



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

NO. 1 TAHUN 2019

**ARAHAN BERKENAAN PELAKSANAAN FASA KETIGA RANGKA
KUALITI PERKHIDMATAN DI LAPANGAN TERBANG
ANTARABANGSA KL DAN
LAPANGAN TERBANG ANTARABANGSA KL 2**

Arahan ini dikeluarkan oleh Suruhanjaya Penerbangan Malaysia ("**Suruhanjaya**") menurut seksyen 98A Akta Suruhanjaya Penerbangan Malaysia 2015 [*Akta 771*].

Objektif

1.1 Suruhanjaya telah membangunkan Rangka Kualiti Perkhidmatan Lapangan Terbang atau *Airports Quality of Service Framework* ("**Rangka QoS**") untuk meningkatkan keselesaan penumpang, memastikan pengendali aerodrom mengutamakan tahap perkhidmatan pelanggan, serta memperbaiki mutu perkhidmatan yang diberikan kepada para pengguna lapangan terbang yang terdiri daripada syarikat penerbangan, pengendali darat dan pengguna-pengguna lapangan terbang yang lain.

1.2 Tujuan Arahan ini adalah untuk menguatkuasakan elemen kualiti perkhidmatan bagi fasa ketiga Rangka QoS di Lapangan Terbang Antarabangsa KL ("**KLIA**") dan Lapangan Terbang Antarabangsa KL 2 ("**klia2**").

Pemakaian

2. Arahan ini adalah terpakai kepada orang yang dilesenkan atau diberi kuasa di bawah Akta untuk mengendalikan KLIA dan klia2 ("**Pengendali Aerodrom**") dan hendaklah dibaca bersama Arahan Berkenaan Pelaksanaan Rangka Kualiti Perkhidmatan di Lapangan Terbang Antarabangsa KL dan Lapangan Terbang Antarabangsa KL 2 No. 1 Tahun 2018 bertarikh 30 Ogos 2018 dan No. 2 Tahun 2018 bertarikh 12 Disember 2018.

Rangka Kualiti Perkhidmatan Lapangan Terbang (Rangka QoS)

3.1 Rangka QoS mempunyai lima komponen:

- (a) kategori kualiti perkhidmatan;
- (b) elemen kualiti perkhidmatan;
- (c) mekanisme pengukur;
- (d) sasaran; dan
- (e) hasil berisiko (*revenue at risk*).

3.2 Kategori kualiti perkhidmatan bagi Arahan ini merangkumi aliran bagasi yang dibahagikan mengikut kualiti perkhidmatan seperti yang berikut:

- (a) bagasi untuk tujuan pelepasan (*outbound baggage*);
- (b) tuntutan bagasi – masa yang diambil untuk tuntutan bagasi pertama; dan
- (c) tuntutan bagasi – masa yang diambil untuk tuntutan bagasi terakhir.

3.3 Setiap elemen kualiti perkhidmatan diukur menggunakan mekanisme pengukur yang spesifik untuk memastikan elemen-elemen kualiti perkhidmatan diukur dengan cara yang jelas dan tepat.

3.4 Pengendali Aerodrom hendaklah mencapai sasaran yang ditetapkan bagi setiap elemen kualiti perkhidmatan. Kegagalan untuk mencapai apa-apa sasaran seperti yang dinyatakan di dalam butiran (5) Jadual 1 adalah suatu ketidakpatuhan dan Suruhanjaya boleh mengenakan suatu penalti kewangan terhadap Pengendali Aerodrom berdasarkan peratusan hasil berisiko (*revenue at risk*) yang ditetapkan bagi setiap elemen kualiti perkhidmatan.

3.5 Butiran Rangka QoS adalah seperti yang dinyatakan dalam Jadual 1.

Pengiraan penalti kewangan bagi ketidakpatuhan Rangka QoS

4.1 Pengiraan penalti kewangan bagi apa-apa ketidakpatuhan terhadap Rangka QoS akan dilakukan berdasarkan hasil berisiko (*revenue at risk*) yang dinyatakan di dalam butiran (6) Jadual 1.

4.2 Penalty kewangan akan dikira secara berasingan bagi KLIA dan klia2 pada setiap bulan.

4.3 Jumlah penalti kewangan bagi setiap ketidakpatuhan akan dikira daripada *accrued regulated aeronautical revenue* bulanan Pengendali Aerodrom berdasarkan peratusan hasil berisiko (*revenue at risk*) yang ditetapkan.

4.4 Penalty kewangan yang dikenakan menurut perenggan 4.3 hendaklah tidak melebihi lima peratus daripada pusingan ganti tahunan Pengendali Aerodrom dari tahun kewangan yang sebelumnya.

4.5 *Accrued regulated aeronautical revenue* adalah tidak termasuk *User Fee* yang dibayar oleh Pengendali Aerodrom kepada Kerajaan.

4.6 Bagi maksud perenggan ini –

“accrued regulated aeronautical revenue” ertinya –

- (a) Caj Perkhidmatan Penumpang dan Caj Keselamatan;
- (b) Caj Pendaratan; dan
- (c) Caj Parkir.

“User Fee” mempunyai erti sepertimana yang diberikan di dalam *Operating Agreement for KL International Airport* bertarikh 12 Februari 2009 di antara Kerajaan Malaysia, Malaysia Airports Holdings Berhad dan Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd.

Pembayaran penalti kewangan bagi ketidakpatuhan Rangka QoS

5.1 Sekiranya terdapat apa-apa ketidakpatuhan Rangka QoS oleh Pengendali Aerodrom, Suruhanjaya akan mengeluarkan notis untuk mengenakan penalti kewangan pada setiap suku tahun bagi setiap tahun kalendar.

5.2 Pengendali Aerodrom hendaklah membayar penalti kewangan kepada Suruhanjaya dalam tempoh tiga puluh hari dari tarikh notis dikeluarkan oleh Suruhanjaya menurut perenggan 5.1.

Suruhanjaya mengkehendaki maklumat atau dokumen

6.1 Suruhanjaya boleh, bagi tujuan untuk melaksanakan Arahan ini, mengkehendaki Pengendali Aerodrom untuk memberikan apa-apa maklumat atau dokumen dan Pengendali Aerodrom hendaklah memberikan maklumat atau dokumen seperti yang dikehendaki oleh Suruhanjaya menurut apa-apa tempoh yang ditetapkan oleh Suruhanjaya.

6.2 Pengendali Aerodrom hendaklah memberikan maklumat atau dokumen yang relevan kepada Suruhanjaya dan Pengendali Aerodrom hendaklah memastikan maklumat atau dokumen yang diberikan adalah tidak palsu atau mengelirukan.

Pematuhan kepada Arahan oleh Pengendali Aerodrom

7.1 Pengendali Aerodrom hendaklah mematuhi Arahan ini.

7.2 Perenggan 98A(3)(b) Akta adalah terpakai sekiranya Pengendali Aerodrom gagal untuk mematuhi Arahan ini.

Tarikh kuat kuasa

8. Arahan ini mula berkuat kuasa pada 1 Julai 2019.

JADUAL 1

Rangka Kualiti Perkhidmatan (*Quality of Service Framework*)

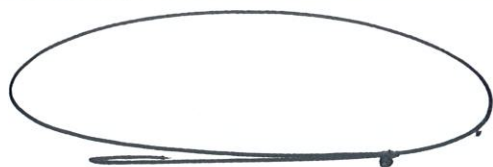
(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
1.	Aliran bagasi	Bagasi untuk tujuan pelepasan (<i>outbound baggage</i>)	Laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom berkenaan <i>short-shipment</i> bagi bagasi untuk tujuan pelepasan (<i>outbound baggage</i>)	(i) Pematuhan kepada sekurang-kurangnya 9,996 bagasi daripada 10,000 bagasi untuk tujuan pelepasan (<i>outbound baggage</i>) di KLIA; dan (ii) Pematuhan kepada sekurang-kurangnya 9,999 bagasi daripada 10,000 bagasi untuk tujuan pelepasan	0.26

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
				(<i>outbound baggage</i>) di klia2	
		Tuntutan bagasi – masa yang diambil untuk tuntutan bagasi pertama	Laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom berkenaan ketibaan bagasi pertama dari <i>on- chock</i> ke kawasan tuntutan bagasi	(i) Pematuhan kepada sekurang- kurangnya 85% ketibaan kapal terbang penumpang (<i>inbound passenger flights</i>) yang menerima bagasi pertama tidak melebihi 20 minit bagi <i>main terminal building</i> dan tidak melebihi 30 minit bagi <i>satellite</i>	0.25

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
				<i>building</i> di KLIA; dan (ii) Pematuhan kepada sekurang- kurangnya 85% ketibaan kapal terbang penumpang (<i>inbound passenger flights</i>) yang menerima bagasi pertama tidak melebihi 25 minit di klia2	
		Tuntutan bagasi – masa yang diambil untuk tuntutan bagasi terakhir	Laporan yang dihantar oleh Pengendali Aerodrom berkenaan	(i) Pematuhan kepada sekurang- kurangnya 85% ketibaan	0.25

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (<i>Revenue at risk</i>) (%)
			ketibaan bagasi terakhir dari <i>on-chock</i> ke kawasan tuntutan bagasi	kapal terbang penumpang (<i>inbound passenger flights</i>) yang menerima bagasi terakhir tidak melebihi 40 minit bagi <i>main terminal building</i> dan 50 minit bagi <i>satellite building</i> di KLIA; dan (ii) Pematuhan kepada sekurang-kurangnya 85% ketibaan kapal terbang penumpang (<i>inbound</i>	

(1) No.	(2) Kategori kualiti perkhidmatan	(3) Elemen kualiti perkhidmatan	(4) Mekanisme pengukur (bulanan)	(5) Sasaran	(6) Hasil berisiko (Revenue at risk) (%)
				passenger flights) yang menerima bagasi terakhir tidak melebihi 40 minit di klia2	
				Jumlah	0.76
				Jumlah Keseluruhan	0.76



Datuk Seri Hj. Saripuddin bin Hj. Kasim
Pengerusi Eksekutif
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

Disiarkan oleh



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

Level 19, Menara 1 Sentrum,
201, Jalan Tun Sambanthan,
50470 Kuala Lumpur,
Malaysia.