

NO. SOALAN: 26

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN BAGI JAWAB LISAN**  
**MESYUARAT KETIGA, PENGGAL KELIMA,**  
**PARLIMEN KETIGA BELAS,**  
**MAJLIS MESYUARAT DEWAN RAKYAT**

**PERTANYAAN : LISAN**

**DARIPADA : YB DR. MANSOR BIN ABDUL RAHMAN**  
**[ SIK ]**

**TARIKH : 13 NOVEMBER 2017 (ISNIN)**

**SOALAN :**

**Dr. Mansor Bin Abdul Rahman [ Sik ]** minta **PERDANA MENTERI** menyatakan berhubung dengan perkhidmatan 'hailing car' seperti uber dan grab sejak kebelakangan ini terdapat beberapa kes samun dan mencabul dikaitkan dengan perkhidmatan ini. Jelaskan langkah yang diambil dalam menjamin keselamatan pengguna.

57

**JAWAPAN: YB DATO' SRI HAJAH NANCY SHUKRI**  
**MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI**

Tuan Yang di-Pertua,

1. Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) sentiasa mengutamakan keselamatan dan keselesaan pengguna pengangkutan awam darat. Oleh yang demikian, perkhidmatan *e-hailing* juga tidak akan terkecuali. Bagi tujuan ini jugalah, cadangan pindaan kepada Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 telah dibawa ke Parlimen dan diluluskan pada mesyuarat yang lalu untuk membolehkan Suruhanjaya mengawal selia dan memantau aplikasi *e-hailing* sebagai perkhidmatan perantara. Langkah pengawalseliaan ini antara lain boleh memastikan semua penyedia aplikasi menyediakan perkhidmatan yang berkualiti dan menjamin keselamatan kepada pemandu dan pengguna.

2. Di samping itu, SPAD juga telah merangka polisi baharu dengan memperkenalkan beberapa syarat dan standard operasi bagi memastikan keselamatan pengguna, pemandu dan pengguna jalan raya yang lain tidak dikompromi. Antaranya ialah:

- (i) Semua pemandu *e-hailing* akan diwajibkan berdaftar dengan SPAD. Bagi tujuan ini, semua pengendali *e-hailing* diwajibkan untuk mengemukakan rekod-rekod pemandu kepada SPAD bermula pada 16 Jun 2017;
- (ii) Pemandu-pemandu *e-hailing* juga akan perlu melalui proses saringan pemandu yang lebih menyeluruh dan

efektif dan diwajibkan untuk memiliki Kad Pemandu yang dikeluarkan oleh SPAD untuk beroperasi sebagai pemandu e-hailing. Ini adalah untuk membolehkan SPAD melaksanakan saringan latar belakang yang lebih ketat dengan usaha sama agensi-agensi penguatkuasaan seperti Polis diRaja Malaysia (PDRM) dan Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) seperti menyemak latar belakang jenayah, rekod saman dan sebagainya;

- (iii) Menyenarai hitam pemandu dan memastikan mereka dinyahaktif atau tidak akan didaftarkan oleh semua syarikat perkhidmatan *e-hailing* sekiranya pemandu terbabit gagal proses saringan yang dilakukan bagi memastikan pemandu yang sama tidak dapat memandu melalui perkhidmatan pengantara e-hailing yang lain.
- (iv) Pemandu *e-hailing* juga diwajibkan menjalani program latihan bagi meningkatkan kualiti pemandu melalui modul latihan baharu, sebagaimana pemandu teksi konvensional;
- (v) syarikat-syarikat teksi dan *e-hailing* akan diperkenalkan dengan syarat-syarat operasi baharu dengan menetapkan sasaran *Key Performance Indicators* (KPI) dimana pemandu akan dipantau oleh syarikat;
- (vi) Pengendali *e-hailing* juga diwajibkan untuk menyerahkan data bulanan mengenai pemandu-pemandu yang telah dikenal pasti atas kesalahan trafik, tingkah laku dan perkhidmatan. Ini bagi membolehkan SPAD meneliti

senarai pemandu tersebut dan jika perlu, untuk menyenarai hitam dan menghalang mereka daripada bermigrasi kepada syarikat teksi atau perkhidmatan *e-hailing* yang lain;

- (vii) Kenderaan yang digunakan dalam menyediakan perkhidmatan *e-hailing* juga akan diwajibkan menjalani pemeriksaan *roadworthiness* bagi memastikan ia selamat digunakan dan berdaftar dengan SPAD; dan
- (viii) Semua syarikat dan pemandu *e-hailing* dikehendaki mematuhi semua syarat-syarat lesen dan operasi sebagai penyedia perkhidmatan *e-hailing*.

3. Salain daripada itu, SPAD pada 13 Jun 2017 yang lalu telah mengeluarkan kenyataan media yang mewajibkan kesemua penyedia perkhidmatan pengantara untuk menyediakan fungsi butang kecemasan (*SOS button*) dalam aplikasi masing-masing bagi memudahkan pengguna atau pemandu mendapatkan bantuan jika berlaku kecemasan atau jenayah. Langkah ini dibuat bagi membendung gejala-gejala seperti samun, cabul dan peras ugut.

4. Setiap penyedia perkhidmatan *e-hailing* juga perlu menyediakan satu (1) nombor panggilan kecemasan yang dipantau oleh operator khidmat pelanggan khusus 24 jam sehari untuk dihubungi oleh pengguna. Manakala rekod dan nombor telefon pengguna perlu dibatalkan selepas mereka menggunakan perkhidmatan *e-hailing*.

Sekian, terima kasih.