memujuk/ mendesak (ulat)

Tindakan pembatalan lesen boleh diambil sekiranya kesalahan-kesalahan bukan kompaun dilakukan lebih dari sekali.

NOTA

3.1 UNDANG - UNDANG

3.1.6 KESALAHAN-KESALAHAN MENGIKUT AKTA PENGANGKUTAN AWAM DARAT (PINDAAN) 2017

KESALAHAN BOLEH KOMPAUN

SUBSEKYEN APAD (PINDAAN) 2017	KETERANGAN	HUKUMAN
14 (2)	Melanggar perintah laluan terhad <u>Langgar Syarat Permit</u> a) Operasi luar kawasan b) Tidak memberikan keselesaan kepada penumpang c) Tatakelakuan pemandu d) Kenderaan (tidak disimpan/diletakkan di tempat yang ditetapkan/ditinggalkan e) Penumpang (mengambil / menurunkan di tempat yang ditetapkan / ditinggalkan f) Mengambil penumpang melebihi bilangan dibenarkan g) Enggan mengambil penumpang h) Salinan lesen pengendali / jadual tambang / jadual perjalanan / senarai penumpang (tidak pamer/kemukakan)	> RM 2,000 @ PENJARA > 6 BULAN
22 (3)	i) Kad pemandu (tiada / gagal pamer / tamat tempoh) j) Tidak memakai pakaian kemas k) Menunggu penumpang ditempat yang tidak dibenarkan l) Tidak guna meter teksi m) Beroperasi ketika meter teksi rosak n) Meter teksi (ubahsuai / pemasangan tidak sah / menghadang) o) Tiada kawalan tiket / Tiket tidak seragam p) Tidak kembali ke pengkalan tanpa alasan yang munasabah q) Tidak memberikan resit tambang bercetak kepada penumpang r) Menjalankan operasi / perkhidmatan bukan daripada kelas lesennya	RM 1,000 < DENDA > RM 500,000 @ PENJARA > 2 TAHUN
23 (2)	<u>Syarat Berkanun Lesen Pengendali</u> a) Kenderaan tidak diselenggara dengan baik b) Tidak mematuhi had laju c) Ubahsuai kenderaan yang tidak dibenarkan	RM 1,000 < DENDA > RM 500,000 @ PENJARA > 2 TAHUN
30 (2)	Kepentingan pengangkutan yang lain hendaklah dizahirkan oleh pemohon	RM 1,000 < DENDA > RM 10,000 @ PENJARA > 6 BULAN
31 (2)	Pindah milik lesen pengendali tanpa kebenaran	RM 1,000 < DENDA > RM 10,000 @ PENJARA > 1 TAHUN

3.1 UNDANG - UNDANG

3.1.6 KESALAHAN-KESALAHAN MENGIKUT AKTA PENGANGKUTAN AWAM DARAT (PINDAAN) 2017

KESALAHAN BOLEH KOMPAUN

SUBSEKYEN APAD (PINDAAN) 2017	KETERANGAN	HUKUMAN
71 (2)	Kewajipan pemegang lesen dan pengendali berlesen untuk menyimpan rekod dan lain-lain. a) Gagal mengemukakan rekod syarikat / kenderaan semasa pemeriksaan	> RM 5,000 @ PENJARA > 1 TAHUN
72 (2)	Kewajipan pemegang lesen dan pengendali berlesen untuk memberitahu SPAD	RM 1,000 < DENDA > RM 10,000 @ PENJARA > 6 BULAN
73 (3)	<u>Pengubahan kenderaan tanpa kelulusan</u> a) Pemasangan rim tayar b) Pemasangan / ubahsuai ekzos c) Menambah aksesori	RM 1,000 < DENDA > RM 10,000 @ PENJARA > 6 BULAN
199	Memasuki / meninggalkan kenderaan ketika bergerak / membuat perjalanan di luar aturan	> RM 1,000
200	Kelakuan tidak senonoh / sumbang / kacau ganggu	➤ RM 1,000 @ PENJARA > 3 BULAN
202	Perbuatan cuai di atas KPA yang mungkin boleh membahayakan keselamatannya atau keselamatan mana-mana orang yang membuat perjalanan	> RM 2,000 @ PENJARA > 6 BULAN
2013 (2)	Larangan merokok	➤ RM 10,000 @ PENJARA > 2 TAHUN
2016	Penalti bagi fraud (melakukan penipuan atau cuba untuk menipu pengendali berlesen KPA berkaitan tambang : a) Enggan membayar tambang mengikut destinasi yang ditetapkan b) Dengan apa jua cara cuba mengelak untuk membayar tambang	> RM 1,000 @ PENJARA > 3 BULAN

3.1 UNDANG - UNDANG

3.1.6 KESALAHAN-KESALAHAN MENGIKUT AKTA PENGANGKUTAN AWAM DARAT (PINDAAN) 2017

TINDAKAN PENTADBIRAN

SUBSEKSYEN APAD (PINDAAN) 2017	KETERANGAN	HUKUMAN
* 16	Tiada lesen pengendali KPA (Kereta / Van Sapu)	INDIVIDU : RM 1,000 < DENDA > RM 10,000 @ PENJARA > 1 TAHUN SYARIKAT : > RM 100,000
* 75 (4)	Menuntut/ mengutip / memegang / menyimpan apa-apa tambang yang melebihi kadar yang ditetapkan	➤ RM 50,000 atau PENJARA > 3 TAHUN
* 205	Memujuk / mendesak (ulat)	➤ RM 50,000 atau PENJARA > 5 TAHUN
* 234	Halangan	➤ RM 200,000 atau PENJARA > 2 TAHUN

3.1 UNDANG - UNDANG

3.1.7 KESALAHAN-KESALAHAN MELIBATKAN LESEN MEMANDU KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (PSV)

NO	KESALAHAN	SEKSYEN/KAEDAH	KOMPAUN	DENDA SABITAN
1	Tiada Lesen memandu Kenderaan Perkhidmatan Awam (PSV)	Seksyen 56(1) APJ 1987	Boleh dikompaun sehingga RM 3000.00	Tidak lebih RM 2000.00 atau penjara tidak melebihi 6 bulan atau kedua-duanya.
2	Lesen Memandu Perkhidmatan Awam (PSV) Tamat Tempoh	Seksyen 56 (2A) APJ 1987	Boleh dikompaun sehingga RM 300.00	Tidak lebih RM 2000.00 atau penjara tidak melebihi 6 bulan atau kedua-duanya.
3	<p>Sikap Pemandu</p> <p>Seorang pemandu dan konduktor apabila bertugas sedemikian :</p> <p>a) Hendakah bersikap dalam cara sopan dan teratur</p> <p>b) Hendaklah berpakaian bersopan dan dengan kekemasan dan kebersihan yang munasabah</p> <p>c) Tidak boleh merokok di dalam kenderaan semasa perjalanan atau apabila ada penumpang yang berada di dalam kenderaan</p> <p>d) Hendaklah mengambil segala langkah yang perlu untuk memastikan keselamatan penumpang semasa berada di dalam atau semasa menaiki atau turun dari kenderaan</p> <p>e) Tidak boleh dengan sengaja menipu atau enggan memaklumkan penumpang atau bakal penumpang tentang destinasi atau laluan kenderaan itu atau tentang tambang bag apa-apa perjalanan.</p>	Kaedah 15 Kaedah-kaedah Kenderaan Perkhidmatan Awam (Perlesenan Dan Kelakuan Pemandu, Konduktor Dan Penumpang) 1959	Boleh Dikompaun sehingga RM 300.00	<p>Sabiton Pertama</p> <p>Denda tidak melebihi RM 2000.00 atau penjara tidak melebihi 6 bulan</p> <p>Sabiton Kedua dan Seterusnya</p> <p>Denda tidak melebihi RM 4000.00 atau penjara tidak melebihi 12 bulan atau kedua-duanya.</p>

3.1 UNDANG - UNDANG

3.1.7 KESALAHAN-KESALAHAN MELIBATKAN LESEN MEMANDU KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (PSV)

NO	KESALAHAN	SEKSYEN/KAEDAH	KOMPAUN	DENDA SABITAN
3	<p>f) Hendaklah apabila diminta oleh mana-mana pegawai polis atau mana-mana orang yang ada sebab yang munasabah memberikan butir-butir tentang lesennya, namanya dan nama dan alamat orang yang mengambilnya bekerja.</p> <p>g) Tidak boleh pada bila-bila masa yang munasabah menghalang atau gagal memberi apa-apa maklumat atau bantuan yang munasabah kepada mana-mana orang yang olehnya dia diambil bekerja.</p> <p>h) Hendaklah pada bila-bila masa membawa lesennya sama ada pada diirinya atau pada kenderaan.</p>	Kaedah 15 Kaedah-kaedah Kenderaan Perkhidmatan Awam (Perlesesan Dan Kelakuan Pemandu, Konduktor Dan Penumpang) 1959	Boleh Dikompaun sehingga RM 300.00	<p>Sabiton Pertama</p> <p>Denda tidak melebihi RM 2000.00 atau penjara tidak melebihi 6 bulan</p> <p>Sabiton Kedia dan Seterusnya</p> <p>Denda tidak melebihi RM 4000.00 atau penjara tidak melebihi 12 bulan atau Kedua-duanya.</p>
4	<p>Mempamerkan Kad Pengenalan</p> <p>Pemandu sesuatu teksi hendaklah mempamerkan pada setiap masa semasa membawa penumpang, di papan pemuka dibahagian hadapan penumpang hadapan dan dibelakang ke sebelah kiri tempat duduk hadapan, suatu kad pengenalan seperti yang ditetapkan oleh Ketua Pengarah</p>	Kaedah 15A Kaedah-kaedah Kenderaan Perkhidmatan Awam (Perlesenan Dan Kontraktor Dan Penumpang) 1959	Boleh Dikompaun sehingga RM 300.00	<p>Sabiton Pertama</p> <p>Denda tidak melebihi RM 2000.00 atau penjara tidak melebihi 6 bulan</p> <p>Sabiton Kedua dan seterusnya</p> <p>Denda tidak melebihi RM 4000.00 atau penjara tidak melebihi 12 bulan atau kedua-duanya.</p>

3.2 DASAR - DASAR

3.2.1 DASAR BAGI PEMANDU PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

Perkara-perkara di dalam Dasar Pemandu



A KRITERIA-KRITERIA KELAYAKAN

B KAD PEMANDU ATAU
KAD PEMANDU ELEKTRONIK
(E-KAD PEMANDU)

C PROSES SARINGAN PEMANDU

D PROGRAM LATIHAN PEMANDU

E PENILAIAN PRESTASI TAHUNAN
PEMANDU

F KOD ETIKA PEMANDU

3.2.1 DASAR BAGI PEMANDU PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN E-HAILING

KRITERIA-KRITERIA KELAYAKAN

Kriteria-kriteria kelayakan:

1. Warganegara Malaysia dan Permastautin Tetap. Berumur tidak lebih daripada 21 tahun;
2. Mempunyai lesen memandu kompeten (*Competent Driving Licence* (“CDL”)), kelas D;
3. Mempunyai lesen memandu Kenderaan Perkhidmatan Awam (*Public Service Vehicle* (“CDL”)); dan
4. Tiada sabitan kesalahan jenayah berdaftar oleh PDRM.

Syarat-syarat permohonan:

1. Tidak disenarai hitam oleh Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (JPJ) serta tidak mempunyai kompaun tertunggak dengan Agensi Pengangkutan Awam Darat (APAD);
2. Lulus pemeriksaan kesihatan di klinik atau hospital yang diiktiraf oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dan seperti yang ditetapkan oleh JPJ;
3. Hadir dan lulus ujian penilaian di program latihan dalam tempoh yang telah ditetapkan; dan
4. Lulus penilaian prestasi tahunan pemandu menerusi Petunjuk Prestasi Utama (KPI) bagi pemandu sedia ada.

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 3 Tahun 2018

3.2.1 DASAR BAGI PEMANDU PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN E-HAILING

KAD PEMANDU ATAU KAD PEMANDU ELEKTRONIK

1. **Definisi Kad Pemandu atau Kad Pemandu Elektronik:**
 - suatu tanda pengenalan diri yang melayakkan seseorang untuk memandu kenderaan perkhidmatan awam tersebut.
2. **Keperluan dan tanggungjawab pemandu**
 - a. **Kad Pemandu**
 - bagi pemandu kelas teksi, kereta sewa dan teksi mewah.
 - berbentuk fizikal dan hendaklah dipamerkan di ruang papan pemuka kenderaan (*dashboard*) mengikut spesifikasi susunan dalaman yang ditetapkan oleh APAD dari semasa ke semasa.
 - b. **Kad Pemandu Elektronik**
 - bagi pemandu kelas kenderaan *e-hailing*, hendaklah mempunyai Kad Pemandu Elektronik yang aktif.
 - berbentuk digital dan hendaklah dipaparkan di aplikasi pemegang lesen perniagaan pengantaraan (EHO) semasa membawa penumpang. Maklumat Kad Pemandu Elektronik juga boleh dirujuk menerusi aplikasi yang disediakan APAD
3. **Permohonan Kad Pemandu**
 - perlu mengisi borang permohonan yang boleh didapati di pejabat operasi APAD atau muat turun daripada laman web APAD.
 - pengendali perlu menyemak dan menyediakan maklumat pemandu mengikut ketetapan oleh APAD
4. **Permohonan Kad Pemandu Elektronik**
 - Pemandu boleh membuat pendaftaran secara atas talian yang disediakan oleh pemegang lesen perniagaan pengantaraan yang berlesen dengan APAD
 - Pemegang lesen perniagaan pengantaraan berkenaan perlu menyemak, mengesahkan dan menyediakan semua maklumat pemandu mereka bagi tujuan pendaftaran Kad Pemandu Elektronik seperti yang ditetapkan oleh APAD dari semasa ke semasa.

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 3 Tahun 2018

3.2.1 DASAR BAGI PEMANDU PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

PROSES SARINGAN PEMANDU

Semua pemandu diwajibkan menjalani proses saringan yang telah ditetapkan oleh APAD.

Pemandu perlu mengisi:

- Borang Perakuan Diri bagi permohonan sebagai pemandu kelas teksi, kereta sewa atau teksi mewah atau Penyataan Perakuan Diri bagi permohonan sebagai pemandu kenderaan *e-hailing*.
 - Bagi permohonan Kad Pemandu, pemandu perlu mengisi dan melengkapkan Borang Perakuan Diri yang disediakan bersama borang permohonan Kad Pemandu.
 - Bagi permohonan Kad Pemandu Elektronik, pemandu perlu mengisi dan Penyataan Perakuan Diri melalui portal pendaftaran yang disediakan oleh pemegang lesen perniagaan pengantaraan mengikut ketetapan APAD.
- Saringan rekod jenayah akan dilakukan oleh PDRM.
 - Pemandu yang mempunyai rekod kesalahan jenayah berdaftar, Kad Pemandu atau Kad Pemandu Elektronik mereka akan dibatalkan.
- Saringan rekod PDRM dan JPJ
 - saringan rekod senarai hitam, tunggakan saman trafik PDRM atau JPJ dilakukan menerusi pemeriksaan sendiri menerusi perkhidmatan yang disediakan oleh PDRM, JPJ atau MyEG.
- Saringan rekod APAD
 - saringan rekod tunggakan saman, kompaun dan tindakan pentadbiran akan dilakukan oleh APAD.
- Pemeriksaan kesihatan perlu dilakukan bagi membuat permohonan untuk mendapatkan Kad Pemandu atau Kad Pemandu Elektronik.
 - semua pemohon perlu membuat pemeriksaan kesihatan di klinik yang diiktiraf oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) seperti yang ditetapkan oleh JPJ.

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 3 Tahun 2018

3.2.1 DASAR BAGI PEMANDU PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

PROGRAM LATIHAN MEMANDU

- Semua pemohon **HENDAKLAH** menghadiri semua program latihan seperti yang telah ditetapkan.
- Program latihan pemandu adalah diambil kira bagi kelayakan untuk menjadi pemandu.

PENILAIAN PRESTASI TAHUNAN PEMANDU

- Semua pemandu akan disemak Penilaian Prestasi Tahunan (PPT) semasa permohonan memperbaharui Kad Pemandu atau Kad Pemandu Elektronik menerusi KPI pemandu.
- Kriteria KPI Pemandu:
 - Suruhanjaya menggunakan kaedah merit dan demerit untuk menilai tahap prestasi tahunan pemandu bagi memastikan pemandu dapat memberikan perkhidmatan kenderaan pengangkutan awam yang berkualiti dan professional kepada penumpang dan orang awam.

KOD ETIKA PEMANDU

- Pengendali dan pemandu bertanggungjawab untuk mematuhi Kod Etika Pemandu bagi menyediakan perkhidmatan yang terbaik kepada penumpang, meningkatkan tahap pengalaman penumpang yang cemerlang serta memberi keutamaan kepada keselamatan penumpang dan pengguna jalan raya yang lain.
- Kod Etika Pemandu adalah bertujuan untuk:
 - Dijadikan sebagai tatacara bagi pemandu dalam memberi perkhidmatan yang diharapkan oleh penumpang dan orang awam;
 - Meningkatkan kualiti dan tahap profesionalisma pemandu dengan memberi perkhidmatan yang mesra, tertib, berhemah dan bermoral; dan
 - Mempermudahkan pengawalseliaan dan penguatkuasaan dengan memberikan garis panduan yang lebih jelas.

Untuk maklumat lanjut, rujuk **Garis Panduan Bilangan 3 Tahun 2018, Garis Panduan Bagi Pemandu Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam Kelas Teksi, Kereta Sewa, Teksi Mewah dan Kenderaan *e-hailing*.**

3.2.2 DASAR-DASAR BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA DAN TEKSI MEWAH

Perkara-perkara di dalam Dasar Baharu bagi PKPA kelas teksi, kereta sewa dan teksi mewah



A

KRITERIA KELAYAKAN BAGI PEMOHON PENGENDALI

B

SPESIFIKASI KENDERAAN

C

KAWASAN OPERASI

D

MODEL OPERASI

E

TANGGUNGJAWAB PENGENDALI BERLESEN TERHADAP PEMANDU

F

PINDAH MILIK

3.2.2 DASAR-DASAR BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA DAN TEKSI MEWAH

KRITERIA KELAYAKAN	TEKSI	KERETA SEWA	TEKSI MEWAH
Entiti Perniagaan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perniagaan Milikan Tunggal ▪ Perkongsian ▪ Syarikat sendirian berhad ▪ Syarikat berhad ▪ Koperasi 		
			Kouta bagi permit kenderaan: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perniagaan Milikan Tunggal: 1 permit sahaja ▪ Perkongsian: 1 permit sahaja ▪ Syarikat Sdn. Bhd., Syarikat Bhd. atau Koperasi: Tiada had permit
Syarat-syarat kelayakan	<p><u>Perniagaan Milikan Tunggal dan Perkongsian</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Warganegara Malaysian berumur 21 tahun ke atas • Mempunyai lesen CDL sekurang-kurangnya 3 tahun • Tiada sabitan dengan kesalahan jenayah • Tidak memiliki lesen pengendali teksi <p><u>Syarikat Sdn. Bhd., Syarikat Bhd dan Koperasi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai modal berbayar tidak kurang RM50,000.00; dan • Dimiliki 100% oleh warganegara Malaysia. 		<p><u>Syarikat Sdn. Bhd., Syarikat Bhd dan Koperasi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai modal berbayar tidak kurang RM50,000.00; dan • Dimiliki 100% oleh warganegara Malaysia.

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 1 Tahun 2018

3.2.2 DASAR-DASAR BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA DAN TEKSI MEWAH

SPESIFIKASI KENDERAAN	TEKSI	KERETA SEWA	TEKSI MEWAH
Had Usia Melesen	CKD: tidak melebihi 9 tahun daripada tarikh didaftarkan di JPJ	CKD: tidak melebihi 15 tahun daripada tarikh didaftarkan di JPJ	CKD: tidak melebihi 9 tahun daripada tarikh didaftarkan di JPJ
	CBU: tidak melebihi 9 tahun daripada tahun ianya dibuat oleh pengeluar kenderaan	CBU: tidak melebihi 15 tahun daripada tahun ianya dibuat oleh pengeluar kenderaan	CBU: tidak melebihi 9 tahun daripada tahun ianya dibuat oleh pengeluar kenderaan
Had Usia Kenderaan	CKD: tidak melebihi 10 tahun daripada tarikh didaftarkan di JPJ	Tertakluk kepada kelulusan pemeriksaan berkala PUSPAKOM	CKD: tidak melebihi 10 tahun daripada tarikh didaftarkan di JPJ
	CBU: tidak melebihi 10 tahun daripada tahun ianya dibuat oleh pengeluar kenderaan		CBU: tidak melebihi 10 tahun daripada tahun ianya dibuat oleh pengeluar kenderaan
Keselamatan			
▪ ASEAN NCAP	Hendaklah memenuhi taraf tiga (3) bintang tahap piawaian Program Penilaian Kereta Baharu Rantau Asia Tenggara (ASEAN NCAP) atau yang setara dengannya		
▪ Keperluan keselamatan	Hendaklah memenuhi keperluan keselamatan seperti mana yang telah ditetapkan dalam Buku Panduan Keselamatan ICOP APAD.		
▪ Pemeriksaan PUSPAKOM	Kenderaan yang berstatus CKD dan CBU hendaklah menjalani pemeriksaan berkala dengan PUSPAKOM sekali dalam setahun apabila kenderaan telah melebihi usia 3 tahun dari tarikh ianya didaftarkan di JPJ.		
	Meter teksi hendaklah menjalani pemeriksaan berkala dengan PUSPAKOM sekali dalam setahun tanpa mengambil kira usia kenderaan.		
▪ Insurans	Hendaklah memiliki insurans yang melindungi pemandu, penumpang, kenderaan dan pihak ketiga.		

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 1 Tahun 2018

3.2.2 DASAR-DASAR BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA DAN TEKSI MEWAH

SPESIFIKASI KENDERAAN	TEKSI	KERETA SEWA	TEKSI MEWAH
Rupa bentuk			
<ul style="list-style-type: none"> Model Kenderaan 	Terbuka kepada kenderaan empat (4) pintu di bawah kategori: <ol style="list-style-type: none"> Kompak Sedan Kenderaan Pelbagai Guna (MPV) Kenderaan Utiliti Sukan (SUV) 		Terhadap kepada segmen D, E, dan F seperti mana yang ditakrifkan oleh <i>Euro Market Segment</i> .
			Terbuka kepada kenderaan 4 pintu di bawah kategori: <ol style="list-style-type: none"> Sedan Kenderaan Pelbagai Guna (MPV) Kenderaan Utiliti Sukan (SUV)
			Semua model dan jenama kenderaan adalah tertakluk kepada senarai yang telah ditetapkan oleh APAD.
	Kenderaan jenis <i>pick-up</i> seperti Ford Ranger, Chevrolet Colorado, Mitsubishi Triton/L200, Nissan Navara, Toyota Hilux dan yang bersamaan dengannya adalah TIDAK DIBENARKAN .		
<ul style="list-style-type: none"> Warna Badan 	<ul style="list-style-type: none"> Badan: Merah cili (<i>Chill Red</i>) Hud hadapan, bumbung atas dan bonet: Putih pejal (<i>Solid White</i>) atau dicat dengan kod warna yang setara dengannya sebagaimana di Lampiran 2 (Pekeliling Bil. 6). 	Bebas menggunakan sebarang warna pada badan kenderaan dengan syarat: <ol style="list-style-type: none"> tidak melebihi 2 warna; tidak berbelang-belang; tidak menyerupai warna rasmi kenderaan mana-mana agensi penguatkuasa; tidak menyerupai warna kenderaan PSV kelas lain; dan tidak bercorak dan bergambar selain yang dibenarkan oleh APAD. 	

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 1 Tahun 2018

3.2.2 DASAR-DASAR BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA DAN TEKSI MEWAH

SPEKIFIKASI KENDERAAN	TEKSI	KERETA SEWA	TEKSI MEWAH
Rupa bentuk			
<ul style="list-style-type: none"> Struktur Panel 	<p>Mempunyai lampu jenis diod pemancar cahaya (<i>Light Emitting Diode</i>) (“LED”) di atas bumbung kenderaan.</p> <p>Mempamerkan sekurang-kurangnya dua (2) perkataan iaitu ‘TEKSI’ (berwarna hijau) untuk menunjukkan teksi boleh disewa, perkataan ‘HIRED’ (berwarna merah) untuk menunjukkan teksi sedang disewa.</p>	<p>Menggunakan latar belakang berwarna kuning pada struktur panel di atas bumbung kenderaan.</p> <p>Mempamerkan perkataan ‘KERETA SEWA’ pada bahagian hadapan struktur panel.</p>	Tiada
<ul style="list-style-type: none"> Meter Teksi 	<p>Meter teksi yang digunakan hendaklah mendapat kelulusan JPJ dan mematuhi garis panduan yang ditetapkan oleh APAD dari semasa ke semasa.</p> <ul style="list-style-type: none"> dipasang di bahagian tengah atas panel kawalan hadapan (<i>dashboard</i>) kenderaan. 	Tiada	Tiada
<ul style="list-style-type: none"> Piagam pemandu dan penumpang 	Hendaklah dipamerkan pada bahagian belakang tempat duduk pemandu seperti mana yang ditetapkan oleh APAD dari semasa ke semasa.		
<ul style="list-style-type: none"> Pelekat nombor aduan bebas tol APAD 	Hendaklah mendapat kelulusan bertulis daripada APAD dan hendaklah mengikut spesifikasi yang ditetapkan oleh APAD.		
<ul style="list-style-type: none"> Pelekat kadar tambang yang dikeluarkan oleh APAD 	Hendaklah dilekatkan pada badan kenderaan seperti mana yang ditetapkan oleh APAD dari semasa ke semasa.		
Keselesaan	Mempunyai muatan tempat duduk tidak melebihi enam (6) orang termasuk pemandu.		Mempunyai muatan tempat duduk tidak melebihi tujuh (7) orang termasuk pemandu.

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 1 Tahun 2018

3.2.2 DASAR-DASAR BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA DAN TEKSI MEWAH

KAWASAN OPERASI	TEKSI	KERETA SEWA	TEKSI MEWAH
Zon Kawasan Operasi	Pengendali berlesen hanya boleh beroperasi di zon kawasan yang diluluskan oleh APAD (“kawasan operasi”) berdasarkan permit perkhidmatan.		
Penetapan kawasan operasi	Lembah Klang dan Kuala Lumpur <ul style="list-style-type: none"> • Gombak - Majlis Pemandaran Selayang • Hulu Langat - Majlis Pemandaran Kajang • Klang - Majlis Pemandaran Klang • Petaling - Majlis Pemandaran Shah Alam, Petaling Jaya, Subang Jaya • Putrajaya - Perbadanan Putrajaya • Wilayah Persekutuan - Persekutuan 	Seluruh Semenanjung Malaysia kecuali kawasan operasi bagi Kelas Teksi	Seluruh Semenanjung Malaysia
	Johor Bahru <ul style="list-style-type: none"> • Johor Bahru - Majlis Bandaraya Johor Bahru, Johor Bahru Tengah, Pasir Gudang, Kulai 		
	Pulau Pinang (Bahagian Pulau) <ul style="list-style-type: none"> • Timur Laut - Majlis Bandaraya Pulau Pinang • Barat Daya - Majlis Bandaraya Barat Daya 		

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 1 Tahun 2018

3.2.2 DASAR-DASAR BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA DAN TEKSI MEWAH

KAWASAN OPERASI	TEKSI	KERETA SEWA	TEKSI MEWAH
Keluar kawasan	<p>Dibenarkan untuk menghantar penumpang ke destinasi di luar zon kawasan operasi dan dikehendaki untuk kembali ke kawasan operasi yang telah ditetapkan dalam masa 24 jam selepas menurunkan penumpang.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dibenarkan mengambil penumpang semasa dalam perjalanan kembali ke kawasan operasi yang telah ditetapkan. Walau bagaimanapun, pengendali berlesen tidak dibenarkan mengambil penumpang di lapangan terbang kecuali mempunyai “tempahan” sahaja. 		
Operasi di lapangan terbang	<ul style="list-style-type: none"> Dibenarkan mengambil penumpang di lapangan terbang sekiranya mempunyai tempahan sahaja. Operasi di lapangan terbang adalah tertakluk kepada syarat-syarat operasi di lapangan terbang tersebut. 		

MODEL OPERASI	TEKSI	KERETA SEWA	TEKSI MEWAH
	Melalui tahanan di tepi jalan; atau hentian teksi; atau tempahan*		Sewaan khas; atau kontrak lantikan; atau
	Bagi aplikasi telefon pintar, hanya boleh mengambil penumpang melalui tempahan yang diuruskan oleh pemegang lesen perniagaan pengantaraan <i>e-haling</i> yang berlesen oleh APAD sahaja.		

* Tempahan melalui panggilan telefon, aplikasi telefon pintar, laman sesawang, emel dan sebagainya.

3.2.2 DASAR-DASAR BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA DAN TEKSI MEWAH

TANGGUNGJAWAB PENGENDALI	TEKSI	KERETA SEWA	TEKSI MEWAH
Dokumen	<p>Hendaklah memastikan pemandu memiliki dan membawa dokumen-dokumen yang masih dalam tempoh sah laku semasa beroperasi seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> salinan lesen pengendali (yang disahkan oleh APAD) salinan permit perkhidmatan (yang di sahkan oleh APAD) permit kenderaan asal yang berkenaan cukai jalan perakuan pemeriksaan (disc) PUSPAKOM Kad Pemandu 		
Pamer Kad Pemandu	<p>Pengendali berlesen hendaklah memastikan pemandu mempamerkan Kad Pemandu mengikut spesifikasi susunan dalaman yang ditetapkan oleh APAD dari semasa ke semasa.</p>		
Peraturan	<p>Pengendali berlesen hendaklah memastikan bahawa semua pemandu-pemandunya mematuhi peruntukan APAD dan undang-undang jalan raya yang lain.</p>		
Tambang	<p>Pengendali berlesen hendaklah memastikan pemandu mematuhi kadar tambang yang telah ditetapkan oleh APAD atau pemegang lesen perniagaan pengantaraan <i>e-hailing</i>.</p>		
Resit	<p>Pengendali berlesen hendaklah memastikan di akhir perjalanan pemandu teksi yang menggunakan kadar tambang yang ditetapkan oleh APAD mestilah mengemukakan kepada penumpang bukti pembayaran melalui resit bercetak.</p>	<p>Pengendali berlesen hendaklah memastikan di akhir perjalanan pemandu kereta sewa yang menggunakan kadar tambang yang ditetapkan oleh APAD mestilah mengemukakan kepada penumpang bukti pembayaran melalui resit.</p>	<p>Pengendali berlesen hendaklah memastikan di akhir perjalanan pemandu teksi mewah yang menggunakan kadar tambang yang ditetapkan oleh APAD mestilah mengemukakan kepada penumpang bukti pembayaran melalui resit.</p>
	<p>bagi pemandu teksi, kereta sewa dan teksi mewah yang menggunakan kadar tambang <i>e-hailing</i>, di akhir perjalanan pemegang lesen perniagaan pengantaraan <i>e-hailing</i> mestilah mengemukakan kepada penumpang bukti pembayaran melalui emel.</p>		

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 1 Tahun 2018

3.2.2 DASAR-DASAR BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA DAN TEKSI MEWAH

PINDAH MILIK	TEKSI	KERETA SEWA	TEKSI MEWAH
Syarat pindah milik	<p>Pindah Milik Lesen</p> <p>Pengendali berlesen hendaklah mematuhi semua syarat berkaitan pindah milik yang telah ditetapkan oleh APAD sebagaimana yang ditetapkan di dalam Seksyen 31 APAD.</p>		
	<p>Pindah Milik STK</p> <p>Surat Tawaran Kelulusan (STK) TIDAK DIBENARKAN dipindah milik.</p>		

Untuk maklumat lanjut, rujuk **Garis Panduan Bilangan 1 Tahun 2018, Dasar-dasar Baharu Bagi Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam Kelas Teksi, Kereta Sewa dan Teksi Mewah.**

3.2.3 DASAR PERKHIDMATAN *E-HAILING* DI BAWAH PERNIAGAAN PENGANTARAAN

Perkara-perkara di dalam Dasar Perkhidmatan *E-hailing* di bawah Perniagaan Pengantaraan



A

KRITERIA KELAYAKAN

B

SPESIFIKASI KENDERAAN *E-HAILING*

C

PENGOPERASIAN BAGI
KENDERAAN
E-HAILING

3.2.3 DASAR PERKHIDMATAN *E-HAILING* DI BAWAH PERNIAGAAN PENGANTARAAN

A. KRITERIA KELAYAKAN

Syarat kelayakan bagi permohonan Lesen Perniagaan Pengantaraan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai modal berbayar sekurang-kurangnya sebanyak RM100,000; dan 2. Mempunyai seorang ahli lembaga pengarah atau ahli lembaga koperasi berstatus warganegara dan menetap di Malaysia.
Entiti perniagaan yang dibenarkan untuk mendaftar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) atau Suruhanjaya Koperasi Malaysia (SKM) sebagai: <ol style="list-style-type: none"> a. Syarikat Sendirian Berhad; b. Syarikat Berhad; atau c. Koperasi.

B. SPESIFIKASI APLIKASI *E-HAILING*

Fungsi minima aplikasi <i>e-hailing</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai aplikasi <i>e-hailing</i> yang menyediakan sistem perkiraan tambang, permintaan dan penawaran yang meliputi spesifikasi seperti berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. sistem pendaftaran pemandu dan penumpang; b. fungsi untuk mengenalpasti lokasi semasa penumpang melalui kemudahan GPS; c. ruang boleh diisi bagi lokasi perjalanan bermula dan tamat; d. anggaran kadar tambang dimaklumkan sebelum dan selepas tempahan berjaya dibuat; e. selepas tempahan dibuat, aplikasi <i>e-hailing</i> hendaklah memaparkan: <ol style="list-style-type: none"> i. nama penuh pemandu; ii. gambar pemandu; iii. nombor pendaftaran Kad Pemandu Elektronik; iv. nombor pendaftaran kenderaan; v. jenama dan model kenderaan; vi. penarafan tahap perkhidmatan pemandu yang terkini. f. fungsi untuk memberikan penarafan tahap perkhidmatan pemandu. g. fungsi untuk membuat aduan, maklum balas dan pertanyaan; dan h. fungsi kecemasan yang bersambung terus kepada nombor panggilan kecemasan 999 dan memaklumkan sistem kecemasan EHO serta nombor yang dipilih oleh pemandu atau penumpang (ahli keluarga).
Sistem Pendaftaran Pemandu dan Penumpang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem pendaftaran pemandu dan penumpang hendaklah memohon pendaftaran maklumat berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. nama penuh; b. salinan Kad Pengenalan atau Pasport (diperlukan bagi pendaftaran penumpang yang bukan warganegara Malaysia); c. nombor telefon bimbit; dan d. alamat rumah. 2. Penumpang dikehendaki untuk memuat naik Kad Pengenalan atau Pasport yang sah semasa pendaftaran.
Simpanan rekod perjalanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat perjalanan hendaklah disimpan sekurang-kurangnya selama tiga (3) bulan pada aplikasi <i>e-hailing</i> pemandu dan penumpang.

3.2.3 DASAR PERKHIDMATAN *E-HAILING* DI BAWAH PERNIAGAAN PENGANTARAAN

B. SPESIFIKASI KENDERAAN *E-HAILING*

Model Kenderaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terbuka kepada semua jenama dan model kenderaan di bawah kategori kompak, sedan, kenderaan pelbagai guna (MPV) dan kenderaan <i>utility</i> sukan (SUV) yang memenuhi taraf 3 bintang tahap piawai Program Penilaian Kereta Baharu Rantau Asia Tenggara (ASEAN NCAP) atau yang setara dengannya 2. Mempunyai 4 roda dan lebih daripada 2 pintu.
Muatan tempat duduk	<ol style="list-style-type: none"> 1. 4 - 11 muatan tempat duduk (termasuk tempat duduk pemandu); 2. Bilangan penumpang yang boleh dibawa tidak boleh melebihi bilangan tempat duduk penumpang (tidak termasuk tempat duduk pemandu); dan 3. Muatan tempat duduk bagi kenderaan kelas teksi, kereta sewa dan teksi mewah adalah seperti mana yang ditetapkan di Pekeliling 6 Tahun 2017, bertajuk Dasar-Dasar Baharu bagi PKPA Kelas Teksi, Kereta Sewa dan Teksi Mewah.
Warna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warna kenderaan adalah bebas bagaimanapun warna-warna seperti berikut adalah dilarang: <ol style="list-style-type: none"> a. melebihi 2 warna; b. berbelang-belang; c. menyerupai warna rasmi atau corak rasmi kenderaan mana-mana agensi penguatkuasa; dan d. tidak menyerupai warna kenderaan kelas kenderaan perkhidmatan awam yang lain. 2. Warna kenderaan kelas teksi, kereta sewa dan teksi mewah adalah seperti mana yang ditetapkan di Pekeliling 6 Tahun 2017, bertajuk Dasar-Dasar Baharu bagi PKPA Kelas Teksi, Kereta Sewa dan Teksi Mewah. 3. Penggunaan warna kenderaan juga tertakluk kepada peraturan-peraturan dan kaedah-kaedah JPJ.
Had Usia Melesen Kenderaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. CKD - tidak lebih 9 tahun dari tarikh didaftarkan di JPJ; 2. CBU - tidak lebih 9 tahun dari tahun dibuat oleh pengeluar kenderaan.
Had Usia Kenderaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. CKD - tidak lebih 10 tahun dari tarikh didaftarkan di JPJ; 2. CBU - tidak lebih 10 tahun dari tahun dibuat oleh pengeluar kenderaan.
Pemeriksaan PUSPAKOM	CKD & CBU - sekali dalam setahun apabila kenderaan melebihi usia 3 tahun dari tarikh didaftarkan di JPJ.
Tanda Badan	Kenderaan yang digunakan hendaklah memaparkan pelekat tanda pengenalan kenderaan <i>e-hailing</i> yang dikeluarkan oleh JPJ.

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 2 Tahun 2018

3.2.3 DASAR PERKHIDMATAN *E-HAILING* DI BAWAH PERNIAGAAN PENGANTARAAN

C. PENGOPERASIAN BAGI KENDERAAN *E-HAILING*

Kawasan Operasi	<ol style="list-style-type: none">1. Seluruh Semenanjung Malaysia;2. Pemandu <i>e-hailing</i> (EHD) tidak dibenarkan mengambil dan menurunkan penumpang di hentian teksi; dan di tempat-tempat atau kawasan-kawasan yang dilarang di bawah mana-mana peruntukan perundangan yang berkuat kuasa sama ada oleh APAD atau agensi-agensi Kerajaan yang lain.3. EHD hendaklah mengambil, menurunkan dan menunggu penumpang di lokasi khas yang disediakan oleh pihak terminal lapangan terbang serta mematuhi syarat-syarat operasi di lapangan terbang tersebut.4. Hanya EHD yang menurunkan penumpang di lapangan terbang sahaja dibenarkan untuk mengambil penumpang di lapangan terbang.
Model Operasi	<ol style="list-style-type: none">1. EHO hendaklah memastikan EHD:<ol style="list-style-type: none">a. beroperasi melalui aplikasi <i>e-hailing</i> sahaja dan tidak mengambil penumpang melalui tahanan tepi jalan (<i>street hailing</i>);b. memberikan perkhidmatan mengikut tempahan yang diterima dan tidak tawar-menawar selepas berjaya mendapatkan tempahan; danc. mempunyai kelengkapan penerimaan tempahan yang berfungsi sepenuhnya seperti telefon pintar atau tablet dengan bateri yang mencukupi untuk setiap perjalanan.
Kadar Tambang	<ol style="list-style-type: none">1. Kadar tambang bagi perkhidmatan <i>e-hailing</i> adalah seperti yang ditetapkan oleh EHO;2. Kadar surcaj maksima adalah 2 kali ganda daripada harga tambang yang dikenakan bagi tiap-tiap kali perjalanan; dan3. Anggaran jumlah tambang hendaklah dimaklumkan kepada penumpang terlebih dahulu sebelum penumpang memilih untuk mengesahkan tempahan.
Komisen	<ol style="list-style-type: none">1. Kadar komisen maksima yang boleh dikenakan adalah seperti berikut:<ol style="list-style-type: none">a. kepada pemandu teksi adalah 10% untuk setiap perjalanan; danb. kepada pemandu <i>e-hailing</i> adalah 20% untuk setiap perjalanan.

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 2 Tahun 2018

3.2.3 DASAR PERKHIDMATAN *E-HAILING* DI BAWAH PERNIAGAAN PENGANTARAAN

C. PENGOPERASIAN BAGI KENDERAAN *E-HAILING*

Resit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resit hendaklah dihantar kepada penumpang melalui medium elektronik sebaik sahaja perjalanan tamat dan mesti boleh dimuat turun. 2. Resit tersebut hendaklah sekurang-kurangnya mempunyai maklumat seperti berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Maklumat EHO; b. Nama penuh pemandu; c. Nombor pendaftaran Kad Pemandu Elektronik; d. Tempoh sah laku Kad Pemandu Elektronik; e. Nombor pendaftaran kenderaan; f. Masa dan lokasi perjalanan dimulakan dan tamat; g. Jarak perjalanan; dan h. Perincian jumlah tambang. 3. Maklumat perjalanan hendaklah disimpan sekurang-kurangnya selama 3 bulan pada aplikasi elektronik mudah alih pemandu dan penumpang.
Keperluan Insurans	<ol style="list-style-type: none"> 1. EHO hendaklah memastikan perlindungan insurans bagi pemandu, kenderaan, penumpang dan pihak ketiga telah tersedia sebelum mana-mana pemandu <i>e-hailing</i> dibenarkan untuk beroperasi.
Tanggungjawab EHO terhadap kenderaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. EHO hendaklah memastikan EHV telah didaftarkan dengan APAD sebelum dibenarkan untuk beroperasi.
Tanggungjawab EHO terhadap pemandu	<ol style="list-style-type: none"> 1. EHO hendaklah memastikan pemandu <i>e-hailing</i> (EHD) telah berdaftar dengan APAD sebelum dibenarkan untuk beroperasi. 2. EHO hendaklah memastikan pemandu <i>e-hailing</i> mematuhi peraturan-peraturan, kaedah-kaedah dan dasar-dasar berkenaan pemandu yang dikeluarkan dan ditetapkan oleh S.P.A.D dan lain-lain agensi Kerajaan. 3. EHO hendaklah menyediakan Kod Tatakelakuan dan Garis Panduan Rungutan Pemandu (<i>Driver's Grievance Guidelines</i>) seperti: <ol style="list-style-type: none"> a. prosedur pengurusan pengendalian rungutan daripada pemandu; b. prosedur pengendalian maklum balas; c. prosedur rayuan; dan d. prosedur proses penambahbaikan.

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 2 Tahun 2018

3.2.3 DASAR PERKHIDMATAN *E-HAILING* DI BAWAH PERNIAGAAN PENGANTARAAN

C. PENGOPERASIAN BAGI KENDERAAN *E-HAILING*

<p>Lain-lain Perkara yang Berkaitan <i>e-hailing</i></p>	<ol style="list-style-type: none">1. Pengkongsian maklumat data peribadi pemandu <i>e-hailing</i> dan penumpang adalah tertakluk kepada Akta Perlindungan Data 2010.2. EHO dan pemandu <i>e-hailing</i> hendaklah berkongsi maklumat dengan APAD dan pihak Kerajaan pada bila-bila masa yang dirasakan perlu bagi tujuan pemantauan tahap perkhidmatan dan keselamatan; pemantauan kadar tambang; perancangan pengangkutan awam darat serta jalan raya3. Antara laporan maklumat yang diperlukan oleh APAD bagi tujuan tersebut adalah seperti berikut:<ol style="list-style-type: none">a. Rekod pemandu <i>e-hailing</i> dan kenderaan <i>e-hailing</i>;b. Rekod perjalanan atau Rekod Rangkaian Perjalanan;c. Rekod tambang dan surcaj; dand. Rekod aduan dan maklum balas.
<p>Syarat Am</p>	<ol style="list-style-type: none">1. EHO dan pemandu <i>e-hailing</i> tertakluk:<ol style="list-style-type: none">a. Akta Pengangkutan Awam Darat (Pindaan) 2017 dan syarat-syarat tambahan yang ditetapkan oleh APAD dari semasa ke semasa;b. Semua undang-undang, peraturan-peraturan, kaedah-kaedah dan dasar-dasar (tidak terhad kepada perkara-perkara yang disebutkan sahaja) yang telah dan bakal dikeluarkan oleh pihak Kerajaan selain daripada APAD.1. EHO hendaklah mendapatkan kelulusan rasmi daripada APAD sebelum memberhentikan perkhidmatan aplikasi elektronik mudah alih miliknya. Lesen perniagaan pengantaraan tersebut hendaklah diserahkan semula kepada APAD.2. EHO hendaklah memaklumkan secara rasmi kepada APAD jika terdapat perubahan kepada semua maklumat yang telah didaftarkan dengan Suruhanjaya ini.3. EHO hendaklah melaporkan dengan segera kepada APAD jika kehilangan lesen perniagaan pengantaraan miliknya.4. EHO hendaklah menyimpan kesemua rekod yang berkaitan dengan perkhidmatannya selama 7 tahun seperti mana yang dinyatakan dalam Akta Syarikat 1965.5. EHO hendaklah mematuhi Akta Persaingan 2010.

Nota: Sila Rujuk Garis Panduan Bilangan 2 Tahun 2018

3.2.4 TAMBANG BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

Perkara-perkara berkenaan dengan tambang bagi Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam (PKPA)



A

TAMBANG

3.2.4 TAMBANG BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

TAMBANG	TEKSI	KERETA SEWA	TEKSI MEWAH	KENDERAAN <i>E-HAILING</i>
Kadar mengikut meter/Kadar ditetapkan (Warta)	<p>Pengiraan berdasarkan kadar tambang teksi bajet.</p> <p>Kadar mengikut jarak:</p> <ol style="list-style-type: none"> Caj kilometer pertama: RM 3.00 (RM4 untuk Pulau Pinang) Untuk setiap 200 meter seterusnya: RM 0.25 (RM0.30 untuk Pulau Pinang). <p>Kadar mengikut masa (tahanan):</p> <ol style="list-style-type: none"> Caj 3 minit pertama: RM3.00 (RM4 untuk Pulau Pinang) Untuk setiap 36 saat: RM 0.25 (RM0.40/Minit) (RM0.30 untuk Penang) 	<p>Pengiraan kadar berdasarkan tambang kereta sewa semasa mengikut jarak</p> <p>Tambahan RM2.00 bagi setiap tempahan kereta sewa</p> <p>Kadar mengikut jarak:</p> <p><u>A. Berhawa Dingin</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • RM1.25 bagi setiap 1km <p><u>B. Tidak Berhawa Dingin</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • RM1.00 bagi setiap 1km 	<p>Kadar tambang ditetapkan oleh pihak syarikat pengendali/ operator.</p> <p>Tertakluk kepada kontrak perkhidmatan dan persetujuan antara kedua-dua pihak.</p>	Tiada
Kadar Tambang Dinamik	Dibenarkan menggunakan kadar yang ditetapkan pemegang lesen perniagaan pengantaraan <i>e-hailing</i> sekiranya perjalanan tersebut ditempah menggunakan aplikasi <i>e-hailing</i> sahaja			

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

Perkara-perkara di dalam Kod Etika Pemandu



A

SEBELUM MEMANDU
KENDERAAN

B

SEMASA OPERASI

C

ETIKA PERKHIDMATAN DENGAN
PENUMPANG

D

TATA KELAKUAN

E

KETIKA DI DALAM KECEMASAN
DAN KEMALANGAN

F

CARA-CARA MEMBERIKAN
PERKHIDMATAN KEPADA
PENUMPANG ORANG KURANG
UPAYA (OKU)

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

SEBELUM MEMANDU KENDERAAN

Persediaan Dokumen Perkhidmatan	<p>Pemandu hendaklah memiliki dokumen-dokumen yang sah seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">Kad Pemandu atau e-Kad Pemandu bagi pemandu kenderaan <i>e-hailing</i>Kad pengenalan diriLesen Memandu Kompeten (<i>Competent Driving Licence</i> (“CDL”))Lesen Memandu Kenderaan Perkhidmatan Awam (<i>Public Service Vehicle License</i> (“PSV”)) <p>Pemandu hendaklah memastikan dokumen-dokumen berikut masih di dalam tempoh sah laku dan berada di dalam kenderaan semasa beroperasi iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">Salinan Lesen Pengendali (yang disahkan oleh APAD)Salinan Permit Perkhidmatan (yang disahkan oleh APAD)Permit Kenderaan asalCukai jalan asalPerakuan pemeriksaan PUSPAKOM asal yang terkini.
Persediaan Kenderaan	<p>Pemandu hendaklah memastikan kenderaan perkhidmatan awam diselenggarakan dengan baik;</p> <ol style="list-style-type: none">Memastikan kenderaan yang dipandu menjalani pemeriksaan berkala di PUSPAKOM mengikut jadualMemastikan enjin kenderaan, tayar, brek, stereng, lampu dan lampu isyarat berada dalam keadaan baikPengendali dan pemandu hendaklah memastikan alat kecemasan seperti yang berikut berada di dalam kenderaan dan berfungsi:<ol style="list-style-type: none">Alat pemadam api;Segi tiga keselamatan;Lampu suluh;Tayar gantian; danJek pengangkat.Memastikan penghawa dingin kenderaan berfungsi dengan baikMemastikan minyak petrol atau gas yang mencukupi sebelum memulakan perjalanan

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

SEBELUM MEMANDU KENDERAAN

Persediaan Kenderaan	<p>Pemandu hendaklah memastikan kenderaan berada dalam keadaan bersih di luar dan di dalam kenderaan:</p> <ol style="list-style-type: none">Tidak berhabukTidak berlumpurTiada sampah sarapBebas daripada serangga dan haiwan seperti pepijat, lipas, semut dan sebagainyaCermin hadapan dan belakang hendaklah sentiasa bersih daripada sebarang halanganKenderaan hendaklah tiada bau yang kurang menyenangkan.
	<p>Pemandu hendaklah memastikan kenderaan berada dalam keadaan kemas:</p> <ol style="list-style-type: none">Tidak dipenuhi dengan hiasan atau pelekat yang diletakkan di papan pemuka kereta (dashboard), pintu kenderaan atau pada pelindung matahari (<i>visor</i>)Bebas daripada contengan, pelekat yang mempunyai perkataan atau gambar-gambar yang tidak bermoral selain daripada pelekat yang dibenarkanSebarang bentuk pengiklanan hendaklah mendapat kebenaran daripada APAD.
Persediaan Diri	<p>Pemandu hendaklah sentiasa berpakaian sopan dan kemas semasa beroperasi iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none">kemeja berkolar atau blaus (bagi wanita) atau pakaian seragam yang disediakan oleh pengendali atau syarikat;t-shirt berkolar sahaja dibenarkan;berseluar panjang atau skirt melepasi paras lutut bagi wanita;kasut bertutup;berstoking; danpemandu dilarang daripada berpakaian tidak sopan dan yang terlalu mendedahkan tubuh badan atau menjolok mata seperti memakai skirt atas paras lutut atau berseluar pendek, berbaju tanpa lengan, memakai seluar atau skirt ketat atau berselipar.

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

SEBELUM MEMANDU KENDERAAN

Persediaan Diri	<p>Pemandu hendaklah sentiasa kelihatan kemas dan terurus seperti:</p> <ol style="list-style-type: none">kebersihan diri yang baik;rambut bersikat, misai atau janggut kemas dan bersih;gigi sentiasa bersih dan nafas tidak berbau;elakkan bau badan yang tidak menyenangkan;kuku mestilah dipotong rapi;pakaian yang sopan, bersih dan kemas; danmemakai kasut dan stoking yang bersih.
	<p>Pemandu hendaklah memastikan agar keadaan kesihatan diri berada pada tahap yang baik:</p> <ol style="list-style-type: none">tidak mempunyai masalah mental atau kurang siumanpemandu yang menghadapi penyakit berjangkit seperti sakit mata, batuk, selesema dan sebagainya adalah dilarang untuk memandu sehingga sembuh sepenuhnyapemandu hendaklah memaklumkan kepada bahagian pengurusan syarikat dengan segera untuk digantikan dengan pemandu yang lain sekiranya tidak bersedia bertugas atas sebab-sebab kesihatanpemandu hendaklah mendapat rehat yang mencukupi supaya tidak tertidur atau mengantuk ketika membawa kenderaanpemandu hendaklah tidak mengambil sebarang ubat yang boleh menyebabkannya mengantuk atau hilang pertimbangan diri ketika memandu.

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN E-HAILING

SEMASA BEROPERASI

Memberi tumpuan sepenuhnya terhadap pemanduan	<ul style="list-style-type: none">• mematuhi tatacara penggunaan telefon bimbit kerana penggunaan telefon bimbit adalah dilarang ketika sedang memandu• mematuhi papan tanda lalu lintas dan lampu isyarat• memberi laluan kepada pejalan kaki untuk melintas jalan• memberi isyarat untuk membelok sekiranya hendak berhenti mengambil dan menurunkan penumpang.
Tatacara penggunaan telefon bimbit atau alat elektronik semasa memandu	<p><u>Sebelum Memandu:</u></p> <ol style="list-style-type: none">a. Pastikan alat-alat elektronik dilekapkan dengan betul tanpa menghalang sudut penglihatan semasa memandub. Pastikan semua kabel yang perlu disambung dengan alat elektronik (contohnya, kabel punca kuasa) dipasang dengan betul dan berkeadaan baikc. Bagi pengguna sistem navigasi:<ol style="list-style-type: none">i. lakukan carian tempat yang ingin ditujui terlebih dahulu sebelum kenderaan bergerakii. tetapkan darjah kelantangan suara pada kadar yang selesad. Pastikan maklumat audio daripada sistem navigasi dapat didengari dengan jelas
	<p><u>Semasa Memandu:</u></p> <ol style="list-style-type: none">a. Elakkan membuat dan menerima panggilan telefon. Jika perlu, hentikan kenderaan di tempat selamat untuk membuat panggilan atau menerima panggilanb. Dilarang menggunakan alat elektronik untuk menaip, membaca mesej dan sebagainya. Jika perlu, hentikan kenderaan di tempat selamat untuk tujuan tersebutc. Bagi pengguna sistem navigasi:<ol style="list-style-type: none">i. Gunakan deria pendengaran untuk mengambil maklumat daripada sistem navigasiii. Jika perlu melihat, lakukan kerlingan secepat mungkin ke paparan alataniii. Dilarang menaip ketika memandu (contohnya, mencari alamat). Jika perlu, hentikan kenderaan di tempat selamat terlebih dahulu dan lakukan carian

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

SEMASA BEROPERASI

Tatacara penggunaan telefon bimbit atau alat elektronik semasa memandu	<p><u>Selepas Memandu:</u></p> <ol style="list-style-type: none">Bagi pengguna sistem navigasi, tetapkan semula sistem navigasi untuk tugas baharu;Ulang proses langkah-langkah seperti di bahagian Sebelum Memandu untuk tugas seterusnya;Bagi pengguna sistem navigasi:<ol style="list-style-type: none">Lakukan carian tempat yang ingin ditujui terlebih dahulu sebelum kenderaan bergerak.Tetapkan darjah kelantangan suara pada kadar yang selesa.Pastikan maklumat audio daripada sistem navigasi dapat didengari dengan jelas.
Had Laju	<ul style="list-style-type: none">Pemandu hendaklah mematuhi had laju dengan sentiasa menyesuaikan kelajuannya dengan keadaan jalan dan had laju
Jarak Kenderaan	<ul style="list-style-type: none">Pemandu hendaklah mematuhi jarak di antara kenderaan.
Memandu di lorong yang ditetapkan	<ul style="list-style-type: none">Pemandu tidak boleh memandu secara berterusan di lorong paling kanan di mana-mana jalan atau lebuhraya kecuali bagi maksud memotong mana-mana kenderaan di hadapannya.
Berhemah	<ul style="list-style-type: none">Memandu dengan berhemah dan tidak berebut-rebut dengan kenderaan lainMemotong kenderaan lain dengan berhemah dan selamat

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

SEMASA BEROPERASI

Pemanduan di waktu malam	<ul style="list-style-type: none">• Pemandu hendaklah memastikan tiada sebarang masalah dengan penglihatan pada waktu malam. Pemandu juga tidak dibenarkan memandu ketika dalam keadaan mengantuk atau keletihan yang boleh mengakibatkan kecuaiian.• Pemandu hendaklah memastikan lampu kenderaan berfungsi dan dihidupkan sepenuhnya.• Pemandu hendaklah memastikan lampu tidak ditinggikan sehingga mengganggu penglihatan kenderaan di hadapan atau di laluan bertentangan.
Meletakkan kenderaan	<ul style="list-style-type: none">• Setelah perjalanan tamat, pemandu hendaklah memastikan agar kenderaan diletakkan di tempat yang dibenarkan dan tidak mengganggu pengguna jalan raya yang lain.• Sekiranya berhenti untuk berehat ketika di dalam perjalanan, pemandu hendaklah meletak kenderaan di tempat yang dibenarkan• meletak kenderaan di tempat khas untuk Orang Kurang Upaya (OKU) adalah dilarang sama sekali.
Meninggalkan kenderaan	<ul style="list-style-type: none">• Pemandu tidak boleh meninggalkan tempat duduk kenderaannya bagi tujuan untuk mengambil atau mencari penumpang atau tanpa sebab yang munasabah.

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

ETIKA PERKHIDMATAN DENGAN PENUMPANG

Keselesaian Penumpang	<p>Pemandu hendaklah memastikan penumpang berada dalam keadaan selesa sepanjang perjalanan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Menghidupkan pendingin hawa• Tidak memasang radio dengan kuat• Tidak ada bau yang kurang menyenangkan seperti:<ul style="list-style-type: none">a. bau rokok.b. bau makanan.c. pewangi atau penyegar udara kereta yang berbau kuat.d. pakaian, kasut, stoking atau badan yang berbau dan sebagainya.e. tiada bau-bauan lain seperti kemenyan, setanggi, colok atau seumpamanya.
Laluan	<ul style="list-style-type: none">• Mencadangkan laluan paling dekat dan mudah melainkan diminta oleh penumpang sendiri.

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

ETIKA PERKHIDMATAN DENGAN PENUMPANG

Mengambil dan menurunkan penumpang	<ul style="list-style-type: none">• Pemandu tidak dibenarkan mengambil dan menurunkan penumpang di tempat yang tidak dibenarkan, yang boleh mengganggu lalu lintas dan yang boleh menjejaskan keselamatan pengguna jalan raya yang lain termasuk keselamatan penumpang itu sendiri• Hanya di perhentian yang dibenarkan atau di tempat yang tidak menghalang lalu lintas.• Hendaklah memberi nasihat kepada penumpang sekiranya diminta untuk menurunkan penumpang di tempat yang tidak dibenarkan atau berbahaya agar penumpang sedar bahawa keselamatan mereka diutamakan.• Tidak boleh dengan sengaja melewati perkhidmatan dengan menunggu sehingga melepasi waktu pertukaran kadar tambang untuk mengambil penumpang sedangkan ketika itu penumpang telah beratur panjang.• Tidak boleh dengan sengaja membiarkan penumpang menunggu apabila mengambil penumpang di mana-mana tempat yang dibenarkan seperti pusat membeli-belah, stesen bas, stesen kereta api dan sebagainya.• Dilarang membawa atau mengambil penumpang lain tanpa kebenaran penumpang pertama.• Pemandu dilarang daripada enggan mengambil penumpang dengan sengaja atau tanpa sebab yang munasabah.• Pemandu hendaklah membantu penumpang mendapatkan kenderaan yang lain sekiranya kenderaannya rosak, mengalami kecemasan atau kemalangan.
Keluarga atau kenalan	<ul style="list-style-type: none">• Dilarang membawa keluarga atau kenalan ketika beroperasi kecuali pelanggan yang menggunakan perkhidmatan tersebut sahaja
Luar kawasan/ pangkalan	<ul style="list-style-type: none">• Bagi pemandu kelas teksi, kereta sewa dan teksi mewah, hendaklah memaklumkan kepada APAD melalui surat bertulis sekiranya ingin menggunakan kenderaan tersebut di luar kawasan/pangkalan bagi tujuan membawa keluarga atau kenalan semasa bercuti atau atas sebab-sebab kecemasan.
Bagasi atau barangan	<ul style="list-style-type: none">• Pemandu hendaklah membantu penumpang memasukkan dan menurunkan bagasi atau barangan ke dalam bonet kenderaan dengan tertib dan berhemah.

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

ETIKA PERKHIDMATAN DENGAN PENUMPANG

Bayaran tambang	<ul style="list-style-type: none">• Pemandu tidak boleh menetap, meminta, menambah, berunding dengan menuntut daripada atau menawarkan kadar tambang kepada penumpang selain daripada tambang yang telah ditetapkan oleh APAD atau pemegang lesen perniagaan pengantaraan <i>e-hailing</i>.
	<ul style="list-style-type: none">• Pemandu dibenarkan membawa lebih daripada satu penumpang tetapi tidak melebihi jumlah yang ditetapkan bagi mana mana perjalanan sebagai balasan bagi satu tambang (dengan syarat penumpang pertama bersetuju untuk mengambil penumpang tambahan)
	<ul style="list-style-type: none">• Tidak boleh dengan sengaja menipu atau enggan memaklumkan penumpang atau bakal penumpang tentang tambang sebenar bagi apa-apa perjalanan
	<ul style="list-style-type: none">• Hendaklah memulangkan baki tambang secukupnya kepada penumpang.
	<ul style="list-style-type: none">• Sekiranya kenderaan rosak, dalam sesuatu perjalanan tambang hendaklah dikira mengikut kadar tambang pada ketika itu, manakala yang melibatkan kawasan (zoning) atau pemandu <i>e-hailing</i> hendaklah dilaporkan kepada syarikat pengendali terbabit untuk memulangkan baki tambang.
	<ul style="list-style-type: none">• Bagi pemandu yang menggunakan meter teksi semasa beroperasi, hendaklah mematuhi kadar tambang teksi yang telah ditetapkan oleh APAD:<ol style="list-style-type: none">a. Pemandu dilarang menutup atau menghalang permukaan meter teksi semasa pemanduan.b. Pemandu tidak boleh mengganggu atau mengubahsuai meter teksi daripada berfungsi dengan baik.c. Meter teksi yang rosak hendaklah dibaiki dengan segera dan hendaklah diuji (kalibrasi) serta diluluskan oleh badan yang diberi kuasa.d. Pemandu hendaklah mencetak resit di akhir perjalanan dan diberikan kepada pelanggan sama ada dituntut ataupun tidak.e. Dilarang untuk mengeluarkan apa-apa resit lain kecuali yang dicetak terus daripada meter teksi.f. Bagi pemandu kenderaan <i>e-hailing</i>, pengendali hendaklah menunjukkan kadar tambang yang dipersetujui penumpang sebelum memulakan perjalanan melalui e-resit.

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

ETIKA PERKHIDMATAN DENGAN PENUMPANG

Hentian teksi	<ul style="list-style-type: none">• Pengendali dan pemandu teksi tidak boleh menghalang, mengawal atau memonopoli sesuatu hentian teksi daripada dimasuki oleh pemandu dan pengendali lain atau mengenakan sebarang bayaran kepada mereka.
Pengambilan penumpang	<ul style="list-style-type: none">• Pemandu mestilah mematuhi prosedur, tatacara atau sistem pengambilan penumpang seperti yang telah ditetapkan oleh pemilik premis, bangunan, agensi berkaitan atau APAD.
Sopan dan berhemah ketika bertugas	<ul style="list-style-type: none">• memberi salam atau ucapan “selamat pagi, selamat tengahari atau selamat petang” apabila mengambil penumpang• ungkapkan semula destinasi yang diminta penumpang dengan memberi cadangan jalan yang dituju• mengucapkan “terima kasih” apabila menerima bayaran perkhidmatan• sentiasa senyum dan mesra kepada penumpang

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

TATA KELAKUAN

Profesional dan beretika dengan penumpang dan orang ramai	<p>Pemandu dilarang:</p> <ul style="list-style-type: none">• Menggunakan kata-kata kesat, lucah atau tidak sopan.• Memberi isyarat lucah.• Melakukan gangguan seksual sama ada melalui perbuatan, bunyi atau perkataan.• Berbual dengan penumpang berunsurkan fitnah, umpatan, cacian yang berkaitan hal politik, bangsa, negara dan agama.• Merokok atau “<i>vaping</i>” semasa memandu.• Makan, minum mengunyah, meludah atau apa-apa perbuatan seumpamanya semasa beroperasi.• Membuang apa-apa objek tisu, sampah atau sebagainya keluar daripada kenderaan.
Minuman memabukkan dan dadah	<ul style="list-style-type: none">• Pemandu hendaklah bebas daripada pengaruh minuman yang memabukkan dan penyalahgunaan dadah ketika beroperasi.
Barangan penumpang	<ul style="list-style-type: none">• Sekiranya penumpang tertinggal apa-apa barangan, pemandu hendaklah dengan sedaya-upaya memulangkannya dengan menyerahkan barangan tersebut kepada balai polis berdekatan dalam tempoh 12 jam.
Demonstrasi atau tunjuk perasaan	<ul style="list-style-type: none">• Pengendali dan pemandu dilarang sama sekali untuk menyertai mana-mana demonstrasi atau tunjuk perasaan yang tidak mendapat kelulusan seperti termaktub di dalam Akta Perhimpunan Aman 2012 (APA 2012).
Perjumpaan, mesyuarat atau majlis	<ul style="list-style-type: none">• Sekiranya mempunyai perjumpaan, mesyuarat atau majlis yang melibatkan sejumlah pemandu, pengendali dan pemandu hendaklah menentukan perkhidmatan tidak diabaikan dan mempunyai pemandu yang cukup bagi perkhidmatan di sesuatu kawasan yang dipertanggungjawabkan.
Kerjasama dengan agensi penguatkuasa	<ul style="list-style-type: none">• Pengendali dan pemandu hendaklah memberi kerjasama sepenuhnya kepada semua agensi penguatkuasa pada bila-bila masa.

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

KETIKA DI DALAM KECEMASAN DAN KEMALANGAN

Ketika di dalam situasi kecemasan dan kemalangan	<ul style="list-style-type: none">• Bertenang dan cuba mengawal kenderaan agar ia sentiasa berada di atas jalan raya dan tidak membahayakan pengguna jalan raya yang lain.
	<ul style="list-style-type: none">• Berikan isyarat kecemasan dan berusaha untuk memandu ke arah lorong kecemasan bagi memberhentikan kenderaan.
	<ul style="list-style-type: none">• Segera letakkan kon segitiga kecemasan pada jarak yang telah ditetapkan.
	<ul style="list-style-type: none">• Hubungi talian kecemasan 999 atau pihak pengurusan lebuhraya dengan segera untuk mendapatkan bantuan.
	<ul style="list-style-type: none">• Elakkan diri daripada berada di atas jalan raya untuk memeriksa dan membaiki kerosakan kenderaan.
	<ul style="list-style-type: none">• Tidak boleh menghentikan kenderaan secara tiba-tiba.
	<ul style="list-style-type: none">• Pemandu hendaklah membawa atau mengarahkan penumpang untuk berada di tempat yang selamat daripada sebarang ancaman bahaya kemalangan.
	<ul style="list-style-type: none">• Jika melibatkan kemalangan jalan raya, laporan polis hendaklah dibuat dengan segera.
<ul style="list-style-type: none">• Jika penumpang terlibat dalam kemalangan, bantu mangsa (jika boleh) untuk penghantaran ke hospital.	

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.1 KOD ETIKA PEMANDU BAGI PERKHIDMATAN KENDERAAN PERKHIDMATAN AWAM (“PKPA”) KELAS TEKSI, KERETA SEWA, TEKSI MEWAH DAN KENDERAAN *E-HAILING*

CARA-CARA MEMBERIKAN PERKHIDMATAN KEPADA PENUMPANG ORANG KURANG UPAYA (OKU)

Etika dalam memberikan perkhidmatan kepada penumpang OKU	<ul style="list-style-type: none">• Berikan keutamaan kepada OKU semasa hendak naik dan turun kenderaan.
	<ul style="list-style-type: none">• Memberhentikan kenderaan untuk membantu menaikkan dan menurunkan OKU di kawasan yang selamat.
	<ul style="list-style-type: none">• Memberi pertolongan yang sepenuhnya takkala OKU menurunkan barang dan meletakkannya di tempat yang selamat.
	<ul style="list-style-type: none">• Memberi panduan atau arahan laluan supaya OKU boleh meneruskan perjalanan atau semasa melintas jalan dengan selamat.
	<ul style="list-style-type: none">• Memastikan OKU selesai dengan perkhidmatan yang diberikan dan tiada unsur penipuan yang boleh membuatkan golongan OKU berasa cemas.

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.2 PANDUAN PEMANDUAN SELAMAT

1. Kelajuan Kenderaan

Sebagai langkah berjaga-jaga, anda perlu sentiasa mengurangkan kelajuan kenderaan dan memandu pada jarak selamat dengan kenderaan hadapan. Contohnya pada situasi berikut:

1. Jalan raya dalam keadaan licin;
2. Keadaan banjir kilat;
3. Kawasan jalan yang berliku atau sempit;
4. Trafik sesak;
5. Menghampiri persimpangan atau bulatan atau kawasan persekolahan;
6. Terdapat pemandu atau penunggang yang cuai dan semborono;
7. Terdapat pejalan kaki yang melintas di kawasan yang tidak sepatutnya;
8. Terdapat kenderaan berhenti di atas jalan raya;
9. Terdapat beberapa jalan keluar dan masuk berdekatan.

2. Berhenti Dengan Selamat

Bagi mengelakkan pelanggaran belakang, anda perlu mengamalkan cara-cara memberhentikan dengan selamat di bawah;

1. Periksa tempat untuk memberhentikan kenderaan melalui cermin kenderaan dan pastikan ianya selamat;
2. Berikan isyarat;
3. Perlahankan kenderaan anda secara beransur-ansur agar kenderaan di belakang anda tahu yang anda akan berhenti

Sistem Brek Antikunci (ABS)

- ABS membolehkan pemandu mengawal kenderaan semasa membrek dengan mencegah tayar daripada terkunci. Oleh itu, penggunaan sistem ini adalah digalakkan.

Peringatan!

- ABS mengurangkan risiko kemalangan tetapi tidak dapat mengatasi cara pemanduan cuai & melulu.

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.2 PANDUAN PEMANDUAN SELAMAT

3. Keselamatan Di Persimpangan

Apabila menghampiri persimpangan, anda boleh memastikan keselamatan anda dengan mengambil tindakan seperti berikut;

1. Menentukan lorong sesuai berdasarkan hala tuju perjalanan;
2. Berada di lorong yang betul sekurang-kurangnya 60 meter (200 kaki) sebelum menghampiri persimpangan;
3. Perhatikan tanda-tanda lalu lintas dan patuhi had laju;
4. Jika terdapat lampu isyarat di persimpangan, bersedia untuk berhenti semasa lampu masih kuning dan bukan hanya berhenti apabila isyarat sudah pun merah;
5. Apabila lampu isyarat bertukar kepada hijau, beri laluan selama 3-4 saat dahulu bagi mengelak pengguna lalu lintas lain yang melanggar peraturan isyarat merah.

4. Jarak Selamat Dengan Kenderaan Hadapan

Memandu dengan terlalu dekat dengan kenderaan hadapan adalah tabiat yang berbahaya dan meningkatkan kemungkinan pelanggaran.

Anda perlu sentiasa berada pada jarak yang selamat seperti berikut:

1. 2 saat (jarak 3 buah kenderaan) semasa cuaca baik;
2. 4 saat (jarak 6 buah kenderaan) semasa keadaan cuaca buruk

Peringatan!

- Untuk mendapatkan pengiraan jarak selamat, mula mengira seribu satu, seribu dua apabila kenderaan di hadapan anda melepasi satu objek pegun. Sekiranya anda melepasi objek tersebut sebelum kiraan tamat, itu bermaksud anda terlalu dekat dengan kenderaan hadapan. Selaraskan semula jarak anda.

Peringatan!

Malang itu berbau

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.2 PANDUAN PEMANDUAN SELAMAT

5. Memandu Pada Waktu Malam

Bagi meningkatkan keselamatan dan mengurangkan kemungkinan pelanggaran pada waktu malam, seorang pemandu berhemah hendaklah sentiasa;

1. Memastikan cermin hadapan kenderaan bersih dan pengelap cermin adalah dalam keadaan baik;
2. Mematuhi had laju yang ditetapkan;
3. Mengawal penggunaan lampu tinggi;
4. Memperlahankan kenderaan dan tidak menggunakan lampu tinggi semasa menghampiri selekoh;
5. Menggunakan lampu tinggi hanya apabila tiada kenderaan lain dari arah bertentangan.

Peringatan!

- Sekiranya ada kerosakan pada sistem elektronik kenderaan anda, pastikan anda berhenti di kawasan yang selamat untuk membuat panggilan bantuan kecemasan. Ia adalah sangat bahaya sekiranya anda meneruskan perjalanan anda

6. Memandu Semasa Keadaan Cuaca Buruk

Langkah-langkah keselamatan tambahan semasa memandu dalam keadaan cuaca buruk, adalah seperti;

1. Memeriksa tayar, brek, lampu dan lampu isyarat anda semua berfungsi;
2. Mematuhi had laju yang telah ditetapkan kerana jarak yang diperlukan untuk memberhentikan kenderaan pada kelajuan tinggi adalah lebih besar;
3. Berada dalam jarak selamat 4 saat (jarak 6 kenderaan) semasa cuaca buruk;
4. Elak membrek secara mengejut bagi kenderaan tanpa ABS ia boleh menyebabkan kenderaan anda terbabas akibat tayar terkunci

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.2 PANDUAN PEMANDUAN SELAMAT

7. Gangguan Semasa Memandu

Elakkan gangguan-gangguan yang boleh menjejaskan pemanduan. Antara yang paling kritikal pada waktu ini ialah penggunaan telefon bimbit.

1. Gunakan alat bebas tangan sama ada berwayar atau tidak berwayar
2. Gunakan alat meletakkan telefon untuk penggunaan aplikasi navigasi.

8. Pengurusan Keletihan (*Fatigue*)

- Kurang tidur dan rehat yang secukupnya akan menyebabkan keletihan. Antara tanda - tanda keletihan termasuk;
 1. Kelesuan fizikal dan mental;
 2. Hilang daya tumpuan;
 3. Tidak dapat memberi tumpuan;
 4. Mudah terganggu;
 5. Mengantuk; dan
 6. Masa tindak balas yang perlahan.
- Untuk mengurangkan keletihan, pemandu perlu;
 1. Tidak memandu lebih dari 8 jam sehari;
 2. Berehat 1 hari bagi setiap 6 hari bekerja; dan
 3. Berehat 30 minit bagi setiap 4 jam pemanduan.

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.2 PANDUAN PEMANDUAN SELAMAT

9. Menukar Lorong dengan Selamat

Bagi mengelakkan perlanggaran apabila memotong atau menukar lorong, anda perlu mengambil langkah-langkah berikut:

1. Mengimbas persekitaran jalan raya dan persekitaran bagi mengenal pasti bahaya;
2. Mengetahui pasti bahaya (hazard);
3. Menilai risiko;
4. Menyemak cermin untuk memastikan ia selamat untuk memotong atau menukar lorong;
5. Memberi isyarat awal;
6. Memastikan semula keselamatan persekitaran;
7. Sekiranya selamat, teruskan memotong dan atau menukar lorong pada kelajuan yang sesuai;
8. Kembali ke lorong asal, sebaik sahaja selamat selepas memotong

10. Elakkan Memakir Kenderaan di Kawasan yang Salah

Meletakkan kenderaan atau menunggu di kawasan yang tidak dibenarkan adalah tingkahlaku yang tidak bertanggungjawab. Pemandu yang berhemah hendaklah sentiasa:

1. Meletakkan kenderaan di kawasan yang dibenarkan;
2. Menunggu penumpang di kawasan yang dibenarkan;
3. Meletakkan kenderaan atau menunggu penumpang 10 meter (32 kaki) dari persimpangan
4. Tidak meletak kenderaan atau di kawasan menunggu di kawasan yang boleh menyebabkan gangguan lalu lintas

Peringatan!

Meletakkan kenderaan di tempat yang tidak sepatutnya adalah perlakuan sosial yang tidak elok. Ia akan menghalang lalu lintas dan boleh menyebabkan perlanggaran.

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.2 PANDUAN PEMANDUAN SELAMAT

11. Keselamatan Tayar

Anda perlu memastikan tayar anda mendapat persijilan dari salah satu badan-badan berikut:

1. Piawaian Malaysia (SIRIM)
2. Piawaian Amerika Syarikat (DOT)
3. Piawaian Eropah (E-Mark)
4. Setaraf dengannya.

Pemeriksaan harian terhadap tayar perlu merangkumi:

1. Tekanan tayar
2. Ketebalan bunga tayar

Pemeriksaan kerosakan pada tayar yang mungkin disebabkan oleh:

- Serpihan besi/kaca;
- Paku atau bahan asing lain;
- Keretakan;
- Bonggol;

Bagi memastikan tayar anda tidak terlalu haus dan lusuh, amalkan secara berkala:

1. Penukaran tayar hadapan dan belakang setiap 10,000km atau lebih awal;
2. Pengimbangan dan penjajaran yang kerap

12. Amalan Harian Pemandu Yang Baik

Anda perlu berhati-hati dan sentiasa;

1. Analisa dan nilai risiko
2. Bahaya sekeliling
3. Ambil langkah keselamatan yang bersesuaian dengan risiko yang mendatang
4. Awasi titik buta sewaktu:
 - a. Memotong kenderaan hadapan
 - b. Membelok ke kiri atau kanan
 - c. Mengundur
 - d. Menukar lorong

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.2 PANDUAN PEMANDUAN SELAMAT

13. Penggunaan Alat Elektronik Di Dalam Pemanduan

Daripada sudut perundangan, adalah menjadi suatu kesalahan bagi seseorang pemandu memegang telefon atau alat elektronik semasa memandu. Kedua-dua tangan haruslah diletakkan di tempat sepatutnya semasa mengoperasi sesebuah kenderaan. Sehingga sekarang, penggunaan kit bebas tangan semasa memandu masih dikira sah di sisi undang-undang.

Walaupun bagaimanapun, pemanduan sesebuah kenderaan memerlukan kecekapan bagi kedua-dua elemen berikut:

1. Kemahiran anggota badan dalam mengawal dan menggerakkan sesebuah kenderaan
2. Keupayaan sistem kognitif untuk menjalankan proses-proses mental yang kritikal bagi memastikan keselamatan semasa memandu.

Oleh itu, haruslah difahami bahawa penggunaan alat-alat elektronik semasa memandu, walaupun dengan menggunakan kit bebas tangan, adalah berbahaya kerana ianya akan mengganggu kemampuan dan kecekapan sistem kognitif untuk membuat sesuatu proses pemikiran.

Banyak kajian telah dilakukan yang menunjukkan kesan-kesan khusus penggunaan alat-alat elektronik (seperti telefon bimbit, alat navigasi) terhadap aktiviti pemanduan. Di antara kesan-kesan tersebut adalah:

1. Kedudukan kenderaan yang tidak stabil akibat kawalan yang lemah
2. Masa tindak balas semakin perlahan, contohnya sewaktu membrek
3. Sudut fokus semakin kecil memungkinan berlakunya terlepas pandang terutamanya hazard atau ancaman di bahu jalan
4. Jarak mengekori dengan kereta hadapan yang pendek, meningkatkan risiko pelanggaran belakang.

3.3 GARIS PANDUAN

3.3.2 PANDUAN PEMANDUAN SELAMAT

Oleh yang demikian, bagi mengurangkan risiko kemalangan semasa memandu menggunakan alat-alat elektronik, berikut adalah petua-petua yang boleh diamalkan:

Sebelum Memandu:

1. Pastikan alat-alat elektronik diletakkan dengan betul tanpa menghalang sudut penglihatan semasa memandu.
2. Pastikan semua kabel-kabel yang perlu disambung dengan alat elektronik (contohnya: kabel punca kuasa) dipasang dengan betul, dan dalam berkeadaan baik.
3. Bagi pengguna sistem navigasi:
 - Lakukan carian tempat yang ingin dituju sebelum kenderaan bergerak.
 - Tetapkan darjah kelantangan suara pada kadar yang selesa. Pastikan maklumat audio daripada sistem navigasi dapat didengari dengan jelas.

Semasa Memandu:

1. Jangan membuat dan menerima panggilan telefon. Jika perlu, hentikan kenderaan di tempat selamat untuk membuat panggilan.
2. Jangan menaip, membaca mesej, dan lain-lain. Jika perlu, hentikan kenderaan di tempat selamat untuk tujuan tersebut.

Bagi pengguna sistem navigasi:

- Gunakan deria pendengaran untuk mengambil maklumat daripada sistem navigasi. Kajian menunjukkan ianya mengurangkan konflik semasa proses kognitif berlaku.
- Jika perlu melihat, lakukan kerlingan secepat mungkin ke paparan alatan.
- Elakkan menaip (seperti mencari alamat). Jika perlu, hentikan kenderaan di tempat selamat terlebih dahulu dan lakukan carian.

PANDUAN KESELAMATAN NGV

SILA PASTIKAN

- Mematikan kenderaan ketika mengisi NGV
- Tidak menggunakan telefon bimbit semasa berada di stesen NGV
- Tidak merokok semasa berada di stesen NGV
- Pemasangan NGV dibuat di bengkel yang diiktiraf JPJ
- Silinder NGV berada dalam keadaan baik
- Kenderaan anda diselenggara dengan baik
- Mematuhi tanda amaran I stesen NGV

PUNCA KEBAKARAN

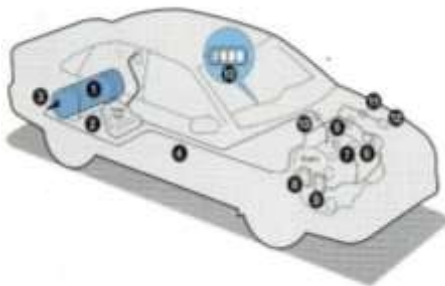
Statistik menunjukkan kebanyakan kebakaran kenderaan NGV berlaku di bahagian enjin kenderaan dan di tempat duduk penumpang

KENAPA?

- Ada kebocoran gas NGV dan gas telah berkumpul pada satu tempat pada satu jangka waktu
- Adanya 'percikan elektrik' kerana tidak mematikan enjin.

NOTA : Anda dinasihati mengisi gas NGV sebelum mengambil penumpang

CARA MENUKAR KENDERAAN ANDA KE NGV



- 1 Silinder NGV
- 2 Braket Silinder
- 3 Injap Silinder NGV
- 4 Tetiub Tekanan Tinggi
- 5 Injap Solenoid NGV
- 6 Pengawal Atur NGV
- 7 Pencampur udara-bahan Api atau penyuntik gas
- 8 ECU (Unit Kawalan Elektronik)
- 9 Pemproses lanjutan pemaasan pencucuh
- 10 Suis pemilih bahan api
- 11 Receptable (sambungan pengisi)
- 12 Injap penutup induk
- 13 Injap solenoid petrol

1 Layari laman web www.jpj.gov.my atau hubungi nombor hotline JPJ 03 8888 4244 untuk mengenalpasti bengkel pemasangan yang diiktiraf oleh JPJ

2 Hantar kenderaan anda ke bengkel yang dipilih berserta dengan Lesen Penukaran NGV yang dikeluarkan oleh JPJ

3 Setelah kenderaan anda dipasang dengan NGV, dapatkan maklumat tentang komponen-komponen NGV yang boleh dipasang dan cara-cara penyelenggaraan dari bengkel.

4 Dapatkan Sijil Pemasangan NGV dan hantarkan kenderaan anda ke PUSPAKOM untuk pemeriksaan

5 Dapatkan sijil kelulusan dari PUSPAKOM dan bawa sijil tersebut ke JPJ untuk pengesahan

6 Anda boleh mula mengisi NGV di stesen NGV (Petronas)

SENARAI ALAMAT PUSAT DAN PEJABAT BAGI JPJ DAN APAD

IBU PEJABAT JPJ

Jabatan Pengangkutan Jalan
Kementerian Pengangkutan Malaysia
Aras 3-5, No. 26, Jalan Tun Hussein, Presint 4
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62100 WP Putrajaya
T : 03 8000 8000
F : 03 8881 0194

< To Insert: Senarai alamat dan pejabat JPJ dan APAD >

IBU PEJABAT APAD (Pengurusan Korporat sahaja)

Agensi Pengangkutan Awam Darat
Blok D, Platinum Sentral,
Jalan Stesen Sentral 2,
Kuala Lumpur Sentral,
50470, WP Kuala Lumpur
T : 03 2726 7000
F : 03 2726 7100

NO	PEJABAT JPJ & APAD	NO TEL & FAKS	WAKTU OPERASI
1			
2			
3			
4			
5			
6			

SENARAI NOMBOR TELEFON PENTING UNTUK DIHUBUNGI

NO	BUTIRAN	NO TELEFON	EMAIL	LAMAN WEB
1	Polis Bomba Hospital Pertahanan Awam	999		www.999.gov.my
2	Rakan COP	32728 (SMS)		
3	Polis Diraja Malaysia (PDRM)	03 2031 9999 03 2266 3333	aduanawam@rmp.gov.my	www.rmp.gov.my
4	Hotline Polis Pelancong MATIC	03 9235 4999		
5	Agensi Pengangkutan Awam Darat (APAD)			
6	Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (JPJ)	03 8315 9200	aduantrafik@jpp.gov.my aduan@jpp.gov.my	www.jpp.gov.my
7	PUSPAKOM Sdn. Bhd.	03 2052 7474 1800 88 6927	customerservice@puspakom.com.my	www.puspakom.com.my
8	Tourism Malaysia	1300 88 5050 03 8891 8000		www.tourismmalaysia.gov.my
9	Malaysia Tourism Centre	03 9235 4848 03 9235 4000		www.matic.gov.my
10	Fast Aid Sdn. Bhd.	03 6188 9390		www.fastaid.com.my

< To Insert: Senarai baru >

PENGHARGAAN

Modul Kursus Asas Profesionalisme Pemandu Perkhidmatan Kenderaan Perkhidmatan Awam (PKPA) Bagi Industri Teksi dan Perkhidmatan *e-hailing* adalah hasil kolaborasi di antara Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia (JPJ) dan Agensi Pengangkutan Awam Darat (APAD).



Pihak JPJ dan APAD merakamkan ucapan penghargaan dan ribuan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kerjasama dan komitmen dalam pengisian untuk Buku Panduan Pelatih bagi kursus ini.



Kementerian Kerja Raya



Ministry of Tourism and Culture
Malaysia



Dewan Bahasa dan Pustaka