



pakej
Pelan Accelerator Kurier Negara



Soalan-soalan Lazim

PELAN ACCELERATOR KURIER NEGARA (PAKEJ)

1. Apakah itu Makmal Industri Pos dan Kurier Negara (NPCIL)?

Makmal Industri Pos dan Kurier Negara (NPCIL) yang telah dilaksanakan selama lapan (8) minggu bertujuan memperkasakan industri pos dan kurier demi memastikan agar ia kekal berdaya maju untuk jangkamasa panjang di samping menawarkan kualiti perkhidmatan kelas pertama untuk rakyat Malaysia yang akan direalisasikan di bawah satu pelan tindakan – susulan perundingan bersama di antara pemain-pemain industri dan pihak-pihak yang berkepentingan – yang berfokuskan kepada penambahbaikan dari aspek tadbir urus industri, pendekatan kawal selia, kecekapan operasi, kolaborasi industri serta pengalaman pelanggan yang menyeluruh.

2. Bagaimana teretusnya idea untuk NPCIL?

Pertumbuhan industri pos dan kurier telah sekian lama berhadapan dengan cabaran permintaan pasaran yang semakin pesat, lambakan pemain industri baharu dan sedia ada yang kompetitif serta kualiti perkhidmatan yang semakin terjejas. Pandemik COVID-19 yang melanda pada awal 2020 telah menyerlahkan keperluan untuk menilai semula prestasi industri secara keseluruhan berpaksikan kepada transformasi digital agar lebih ampuh mendepani ledakan e-dagang, di samping memastikan pertumbuhan industri secara lestari dalam era Ekonomi Digital.

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) selaku badan kawal selia sektor komunikasi dan multimedia negara telah memainkan peranan utama melalui penganjuran Makmal Industri Pos dan Kurier Negara (NPCIL) yang telah berlangsung daripada 12 Oktober sehingga 4 Disember 2020. Makmal tersebut telah melibatkan seramai 108 ahli yang terdiri daripada 35 kementerian, agensi kerajaan serta para pemain industri utama sektor pos dan kurier negara.

3. 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 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.

4. Berapa lamakah tempoh pelaksanaan PAKEJ?

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.**

Peringkat awal pelaksanaan PAKEJ akan memberi fokus kepada inisiatif Rangkaian Poin Bungkusan ataupun *Parcel Point Network* (PPN) yang komprehensif dengan lebih banyak Pusat Pungutan dan Serahan (PUDO) di bawah kendalian satu Kumpulan Kerja melibatkan para pemegang lesen kurier dan Pihak Berkuasa Tempatan/Negeri (PBT/PBN).

Bagi merealisasikan Kualiti Perkhidmatan Kelas Pertama (QoS), PAKEJ menyasarkan pembangunan garis panduan mengenai terma dan syarat perkhidmatan merangkumi polisi insuran menjelang suku ketiga 2021.

5. Apakah objektif-objektif utama PAKEJ?

PAKEJ telah dirangka berpaksikan kepada penyediaan perkhidmatan kurier kelas pertama melalui pendekatan 4R, iaitu:

- i. Boleh Dipercayai (*Reliability*) – Kualiti Perkhidmatan
- ii. Liputan (*Reach*) – Liputan yang Lancar
- iii. Relevan (*Relevance*) – melalui Pertumbuhan Industri
- iv. Daya Tahan (*Resilience*) – Kemampanan

6. Apakah inisiatif-inisiatif di bawah PAKEJ?

PAKEJ menyasarkan kualiti perkhidmatan yang lebih lancar kepada semua rakyat Malaysia bagi menyokong pertumbuhan industri e-dagang daripada 14 bungkusan per kapita kepada 30 bungkusan per kapita menjelang 2025 di bawah dua (2) teras utama.

Teras 1 merangkumi inisiatif-inisiatif bagi menyokong kelestarian industri seperti berikut:

- i. Rangkaian Poin Bungkusan (PPN)
- ii. Perkongsian Aset dan Kerjasama dengan Posmen Komuniti
- iii. Cadangan Penambahbaikan Kenderaan Perdagangan Pos
- iv. Insentif untuk Menyokong Kemampanan Industri

Teras 2 merangkumi inisiatif-inisiatif bagi penyediaan kualiti perkhidmatan (QoS) kelas pertama serta pertumbuhan yang disokong oleh liputan seperti berikut:

- i. Piawaian Terbuka bagi Kualiti Perkhidmatan (QoS) serta Polisi Insuran
- ii. Peta Rangkaian Infrastruktur Kurier
- iii. Kajian Semula Rangka Kerja Pelesenan
- iv. Sistem Alamat Negara

7. Bagaimanakah PAKEJ dapat mempercepatkan pembangunan ekonomi digital Malaysia?

Di waktu seluruh dunia sedang berusaha untuk menangani impak pandemik COVID-19, satu fenomena kekal ketara – peningkatan gunapakai perkhidmatan berasaskan teknologi digital. Di Malaysia, ekonomi digital dijangka meningkat tiga (3) kali ganda, dengan mencapai nilai dagangan kasar keseluruhan (GMV) berjumlah RM125 bilion pada tahun 2025.

Menurut laporan e-Conomy SEA 2020 yang diterbitkan oleh Google, Temasek, dan Bain & Company, terdapat peningkatan mendadak di kalangan pengguna Malaysia yang beralih kepada perkhidmatan digital buat pertama kalinya, di mana seorang (1) daripada tiga (3) orang rakyat Malaysia menggunakan perkhidmatan digital buat pertama kalinya pada tahun 2020. Kesan ketara daripada dapatan tersebut adalah peningkatan tahap gunapakai teknologi digital yang tinggi dan pantas di masa hadapan, dan ini boleh diterjemahkan ke

dalam potensi pertumbuhan yang memberangsangkan untuk sektor e-dagang, merangkumi rantai penawaran dan permintaan.

Pelan tindakan PAKEJ menyasarkan penyediaan perkhidmatan kelas pertama kepada rakyat Malaysia melalui kualiti perkhidmatan yang diperkukuhkan, integrasi penghantaran capaian akhir (*last mile delivery*) dan pengalaman pelanggan yang lancar melalui inisiatif-inisiatif yang telah dikenal pasti. Kesannya, PAKEJ bakal memberi impak kepada industri tradisional untuk mengadaptasi teknologi digital dan meningkatkan kecekapan operasi secara keseluruhan sejajar dengan aspirasi MyDIGITAL - Rangka Tindakan Ekonomi Digital Malaysia.

Aktiviti-aktiviti ekonomi digital seperti e-dagang akan terus dipertingkatkan. Sektor perniagaan berkeupayaan untuk menjangkau lebih banyak pengguna dalam sesuatu kawasan yang sebelumnya tidak dapat dijejaki. Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) akan beroleh peluang yang saksama untuk meluaskan perniagaan mereka dengan memanfaatkan rangkaian infrastruktur pos yang lebih luas dan inklusif. PAKEJ akan mencetuskan perubahan ke atas sektor e-dagang.

8. Sebagai pelanggan untuk penghantaran capaian akhir (*last mile delivery*), bagaimanakah saya boleh menerima manfaat daripada PAKEJ?

PAKEJ akan merintis jalan kepada pelanggan untuk menikmati pengalaman yang lebih lancar serta liputan yang lebih luas bagi penghantaran capaian akhir.

Salah satu inisiatif utama di bawah PAKEJ yang akan memanfaatkan pelanggan, ialah Rangkaian Poin Bungkusan (PPN). Inisiatif tersebut melibatkan kerjasama di antara pemain industri e-dagang, penyedia perkhidmatan kurier dan loker bungkusan untuk menyediakan platform tersedia yang boleh dikendalikan oleh semua pemain industri kurier dalam mempertingkatkan Pusat Pungutan dan Serahan (PUDO). PUDO adalah satu lokasi, seperti kedai berhampiran atau kedai runcit, yang menawarkan perkhidmatan servis kutipan dan serahan sebagai salah satu usaha untuk menambah baik rangkaian PUDO. Ini membolehkan bungkusan-bungkusan tersebut dipungut atau dihantar di lokasi yang mana ahli rangkaian PUDO boleh menerima bungkusan-bungkusan tersebut.

Kelebihan PUDO adalah tiada keperluan untuk pelanggan menunggu ketibaan penghantaran. Tambahan pula, dalam masa pandemik COVID-19 ini yang mana bungkusan rosak dan tercemar adalah satu kebimbangan, PUDO menjadi jalan

penyelesaian terbaik dalam mengurangkan risiko pendedahan bungkusan. Pemilihan PUDO ketika daftar keluar dalam talian atau ketika menggunakan PUDO sebagai alamat selain daripada alamat rumah akan memastikan titik sentuhan kekal minimum.

PUDO juga menyokong penambahbaikan dalam kualiti perkhidmatan (QoS) dengan memastikan pelanggan ditawarkan kualiti perkhidmatan penghantaran yang terbaik umpamanya bungkusan mereka dapat dihantar dan diterima dalam keadaan yang baik, serta menggalakkan penghantaran tanpa sentuhan yang lebih selamat. Para pelanggan juga dapat menjejaki bungkusan mereka menggunakan aplikasi dalam talian atau melalui laman sesawang kurier dan menerima bungkusan tepat pada waktunya.

Kesemua inisiatif di bawah PAKEJ adalah penting dalam memastikan perkhidmatan dan penghantaran kelas pertama kepada pelanggan di samping memperkemas sistem penghantaran capaian akhir (*last mile delivery*) yang menyeluruh.

9. Apakah inisiatif-inisiatif lain oleh PAKEJ yang akan memanfaatkan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) di kawasan luar bandar dan pedalaman?

Inisiatif PAKEJ menyasarkan peningkatan akses kepada perkhidmatan kurier serta liputan dengan mengoptimumkan aset dan infrastruktur. PKS juga dapat memanfaatkan perkongsian aset dan kerjasama secara kolaborasi dengan Posmen Komuniti yang menjangkau kawasan yang lebih luas terutamanya di Sabah dan Sarawak. Contohnya, PKS di kawasan luar bandar dan pedalaman boleh memilih untuk bungkusan mereka dikutip dan dihantar oleh Posmen Komuniti.

Inisiatif Pusat Pungutan dan Serahan (PUDO) juga akan ditempatkan di Pusat Internet Komuniti (PIK). PUDO@PIK akan membolehkan PKS untuk memanfaatkan PIK setempat sebagai pusat pungutan untuk produk mereka.

10. Mengapakah moratorium selama dua (2) tahun dilaksanakan ke atas pengeluaran lesen kurier baharu? Apakah kelebihan yang diharapkan daripada inisiatif ini?

Moratorium selama dua (2) tahun ke atas pengeluaran lesen kurier baharu telah dikuatkuasakan untuk memberi peluang kepada Kerajaan bersama-sama dengan pemain industri pos dan kurier merangka perancangan baharu dalam menghadapi perubahan teknologi, arah aliran pasaran semasa serta kecenderungan pengguna. Pandemik COVID-19 telah memperlihatkan keperluan untuk sektor tersebut merubah ke tahap prestasi yang lebih baik di sebalik peningkatan tinggi jumlah bungkusan, namun di sebaliknya kadar keuntungan adalah masih rendah. Moratorium tersebut adalah wajar bagi membolehkan MCMC serta pihak industri menyusun semula strategi transformasi.

Sehubungan dengan matlamat tersebut, NPCIL telah dilaksanakan dan pelan tindakan susulan daripada rumusan makmal tersebut adalah amat penting bagi mendokong aktiviti-aktiviti e-dagang serta pembangunan ekonomi digital yang menjurus kepada penggabungan sektor logistik, platform e-dagang, sistem *p-hailing* dan transaksi kewangan.

-Tamat-

Dikemas kini pada 14 Jun 2021