

SOALAN-SOALAN LAZIM

KENAIKAN CAJ PENGENDALIAN POS LAJU

No.	Soalan/Jawapan
S1	Bilakah tarikh kuatkuasa kenaikan caj pengendalian Pos Laju?
J1	Kenaikan caj pengendalian Pos Laju akan berkuatkuasa bermula pada 1 Disember 2018.
S2	Berapakah kenaikan caj pengendalian Pos Laju yang baharu?
J2	Caj pengendalian Pos Laju baharu akan meningkat sebanyak 5%, iaitu dari 10% ke 15%.
S3	Mengapa kenaikan caj pengendalian Pos Laju perlu dilaksanakan?
J3	<p>Pihak kami sentiasa mencari jalan yang terbaik untuk mengelakkan sebarang kenaikan ke atas caj pengendalian ini sejak ia mula diperkenalkan 10 tahun lalu. Namun begitu, kenaikan minima ini adalah sesuatu yang harus dilakukan agar kami dapat terus mengekalkan kualiti perkhidmatan terbaik kepada para pelanggan.</p> <p>Walaupun dengan kenaikan caj pengendalian 5% ini, kadar kami masih lagi kompetitif di dalam pasaran.</p>
S4	Apakah perkhidmatan yang tertakluk kepada kenaikan caj pengendalian Pos Laju?
J4	<p>Perkhidmatan Pos Laju yang tertakluk dengan caj pengendalian Pos Laju baharu adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">• Penghantaran Esok Hari• Penghantaran Hari Yang Sama• Serahan Waktu Tertentu• Putrajaya Ekpress• Penghantaran Ekspres Borneo

S5	Apakah produk Pos Laju yang dikecualikan daripada kenaikan caj pengendalian Pos Laju?
J5	<p>Produk Pos Laju yang dikecualikan daripada kenaikan caj pengendalian baharu adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sampul & Kotak Prabayar Pos Laju • Pos Ekspres • Pos Ekspres Xpresdrop • Parcel • Penghantaran Motosikal (Semenanjung / Sabah & Sarawak)
S6	Siapakah yang akan terkesan dengan caj pengendalian Pos Laju baharu?
J6	Pelanggan biasa (Walk-In customers) dan pelanggan kontrak Pos Laju akan dikenakan caj pengendalian Pos Laju baharu.
S7	Cawangan apakah yang terlibat dengan penguatkuasaan kenaikan caj pengendalian Pos Laju baharu?
J7	<p>Caj pengendalian Pos Laju baharu berkuatkuasa di semua cawangan berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pusat Pos Laju • Kiosk Pos Laju • Pejabat Pos • Pos Mini • Ejen Berdaftar Pos Laju • Pos Laju Go2u • Pos-on-Wheels (POW)
S8	Bagaimanakah cara pelanggan menghubungi bagi mendapatkan maklumat lanjut mengenai caj pengendalian yang baharu?
J8	<p>Untuk maklumat lanjut, sila hubungi:</p> <p>a) Pos Line : 1-300-300-300 Isnin – Jumaat : 8.30pagi – 8.00malam Sabtu : 8.30pagi – 5.00petang (kecuali Sabtu pertama setiap bulan dan Cuti Am)</p> <p>b) Emel : care@pos.com.my</p> <p>c) E Feedback : https://efeedback.pos.com.my</p>

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

INCREMENT OF POS LAJU HANDLING CHARGES

No.	Question/Answer
Q1	When is the effective date of the increment of Pos Laju handling charges?
A1	The increment of Pos Laju handling charges will be effective on 1st December 2018.
Q2	What is the new incremental of Pos Laju handling charges?
A2	Pos Laju handling charges will increase by 5%, from 10% to 15%.
Q3	Why is the increment of Pos Laju handling charges needs to be implemented?
A3	<p>While we have made every attempt to avoid any price increase in the last 10 years, this minimum increase in price is something we had to undertake in order to maintain the high quality of service to our customers.</p> <p>Be rest assured that we have kept the increase as low as possible amidst the rising operating costs.</p> <p>Even with the increment, our price remains competitive in the market.</p>
Q4	What are the services affected by the increment of Pos Laju handling charges?
A4	<p>The services affected by the increment of Pos Laju handling charges are as below:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Next Day Delivery (NDD) • Same Day Delivery (SDD) • Time Certain Service (TCS) • Putrajaya Express (PE) • Borneo Economy Express (BEE)

Q5	What is the Pos Laju product that is exempted from the increment of Pos Laju handling charges?
A5	<p>The new Pos Laju handling charges does not apply to the following products:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pos Laju Prepaid Envelopes & Boxes • Pos Ekspres • Pos Ekspres Xpresdrop • Parcel • Motorcycle Delivery (Peninsular / Sabah & Sarawak)
Q6	To whom does the increment of Pos Laju handling charges apply?
A6	The increment of Pos Laju handling charges apply to Pos Laju walk-in customers and contract customers.
Q7	Which Pos Laju channels are affected from the increment of Pos Laju handling charges?
A7	<p>The new handling charges is applicable to all channels selling Pos Laju products as below:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pos Laju Centres • Pos Laju Kiosks • Post Offices • Pos Mini • Pos Laju Authorised Agents • Pos Laju Go2u • Pos-on-Wheels (POW)
Q8	How do customers reach us for more information about the new Pos Laju handling charges?
A8	<p>For more information, please contact:</p> <p>a) Pos Line : 1-300-300-300 Monday – Friday : 8.30am – 8.00pm Saturday : 8.30am – 5.00pm (except the first Saturday of the month and Public Holidays)</p> <p>b) Email : care@pos.com.my</p> <p>c) E Feedback : https://efeedback.pos.com.my</p>