

KODE ETIK PENGEMUDI GRAB BIKE

NO	HAL-HAL YANG TIDAK BOLEH DILAKUKAN OLEH GRAB BIKERS	MASA SKORS *
1	Terlambat tanpa konfirmasi kepada penumpang atau Grab Bike	Peringatan Verbal
2	Kendaraan atau Motor atau Jaket dan Helm yang digunakan dalam keadaan kotor	Peringatan Verbal
3	Tidak menggunakan pakaian yang layak saat berkendara (memakai sandal atau celana pendek)	Peringatan Verbal
4	Pelanggaran No. 1 sampai dengan No. 3 & sudah diperingatkan sebelumnya	1 Hari
5	Tidak memakai perlengkapan Grab Bike lengkap (2 Helm & Jacket)	1 Hari
6	Mengambil order lebih dari 20 menit menuju tempat penjemputan untuk pemesanan langsung	1 Hari
7	Merokok di kendaraan saat bersama penumpang	1 Hari
8	Menekan "Argo Mulai" sebelum waktunya atau bahkan sebelum penumpang naik motor	1 Hari
9	Pelanggaran No. 5 sampai dengan No. 8 & sudah dibekukan akun ≤ 1 Hari	3 Hari
10	Tidak memberikan penumpang perlengkapan Grab Bike (Helm, Masker wajah, Jas Hujan, dan Penutup Kepala)	1 Hari
11	Tidak menjemput penumpang tanpa alasan jelas	3 Hari
12	Memiliki pelanggan	3 Hari
13	Membatalkan pesanan tanpa alasan jelas	3 Hari
14	Membatalkan pesanan ke Airport tanpa alasan jelas	3 Hari
15	Membawa penumpang dengan anak kecil atau penumpang dengan banyak barang bila menerima pekerjaan menuju airport	3 Hari
16	Menerima Telepon saat sedang mengemudi dan bersama penumpang	3 Hari
17	Menjemput penumpang dari bikers lain	3 Hari
18	Menghalangi atau menghambat Grab Bikers lainnya dalam menjemput penumpang	3 Hari
19	Menolak menjemput penumpang (penumpang yang tidak membuat pesanan dari handphone/GrabBike) dalam antrian.	3 Hari
20	Pelanggaran No. 10 sampai dengan No. 18 & sudah dibekukan akun ≤ 3 Hari	3 Hari
21	Tingginya angka pembatalan dari pihak Grab Bikers (high cancellations)	5 Hari
22	Tidak memberikan diskon untuk penumpang yang menggunakan kode PROMO	5 Hari
23	Membujuk penumpang untuk melakukan penyalahgunaan kode PROMO	5 Hari
24	Mengambil pesanan atau order pada saat Bikers masih membawa penumpang	5 Hari
25	Meminta penumpang untuk membatalkan pesanan yang tidak jelas	5 Hari

26	Mengisi bensin tanpa memberitahukan atau meminta izin penumpang	5 Hari
27	Meminta penambahan pembayaran diluar harga yang tertera / ditentukan dari aplikasi	5 Hari
28	Menekan Pekerjaan Selesai tanpa menjemput penumpang	5 Hari
29	Meminta bayaran lebih dari penumpang tanpa persetujuan penumpang	5 Hari
30	Menurunkan / Menekan pekerjaan selesai sebelum penumpang tiba di tempat tujuannya	5 Hari
31	Pelanggaran No. 19 sampai dengan No. 29 & sudah dibekukan akun ≤ 5 Hari	7 Hari
32	Penumpang mengeluh atau mengadukan tentang Grab Bikers yang mengendarai kendaraan sembarangan atau mengebut	7 Hari
33	Meminta penumpang untuk meninggalkan kendaraan tanpa alasan jelas sebelum penumpang sampai pada tempat tujuan	7 Hari
34	Sengaja memanipulasi smartphone Grab Bike atau milik sendiri untuk mencurangi sistem Grab Bike**	7 Hari
35	Bersikap tidak sopan dan kasar terhadap penumpang	7 Hari
36	Bertikai atau bertengkar dengan Grab Bikers lain didepan penumpang atau ditempat umum / Bertengkar dengan pengemudi lain saat dengan penumpang	7 Hari
37	Menahan barang penumpang yang tertinggal didalam kendaraan lebih dari 24 jam tapi kurang dari 7 hari	7 Hari
38	Kecelakaan saat membawa penumpang	7 Hari / Sembuh Total
39	Menghina atau mengintimidasi penumpang (diluar dari rasis atau secara seksual)	7 Hari
40	Ditilang saat berkendara saat bersama atau tanpa dengan penumpang	*Hingga SIM / STNK dikembalikan
41	Pelanggaran No. 32 sampai dengan No. 38 & sudah dibekukan akun ≤ 7 Hari	Dikeluarkan dari GrabBike**
42	Pelanggaran No. 32 sampai dengan No. 38 & termasuk dua pelanggaran sebelumnya (tanpa memperhatikan adanya kekerasan)	Dikeluarkan dari GrabBike**
43	Memprovokasi atau menghasut hal - hal negative	
44	Mencurangi sistem Grab Bike untuk mendapatkan bonus atau incentive Grab Bike dengan cara apapun. Bonus dihanguskan / tidak dapat mencairkan sama sekali	Dikeluarkan dari GrabBike**
45	Mengancam atau mengintimidasi tim Customer Service atau Grab Bikers	Dikeluarkan dari GrabBike**
46	Apabila penumpang mengeluhkan atau mengadu kepada pihak berwajib atau polisi	Dikeluarkan dari GrabBike**
47	Menggunakan smartphone (akun penumpang) dari Grab Bikers lainnya	Dikeluarkan dari GrabBike**

48	Menggunakan kendaraan yang tidak terdaftar di Grab Bike untuk menjemput penumpang	Dikeluarkan dari GrabBike**
49	Mengizinkan orang lain untuk menggunakan akun Grab Bikers dengan/atau tanpa smartphone, menggunakan SIM Grab Bikers yang bersangkutan atau bahkan menggunakan motor Grab Bikers tanpa pemberitahuan kepada pihak Grab Bike (Foto Bikers di Aplikasi berbeda dengan bikers yang menjemput)	Dikeluarkan dari GrabBike**
50	Menggunakan akun Grab Bikers lainnya dengan/atau tanpa smartphone, menggunakan SIM orang lain, atau bahkan menggunakan motor bikers lainnya tanpa pemberitahuan atau lapor kepada pihak Grab Bike (Foto bikers di Aplikasi berbeda dengan bikers yang menjemput penumpang)	Dikeluarkan dari GrabBike**
51	Tidak menginformasikan 21 hari sebelumnya kepada Grab Bike bahwa SIM, dan KTP akan segera berakhir masa berlakunya atau expired ataupun hilang. (Bagi bikers yang SIM/KTP nya hampir habis masa berlaku dan tidak informasi ke Grab Bike)	Dikeluarkan dari GrabBike**
52	Mengemudi secara ugal-ugalan / Dalam pengaruh alkohol atau Pengaruh Obat.	Dikeluarkan dari GrabBike**
53	Menahan barang penumpang yang tertinggal didalam kendaraan selama 7 hari atau lebih dari 7 hari dari tanggal laporan	Dikeluarkan dari GrabBike**
54	Menghina atau mengintimidasi penumpang secara rasis atau secara seksual	Dikeluarkan dari GrabBike**
55	Mengirimkan SMS atau menelepon secara tidak pantas kepada penumpang	Dikeluarkan dari GrabBike**
56	Melecehkan penumpang	Dikeluarkan dari GrabBike**
57	Mendapat tuduhan penyerangan terhadap penumpang	Dikeluarkan dari GrabBike**
58	Menyebabkan penumpang cedera karena kelalaian atau perilaku yang disengaja (contoh : secara sengaja rem mendadak, menjalankan kendaraan sebelum penumpang naik atau turun dari kendaraan)	Dikeluarkan dari GrabBike**
59	Memiliki akun aplikasi online serupa selain Grabbike	Dikeluarkan dari GrabBike**
59	Kecelakaan saat membawa penumpang lebih dari 1 kali dikarenakan lalai dalam berkendara yang menyebabkan penumpang celaka	Dikeluarkan dari GrabBike**
***	Melihat dari beratnya pelanggaran yang ada, hukuman / masa skors harus diberitahukan kepada pihak berwajib dan Internal Crisis Committee (management). <u>Semua tidak dapat diganggu gugat</u> . Lihat beberapa list pelanggaran dibawah ini :	

<p>56.1. Pelanggaran Seksual. Setiap pelanggaran yang menimbulkan keyakinan akan pelanggaran seksual.</p>	
<p>56.2. Kekerasan. Pelanggaran terhadap seseorang harus dipertimbangkan secara jelas dengan keadaan disekeliling pelanggaran tersebut. Sebuah pandangan yang serius akan diambil apabila penumpang yang menjadi korbannya, jika insiden itu terjadi dalam proses pemesanan atau jika pelanggarannya adalah rasial atau diperburuk oleh masalah agama.</p>	
<p>56.3. Kepemilikan Senjata Tajam. Pandangan yang sangat serius akan diambil jika ditemukan memiliki senjata tajam saat bekerja. Hukuman terhadap kepemilikan senjata tajam atau senjata lainnya yang berhubungan dengan pelanggaran tersebut biasanya mengakibatkan pencabutan hak kerja sama kecuali ada kelonggaran / keringanan signifikan yang akan datang.</p>	<p>Dikeluarkan dari GrabBike**</p>
<p>56.4. Kepemilikan Obat-obatan Terlarang. Setiap pelanggaran yang berhubungan dengan obat-obatan terlarang memiliki pengertian keamanan yang signifikan. Sifat / jenis dan kualitas obat, baik digunakan untuk keperluan pribadi atau penyedia/pengedar adalah masalah yang harus dipertimbangkan. Hukuman terhadap kepemilikan obat-obatan yang berhubungan dengan pelanggaran tersebut biasanya mengakibatkan pencabutan hak kerja sama kecuali ada kelonggaran / keringanan signifikan yang akan datang.</p>	
<p>56.5. Mengemudi dalam keadaan mabuk atau dibawah pengaruh obat-obatan. Ketika bikers yang dihukum karena mengemudi atau didenda atas kendaraan bermotor yang berada dibawah pengaruh obat-obatan terlarang atau minuman keras, kebijakan harus dibuat antara pelanggaran berkomitmen didalam dan diluar lapangan kerja mengingat kendaraan tersebut dapat digunakan secara pribadi. Namun, setiap dugaan terhadap tindakan mengemudi dalam keadaan mabuk atau dibawah pengaruh obat-obatan akan diambil tindakan serius. Jika diyakinkan adanya pelanggaran yang menyebabkan dicabut nya izin mengemudi oleh pihak berwajib, maka harus dipertimbangkan pula pencabutan akun Grab Bikers tanpa melihat hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan.</p>	
<p>56.6. Pelanggaran besar lainnya dalam mengemudi 1. Mengemudi yang membahayakan dan menyebabkan kematian</p>	
<p>2. Mengemudi yang membahayakan (ditentukan oleh polisi)</p>	<p>Dikeluarkan dari GrabBike**</p>
<p>3. Mengemudi dengan ceroboh yang menyebabkan kematian dikarenakan berada dalam pengaruh obat-obatan terlarang atau minuman keras</p>	<p>Dikeluarkan dari GrabBike**</p>

4. Mengemudi dengan ceroboh yang tindakan pelanggarannya ditentukan oleh polisi * Tidak melaporkan kejadian atau lari dari tanggung jawab	Akun dibekukan sementara atau dikeluarkan dari GrabBike**
--	---

* Semua masa skors / hukuman harus dipatuhi kecuali kalau ada pengecualian yang diberikan oleh Head / Deputy of CS

** Sanksi ini tidak dapat diubah dan Head / Deputy of CS harus berkonsultasi apabila perlu dibuat adanya laporan kepolisian

*** Semua sanksi diatas tidak dapat diganggu gugat

*** Tim Regional Safety dan Tim Krisis perlu diberitahukan dengan segera

*** Siap bekerjasama dengan pihak kepolisian dan pihak otoritas eksternal