



SOALAN LAZIM (FAQ) KEMENTERIAN PENGANGKUTAN MALAYSIA

SEKTOR DARAT

1. Adakah kaunter bagi pejabat Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) dalam tempoh PKP 2.0 dibuka untuk semua urusan niaga?

Jawapan: Kaunter JPJ beroperasi seperti biasa dan dibuka kepada urusan niaga yang melibatkan **kenderaan perdagangan** sahaja. Semua urusan yang melibatkan individu/persendirian perlu dilaksanakan secara atas talian sama ada menggunakan MySIKAP atau platform rakan niaga.

2. Bagaimana jika lesen memandu (LM) dan lesen kenderaan motor (LKM) saya telah tamat tempoh?

Jawapan: Pengecualian untuk membaharui LM dan LKM telah diberikan kepada pemilik lesen/kenderaan persendirian mulai 1 April hingga 31 Mei. LM atau LKM yang tamat tempoh bagi pengecualian pertama (1 Februari hingga 31 Mac 2021) hendaklah memperbaharui LM dan LKM masing-masing dalam tempoh 60 hari seperti yang dinyatakan, iaitu bermula 1 April hingga 31 Mei 2021.

3. Adakah pengecualian perbaharui Lesen Memandu ini digunapakai untuk Lesen memandu luar negara yang sudah tamat tempoh?

Jawapan: Tidak, kelonggaran perbaharui lesen adalah terpakai bagi Lesen Memandu Malaysia sahaja. Bagi yang telah membuat permohonan, permohonan boleh membuat semakan keputusan permohonan di laman sesawang Jabatan di alamat: <https://www.jpj.gov.my/web/main-site/semakan-pertukaran-lesen-memandu-luar-negara>

4. Adakah aktiviti belajar memandu dan ujian memandu di Institut memandu masih diteruskan sepanjang tempoh ini (PKP, PKPB PKPP)?

Jawapan: Institusi/sekolah memandu telah dibenarkan beroperasi dalam tempoh PKP 2.0 bermula 12 Feb 2021 dengan mematuhi prosedur operasi standard (SOP) ketat seperti yang telah ditetapkan oleh MKN dan antara perkhidmatan yang dibenarkan adalah latihan pemanduan, kurikulum pendidikan pemandu (KPP) 01, 02 dan 03, perkhidmatan praujian pemanduan, perkhidmatan ujian teori dan praktikal litar serta jalan raya. Walau bagaimanapun, sebarang urusan pengoperasian Institut Memandu adalah

tertakluk kepada Majlis Keselamatan Negara (MKN) dan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) masing-masing.

5. Bagaimana jika saya ingin menyalurkan aduan berkenaan kesalahan trafik seperti menggunakan laluan kecemasan?

Jawapan: Setiap aduan yang melibatkan kesalahan trafik perlu mengemukakan bukti yang jelas bagi tindakan selanjutnya. Pihak JPJ akan menjalankan siasatan lanjut berkenaan aduan yang telah diterima.

6. Bagaimana untuk berurusan dengan pejabat APAD dalam tempoh PKP 2.0 / PKPB/PKPP?

Jawapan: Perkhidmatan kaunter telah beroperasi sepenuhnya termasuk di cawangan-cawangan di seluruh Malaysia. Waktu operasi kaunter bagi Negeri Negeri di bawah PKPP dan PKPB adalah menggunakan arahan sedia ada.

(i) Tempoh Operasi – **8.30 pagi sehingga 4.30 petang**

(ii) Jenis perkhidmatan – **semua jenis perkhidmatan**

7. Bagaimana jika ingin membuat semakan bantuan one off untuk teksi, E hailing, pemandu bas sekolah dan bas persiaran PKP 2.0 dan bilakah pembayaran akan dibuat?

Jawapan: Semakan boleh dibuat di laman web: <http://permai2021.apad.gov>. Walaubagaimanapun laman semakan portal telah ditutup pada 12 Mac 2021 bagi tujuan saringan/pembayaran. Pembayaran dibuat secara berperingkat melalui akaun bank penerima. Bagi pemandu E hailing, pembayaran dibuat oleh pihak EHO.

8. Adakah terminal pengangkutan awam darat beroperasi seperti biasa?

Jawapan: Terminal pengangkutan awam darat beroperasi seperti biasa.

9. Adakah perkhidmatan bas, teksi dan E hailing (grab, MyCar dll.) masih boleh beroperasi sepanjang tempoh ini?

Jawapan: Sepanjang tempoh PKP 2.0, Teksi, Kereta Sewa dan E-hailing adalah dibenarkan beroperasi sepenuhnya berdasarkan kepada perkhidmatan penting. Walaubagaimanapun, pemandu perkhidmatan teksi, kereta sewa dan E-hailing perlu memastikan penumpang mempunyai kelulusan dan keperluan bawah skop yang dibenarkan sebelum ke lokasi yang memerlukan rentas sempadan, daerah atau negeri.

10. Apakah yang perlu dilakukan untuk penumpang teksi dan E-hailing?

Jawapan: Semua penumpang adalah diwajibkan menggunakan pelitup muka pada setiap masa menaiki teksi dan E-hailing. Penumpang yang bergejala adalah dinasihatkan tidak menggunakan perkhidmatan ini. Penumpang dinasihatkan untuk membuat pembayaran secara atas talian.

11. Berapakah kapasiti penumpang bas yang dibenarkan dan apakah langkah-langkah keselamatan/kawalan kesihatan yang dilakukan?

Jawapan: Perkhidmatan bas boleh beroperasi dengan kapasiti penuh berdasarkan tempat duduk kecuali bagi kawasan PKPD di mana kapasiti yang dibenarkan ialah 50%. Menjadi tanggungjawab penumpang untuk memastikan kebenaran merentas daerah/negeri telah diperolehi sebelum memulakan perjalanan.

➤ Pemandu:

- Perlu menjalani saringan gejala sebelum memulakan tugas
- Tidak dibenarkan bertugas sekiranya bergejala
- Memakai face mask sepanjang masa bertugas
- Pemandu/Pengusaha BERHAK menghalang penumpang menaiki kenderaan sekiranya bergejala

➤ Penumpang:

- Scan Mysejahtera.
- Perlu menjalani saringan gejala sebelum menaiki bas. (imbasan bacaan suhu)
- WAJIB memakai face mask sepanjang masa di dalam kenderaan
- Perlu kurangkan interaksi dan bercakap sepanjang masa di dalam kenderaan

12. Jika saya ingin menaiki teksi dan E-hailing, apakah langkah-langkah yang perlu saya ambil?

Jawapan: Semua penumpang diwajibkan menggunakan pelitup muka pada setiap masa menaiki teksi dan E-hailing. Penumpang yang bergejala adalah dinasihatkan tidak menggunakan perkhidmatan ini.

13. Adakah perjalanan merentas negeri/daerah dengan perkhidmatan di rel dibenarkan?

Jawapan: Perjalanan merentas negeri/daerah dengan perkhidmatan di rel adalah dibenarkan, namun penumpang dikehendaki mematuhi SOP yang telah ditetapkan dan perlu mendapatkan kebenaran Pihak Berkuasa.

14. Adakah penumpang ETS dan KTM Intercity dibenarkan membuat pembatalan tiket perjalanan?

Jawapan: Ya. Penumpang dibenarkan membuat pembatalan tiket perjalanan dan pemulangan tambang sebanyak 100% akan diberikan dan akan dimasukkan ke dalam akaun KTM Wallet penumpang.

15. Adakah kursus ICOP masih berjalan sepanjang tempoh PKP 2.0/PKPP/PKPB dan bagaimana cara untuk mendaftar:

Jawapan : Ya, Kursus ICOP akan dijalankan secara atas talian (online) setiap hari rabu dan untuk pendaftaran boleh layari laman web rasmi APAD: <https://www.apad.gov.my/perkhidmatan-apad1/borang-latihan-icop-keselamatan>

15.1 Jika saya telah mendaftar. Apa tindakan selanjutnya?

Jawapan: Pihak APAD akan memberikan makluman berkenaan tarikh kursus kepada pihak tuan/puan.

15.2 Saya telah hadir kursus. Bagaimana saya nak buat semakan?

Jawapan: Untuk semakan, anda boleh melayari laman sesawang APAD : <https://www.apad.gov.my/perkhidmatan-apad1/borang-latihan-icop-keselamatan>

15.3 Adakah pihak ketiga atau runner boleh mewakili syarikat untuk kursus ini?

Jawapan: Tidak. Hanya kakitangan syarikat sahaja yang dibenarkan.

SEKTOR LOGISTIK

1. Bagaimana untuk mendapatkan kebenaran pergerakan kenderaan perdagangan/freight forwarders/operator gudang semasa dalam tempoh PKP 2.0(Permit Pergerakan MOT)?

Jawapan: Syarikat-syarikat logistik yang berdaftar dengan persatuan masing-masing, surat kebenaran MOT boleh diperolehi dari persatuan masing-masing dan bagi syarikat yang tidak berdaftar dengan mana-mana persatuan, surat kelulusan boleh dipohon/disemak menerusi pautan SISTEM MAKLUMAT INDUSTRI LOGISTIK (SMILE) - <http://application.mot.gov.my>

2. Bagaimana jika nama/syarikat tiada rekod di dalam semakan nombor pendaftaran syarikat di dalam sistem SMILE

Jawapan: Pihak syarikat perlu menghantar emel maklumat pendaftaran syarikat kepada alamat emel: logistik@mot.gov.my

3. Adakah perlu membaharui tarikh tamat surat Kebenaran pergerakan kenderaan perdagangan/freight forwarders/operator gudang (Permit Pergerakan MOT)

Jawapan: Tidak perlu membaharui surat kelulusan tersebut kerana merujuk kepada perenggan kedua surat kelulusan telah dinyatakan bahawa surat tersebut boleh digunakan sepanjang tempoh PKP tanpa perlu memperbaharunya.

4. Adakah pengoperasian forwarding agent dan shipping agent di pelabuhan beroperasi dalam tempoh ini?

Jawapan: Operasi pelabuhan akan berjalan seperti biasa. Semua aktiviti pemunggaan dan pergerakan barang bagi kapal kargo dibenarkan berjalan seperti biasa dan tidak terhad kepada essential items. Oleh itu, pengoperasian forwarding agent dan shipping agent juga akan berjalan seperti biasa di pelabuhan-pelabuhan Malaysia dengan mengikut SOP yang telah ditetapkan dan tertakluk kepada pematuhan arahan pengoperasian serta arahan semasa MKN.

5. Adakah khidmat penghantaran barangan masih dibenarkan semasa tempoh PKP, PKPB atau PKPP?

Jawapan: Perkhidmatan penghantaran barangan masih dibenarkan untuk beroperasi berdasarkan kepada Jadual Peraturan 3, Peraturan-Peraturan Pencegahan Penyakit Berjangkit (Langkah-Langkah Di Dalam Kawasan Tempatan Jangkitan) (Kawalan Pergerakan) 2021 (P.U(A) 8) bertarikh 12 Januari 2021. Semua penunggang hendaklah mematuhi semua peraturan-peraturan jalan raya yang telah ditetapkan.

6. Bolehkah saya menggunakan kenderaan persendirian untuk membuat penghantaran barangan sepanjang tempoh PKP ini?

Jawapan: Individu yang menggunakan kenderaan persendirian sama ada kereta atau motosikal untuk penghantaran barangan atau bungkusan sebagai sambilan atau karyawan bebas dibenarkan meneruskan aktiviti mereka ketika pandemik Covid-19. Bagi perniagaan melibatkan penghantaran barangan di bawah kategori Lori Pembawa A dan Lori Pembawa C, mereka dikehendaki memiliki lesen pengoperasian (permit) daripada Agensi Pengangkutan Awam Darat (APAD) atau Lembaga Pelesenan Kenderaan Komersial di Sabah dan Sarawak.

SEKTOR UDARA

Operasi Lapangan Terbang

1. Adakah perkhidmatan dan aktiviti-aktiviti lapangan terbang kekal beroperasi dalam tempoh PKP, PKPB dan PKPP?

Jawapan: Ya. Pada masa kini perkhidmatan dan aktiviti-aktiviti lapangan terbang sepanjang tempoh PKP, PKPB dan PKPP adalah dibenarkan untuk terus beroperasi.

2. Sebelum penerbangan apakah terma dan syarat yang patut dimaklumkan kepada saya?

Jawapan: Syarikat penerbangan perlu memaklumkan kepada anda semua butiran yang berikut sebelum anda membeli tiket:

- terma dan syarat yang ditetapkan bagi jenis tambang tersebut;
- dasar pemulangan dan tempahan semula, jika ada;
- polisi peruntukan bagasi;
- cukai dan fi yang dikenakan oleh kerajaan;
- fi dan caj yang dikenakan oleh Suruhanjaya;
- apa-apa caj, surcaj dan fi lain;
- butiran hubungan syarikat penerbangan; dan
- sebarang maklumat lain yang diperlukan untuk memaklumkan anda mengenai syarat-syarat dan jumlah harga tiket yang dibeli.

Jika satu atau lebih daripada perkara-perkara di atas tidak dimaklumkan kepada anda, sila hubungi syarikat penerbangan anda untuk penjelasan mengenainya.

3. Bolehkan syarikat penerbangan menyertakan insurans perjalanan sebagai pilihan lain (default selection) apabila menjual tiket?

Jawapan: Tidak. Syarikat penerbangan tidak boleh secara automatik menambah sebarang perkhidmatan tambahan terhadap tambang anda. Anda haruslah sentiasa diberitahu mengenai sebarang perkhidmatan seumpamanya dan diberi peluang untuk 'membuat penambahan' hanya jika anda menghendakinya.

4. Saya ialah penumpang yang memerlukan bantuan khas dan kerusi roda. Apakah yang patut saya lakukan sebelum perjalanan tersebut?

Jawapan: Orang Kurang Upaya (OKU) yang mempunyai kad OKU berhak untuk mendapat perkhidmatan kerusi roda secara percuma. Sila hubungi syarikat penerbangan anda sekurang-kurangnya 48 jam sebelum waktu pelepasan untuk memaklumkan keperluan bantuan anda.

Di lapangan terbang

1. Apakah hak saya jika penerbangan saya dibatalkan?

Jawapan: Jika penerbangan anda dibatalkan, anda berhak mendapatkan pemulangan penuh harga tiket atau pilihan penerbangan lain tanpa kos tambahan. Sila rujuk halaman MAVCOM di Penundaan dan Pembatalan Penerbangan untuk maklumat lanjut.

2. Apakah hak saya jika penerbangan saya ditunda?

Jawapan: Anda boleh menerima pampasan termasuk makanan dan penginapan bergantung kepada tempoh waktu penundaan. Sila rujuk halaman Penundaan dan Pembatalan Penerbangan untuk butiran lanjut.

Selepas Penerbangan

1. Bagasi saya hilang/rosak/lewat. Bolehkah saya menerima pampasan?

Jawapan: Ya, jika syarat-syarat dipenuhi dan dibuktikan dengan dokumen pampasan seperti resit atau nilai bukti barangan dalam tempoh waktu yang ditetapkan. Sila rujuk halaman MAVCOM di bagasi hilang, rosak atau lewat untuk maklumat lanjut.

2. Apakah had masa untuk membuat tuntutan berkaitan hal-ehwal bagasi?

Jawapan: Jika bagasi anda hilang, rosak atau lewat tiba, sila kemukakan aduan bertulis kepada syarikat penerbangan anda secepat mungkin. Bagi kes beg rosak, sila kemukakan tuntutan anda dalam tempoh 7 hari selepas penerimaan beg anda. Bagi kes beg lewat tiba pula, sila kemukakan tuntutan anda dalam tempoh 21 hari selepas penerimaan beg anda.

COVID-19

1. Apabila penerbangan saya dibatalkan, syarikat penerbangan hanya menawarkan baucar perjalanan atau memberikan pilihan untuk menjadualkan semula penerbangan saya. Saya mahukan pembayaran balik sepenuhnya ke kaedah pembayaran yang asal.

Jawapan: Permohonan untuk pembayaran balik ke kaedah pembayaran yang asal akan dikaji semula berdasarkan kes atau case-by-case basis. Ini adalah keputusan komersial oleh syarikat penerbangan dimana pembatalan penerbangan berada di luar kawalan syarikat penerbangan.

2. Adakah baucar tersebut boleh di tukar dalam bentuk tunai?

Jawapan: Polisi pembayaran balik adalah berbeza mengikut syarikat penerbangan. Berikut adalah senarai pautan ke panduan pembayaran balik bagi syarikat-syarikat penerbangan di Malaysia.

- Malaysia Airlines: Pelarasan semula penerbangan, penempahan semula perjalanan dan pilihan bayaran balik untuk penumpang
- AirAsia: Panduan Perubahan Penerbangan COVID-19
- Malindo Air: Pengecualian Perjalanan COVID-19 yang Dibenarkan
- Firefly: Penerbangan Kendalian “Firefly” bermula daripada 15 Apr sehingga 28 Apr 2021

3. Berapa lamakah tempoh sah laku baucar penerbangan?

Jawapan: Tempoh sah laku baucar penerbangan adalah berbeza mengikut syarikat penerbangan. Penumpang digalakkan untuk menghubungi syarikat penerbangan untuk mendapatkan maklumat lanjut

4. Pada tahun 2020, akibat COVID-19, saya telah menerima pembayaran balik menerusi akaun kredit/baucar perjalanan untuk pembatalan penerbangan saya. Namun, saya telah membuat keputusan untuk tidak membuat sebarang perjalanan disebabkan penularan wabak yang berterusan. Bolehkah saya menukar pembayaran balik menerusi akaun kredit/baucar perjalanan tersebut?

Jawapan: Beberapa syarikat penerbangan telah melanjutkan tempoh sah laku akaun pembayaran balik menerusi akaun kredit/baucar perjalanan sehingga 12 hingga 24 bulan. Syarikat penerbangan juga melaksanakan pembayaran balik menerusi akaun kredit/baucar perjalanan terdahulu untuk tempoh penebusan bagi perjalanan pada masa akan datang. Sila hubungi syarikat penerbangan untuk mengetahui tempoh sah laku pembayaran balik menerusi akaun kredit/baucar perjalanan anda.

5. Saya telah membeli tiket penerbangan saya melalui ejen pelancongan/ejen pelancongan dalam talian. Bolehkah saya mendapat bayaran balik?

Jawapan: Anda dinasihatkan untuk menghubungi ejen pelancongan/ejen pelancongan dalam talian anda untuk mengetahui pilihan pembayaran balik yang ada. Jika aduan anda tidak dapat diselesaikan atau anda tidak berpuas hati dengan penyelesaian yang diterima, anda boleh menghantar aduan kepada Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia (MOTAC), badan pengawalselia ejen pelancongan / ejen pelancongan dalam talian.

6. Saya telah membeli tiket ke Hong Kong bernilai RM2000. Sekarang saya ingin menukarkan nilai tiket tersebut untuk melakukan perjalanan dalam Malaysia. Bolehkah ini dilakukan?

Jawapan: Sebilangan besar daripada syarikat penerbangan menawarkan pengguna kelonggaran untuk menukarkan nilai tiket dari penerbangan antarabangsa ke domestik. Harap maklum bahawa kaedah pembayaran balik, serta terma dan syarat adalah berbeza antara syarikat penerbangan. Kami menggalakkan anda untuk menghubungi syarikat penerbangan untuk mengetahui pilihan yang ada.

SEKTOR MARITIM

1. Adakah operasi/aktiviti pelabuhan dilaksanakan seperti biasa?

Jawapan: Semua aktiviti berkaitan dan di pelabuhan adalah dibenarkan beroperasi/dijalankan seperti biasa kecuali operasi kapal-kapal persiaran. Namun begitu, semua pihak yang berurusan dengan mana-mana pelabuhan dikehendaki untuk mematuhi SOP yang telah dikeluarkan oleh Majlis Keselamatan Negara (MKN), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dan yang ditetapkan oleh Suruhanjaya / Lembaga Pelabuhan yang berkenaan.

2. Adakah kebenaran bagi mengeluarkan kargo atau kontena dari pelabuhan sepertimana yang dilaksanakan menerusi fasa-fasa kebenaran terdahulu masih diteruskan?

Jawapan: Pihak yang berurusan dalam aktiviti pengimportan atau pengeksporan barangan kargo atau kontena boleh meneruskan aktiviti berkenaan seperti sedia kala dengan memenuhi syarat-syarat serta peraturan yang telah dan akan ditetapkan oleh pihak Suruhanjaya / Lembaga Pelabuhan. Manakala, dalam aspek pengeluaran kargo atau kontena dari kawasan yang ianya masih tertakluk kepada kelulusan daripada agensi-agensi Kerajaan sedia ada seperti Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM).

3. Adakah terminal feri antarabangsa beroperasi dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan 2.0 ini?

Jawapan: Feri penumpang antarabangsa boleh beroperasi HANYA untuk warga negara asing yang ingin pulang ke negara masing-masing dan penghantaran pulang warga asing sahaja dan TIDAK untuk kemasukan warga asing atau untuk tujuan warga tempatan keluar negara.

4. Adakah saya boleh menggunakan perkhidmatan feri untuk pergerakan rentas negeri pada masa PKP 2.0?

Jawapan: Perkhidmatan feri untuk merentas negeri adalah disediakan. Walau bagaimanapun, pergerakan rentas negeri setiap individu perlu mendapat kelulusan dari Polis Diraja Malaysia. Ia adalah tanggungjawab individu tersebut dan pihak penyedia perkhidmatan pengangkutan termasuk feri berhak menghalang mana-mana individu yang berhasrat merentas negeri tanpa kelulusan bertulis daripada PDRM.

Pusat Panggilan dan Pengurusan Aduan MOT

 1-800-88-7723

 aduan@mot.gov.my