



**KEMENTERIAN PENGANGKUTAN MALAYSIA**

***FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)***  
**MENGENAI PELAKSANAAN SOP BAGI**  
**AKTIVITI YANG DIBENARKAN DALAM**  
**TEMPOH PKP, PKPB DAN PKPP**

Dikemaskini: 16 Januari 2021

## **ISI KANDUNGAN**

### **1. Sektor Darat dan Logistik**

- |  |           |
|--|-----------|
| a. Perkhidmatan Kaunter Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Agensi Pengangkutan Awam Darat (APAD) Dan Lembaga Pelesenan Kenderaan Perdagangan (LPKP) Sabah & Sarawak | <b>4</b>  |
| b. Perkhidmatan Pengangkutan Awam Darat (Bas, Teksi & <i>E-Hailing</i> )   | <b>8</b>  |
| c. Perkhidmatan Di Terminal Pengangkutan Awam Darat  | <b>10</b> |
| d. Perkhidmatan Di Rel (KTMB, LRT, MRT, MONOREL & ERL)   | <b>12</b> |
| e. Operasi Logistik Dan Parcel Hailing ( <i>P-Hailing</i> )  | <b>17</b> |

### **2. Sektor Maritim 24**

### **3. Sektor Udara 29**

## **SEKTOR DARAT DAN LOGISTIK**



## KEMENTERIAN PENGANGKUTAN

### SOALAN LAZIM (FAQ) MENGENAI PERKHIDMATAN KAUNTER JABATAN PENGANGKUTAN JALAN (JPJ), AGENSI PENGANGKUTAN AWAM DARAT (APAD) DAN LEMBAGA PELESENAN KENDERAAN PERDAGANGAN (LPKP) SABAH & SARAWAK SEPANJANG TEMPOH PKP, PKPB DAN PKPP

---

1. Bilakah kaunter perkhidmatan terlibat akan dibuka semula?

**Waktu operasi dan jenis perkhidmatan adalah berbeza mengikut negeri di bawah arahan / tempoh PKP, PKPB dan PKPP.**

**Semua operasi kaunter agensi terlibat pada masa ini akan terus beroperasi, tetapi mengikut tempoh masa dan jenis perkhidmatan yang akan dinyatakan di bawah, dengan mematuhi SOP yang ditetapkan.**

2. Adakah operasi kaunter terlibat setiap hari pada waktu pejabat?

**Waktu operasi kaunter bagi Negeri Negeri di bawah PKPP dan PKPB adalah menggunakan arahan sedia ada.**

- (i) Tempoh Operasi – 8 pagi – 4/5 petang**
- (ii) Jenis perkhidmatan – semua.**

**Waktu Operasi bagi negeri PKP: 9 pagi – 4 petang**

3. Adakah pembukaan kaunter melibatkan semua urusaniaga?

#### **Perkhidmatan Kaunter JPJ:**

1. **Pembaharuan Lesen Kenderaan Motor (LKM) kenderaan perdagangan sahaja TERMASUK kenderaan teksi , kereta sewa dan e-hailing;**

2. **Pembaharuan Lesen Memandu Malaysia dan Lesen Vokasional (GDL dan PSV) bagi pemandu kenderaan perdagangan sahaja TERMASUK teksi dan e-hailing;**
3. **Penyelesaian senarai hitam dan pembayaran saman dengan urusan seperti perkara 1 dan 2 dan persendirian bagi kes yg telah disenarai hitam (kes DNAA);**
4. **URUSNIAGA jual beli, daftar kenderaan jual-beli, tukar hak milik kenderaan SELAIN DARIPADA KENDERAAN PERDAGANGAN DILAKSANAKAN secara atas talian menerusi sistem e-daftar atau MySIKAP atau platform rakan niaga KECUALI urusan mendapatkan/cetakan VOC dan ID Awam untuk akses kepada sistem MySIKAP. Sekiranya proses urusniaga melibatkan Kenderaan Perdagangan telah boleh dilaksanakan di atas talian, maka ianya juga perlu turut dilaksanakan sepenuhnya di atas talian menggunakan platform berkenaan.**
5. **URUSAN persendirian seperti membaharui LKM, CDL, bayaran kompaun, tukar hak milik DILAKSANAKAN secara atas talian;**
6. **Urusan PERTUKARAN/conversion lesen memandu negara asing ditangguhkan;**
7. **Semua urusan melibatkan individu persendirian dilaksanakan secara atas talian sama ada menggunakan MySIKAP atau platform rakan niaga.**

**Perkhidmatan APAD:**

- (i) **Permohonan membaharui**
- (ii) **Permohonan semula**
- (iii) **Permohonan melesenkan kenderaan mengikut surat tawaran kelulusan**
- (iv) **Serahan dokumen kelulusan**
- (v) **Permohonan kad pemandu**
- (vi) **Permohonan Baharu**
- (vii) **Permohonan UbahSyarat**

### **Perkhidmatan LPKP Sabah & Sarawak:**

- (i) Memperbaharui lesen**
- (ii) Permohonan semula (untuk lesen yang tamat kurang dari 24 bulan sahaja)**
- (iii) Cetak lesen**
- (iv) Ubahsyarat lesen**
- (v) Permohonan kad pemandu**

4. Adakah kapasiti pelanggan dihadkan pada setiap masa?

**Ya, di semua kaunter yang dibuka, penjarakan fizikal akan dilaksanakan, dan pihak JPJ, APAD dan LPKP akan memastikan kapasiti pelanggan adalah dihadkan berdasarkan penjarakan fizikal minimum 1 meter.**

5. Adakah setiap pelanggan dikenakan syarat untuk melakukan urusan di kaunter?

**Ya, setiap pelanggan adalah diwajibkan memakai *facemask* dan *hand sanitizer* bagi memastikan tahap keselamatan adalah sentiasa terkawal semasa berurusan di kaunter.**

**Pelanggan yang mempunyai simptom seperti demam, selsema dan batuk akan tidak dibenarkan berurusan di kaunter. Oleh yang demikian, semua pelanggan hendaklah memastikan tiada mempunyai simptom sebelum datang berurusan ke kaunter.**

6. Adakah terdapat syarat lain bagi mereka yang akan berurusan di kaunter?

**Semua pihak yang berhasrat berurusan di kaunter adalah digalakkan memuat turun dan mendaftar di dalam aplikasi MySejahtera.**

7. Bagaimanakah mengenai proses Institut Memandu?

**Pengoperasian Institut Memandu (IM), *E-hailing Operator* (EHO) dan Pusat Ujian Komputer (E-khidmat) di kawasan yang terlibat dengan PKP adalah tidak dibenarkan beroperasi. Manakala bagi kawasan yang terlibat dengan PKPB dan PKPP dibenarkan beroperasi seperti biasa dengan pematuhan SOP yang ketat dan mengambil langkah-langkah pencegahan penularan COVID-19 yang telah digariskan oleh KKM.**



## KEMENTERIAN PENGANGKUTAN

### SOALAN LAZIM (FAQ) MENGENAI PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN AWAM DARAT (BAS, TEKSI & E-HAILING)

---

1. Apakah langkah-langkah keselamatan dan kawalan kesihatan yang akan dikenakan ke atas perkhidmatan bas?

**Kapasiti penuh adalah 100% berdasarkan tempat duduk kecuali bagi Sabah di mana kapasiti yang dibenarkan ialah 50% (dengan penandaan penjarakan fizikal).**

**Tiada penandaan penjarakan fizikal, namun penumpang diminta untuk mengurangkan interaksi.**

2. Apakah syarat-syarat yang akan dikenakan kepada penumpang bas?

**Semua penumpang adalah diwajibkan menggunakan pelitup muka pada setiap masa menaiki bas. Semua penumpang hendaklah mematuhi semua arahan daripada pemandu bas.**

**Penumpang yang bergejala adalah tidak dibenarkan untuk menggunakan perkhidmatan bas.**

**Penumpang dinasihatkan untuk membuat pembayaran tiket dengan menggunakan pembayaran tanpa tunai seperti menggunakan kad *touch n go* dan pas bulanan sahaja.**

**Menjadi tanggungjawab penumpang untuk memastikan kebenaran merentas daerah/negeri telah diperolehi sebelum memulakan perjalanan.**

**Pemandu juga perlu menjalani saringan gejala dan memeriksa suhu sebelum memulakan dan sentiasa memakai pelitup muka sepanjang masa bertugas.**



3. Apakah syarat yang akan dikenakan kepada penumpang teksi dan *e-hailing*?

**Bagi perkhidmatan teksi dan *e-hailing*, had maksima penumpang hanyalah dua(2) orang pada satu-satu masa. Penumpang pula wajib duduk di kerusi belah belakang.**

**Semua penumpang adalah diwajibkan menggunakan pelitup muka pada setiap masa menaiki teksi dan *e-hailing*.**

**Semua penumpang hendaklah mematuhi semua arahan daripada pemandu teksi dan *e-hailing*.**

**Penumpang yang bergejala adalah dinasihatkan untuk tidak menggunakan perkhidmatan teksi dan *e-hailing*.**

**Penumpang dinasihatkan untuk membuat pembayaran secara atas talian sahaja.**

**Pemandu dan penumpang juga adalah digalakkan menggunakan *Hand Sanitizer* sebelum dan selepas mengambil/menurunkan penumpang atau penumpang menaiki/menurun kenderaan.**

4. Bagaimanakah pula untuk pemandu teksi dan *e-hailing*?

**Syarat kawalan kesihatan yang sama adalah dikenakan kepada pemandu. Pemandu hendaklah memastikan mereka bebas daripada sebarang simptom sebelum boleh bekerja. Mereka juga hendaklah memakai pelitup muka pada setiap masa bekerja.**

5. Adakah terdapat syarat lain bagi penumpang bas, teksi dan *e-hailing*?

**Semua penumpang yang menggunakan perkhidmatan tersebut adalah digalakkan memuat turun dan mendaftar di dalam aplikasi MySejahtera.**



## KEMENTERIAN PENGANGKUTAN

### SOALAN LAZIM (FAQ) PERKHIDMATAN DI TERMINAL PENGANGKUTAN AWAM DARAT

---

1. Adakah terminal pengangkutan awam darat akan beroperasi seperti biasa?

**Ya, terminal pengangkutan awam darat akan dibenarkan untuk beroperasi seperti biasa.**

2. Apakah tindakan kawalan kesihatan dan keselamatan yang akan dilaksanakan di terminal?

**Semua pihak operator terminal telah diminta untuk melaksanakan semua langkah-langkah kawalan kesihatan seperti berikut:-**

- (i) memeriksa suhu badan penumpang yang berurusan di terminal. Penumpang yang mempunyai simptom akan diminta untuk pulang ke rumah;**
- (ii) Pengendali terminal hendaklah menyediakan keperluan bahan pencuci tangan (*hand sanitizer*) di kaunter tiket dan kawasan pintu utama;**
- (iii) Pengendali terminal hendaklah melabel tempat seperti balai ketibaan/pelepasan (*waiting area*), kaunter tiket atau mana-mana tempat tumpuan pengguna dengan menggunakan pelekat khas bagi memberi panduan kepada pengguna terminal untuk mematuhi penjarakan fizikal minima 1 meter;**
- (iv) Memastikan kedudukan kerusi di dalam balai pelepasan perlu dijarakkan selang 1 kerusi dan pengendali terminal hendaklah memastikan kawalan kapasiti penumpang**

**adalah berdasarkan kapasiti yang membenarkan penjarakan fizikal minima 1 meter;**

- (v) Pengendali terminal hendaklah mengalakkan orang awam untuk membuat pembelian dan pembayaran tiket di mesin tiket layan diri;**
- (vi) Penumpang, pekerja dan peniaga hendaklah memakai pelitup muka pada setiap masa;**
- (vii) Pengendali terminal hendaklah membuat pengumuman kawalan dan pencegahan COVID-19 secara berkala;**
- (viii) Pengendali terminal dikehendaki menjalankan proses pembersihan dan nyahkuman/disinfeksi dengan kerap di kawasan yang selalu disentuh seperti pintu, kerusi dan tempat pemegang dan mana-mana tempat yang kerap diguna (minima setiap 8 jam); dan**
- (ix) Memastikan pekerja serta peruncit di kawasan terminal perlu menjalani saringan gejala setiap hari sebelum memulakan operasi. Mereka akan dibenarkan beroperasi sehingga mendapatkan keputusan positif atau mempunyai simptom, di mana mereka akan diarahkan berhenti beroperasi sepenuhnya.**



## KEMENTERIAN PENGANGKUTAN

### SOALAN LAZIM (FAQ) PERKHIDMATAN DI REL (KTMB, LRT, MRT, MONOREL & ERL)

---

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

**Perjalanan merentas negeri/daerah dengan perkhidmatan di rel adalah dibenarkan, namun penumpang dikehendaki mematuhi SOP yang telah ditetapkan:**

- i. **Bagi negeri-negeri di bawah PKP di mana penumpang perlu membuat perjalanan merentas negeri atau daerah:**
  - untuk tujuan bekerja, penumpang perlu mempunyai surat pengesahan daripada majikan dan pas kerja; dan
  - untuk lain-lain tujuan, penumpang perlu mendapatkan kebenaran Pihak Berkuasa terlebih dahulu.
- ii. **Bagi negeri-negeri di bawah PKPB dan PKPP di mana penumpang perlu membuat perjalanan merentas negeri:**
  - untuk tujuan bekerja, penumpang perlu mempunyai surat pengesahan daripada majikan dan pas kerja; dan
  - untuk lain-lain tujuan, penumpang perlu mendapatkan kebenaran Pihak Berkuasa terlebih dahulu.

**Semua dokumen di atas perlu disediakan oleh penumpang jika terdapat pemeriksaan oleh Pihak Berkuasa sepanjang berada di stesen dan juga di dalam tren.**

**Perjalanan rentas daerah bagi negeri-negeri dibawah PKPB dan PKPP adalah dibenarkan dan tidak memerlukan kebenaran/dokumen seperti di atas.**

2. Apakah waktu operasi bagi *Electric Train Service* (ETS), KTM *Intercity* dan KTM Komuter?

**Perkhidmatan Komuter sektor Lembah Klang akan beroperasi dari jam 5.00 pagi hingga jam 12.00 malam setiap hari. Manakala, perkhidmatan Komuter sektor Utara akan beroperasi dari jam 5.30 pagi hingga jam 10.00 malam setiap hari.**

**Perkhidmatan ETS pula akan beroperasi dari jam 5.00 pagi hingga jam 12.00 tengah malam setiap hari.**

**Perkhidmatan KTM *Intercity Shuttle* Timuran akan beroperasi dari jam 3.00 pagi hingga jam 10.00 malam setiap hari.**

3. Adakah penumpang ETS dan KTM *Intercity* dibenarkan untuk membuat pindaan tarikh perjalanan?

**Tidak. Namun begitu, penumpang adalah dinasihatkan untuk membatalkan tiket secara atas talian atau di kaunter semasa waktu PKP. Penumpang seterusnya boleh membuat pembelian semula mengikut tarikh yang dikehendaki.**

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

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

5. Apakah langkah pencegahan yang dilaksanakan di stesen dan tren kendalian KTMB?

**Antara langkah-langkah pencegahan yang dilaksanakan yang dilaksanakan oleh KTMB adalah seperti berikut:**

- a) **Meningkatkan kekerapan kerja-kerja mencuci dan sanitasi di kawasan yang berisiko tinggi seperti pemegang tangan escalator, lif, kiosk tiket layan diri serta di kaunter;**

- b) **Semua tren dibuat kerja-kerja sanitasi setiap hari dan kerja-kerja nyahkuman pula dijalankan secara berkala;**
  - c) **Semua stesen, kaunter khidmat pelanggan dan tren dilengkapi dengan *hand sanitizer*;**
  - d) **Semua penumpang, kakitangan KTMB dan kakitangan kontraktor diwajibkan untuk membuat imbasan kod QR MySejahtera atau merekodkan di dalam buku log yang disediakan di premis KTMB termasuk di stesen;**
  - e) **Semua penumpang, kakitangan KTMB dan kakitangan kontraktor adalah diwajibkan memakai pelitup muka (*facemask*) sepanjang berada di premis KTMB termasuk di stesen dan di dalam tren; dan**
  - f) **Imbasan suhu badan ke atas penumpang, kakitangan KTMB dan kakitangan kontraktor dibuat sebelum memasuki premis KTMB termasuk stesen.**
6. Bagaimanakah saya boleh mendapatkan maklumat lanjut berkenaan perkhidmatan tren KTMB?
- i. **Pusat Panggilan KTMB – 03-2267 1200**
  - ii. **Laman sesawang KTMB – [www.ktmb.com.my](http://www.ktmb.com.my)**
  - iii. **Laman Media Sosial rasmi KTMB – Facebook @ktmberhad, Twitter @ktm\_berhad**
7. Apakah waktu operasi bagi semua perkhidmatan rel kendalian Prasarana?

**Semua perkhidmatan tren kendalian Prasarana seperti LRT, MRT dan Monorel KL akan beroperasi dari jam 6.00 pagi hingga jam 12.00 malam setiap hari. Jadual terkini frekuensi perkhidmatan boleh dirujuk di laman sesawang [www.myrapid.com.my](http://www.myrapid.com.my).**

8. Apakah langkah pencegahan yang dilaksanakan di stesen dan tren kendalian Prasarana?

**Pihak Prasarana akan menjalankan imbasan suhu di semua pintu masuk premis dan stesen. Semua penumpang diwajibkan untuk memakai pelitup muka semasa berada di stesen dan di dalam tren, serta diwajibkan untuk mengimbas kod MySejahtera sebelum memasuki kawasan berbayar di setiap stesen.**

**Penggunaan *hand sanitizer* amat digalakkan dan penumpang boleh mendapatkannya di setiap kaunter khidmat pelanggan, sebelum memasuki kawasan berbayar (*concourse*) di setiap stesen LRT, MRT dan Monorel. Prasarana juga telah meningkatkan kekerapan mencuci eskalator, pemegang tangan, lif dan mesin pembelian token di semua stesen.**

9. Berapa kerapkah Prasarana membuat proses sanitasi ke atas tren?

**Semua set tren bagi semua laluan LRT/MRT dan Monorel akan disanitasi di stesen akhir pada waktu puncak dan selepas waktu operasi setiap hari.**

10. Apakah langkah pencegahan yang dijalankan oleh Prasarana untuk kakitangan barisan hadapan?

**Semua kakitangan stesen (pegawai khidmat pelanggan, polis bantuan dan kakitangan pembersihan harus memakai pelitup muka dan sarung tangan getah (mengikut keperluan). Setiap kakitangan juga diwajibkan untuk memeriksa suhu badan sebelum memulakan tugas setiap hari.**

11. Apakah waktu operasi bagi KLIA Ekspres dan KLIA Transit?

**Semasa tempoh PKP, Perkhidmatan KLIA Ekspres dan KLIA Transit digabungkan (*combined service*) dan beroperasi dari jam 6 pagi hingga jam 10.00 malam. Jadual terkini perjalanan boleh dirujuk di laman sesawang [www.KLIAekspres.com](http://www.KLIAekspres.com), laman *Facebook* KLIA Ekspres atau *Customer Enquiry* di talian 03-22678000.**

12. Bagaimanakah cara untuk pengguna ERL mengemukakan permohonan bayaran balik tiket KLIA Ekspres dan KLIA Transit secara *online*?

**Bagi pengguna yang telah membeli tiket KLIA Ekspres/KLIA Transit atau pemegang KLIA Transit TravelCard Bulanan/Mingguan, sila hubungi ERL melalui emel di [CustomerEnquiry@KLIAekspres.com](mailto:CustomerEnquiry@KLIAekspres.com) atau di talian 03-2267 8000.**

13. Apakah langkah pencegahan yang dilaksanakan di stesen dan tren kendalian ERL?
- a) **Meningkatkan kekerapan kerja-kerja mencuci dan sanitasi di kawasan yang berisiko tinggi (*high contact areas*) seperti butang pintu tren, pemegang tangan eskalator, butang lif, kiosk tiket layan diri dan permukaan kaunter;**
  - b) **Kerja-kerja nyahkuman dan sanitasi tren dan stesen dilakukan setiap malam termasuk *steam cleaning* tempat duduk dalam tren;**
  - c) **Semua penumpang dan staf diwajibkan untuk membuat saringan suhu badan dan imbasan kod QR MySejahtera atau mendaftar melalui buku log yang disediakan di pintu masuk stesen;**
  - d) **semua penumpang dan staf diwajibkan memakai pelitup muka sepanjang berada di stesen ERL dan di dalam tren;**
  - e) **Penyediaan hand sanitiser di semua stesen;**
  - f) **Pengumuman berkala di dalam tren dan di platform; dan**
  - g) **Galakan penggunaan transaksi elektronik untuk pembelian tiket (melalui kiosk layan diri, laman web, aplikasi dan kad tanpa sentuh)**





## KEMENTERIAN PENGANGKUTAN MALAYSIA

### SOALAN LAZIM (FAQ)

### MENGENAI OPERASI LOGISTIK DAN *PARCEL HAILING* (P-HAILING) SEMASA TEMPOH PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN (PKP)/BERSYARAT(PKPB)/PEMULIHAN (PKPP)

---

#### LOGISTIK

1. Adakah aktiviti logistik dibenarkan semasa tempoh Perintah Kawalan Pergerakan Pergerakan (PKP)/ Bersyarat (PKPB) / Pemulihan (PKPP)?

Sektor pengangkutan dan logistik telah dibenarkan beroperasi sebagai Perkhidmatan Perlu (*Essential Services*) merujuk 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. Kelulusan untuk terus beroperasi tertakluk kepada penyampaian perkhidmatan perlu yang telah disenaraikan dan sedang berkuatkuasa.

Aktiviti-aktiviti logistik yang dibenarkan adalah merangkumi perkara-perkara berikut:

- i. Perkhidmatan freight forwarder dan agen kastam
- ii. Operasi lori hauliers
- iii. Operasi rel barangan (*freight train*)
- iv. Operasi *shipping line* dan *Non Vessel Operating Common Carrier* (NVOCC)
- v. Operasi kargo udara (*air freight*)
- vi. Aktiviti penstoran (pergudangan, *off dock* dan sebagainya)
- vii. Operasi *Inland Container Depot*
- viii. Operasi *ancillary services* kepada pengangkutan melalui darat, air atau udara (*towing, bengkel, supply tayar etc*)

2. Adakah syarikat logistik dan pengangkutan masih perlu memohon surat kelulusan beroperasi daripada MITI untuk beroperasi?

**Tidak. Syarikat logistik dan pengangkutan tidak perlu membuat pendaftaran semula untuk beroperasi dalam tempoh PKP.**

**Pemilik kenderaan perdagangan tidak disyaratkan untuk mendapatkan surat kelulusan daripada MOT dan memadai hanya dengan mendapat surat pengesahan daripada majikan masing-masing.**

**Sebagai makluman, tiada sekatan untuk kenderaan perdagangan beroperasi sepanjang tempoh PKP ini. Bagi tujuan ini, laluan khas akan disediakan di setiap Sekatan Jalan Raya (SJR) dan pemandu kenderaan perdagangan hanya perlu mengemukakan surat pengesahan majikan untuk beroperasi jika diminta oleh pihak berkuasa.**

**Bagi syarikat-syarikat sektor logistik yang lain (contohnya seperti freight forwarders, operator gudang) yang berdaftar dengan persatuan masing-masing, surat kebenaran daripada MOT boleh diperolehi dari persatuan masing-masing. Surat Kebenaran daripada MOT dan bukti keahlian persatuan perlu disertakan sekiranya diminta oleh pihak berkuasa. Manakala bagi syarikat yang tidak berdaftar dengan mana-mana persatuan, surat kelulusan daripada MOT boleh dipohon menerusi pautan <https://application.mot.gov.my/>.**

3. Adakah syarikat logistik boleh menghantar barangan ke lokasi yang tidak mendapat kebenaran beroperasi?

**Sebelum melaksanakan penghantaran, pihak syarikat perlu memastikan pemilik kargo dibenarkan beroperasi (mempunyai surat kebenaran beroperasi daripada agensi berkaitan, contohnya MITI ) untuk menerima kargo yang akan dihantar.**

**Dalam situasi kilang pembekal tidak dibenarkan beroperasi tetapi bahan mentah dari kilang pembekal tersebut boleh didapati di gudang, syarikat pengangkutan dibenarkan untuk membawa bahan tersebut ke kilang pembuatan untuk dikilangkan.**

4. Adakah MOT akan mengeluarkan pemakluman berkenaan dengan jenis muatan barang yang dibenarkan kepada pengusaha lori dan logistik sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan ini?

**Semua jenis barangan boleh dibawa semasa tempoh PKP/PKPB/PKPP ini. Justeru tiada sebarang pemakluman akan dikeluarkan.**

5. Apakah status pengoperasian *e-fulfillment hubs/warehousing operations* dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan ini?

**Kerajaan tiada halangan bagi pengoperasian *e-fulfillment hubs/warehousing operations*. Ini kerana, *e-fulfillment hubs/warehousing operations* tidak tertakluk di bawah Perintah Sekatan Pergerakan seperti yang digariskan dalam Warta Kerajaan Persekutuan Peraturan-peraturan Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit (Langkah-Langkah di dalam Kawasan Tempatan Jangkitan) 2021 (PU(A) 8, 9 atau 10). Pihak industri diminta mengikut saranan Kementerian Kesihatan Malaysia bagi membendung penularan COVID-19.**

**Operasi pusat pengedaran (DC) yang melibatkan bekalan barangan keperluan (*essential daily needs*) dan makanan merangkumi *e-commerce warehouse* dan *supporting warehouse services* adalah dibenarkan untuk terus beroperasi, tertakluk kepada peraturan dan SOP PKP/PKPB/PKPP yang sedang berkuatkuasa.**

6. Apakah syarat-syarat yang perlu dipatuhi oleh syarikat penyedia logistik untuk beroperasi semasa Perintah Kawalan Pergerakan ini?

**Sebelum melaksanakan penghantaran, pihak syarikat perlu memastikan gudang/kilang/syarikat pemilik kargo dibenarkan beroperasi untuk menerima kargo yang akan dihantar. Pihak syarikat juga perlu mematuhi tatacara bekerja di pejabat dan lapangan sebagaimana SOP yang dikeluarkan oleh MKN.**

**Penjarakan fizikal perlu dijadikan sebagai norma dalam urusan seharian termasuk dalam urusan penghantaran barangan. Urusan pemunggahan yang kini turut dibantu oleh pekerja**

**pengangkutan (pemandu & kelindan), terutama di kedai-kedai runcit, pusat membeli-belah dan kedai serbaneka, perlu dijalankan sepenuhnya oleh pemilik kargo dengan tenaga kerja minimum.**

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

**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. Tertakluk kepada pematuhan arahan pengoperasian serta arahan semasa MKN.**

8. Adakah pergerakan kargo rentas sempadan melalui jalan darat di pintu masuk utama Malaysia (import, eksport dan *transshipment*) dibenarkan dalam tempoh ini?

**Semua kru udara, anak-anak kapal serta pekerja lori yang memandu kenderaan berat untuk tujuan membawa barangan komersil adalah dibenarkan keluar dan masuk ke negara-negara bersempadan darat seperti Singapura, Thailand, Indonesia dan Brunei, tertakluk kepada arahan Majlis Keselamatan Negara (MKN), Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) dan PDRM.**

**Semua kru udara, anak-anak kapal serta pekerja lori dikehendaki menjalani saringan kesihatan dan mematuhi peraturan kawalan sempadan yang berkaitan sebagaimana peraturan semasa yang dipersetujui di antara Kerajaan Malaysia dengan negara –negara berkenan.**

**Syarikat diminta memastikan pekerja yang terlibat mempunyai pasport yang masih sah dan helaian dalam buku pasport mencukupi untuk urusan imigresen. Sekiranya pasport tamat, syarikat boleh menghubungi Pengarah Imigresen Negeri yang terlibat bagi memohon pembaharuan tempoh sah/pengeluaran buku pasport baharu dalam tempoh PKP.**

**Walaupun bagaimanapun, arahan ini tertakluk kepada arahan semasa MKN.**

9. Adakah terdapat larangan pergerakan kenderaan barangan di jalan raya?

**Tiada sebarang larangan pergerakan kenderaan barangan di jalanraya. Walau bagaimanapun sekiranya boleh, pemilik kargo digalakkan menggunakan mod pengangkutan kargo melalui rel semaksima mungkin bagi mengurangkan risiko kontak COVID-19 di kalangan pekerja lori. Antara segmen yang digalakkan ialah pemindahan antara terminal yang mempunyai perkhidmatan rel sedia ada iaitu di antara WestPort dan Northport di Pelabuhan Klang, dan Pelabuhan Tanjung Pelepas dan Pelabuhan Pasir Gudang di Johor Bharu.**

### **Parcel-Hailing (p-Hailing)**

10. Adakah khidmat penghantaran barangan masih dibenarkan semasa Perintah Kawalan Pergerakan ini?

**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.**

**Penunggang adalah diwajibkan untuk mempunyai lesen memandu penuh (CDL) yang sah dan berumur tidak kurang daripada 18 tahun. Penunggang juga bebas daripada senarai hitam JPJ / PDRM. Semua entiti atau individu dinasihatkan untuk mempunyai perlindungan insurans kepada penunggang;**

**Semua penunggang hendaklah mematuhi semua peraturan-peraturan jalan raya seperti memakai topi keledar dan sebagainya. Kotak yang akan dibawa bagi mengisi barangan hendaklah mematuhi saiz yang telah ditetapkan di bawah kaedah pembinaan dan penggunaan JPJ.**

**Atas dasar keselamatan, tidak dibenarkan menggunakan lebuhraya *inter-zone (localization)*, diwajibkan menggunakan laluan motosikal di mana digazetkan, dan pemakaian tanda baju yang jelas/selamat.**

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

**Sebagaimana dinyatakan dalam Akta Pengangkutan Awam Darat 2010 (Akta 715) dan Akta LPKP 1987(Akta 334), semua perkhidmatan kenderaan barangan perlu mempunyai lesen pengendali dan kenderaan yang digunakan didaftarkan sebagai kenderaan barangan sebelum dibenarkan beroperasi. Oleh yang demikian, kenderaan persendirian tidak dibenarkan untuk digunakan sebagai kenderaan barangan sama ada bagi perniagaan sendiri atau untuk pihak ketiga (bagi mendapatkan sewa/upah) sekiranya tidak dilesenkan atau didaftarkan terlebih dahulu.**

12. Adakah kenderaan yang menghantar barangan dibenarkan beroperasi setiap masa semasa Perintah Kawalan Pergerakan ini?

**Walaupun operasi e-dagang dibenarkan beroperasi 24 jam, namun waktu penghantaran adalah di antara jam 6.00 pagi hingga 12.00 malam sahaja, tertakluk kepada arahan semasa dari MKN.**

**Waktu operasi dan jenis barangan yang boleh dibawa tertakluk kepada zon yang telah ditetapkan oleh Majlis Keselamatan Negara dan tertakluk kepada peraturan-peraturan semasa yang telah ditetapkan oleh Majlis Keselamatan Negara.**

13. Apakah MOT ada menetapkan apa-apa syarat berkaitan saringan kesihatan sebelum syarikat/individu penghantar barangan dibenarkan beroperasi semasa PKP ini?

**Sebelum beroperasi, syarikat/individu yang terlibat dalam industri *p-hailing* ini hendaklah mengamalkan penjarakan fizikal, kesihatan dan contactless transaction selagi mana boleh disediakan. Semua penunggang dinasihatkan untuk memakai face mask dan menggunakan hand sanitizer dan membasuh tangan secara kerap.**

**Penunggang diminta untuk menjalankan proses sanitasi pembasmian kuman bagi kotak penghantaran setiap hari mengikut garis panduan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia. Semua penunggang hendaklah menjalani saringan kesihatan serta mematuhi prosedur pencegahan COVID-19 yang telah ditetapkan oleh KKM yang dikeluarkan dari semasa ke semasa.**

**Sekiranya terdapat pekerja yang dijangkiti COVID-19, pihak syarikat perlu membantu dan memberi kerjasama sepenuhnya kepada Kementerian Kesihatan Malaysia dalam melaksanakan contact tracing pekerja yang telah dijangkiti COVID-19 dan pengurusan contact.**

**Kesemua penunggang p-hailing diwajibkan memuat turun dan mendaftar di aplikasi MySejahtera dan perlu menunjukkan bukti pendaftaran kepada pihak penguatkuasa.**

## **SEKTOR MARITIM**





## **KEMENTERIAN PENGANGKUTAN MALAYSIA**

### **SOALAN LAZIM (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS)** **BAHAGIAN MARITIM, KEMENTERIAN PENGANGKUTAN MALAYSIA**

#### **Soalan 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-SOP yang telah dikeluarkan oleh Majlis Keselamatan Negara (MKN), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dan yang ditetapkan oleh Suruhanjaya / Lembaga Pelabuhan yang berkenaan.

#### **Soalan 2:**

**Adakah waktu operasi semua pelabuhan adalah sama?**

#### **Jawapan:**

Masa operasi setiap pelabuhan adalah kekal sepertimana biasa dan pihak-pihak yang berurusan dengan pelabuhan dikehendaki sentiasa peka dengan sebarang perubahan waktu operasi terutama yang melibatkan perkhidmatan kaunter melalui laman web rasmi Suruhanjaya / Lembaga Pelabuhan yang berkenaan.

#### **Soalan 3:**

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

#### **Jawapan:**

Pihak-pihak yang berurusan dalam aktiviti pengimportan atau pengeksportan 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 yad ianya masih tertakluk kepada kelulusan daripada agensi-agensi Kerajaan sedia ada seperti Jabatan Kastam DiRaja Malaysia (JKDM).

Tiada fasa-fasa kebenaran akan dikeluarkan oleh MOT memandangkan aktiviti pengimportan atau pengeksportan barangan kargo atau kontena akan melibatkan semua jenis kargo atau barangan termasuk barangan bukan perlu (*non-essential items*).

**Soalan 4:**

**Adakah gudang-gudang atau kilang-kilang boleh dibuka semasa pelaksanaan PKP2.0 dan menerima kargo atau kontena daripada pelabuhan?**

**Jawapan:**

Mana-mana kilang atau gudang boleh menjalankan operasi mereka sekiranya telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh Kerajaan melalui kementerian-kementerian yang berkaitan seperti MITI serta memenuhi syarat-syarat serta prosedur yang digariskan melalui SOP yang disediakan oleh MKN, KKM dan Suruhanjaya / Lembaga Pelabuhan yang berkaitan.

**Soalan 5:**

**Adakah perkhidmatan feri dan bot tambang disekat operasi?**

**Jawapan:**

Operasi feri dan bot tambang adalah dikategorikan sebagai perkhidmatan penting (pengangkutan awam) dan boleh beroperasi dengan mengamalkan langkah-langkah pencegahan COVID-19 yang disarankan oleh KKM. Walau bagaimanapun, aktiviti berkaitan sosial yang melibatkan ramai orang seperti *Parasailing, Sunset Cruise, Island Hopping, Snorkelling, Diving, Sport Fishing, Regatta* dan seumpamanya adalah tidak dibenarkan buat masa ini.

**Soalan 6:**

**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.

**Soalan 7:**

**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.

**Soalan 8:**

**Apakah terdapat perkhidmatan feri ke Indonesia dan Filipina?**

**Jawapan:**

Tiada. Perkhidmatan feri ke destinasi negara adalah tertakluk keputusan negara destinasi membuka pintu masuk. Selain itu, perkhidmatan 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.

**Soalan 9:**

**Adakah sign on sign off krew dibenarkan semasa PKP2.0?**

**Jawapan:**

Prosedur sign on dan sign off krew kapal boleh dirujuk pada Notis Perkapalan Malaysia berkaitan di laman web Jabatan Laut Malaysia.

**Soalan 10:**

**Apakah waktu operasi feri dan pelabuhan beroperasi?**

**Jawapan:**

Waktu operasi adalah tertakluk kepada pengendali feri dan pelabuhan dan sila rujuk kepada pengendali yang berkaitan.

**Soalan 11:**

**Bilakah aktiviti kapal persiaran dijangka akan boleh beroperasi?**

**Jawapan:**

Buat masa kini, aktiviti kapal persiaran masih tidak dibenarkan memandangkan ianya melibatkan pergerakan/perhimpunan manusia dalam jumlah yang amat besar dalam masa yang panjang. Selain itu, pihak Jabatan Imigresen Malaysia juga telah menghalang kemasukan warga asing ke negara ini dan warga Malaysia juga tidak dibenarkan keluar negara.

## **SEKTOR UDARA**



## **KEMENTERIAN PENGANGKUTAN MALAYSIA**

### **FREQUENTLY ASKED QUESTION (FAQ) BAHAGIAN UDARA, KEMENTERIAN PENGANGKUTAN MALAYSIA**

#### **Soalan 1:**

**Adakah perkhidmatan dan aktiviti-aktiviti lapangan terbang kekal beroperasi sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB) dan Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP)?**

#### **Jawapan:**

Ya. Pada masa kini perkhidmatan dan aktiviti-aktiviti lapangan terbang sepanjang tempoh PKP, PKPB dan PKPP adalah dibenarkan untuk terus beroperasi memandangkan ianya adalah salah satu perkhidmatan perlu.

#### **Soalan 2:**

**Adakah perkhidmatan penerbangan dalam negeri masih beroperasi dalam tempoh PKP, PKPB dan PKPP?**

#### **Jawapan:**

Perkhidmatan penerbangan bagi sektor domestik dan antarabangsa akan diteruskan tertakluk kepada syarat-syarat dan sekatan perjalanan yang ditetapkan oleh Kerajaan dari semasa ke semasa. Tiada sebarang arahan untuk memberhentikan operasi penerbangan dikenakan.

#### **Soalan 3:**

**Adakah operasi syarikat penerbangan penumpang negara dan asing - sama ada perkhidmatan penerbangan berjadual dan tidak berjadual, boleh terus disediakan bagi membawa penumpang warganegara asing keluar, dan warganegara Malaysia masuk ke Malaysia?**

**Jawapan:**

Operasi syarikat penerbangan penumpang negara dan asing – sama ada perkhidmatan penerbangan berjadual dan tidak berjadual boleh terus disediakan tertakluk kepada syarat-syarat dan sekatan perjalanan yang ditetapkan oleh Kerajaan dari semasa ke semasa. Tiada sebarang arahan untuk memberhentikan operasi penerbangan dikenakan.

**Soalan 4:**

**Adakah operasi syarikat penerbangan kargo negara dan asing yang melibatkan perkhidmatan penerbangan berjadual dan tidak berjadual kargo, dibenarkan untuk keluar dan masuk daripada Malaysia?**

**Jawapan:**

Operasi syarikat penerbangan kargo negara dan asing yang melibatkan penyediaan perkhidmatan penerbangan berjadual dan tidak berjadual kargo, keluar dan masuk daripada Malaysia adalah dibenarkan.

**Soalan 5:**

**Adakah operasi syarikat penerbangan jet peribadi (*non-revenue private flight/ business flight*) – sama ada kemasukan warganegara asing dan pengeluaran warganegara Malaysia dibenarkan?**

**Jawapan:**

Operasi syarikat penerbangan jet peribadi boleh diteruskan. Walau bagaimanapun, kemasukan warganegara asing dan perjalanan keluar warganegara Malaysia adalah tertakluk kepada syarat sekatan kemasukan warganegara asing dan syarat-syarat yang ditetapkan oleh Jabatan Imigresen Malaysia (JIM).

**Soalan 6:**

**Adakah penumpang yang tidak sihat dibenarkan untuk memasuki terminal lapangan terbang dan menaiki pesawat?**

**Jawapan:**

Tidak. Pemeriksaan suhu badan setiap penumpang akan dilakukan di bangunan terminal dan di pintu berlepas bagi memastikan hanya penumpang yang sihat dibenarkan memasuki terminal dan menaiki pesawat. Penumpang dinasihati supaya memastikan diri sendiri berada dalam keadaan sihat sebelum bertolak ke lapangan terbang. Penumpang yang tidak sihat tidak akan dibenarkan memasuki terminal ataupun menaiki pesawat.

**Soalan 7:**

**Adakah petugas-petugas lapangan terbang, juruterbang, dan anak-anak kapal diwajibkan pemakaian perlindungan semasa penularan wabak COVID-19?**

**Jawapan:**

Semua petugas lapangan terbang, juruterbang dan anak kapal diwajibkan untuk menggunakan perlindungan seperti pelitup muka (face mask) dan *hand sanitizer* atau pelindung muka (face shield), di mana wajar dan berkaitan.

**Soalan 8:**

**Adakah penumpang perlu mendapatkan kebenaran Polis Diraja Malaysia (PDRM) sebelum menaiki pesawat?**

**Jawapan:**

Semua penumpang perlu mendapatkan kebenaran PDRM bagi tujuan merentas negeri sebelum memulakan perjalanan.

**Soalan 9:**

**Adakah penumpang diwajibkan memakai pelitup muka di dalam pesawat?**

**Jawapan:**

Ya. Semua penumpang diwajibkan untuk memakai pelitup muka di dalam pesawat.

**Soalan 10:**

**Adakah penjarakan fizikal akan dilaksanakan di dalam terminal lapangan terbang dan pesawat?**

**Jawapan:**

Penjarakan fizikal sekurang-kurangnya 1 meter akan dilaksanakan bagi semua urusan di terminal lapangan terbang kecuali di pintu pelepasan sebelum memasuki pesawat.



**Soalan 11:**

**Adakah syarikat penerbangan masih menyediakan perkhidmatan hidangan makanan dalam pesawat kepada penumpang?**

**Jawapan:**

Ya. Dalam menyediakan perkhidmatan hidangan makanan dalam pesawat, syarikat penerbangan akan memastikan penjarakan fizikal dan mengelakkan sebarang *close contact* dengan penumpang semasa perkhidmatan tersebut diberikan.

**Soalan 12:**

**Apakah tindakan yang telah/sedang/akan diambil oleh operator lapangan terbang bagi memastikan kesihatan dan keselamatan penumpang-penumpang yang menggunakan perkhidmatan lapangan terbang tersebut?**

**Jawapan:**

Pihak operator lapangan terbang telah mengambil tindakan yang proaktif dalam memastikan kesihatan dan keselamatan penumpang-penumpang di lapangan terbang tersebut. Antara tindakan yang telah diambil adalah seperti berikut:

- (i) Semua penumpang yang tiba diuji dengan *Thermal Scanner* atau termometer inframerah sebelum memasuki kawasan Kaunter Daftar Masuk (*Check In Counter*) dan di Balai Ketibaan;
- (ii) Melakukan sanitasi nyahkuman mengikut kesesuaian di fasiliti-fasiliti di lapangan terbang seperti kaunter, rel, troli, tempat duduk, *self-check in counter*, tempat mengambil bagasi dan lain-lain;
- (iii) Menetapkan penjarakan fizikal 1 meter di antara penumpang-penumpang di tempat duduk, kaunter daftar masuk dan kaunter-kaunter perkhidmatan kerajaan yang lain;
- (iv) Menyediakan *hand sanitizer* di tempat-tempat awam di sekitar lapangan terbang tersebut seperti pintu masuk, balai pelepasan, balai ketibaan, tandas awam dan kaunter informasi; dan
- (v) Pengumuman berkaitan dengan tatacara penjarakan fizikal akan dilaksanakan secara berterusan di terminal lapangan terbang.

Selain itu, pihak Operator Lapangan Terbang telah mewajibkan kesemua kakitangan untuk mematuhi SOP sepanjang tempoh bertugas di lapangan terbang.

**Soalan 13:**

**Adakah kedai, premis perkhidmatan dan kedai makan dan minuman beroperasi ketika tempoh PKP, PKPB dan PKPP?**

**Jawapan:**

Semua premis perkhidmatan di lapangan terbang bagi sektor makanan dan bukan makanan dibenarkan beroperasi sepanjang tempoh PKP, PKPB dan PKPP dengan mematuhi SOP yang ditetapkan.

**Soalan 14:**

**Adakah ahli keluarga penumpang boleh menemani penumpang memasuki terminal lapangan terbang? Adakah penumpang yang terdiri daripada golongan warga emas, orang kurang upaya (OKU), ibu mengandung atau yang memerlukan bantuan khas boleh ditemani oleh ahli keluarga ke terminal?**

**Jawapan:**

Ahli keluarga penumpang dibenarkan menemani penumpang untuk memasuki terminal lapangan terbang. Walau bagaimanapun, bagi mengawal bilangan orang yang berada di bangunan terminal, penumpang digalakkan untuk berurusan sendiri. Bagi penumpang yang terdiri daripada golongan warga emas, orang kurang upaya (OKU), ibu mengandung atau yang memerlukan bantuan khas boleh mendapatkan bantuan daripada staf operator lapangan terbang. Penumpang juga boleh mendapatkan bantuan yang diperlukan daripada pihak syarikat penerbangan yang berkaitan.

**Soalan 15:**

**Apakah langkah-langkah yang diambil bagi membantu penumpang yang terkesan dengan penjadualan semula/pembatalan perkhidmatan penerbangan?**

**Jawapan:**

Berdasarkan Perenggan 12(5), Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia 2016 (*Malaysian Aviation Consumer Protection Code 2016 - MACPC*), syarikat penerbangan tidak mempunyai obligasi untuk membayar pampasan jika syarikat penerbangan boleh membuktikan bahawa pembatalan adalah disebabkan oleh keadaan luar biasa (*extraordinary circumstances*) yang tidak dapat dielakkan walaupun semua langkah yang sewajarnya telah diambil. Dalam hubungan ini, penularan wabak COVID-19 adalah termasuk dalam definisi keadaan luar biasa.

Walau bagaimanapun, syarikat penerbangan boleh mempertimbangkan beberapa pilihan penyelesaian, tertakluk kepada terma dan syarat sewaktu pembelian tiket oleh setiap penumpang (*case by case*) seperti berikut:

- (i) penumpang boleh menunda penerbangan ke satu tarikh lain; atau
- (ii) penumpang diberi bayaran balik dalam bentuk *credit shell/points* di mana *credit shell/points* tersebut boleh digunakan untuk membeli tiket penerbangan ke destinasi sama atau destinasi lain pada tarikh yang lain; atau
- (iii) syarikat penerbangan memberikan bayaran balik sepenuhnya kos tiket penerbangan termasuk fi dan caj berkaitan.