



14 April 2015  
14 April 2015  
P.U. (A) 77

WARTA KERAJAAN PERSEKUTUAN

*FEDERAL GOVERNMENT  
GAZETTE*

PERATURAN-PERATURAN PERKHIDMATAN POS  
(PERKHIDMATAN SEJAGAT) 2015

*POSTAL SERVICES (UNIVERSAL SERVICE)  
REGULATIONS 2015*



DISIARKAN OLEH/  
PUBLISHED BY  
JABATAN PEGUAM NEGARA/  
ATTORNEY GENERAL'S CHAMBERS

AKTA PERKHIDMATAN POS 2012

PERATURAN-PERATURAN PERKHIDMATAN POS (PERKHIDMATAN SEJAGAT) 2015

---

SUSUNAN PERATURAN

---

Peraturan

1. Nama dan permulaan kuat kuasa
2. Tafsiran
3. Perkhidmatan pos asas
4. Ke kerap an perkhidmatan serahan dan pungutan
5. Pejabat pos
6. Peti pos
7. Pelan induk perkhidmatan sejagat bagi kawasan luar bandar
8. Standard perkhidmatan bagi perkhidmatan pos asas
9. Hak eksklusif untuk menyalurkan surat di bawah lima ratus gram
10. Keselamatan perkhidmatan sejagat
11. Pelan bencana
12. Laporan tahunan
13. Penyenggaraan rekod alamat pos
14. Rekod perakaunan

AKTA PERKHIDMATAN POS 2012

PERATURAN-PERATURAN PERKHIDMATAN POS (PERKHIDMATAN SEJAGAT) 2015

PADA menjalankan kuasa yang diberikan oleh subseksyen 5(2) dan perenggan 100(d) dan (f) Akta Perkhidmatan Pos 2012 [Akta 741], Menteri, atas syor Suruhanjaya, membuat peraturan-peraturan yang berikut:

**Nama dan permulaan kuat kuasa**

1. (1) Peraturan-peraturan ini bolehlah dinamakan sebagai **Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Pos (Perkhidmatan Sejagat) 2015**.

(2) Peraturan-peraturan ini mula berkuat kuasa pada 15 April 2015.

**Tafsiran**

2. Dalam Peraturan-Peraturan ini—

“hari bekerja” ertinya mana-mana hari yang bukan hari cuti umum, Sabtu dan hari kelepasan mingguan;

“pemegang lesen perkhidmatan sejagat” ertinya sebuah syarikat yang diberikan lesen perkhidmatan sejagat di bawah perenggan 10(a) Akta.

**Perkhidmatan pos asas**

3. Pemegang lesen perkhidmatan sejagat hendaklah membekalkan perkhidmatan pos asas seperti yang berikut:

(a) pungutan, penyaluran dan penyerahan surat dan poskad dengan berat yang kurang daripada dua kilogram setiap surat dan setiap poskad, melalui pos biasa di dalam Malaysia;

- (b) pungutan, penyaluran dan penyerahan bungkusan dengan berat yang kurang daripada dua puluh kilogram setiap bungkusan, melalui pos biasa di dalam Malaysia;
- (c) pungutan dan penyaluran surat, poskad dan bungkusan, melalui pos biasa ke mana-mana tempat di luar Malaysia; dan
- (d) pungutan, penyaluran dan penyerahan surat dan bungkusan, melalui pos berdaftar.

**Kekerapan perkhidmatan serahan dan pungutan**

4. (1) Pemegang lesen perkhidmatan sejagat hendaklah menyediakan perkhidmatan serahan dan pungutan bagi perkhidmatan pos asas yang disebut dalam peraturan 3 dengan kekerapan seperti yang berikut:

- (a) minimum satu serahan pada setiap hari bekerja; dan
- (b) minimum satu pungutan pada setiap hari bekerja dari tempat akses.

(2) Walau apa pun subperaturan (1), pemegang lesen perkhidmatan sejagat hendaklah mengambil langkah untuk menyediakan perkhidmatan serahan dan pungutan pada kekerapan yang munasabah di mana-mana kawasan atau kepada mana-mana pengguna jika—

- (a) kesihatan dan keselamatan kepada pekerja, ejen atau kontraktor pemegang lesen perkhidmatan sejagat akan terjejas dalam menyediakan perkhidmatan itu;

- (b) akses terhad atau sukar disebabkan oleh—
- (i) perkhidmatan feri, bot atau udara yang terhad ke kawasan itu;
  - (ii) tiada jalan yang boleh direntasi untuk mengakses kawasan itu; atau
  - (iii) apa-apa sebab lain yang di luar kawalan pihak pemegang lesen perkhidmatan sejagat;
- (c) pelanggan telah meminta serahan dibuat dengan perkiraan yang lain;
- (d) disebabkan oleh apa-apa perbuatan atau peninggalan oleh mana-mana pihak berkuasa, perkhidmatan serahan dan pungutan tidak dapat disediakan;
- (e) disebabkan oleh apa-apa alasan lain yang di luar kawalan pemegang lesen perkhidmatan sejagat, perkhidmatan serahan dan pungutan tidak dapat disediakan; atau
- (f) disebabkan oleh akses yang minimum kepada perkhidmatan sejagat di kawasan luar bandar oleh pengguna.

### **Pejabat pos**

5. (1) Pemegang lesen perkhidmatan sejagat hendaklah menyediakan dan menyelenggara sekurang-kurangnya satu ribu pejabat pos di seluruh negara yang terdiri daripada pejabat pos tetap atau bergerak.

(2) Bagi maksud pengiraan bilangan pejabat pos bergerak di bawah subperaturan (1), setiap kawasan yang diberi khidmat dengan satu pejabat pos bergerak hendaklah dikira sebagai satu pejabat pos bergerak.

(3) Lokasi pejabat pos tetap dan kawasan yang diberi khidmat oleh pejabat pos bergerak di seluruh negara hendaklah ditentukan oleh pemegang lesen perkhidmatan sejagat berdasarkan keperluan pelanggan di kawasan bandar dan luar bandar.

(4) Pemegang lesen perkhidmatan sejagat yang melanggar subperaturan (1), melakukan suatu kesalahan dan boleh, apabila disabitkan, didenda tidak melebihi tiga ratus ribu ringgit.

(5) Pemegang lesen perkhidmatan sejagat hendaklah, berhubung dengan pejabat pos yang disediakan dan disenggara oleh pemegang lesen perkhidmatan sejagat—

- (a) memastikan pejabat pos beroperasi pada setiap hari bekerja kecuali pejabat pos di luar bandar;
- (b) menentukan waktu perniagaan pejabat pos;
- (c) memaparkan waktu perniagaan pejabat pos kepada pengguna di tempat yang mudah dilihat di pejabat pos itu;
- (d) memastikan pejabat pos boleh diakses kepada pengguna mengikut waktu perniagaan yang dipaparkan; dan
- (e) mendapatkan kelulusan bertulis daripada Suruhanjaya dan memberikan notis yang mencukupi kepada pengguna jika pemegang lesen perkhidmatan sejagat berhasrat untuk menutup secara sementara atau kekal atau menukar lokasi mana-mana pejabat pos.

### **Peti pos**

6. (1) Pemegang lesen perkhidmatan sejagat hendaklah menyediakan dan menyelenggara seberapa bilangan peti pos di seluruh negara bagi pungutan barang pos.

(2) Jika difikirkan oleh Suruhanjaya bahawa bilangan peti pos tidak mencukupi di sesuatu kawasan tertentu, Suruhanjaya boleh mengarahkan pemegang lesen perkhidmatan sejagat untuk menyediakan peti pos tambahan di kawasan tertentu itu.

### **Pelan induk perkhidmatan sejagat bagi kawasan luar bandar**

7. (1) Pemegang lesen perkhidmatan sejagat hendaklah mengemukakan suatu pelan induk perkhidmatan sejagat bagi kawasan luar bandar kepada Suruhanjaya untuk kelulusannya dalam tempoh dua belas bulan selepas pemegang lesen perkhidmatan sejagat diberikan lesen perkhidmatan sejagat.

(2) Pelan induk perkhidmatan sejagat luar bandar hendaklah mengandungi perkara yang berikut:

- (a) definisi dan kriteria kawasan luar bandar khususnya bagi maksud penyediaan perkhidmatan sejagat;
- (b) suatu senarai laluan serahan luar bandar;
- (c) suatu senarai pejabat pos luar bandar;
- (d) dapatan mengenai keperluan perkhidmatan sejagat pengguna di luar bandar;
- (e) kekerapan perkhidmatan serahan dan pungutan di luar bandar; dan
- (f) apa-apa perkara lain yang difikirkan perlu oleh Suruhanjaya.

(3) Suruhanjaya boleh meluluskan pelan induk perkhidmatan sejangat bagi kawasan luar bandar jika Suruhanjaya berpuas hati bahawa pelan induk perkhidmatan sejangat itu mengandungi semua perkara yang disebut dalam subperaturan (2).

(4) Jika Suruhanjaya meluluskan pelan induk perkhidmatan sejangat bagi kawasan luar bandar di bawah subperaturan (3), pemegang lesen perkhidmatan sejangat hendaklah melaksanakan pelan induk perkhidmatan sejangat bagi kawasan luar bandar itu.

(5) Suruhanjaya boleh mengarahkan pemegang lesen perkhidmatan sejangat untuk mengkaji semula pelan induk perkhidmatan sejangat bagi kawasan luar bandar dalam tempoh lima tahun dari tarikh kelulusannya.

#### **Standard perkhidmatan bagi perkhidmatan pos asas**

8. (1) Pemegang lesen perkhidmatan sejangat hendaklah mematuhi standard perkhidmatan bagi perkhidmatan pos asas di dalam Malaysia sebagaimana yang ditentukan oleh Suruhanjaya.

(2) Pematuhan kepada standard perkhidmatan bagi perkhidmatan pos asas di dalam Malaysia oleh pemegang lesen perkhidmatan sejangat hendaklah dinilai secara tahunan oleh auditor yang berkelayakan yang dilantik oleh pemegang lesen perkhidmatan sejangat.

(3) Auditor yang berkelayakan hendaklah melengkapkan laporan penilaian dalam masa yang munasabah dan mengemukakan laporan penilaian yang lengkap kepada Suruhanjaya dalam tempoh tiga puluh hari daripada tarikh yang ditentukan oleh Suruhanjaya.

(4) Suruhanjaya hendaklah membuat dapatan berdasarkan laporan penilaian untuk menentukan sama ada pemegang lesen perkhidmatan sejangat telah mematuhi standard perkhidmatan.

(5) Jika pemegang lesen perkhidmatan sejagat gagal mematuhi standard perkhidmatan, pemegang lesen perkhidmatan hendaklah mengemukakan suatu pelan penambahbaikan perkhidmatan kepada Suruhanjaya untuk kelulusan dalam tempoh tiga puluh hari selepas dimaklumkan oleh Suruhanjaya mengenai ketidakpatuhan tersebut.

(6) Pemegang lesen sejagat hendaklah melaksanakan pelan penambahbaikan perkhidmatan yang diluluskan oleh Suruhanjaya.

(7) Pemegang lesen perkhidmatan sejagat yang gagal mematuhi subperaturan (1), melakukan suatu kesalahan dan boleh, apabila disabitkan, didenda tidak melebihi tiga ratus ribu ringgit.

#### **Hak eksklusif untuk menyalurkan surat di bawah lima ratus gram**

9. Menteri hendaklah memberi hak eksklusif kepada pemegang lesen perkhidmatan sejagat untuk—

- (a) mengumpul, menyalur dan menyerahkan surat kurang daripada lima ratus gram dan dengan caj kurang daripada lima ringgit bagi setiap surat tidak termasuk cukai melalui pos biasa di dalam Malaysia; dan
- (b) mengumpul dan menyalur surat kurang daripada lima ratus gram dan dengan caj kurang daripada lima ringgit bagi setiap surat tidak termasuk cukai melalui pos biasa ke mana-mana tempat di luar Malaysia.

#### **Keselamatan perkhidmatan sejagat**

10. Pemegang lesen perkhidmatan sejagat hendaklah—

- (a) mengambil segala langkah yang munasabah untuk memastikan keselamatan barang pos dan poskad semasa proses penyaluran barang pos dan poskad;

- (b) melaksanakan langkah keselamatan yang munasabah untuk melindungi kemudahan rangkaian pos, pekerja dan pengguna perkhidmatan pos; dan
- (c) mengambil segala langkah yang munasabah untuk memastikan pekerja, kontraktor dan ejen pos adalah berkeelayakan dan sesuai untuk menjalankan perkhidmatan sejangat.

### **Pelan bencana**

11. (1) Pemegang lesen perkhidmatan sejangat hendaklah mengemukakan kepada Suruhanjaya pelan bencana untuk kelulusan dalam tempoh enam bulan selepas pemegang lesen perkhidmatan sejangat diberikan lesen perkhidmatan sejangat.

(2) Pemegang lesen perkhidmatan sejangat hendaklah melaksanakan pelan bencana bagi terus kekal dan memulihkan mana-mana rangkaian kemudahan atau perkhidmatan pos semasa berlakunya bencana, krisis atau darurat sivil.

### **Laporan tahunan**

12. Pemegang lesen perkhidmatan sejangat hendaklah mengemukakan kepada Suruhanjaya laporan tahunan perkhidmatan sejangat sebagaimana yang dikehendaki oleh Suruhanjaya sebelum 31 Mac setiap tahun kalendar.

### **Penyenggaraan rekod alamat pos**

13. Suruhanjaya boleh menghendaki pemegang lesen perkhidmatan sejangat untuk menyenggara rekod alamat pos di seluruh negara.

### **Rekod perakaunan**

14. Pemegang lesen perkhidmatan sejangat hendaklah menyenggara dan menyediakan rekod perakaunan perkhidmatan sejangat dalam apa-apa bentuk yang ditentukan oleh Suruhanjaya.

Dibuat 9 April 2015  
[KKMM/PUU 800-1/4; PN(PU2)501/III]

DATO' SRI AHMAD SHABERY CHEEK  
*Menteri Komunikasi dan Multimedia Malaysia*

POSTAL SERVICES ACT 2012

POSTAL SERVICES (UNIVERSAL SERVICE) REGULATIONS 2015

---

ARRANGEMENT OF REGULATIONS

---

Regulation

1. Citation and commencement
2. Interpretation
3. Basic postal service
4. Frequency of delivery and collection service
5. Post office
6. Posting box
7. Universal service master plan for rural areas
8. Service standard for basic postal services
9. Exclusive right to transmit letter below five hundred grams
10. Security of universal service
11. Disaster plan
12. Annual report
13. Maintenance of postal addresses record
14. Accounting record

## POSTAL SERVICES ACT 2012

## POSTAL SERVICES (UNIVERSAL SERVICE) REGULATIONS 2015

IN exercise of the powers conferred by subsection 5(2) and paragraphs 100(d) and (f) of the Postal Services Act 2012 [Act 741], the Minister, on the recommendation of the Commission, makes the following regulations:

**Citation and commencement**

1. (1) These regulations may be cited as the **Postal Services (Universal Service) Regulations 2015**.

(2) These Regulations come into operation on 15 April 2015.

**Interpretation**

2. In these Regulations—

“working day” means any day which is not a public holiday, Saturday and weekly holiday;

“universal service licensee” means a company that has been granted a universal service licence under paragraph 10(a) of the Act.

**Basic postal service**

3. A universal service licensee shall provide basic postal services as follows:

(a) collection, transmission and delivery of letters and postcards less than two kilograms in weight per letter and per postcard, by ordinary post within Malaysia;

(b) collection, transmission and delivery of parcels less than twenty kilograms in weight per parcel, by ordinary post within Malaysia;

- (c) collection and transmission of letters, postcards and parcels, by ordinary post to any places outside Malaysia; and
- (d) collection, transmission and delivery of letters and parcels, by registered post.

**Frequency of delivery and collection services**

4. (1) A universal service licensee shall provide delivery and collection services for the basic postal services referred to regulation 3 at the frequency as follows:

- (a) a minimum of one delivery on every working day; and
- (b) a minimum of one collection on every working day from the access points.

(2) Notwithstanding subregulation (1), a universal service licensee shall take steps to provide delivery and collection services at a reasonable frequency in any area or to any consumer if—

- (a) the health and safety of the employees, agents or contractors of a universal service licensee will be prejudiced in providing the services;
- (b) there is limited or difficult access due to—
  - (i) limited ferry, boat or air services to the area;
  - (ii) no traversable roads to access the area; or
  - (iii) any other reason beyond the control of the universal service licensee;

- (c) a consumer has requested for delivery to be made by other arrangement;
- (d) due to any act or omission of any authority, the delivery and collection services cannot be provided;
- (e) due to any other reason beyond the control of the universal service licensee, the delivery and collection services cannot be provided; or
- (f) due to minimum access to the universal service in rural area by the consumer.

**Post office**

5. (1) A universal service licensee shall provide and maintain at least one thousand post offices throughout the country which may consist of permanent or mobile post offices.

(2) For the purpose of calculating the number of mobile post offices under subregulation (1), each area served by one mobile post office shall be calculated as one mobile post office.

(3) The location of a permanent post office and the area to be served by a mobile post office throughout the country shall be determined by the universal service licensee based on the needs of consumers in urban dan rural area.

(4) A universal service licensee who contravenes subregulation (1) commits an offence and shall, on conviction, be liable to a fine not exceeding three hundred thousand ringgit.

(5) The universal service licensee shall, in relation to the post offices provided and maintained by the universal service licensee—

- (a) ensure that the post offices are opened for business on every working day except in a rural area;
- (b) determine the business hours of the post offices;
- (c) display the business hours of the post offices in a conspicuous places at the post offices;
- (d) ensure that the post offices are accessible to the consumers according to the business hours displayed; and
- (e) get a written approval from the Commission and give sufficient notice to the consumers if the universal service licensee intends to temporarily or permanently close or change the location of any post offices.

### **Posting box**

6. (1) A universal service licensee shall provide and maintain such number of posting boxes throughout the country for the collection of postal articles.

(2) If the Commission thinks that the number of posting boxes are insufficient in a particular area, the Commission may direct the universal service licensee to provide additional posting boxes in that particular area.

### **Universal service master plan for rural areas**

7. (1) The universal service licensee shall submit a universal service master plan for rural areas to the Commission for its approval within twelve months after a universal service licence has been granted to a universal service licensee.

(2) The universal service master plan for rural areas shall contain the following matters:

- (a) a definition and criteria of rural areas specifically for the purpose of providing universal service;
- (b) a list of rural delivery routes;
- (c) a list of rural post offices;
- (d) a finding about the needs for universal service by consumers in rural areas;
- (e) the frequency of delivery and collection services in rural areas; and
- (f) such other matters as the Commission thinks necessary.

(3) The Commission may approve the universal service master plan for rural areas if the Commission is satisfied that the universal service master plan contained all the matters referred to subregulation (2).

(4) If the Commission approves the universal service master plan for rural areas under subregulation (3), the universal service licensee shall implement the universal service master plan for rural areas.

(5) The Commission may direct a universal service licensee to review the universal service master plan for rural areas within five years from the date of its approval.

### **Service standard for basic postal services**

8. (1) A universal service licensee shall comply with the service standard for basic postal services within Malaysia as determined by the Commission.

(2) The compliance with the service standard for basic postal services within Malaysia by a universal service licensee shall be assessed annually by a qualified auditor appointed by the universal service licensee.

(3) The qualified auditor shall complete the assessment report within reasonable time and submit the complete assessment report to the Commission within thirty days from the date as may be determined by the Commission.

(4) The Commission shall make a finding based on the assessment report to determine whether the universal service licensee had complied with the service standard.

(5) If a universal service licensee fails to comply with the service standard, the universal service licensee shall submit a service improvement plan to the Commission for approval within thirty days after been notified by the Commission of the non-compliance.

(6) A universal service licensee shall implement the service improvement plan as approved by the Commission.

(7) A universal service licensee who fails to comply with subregulation (1), commits an offence and shall, on conviction, be liable to a fine not exceeding three hundred thousand ringgit.

**Exclusive right to transmit letter below five hundred grams**

9. The Minister shall give the exclusive right to a universal service licensee—

- (a) to collect, transmit and deliver letter less than five hundred grams in weight and with a charge less than five ringgit per letter excluding tax by ordinary post within Malaysia; and

- (b) to collect and transmit letter less than five hundred grams in weight and with a charge less than five ringgit per letter excluding tax to any places by ordinary post outside Malaysia.

### **Security of universal service**

10. A universal service licensee shall—

- (a) take all reasonable measures to ensure the security of postal articles and postcards during the transmission of the postal articles and postcards;
- (b) implement reasonable security measures to protect the postal network facilities, postal employees and consumers; and
- (c) take all reasonable measures to ensure the postal employees, contractors and agents are fit and proper to carry out the provisioning of universal service.

### **Disaster plan**

11. (1) A universal service licensee shall submit to the Commission a disaster plan for approval within six months after a universal service licence has been granted to a universal service licensee.

(2) The universal service licensee shall implement the disaster plan for survivability and recovery of any postal network facilities or postal services network in the event of a disaster, crisis or civil emergency.

### **Annual report**

12. A universal service licensee shall submit to the Commission an annual universal service report in such form as the Commission may direct before 31 March of every calendar year.

**Maintenance of postal addresses record**

13. The Commission may require a universal service licensee to maintain record of postal addresses throughout the country.

**Accounting record**

14. A universal service licensee shall maintain and prepare the accounting records of the universal service in such form as determined by the Commission.

Made 9 April 2015  
[KKMM/PUU 800-1/4; PN(PU2)501/III]

DATO' SRI AHMAD SHABERY CHEEK  
*Minister of Communication and Multimedia*