



**Perundingan Awam mengenai Cadangan
Ketetapan Garispanduan Terma dan Syarat
Pemegang Lesen di bawah Akta Perkhidmatan
Pos 2012**

Hantarkan komen/jawapan/pertanyaan anda kepada soalan-soalan di dalam kotak melalui e-mel ke **pcpostal@mcmc.gov.my** selewat-lewatnya pada **15 SEPTEMBER 2021**.

Maklumbalas perlu disertakan dengan maklumat individu dan/atau organisasi, alamat e-mel atau nombor telefon untuk dihubungi menggunakan templat yang disediakan.

Tarikh penerbitan: **13 OGOS 2021**

Tarikh tutup maklumbalas: **15 SEPTEMBER 2021**

KANDUNGAN

| | |
|---|-----------|
| PENDAHULUAN..... | 3 |
| PELAN ACCELERATOR KURIER NEGARA (PAKEJ)..... | 5 |
| DEFINISI..... | 6 |
| PRINSIP-PRINSIP ASAS..... | 8 |
| PRINSIP 1: PERLAKUAN YANG ADIL DAN SAKSAMA..... | 8 |
| PRINSIP 2: PENDEDAHAN DAN KETELUSAN..... | 10 |
| PRINSIP 3: KESELAMATAN DAN PERLINDUNGAN..... | 14 |
| PRINSIP 4: PERLINDUNGAN PRIVASI..... | 15 |
| PRINSIP 5: PENGURUSAN ADUAN DAN PERTIKAIAN PENGGUNA..... | 16 |
| KOMPONEN KUALITI PERKHIDMATAN..... | 17 |
| MAKLUMBALAS BAGI DOKUMEN RUNDINGAN AWAM CADANGAN PENETAPAN GARISPANDUAN TERMA DAN SYARAT AM PEMEGANG LESEN DIBAWAH AKTA PERKHIDMATAN POS 2012..... | 18 |

PENDAHULUAN

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia ("Suruhanjaya") adalah bertanggungjawab terhadap pentadbiran perkhidmatan industri pos dan kurier di bawah Akta Perkhidmatan 2012 ("PSA 2012"). Suruhanjaya mempunyai fungsi untuk melindungi kepentingan pengguna-pengguna perkhidmatan pos dan kurier yang dibekalkan oleh pemegang lesen berkenaan dengan;

- (i) Harga yang dikenakan;
- (ii) Kesenambungan perkhidmatan pos dan kurier; dan
- (iii) Kualiti perkhidmatan pos yang diadakan.

Di bawah Peraturan-peraturan Perkhidmatan Pos (Perlesenan) 2015;

- pemegang lesen hendaklah dengan apa-apa cara menyiarkan terma dan syarat am perkhidmatannya kepada pengguna; dan
- pemegang lesen hendaklah menyiarkan maklumat mengenai standard penghantaran dan caj perkhidmatan yang ditawarkannya.

Oleh yang demikian, di dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan pemegang lesen dan melindungi kepentingan pengguna, Suruhanjaya melalui inisiatif strategik Pelan Accelerator Kurier Negara atau PAKEJ bertindak untuk

menyediakan suatu Garis Panduan Penetapan Terma dan Syarat Am Pemegang Lesen ("Garis Panduan") di bawah Akta Perkhidmatan Pos 2012 yang bertujuan untuk;

- menggariskan prinsip minimum bagi pemegang lesen dalam menyediakannya Terma dan Syarat syarikat mengikut keperluan peraturan perlesenan;
- menjadi panduan asas kepada pengguna mengenai maklumat yang perlu difahami sebelum memilih perkhidmatan pos dan kurier yang akan digunakan; dan
- menjelaskan hak dan tanggungjawab pemegang lesen dan pengguna bagi memastikan transaksi perniagaan yang dijalankan telus dan beretika.

Dokumen Rundingan Awam ini adalah bertujuan untuk mendapatkan maklumbalas dari semua pemegang taruh berkenaan cadangan penetapan garispanduan Terma dan Syarat Am Pemegang Lesen dibawah Akta Perkhidmatan Pos 2012.

PELAN ACCELERATOR KURIER NEGARA (PAKEJ)

Apakah itu Pelan Accelerator Kurier Negara atau PAKEJ?

Pelan Accelerator Kurier Negara atau PAKEJ adalah suatu jenama pelan tindakan yang telah dibentuk berdasarkan rumusan daripada inisiatif Makmal Industri Pos dan Kurier Negara (NPCIL) yang menyasarkan peluasan liputan, peningkatan akses dan fleksibiliti kepada pengguna, di samping meningkatkan kualiti perkhidmatan (QoS) bagi menzahirkan pengalaman pelanggan yang lebih lancar selain daripada menyokong pertumbuhan industri e-dagang.

PAKEJ adalah pelan tindakan lima (5) tahun (2021–2025) yang akan dilaksanakan berdasarkan kepada dua (2) teras utama iaitu Mencapai Kelestarian Industri dan Kualiti Perkhidmatan (QoS) Kelas Pertama serta Pertumbuhan yang disokong oleh Liputan.

DEFINISI

Perkhidmatan Perlindungan barang pos ertinya perjanjian tanggungan antara pemegang lesen dan pengguna sekiranya berlaku kerosakan atau kehilangan sesuatu barang pos semasa berada di dalam rangkaian pemegang lesen;

Pemegang lesen ertinya syarikat yang telah diberikan suatu lesen di bawah Akta Perkhidmatan Pos 2012 untuk menyediakan perkhidmatan pos dan kurier;

Pengguna ertinya seseorang yang menggunakan rangkaian pos pemegang lesen sama ada sebagai pengirim atau penerima barang pos

Perkhidmatan kurier domestik dijamin ertinya perkhidmatan pos yang disediakan oleh pemegang lesen mengikut standard perkhidmatan dengan jaminan pemulangan caj penghantaran sekiranya standard perkhidmatan tidak dipatuhi;

Perkhidmatan kurier domestik tidak dijamin ertinya perkhidmatan pos yang disediakan selain daripada perkhidmatan kurier yang dijamin;

PUDO iaitu 'Pick up Drop Off' ertinya kemudahan pusat sehenti yang menyediakan akses capaian perkhidmatan kurier untuk serahan dan pengambilan barang pos;

Standard perkhidmatan kurier domestik ertinya tempoh masa yang dijanjikan oleh pemegang lesen bagi penyaluran barang pos apabila barang pos dihantar oleh pengirim ke suatu tempat akses atau PUDO sehingga ia dihantar kepada alamat penerima atau PUDO di seluruh Malaysia.

PRINSIP-PRINSIP ASAS

Garis Panduan ini mengetengahkan prinsip-prinsip dalam menetapkan penanda aras untuk amalan perniagaan yang baik bagi melakukan aktiviti komersial dalam talian dan luar talian dengan pengguna. Terdapat 5 prinsip asas yang dicadangkan bersama komponen dan keterangan seperti disenaraikan di bawah untuk maklumbalas .

PRINSIP 1 : PERLAKUAN YANG ADIL DAN SAKSAMA

Pemegang lesen dan pengguna harus menjalinkan urusan dengan adil dan jujur bagi memastikan budaya perniagaan yang baik dan beretika

| | Komponen | Keterangan |
|----------|--------------------------------------|---|
| 1 | Tanggungjawab am pengirim barang pos | <ul style="list-style-type: none">• Menggariskan tanggungjawab asas pengirim barang pos• memahami terma dan syarat yang telah ditetapkan oleh pemegang lesen;• tidak menghantar kategori barangan terlarang dan tidak dibenarkan;• memastikan pembungkusan barangan selamat, kukuh dan mematuhi garis panduan yang ditetapkan pemegang lesen;• Mengemukakan maklumat lengkap; |

| | Komponen | Keterangan |
|----------|--------------------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Hak membuat tuntutan ganti rugi terhadap pemegang lesen sekiranya berlaku kerosakan, kehilangan atau kelewatan disebabkan kecuaiian pemegang lesen |
| 2 | Tanggungjawab am penerima barang pos | <ul style="list-style-type: none"> • Menggariskan tanggungjawab asas penerima barang pos • Membuat laporan kepada pengirim secepat mungkin sekiranya terdapat kerosakan, kehilangan atau kelewatan barang pos bagi tujuan tuntutan ganti rugi oleh pengirim kepada pemegang lesen. • Hak membuat tuntutan ganti rugi terhadap pengirim sekiranya berlaku kerosakan, kehilangan atau kelewatan |
| 3 | Tanggungjawab am pemegang lesen | <ul style="list-style-type: none"> • Pematuhan terhadap Garispanduan '<i>Guidelines on Occupational Safety and Health in Courier Services Industry 2015</i>' yang telah dikeluarkan oleh Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP), Kementerian Sumber Manusia. |

SOALAN 1

Suruhanjaya ingin mendapatkan pandangan berkenaan cadangan prinsip dan komponen Perlakuan Adil dan Saksama antara pengirim, penerima dan pemegang lesen adalah wajar dan mencukupi.

PRINSIP 2: PENDEDAHAN DAN KETELUSAN

Pemegang lesen harus memberikan maklumat yang lengkap, tepat dan tidak mengelirukan mengenai perkhidmatan, terma dan syarat, bayaran yang dikenakan dan kos akhir untuk membolehkan pengguna mengambil keputusan yang tepat. Pemegang lesen harus memastikan pengguna dapat mengakses dengan mudah maklumat tersebut, terutamanya kepada terma dan syarat utama

| | Komponen | Keterangan |
|----------|--------------------|--|
| 1 | Jenis perkhidmatan | <ul style="list-style-type: none">• Keperluan pemegang lesen mengisytiharkan jenis perkhidmatan yang ditawarkan iaitu;<ul style="list-style-type: none">i) Perkhidmatan kurier domestik dijamin ("guarantee service"); atauii) Perkhidmatan kurier domestik tidak dijamin |
| 2 | Penghantaran | <ul style="list-style-type: none">• Keperluan pemegang lesen mengisytiharkan kategori barangan untuk penghantaran seperti dibawah;<ul style="list-style-type: none">i) Kategori barangan yang terlarang;ii) Kategori barangan yang tidak boleh dihantar;iii) Kategori barangan yang boleh dihantar namun tiada gantirugi diberikan sekiranya berlaku kerosakan atau kehilangan |

| | Komponen | Keterangan |
|----------|-------------------------|---|
| 3 | Maklumat | <ul style="list-style-type: none"> • Keperluan pengguna mengemukakan maklumat lengkap bagi tujuan keselamatan dan tuntutan gantirugi; i) Maklumat pengirim; ii) Maklumat penerima; iii) Pengisytiharan barang pos; iv) Nilai barang pos; v) Maklumat lain yang berkaitan. |
| 4 | Kadar | <ul style="list-style-type: none"> • Keperluan pemegang lesen menunjukkan dengan jelas kadar perkhidmatan seperti kadar penghantaran, Surcaj, cukai, insuran dan lain-lain |
| 5 | Identiti Pemegang Lesen | <ul style="list-style-type: none"> • Keperluan untuk mana-mana individu, agensi, syarikat atau medium elektronik yang menjalankan perniagaan atau perkhidmatan dan mempunyai kontrak dengan pemegang lesen untuk perkhidmatan penghantaran; i) memaklumkan penggunaanya tentang identiti pemegang lesen yang ditawarkan atau digunakan; ii) mematuhi peraturan dan undang-undang yang termaktub di bawah Akta Perkhidmatan Pos 2012 bagi |

| | Komponen | Keterangan |
|----------|-----------------------|---|
| | | <p>penggunaan perkhidmatan pemegang lesen.</p> |
| 6 | Standard Perkhidmatan | <ul style="list-style-type: none"> • Keperluan pemegang lesen untuk mengisytiharkan dan memaklumkan kepada pengguna standard perkhidmatan bagi setiap penghantaran kurier dijamin dan penghantaran kurier tidak dijamin; • Hak pengirim untuk menuntut gantirugi caj penghantaran bagi perkhidmatan kurier domestik yang dijamin (pemulangan caj penghantaran) • Hak pengirim untuk menuntut gantirugi caj penghantaran bagi perkhidmatan kurier domestik yang tidak dijamin jika barang pos yang dihantar, diterima oleh penerima selepas 3 hari bekerja dari standard perkhidmatan yang dijanjikan oleh pemegang lesen (Standard Perkhidmatan + 3 hari bekerja) pada kadar tidak melebihi caj penghantaran yang boleh berbentuk wang, diskaun atau kupon. (Cadangan dikuatkuasa pada 1 Januari 2023) |
| 7 | Liabiliti | <ul style="list-style-type: none"> • Keperluan pemegang lesen mengisytiharkan dan memaklumkan kepada pengirim dan |

| | Komponen | Keterangan |
|--|-----------------|--|
| | | <p>pengguna jumlah liabiliti yang ditanggung syarikat bagi setiap penghantaran</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keperluan pemegang lesen mengisytiharkan dan memaklumkan kepada pengirim dan pengguna risiko yang ditanggung sekiranya barang pos yang dihantar termasuk di dalam kategori barang yang dilarang atau tidak diberi gantirugi • Keperluan pemegang lesen mengisytiharkan kaedah tuntutan gantirugi sekiranya berlaku kerosakan dan kehilangan barang pos |

SOALAN 2

Suruhanjaya ingin mendapatkan pandangan berkenaan cadangan prinsip dan komponen Pendedahan dan Ketelusan adalah jelas dan memenuhi keperluan maklumat yang diperlukan.

PRINSIP 3: KESELAMATAN DAN PERLINDUNGAN

Pemegang lesen harus sedaya boleh memastikan keselamatan artikel pos dan menyediakan mekanisme untuk membantu pengguna memahami risiko, termasuk risiko kewangan, untuk pengguna mengambil keputusan yang tepat dan untuk mendapatkan nasihat dan bantuan yang kompeten dan professional.

| | Komponen | Keterangan |
|---|---|--|
| 1 | Perlindungan tambahan bagi kerosakan dan kehilangan | <ul style="list-style-type: none">• Tanggungjawab pemegang lesen untuk menawarkan perkhidmatan perlindungan tambahan bagi kerosakan dan kehilangan melalui skim 'penambahan had liabiliti' /<i>'extended liability limit'</i>, atau insurans dari agensi berkaitan bagi barang pos yang mempunyai nilai lebih tinggi dari had liabiliti pemegang lesen.• Keperluan pemegang lesen memaklumkan kepada pengirim risiko yang ditanggung sekiranya tidak mengambil perlindungan tambahan bagi kerosakan dan kehilangan bagi barang pos yang mempunyai nilai lebih tinggi dari had liabiliti |

| | | |
|---|-----------------|---|
| 2 | Proses tuntutan | <ul style="list-style-type: none"> Keperluan pemegang lesen memaklumkan kepada pengguna mengenai proses tuntutan gantirugi |
|---|-----------------|---|

SOALAN 3

Suruhanjaya ingin mendapatkan pandangan berkenaan cadangan prinsip dan komponen Keselamatan dan Perlindungan adalah menyeluruh dalam melindungi hak pengguna.

PRINSIP 4: PERLINDUNGAN PRIVASI

Pemegang lesen harus melindungi privasi pengguna melalui gabungan mekanisme kawalan, keselamatan, ketelusan dan persetujuan yang sesuai yang berkaitan dengan pengumpulan dan penggunaan data pengguna

| | Komponen | Keterangan |
|---|----------------------------|---|
| 1 | Perlindungan Data pengguna | <ul style="list-style-type: none"> Keperluan pemegang lesen mematuhi Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA) |

SOALAN 4

Suruhanjaya ingin mendapatkan pandangan berkenaan cadangan prinsip dan komponen Perlindungan Privasi yang wajar diambil oleh pemegang lesen.

PRINSIP 5: PENGURUSAN ADUAN DAN PERTIKAIAN PENGGUNA

Pemegang lesen harus menyediakan mekanisme pengurusan aduan yang cepat, adil, telus, murah, mudah diakses, dan memberikan penyelesaian yang efektif tanpa membebankan pengguna

| | Komponen | Keterangan |
|----------|---------------------------|---|
| 1 | Prosidur pengurusan Aduan | <ul style="list-style-type: none">Keperluan pemegang lesen menyediakan prosidur pengurusan aduan yang cepat, adil, telus, murah, mudah diakses tanpa membebankan pengguna |
| 2 | Maklumbalas Aduan | <ul style="list-style-type: none">Keperluan pemegang lesen memberi maklumbalas kepada pengguna setiap aduan dan pertikaian mengikut tempoh waktu yang dijanjikan. |

SOALAN 5

Suruhanjaya ingin mendapatkan pandangan berkenaan cadangan prinsip dan komponen Aduan dan Pertikaian Pengguna adalah mencukupi.

KOMPONEN KUALITI PERKHIDMATAN

Terdapat **3 komponen penting kualiti perkhidmatan** yang diperkenalkan oleh Suruhanjaya sebagai sebahagian daripada inisiatif PAKEJ dalam Garis Panduan ini yang akan memberi manfaat kepada pengguna.

Perkhidmatan kurier domestik yang dijamin ("guaranteed service")

- ketersediaan perkhidmatan kurier domestik yang dijamin bagi pelanggan yang memerlukan jaminan mengenai barang pos mereka untuk dihantar tepat pada waktunya

Perkhidmatan perlindungan Barang Pos

- Ketersediaan perkhidmatan perlindungan barang pos bagi kerosakan dan kehilangan melalui nilai liabiliti yang dipertingkatkan atau insurans dari syarikat yang berdaftar

Pampasan untuk penghantaran lewat

- Perkhidmatan kurier domestik dijamin - pengembalian penuh caj penghantaran;
- Perkhidmatan kurier domestik tidak dijamin - pampasan tidak melebihi dari caj penghantaran di dalam bentuk tunai, diskaun atau kupon jika barang pos diterima selepas 3 hari bekerja dari kualiti standard perkhidmatan yang dijanjikan oleh pemegang lesen (SLA + 3 hari) berdasarkan terma dan syarat pemegang lesen (Cadangan tarikh kuatkuasa 1 Januari 2023).

SOALAN 6

Suruhanjaya ingin mendapatkan pandangan umum berkenaan 3 komponen Kualiti Perkhidmatan yang diperkenalkan.

**MAKLUMBALAS BAGI DOKUMEN RUNDINGAN
AWAM CADANGAN PENETAPAN GARISPANDUAN
TERMA DAN SYARAT AM PEMEGANG LESEN
DIBAWAH AKTA PERKHIDMATAN POS 2012**

| | |
|-----------------|--|
| NAMA RESPONDEN: | |
| ORGANISASI: | |
| EMEL: | |
| NO. TELEFON: | |

Hantarkan komen/jawapan/pertanyaan anda kepada soalan-soalan di dalam kotak melalui e-mel ke **pcpostal@mcmc.gov.my** selewat-lewatnya pada **15 SEPTEMBER 2021.**

SOALAN 1

Suruhanjaya ingin mendapatkan pandangan berkenaan cadangan prinsip dan komponen Perlakuan Adil dan Saksama antara pengirim barang pos, penerima barang pos dan pemegang lesen adalah wajar dan mencukupi.

| | Komponen | Maklumbalas |
|----------|--|--|
| 1 | Tanggungjawab am pengirim barang pos | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |
| 2 | Tanggungjawab am penerima barang pos | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |
| 3 | Tanggungjawab am pemegang lesen | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |

SOALAN 2

Suruhanjaya ingin mendapatkan pandangan berkenaan cadangan prinsip dan komponen Pendedahan dan Ketelusan adalah jelas dan memenuhi keperluan maklumat yang diperlukan.

| | Komponen | Maklumbalas |
|----------|-------------------------|--|
| 1 | Jenis perkhidmatan | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |
| 2 | Penghantaran | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |
| 3 | Maklumat | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |
| 4 | Kadar | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |
| 5 | Identiti Pemegang Lesen | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |
| 6 | Standard Perkhidmatan | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |

| | Komponen | Maklumbalas |
|---|-----------|--|
| 7 | Liabiliti | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |

SOALAN 3

Suruhanjaya ingin mendapatkan pandangan berkenaan cadangan prinsip dan komponen Keselamatan dan Perlindungan adalah menyeluruh dalam melindungi hak pengguna.

MAKLUMBALAS

| | Komponen | Keterangan |
|---|---|--|
| 1 | Perlindungan tambahan bagi kerosakan dan kehilangan | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |
| 2 | Proses tuntutan | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |

SOALAN 4

Suruhanjaya ingin mendapatkan pandangan berkenaan cadangan prinsip dan komponen Perlindungan Privasi yang wajar diambil oleh pemegang lesen.

MAKLUMBALAS

| | Komponen | Keterangan |
|----------|----------------------------|--|
| 1 | Perlindungan Data pengguna | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |

SOALAN 5

Suruhanjaya ingin mendapatkan pandangan berkenaan cadangan prinsip dan komponen Aduan dan Pertikaian Pengguna adalah mencukupi.

MAKLUMBALAS

| | Komponen | Keterangan |
|----------|---------------------------|--|
| 1 | Prosidur pengurusan Aduan | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |
| 2 | Maklumbalas Aduan | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

SOALAN 6

Suruhanjaya ingin mendapatkan pandangan umum berkenaan 3 komponen Kualiti Perkhidmatan yang diperkenalkan.

| | Komponen | Keterangan |
|----------|--|--|
| 1 | Perkhidmatan kurier domestik yang dijamin ("guaranteed service") | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |
| 2 | Perkhidmatan perlindungan Barang Pos | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |
| 3 | Pampasan untuk penghantaran lewat | <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju <input type="checkbox"/> Tiada Komen <u>Komen/Cadangan:</u> |