

# KENYATAAN MEDIA

## Media Release



### **PENAMBAHBAIKAN SISTEM E-TIKET KTMB SEDANG GIAT DILAKSANAKAN**

21 April 2017 (Jumaat) – Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) telah mula melaksanakan proses penambahbaikan sistem e-Tiket bagi mengimbangi permintaan pengguna yang kian meningkat. Inisiatif-inisiatif yang telah dijalankan setakat ini termasuk:

1. Menyediakan satu talian internet khas sebanyak 50Mbps bermula 8 Mac 2017 bagi meningkatkan keupayaan sistem dalam menangani transaksi yang semakin meningkat
2. Penambahbaikan sistem maklum balas transaksi melalui emel (8 Mac 2017) dan SMS (21 Mac 2017) bagi memaklumkan pelanggan sekiranya transaksi mereka tidak Berjaya
3. Mengaktifkan auto-refund system pada 20 April 2017 bagi mengatasi masalah kelewatan pemulangan tambang kepada pelanggan. Sebelum ini pemulangan tambang adalah 14 hari atau lebih tetapi sekarang wang akan dipulangkan dalam masa sehari sahaja
4. Penambahan jumlah Mesin Penjualan Tiket (Ticket Vending Machine atau TVM) sebanyak 47 mesin pada 3 April 2017. Dengan itu terdapat 132 TVM yang sedang beroperasi
5. Penambahbaikan dan reka bentuk semula laman sesawang rasmi KTMB dan Online Ticketing sedang dijalankan bagi meningkatkan ciri-ciri dinamik dan mesra pengguna
6. Penyelarasan saluran komunikasi rasmi syarikat (laman sesawang KTM Berhad, Twitter dan Facebook) bagi memastikan maklumat yang diberikan adalah tepat dan terkini
7. Unit Perkhidmatan Pelanggan KTM Berhad (KTMB Call Centre) juga telah menambahkan jumlah kakitangan bagi meningkatkan keupayaan dan kapasiti penerimaan panggilan. Dengan penambahan ini, KTMB Call Centre mampu meningkatkan kapasiti perkhidmatan dan mengurangkan waktu menunggu bagi pelanggan.

Sejajar dengan aspirasi Kerajaan untuk meningkatkan penggunaan pengangkutan awam darat terutamanya mod rel, KTMB akan terus komited untuk meningkatkan semua aspek operasi kami. KTMB akan terus bekerjasama dengan Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) bagi memastikan peningkatan yang sedang dijalankan sentiasa relevan dengan keperluan rakyat. Kami juga mengalu-alukan maklum balas daripada orang ramai dalam usaha penambahbaikan mutu perkhidmatan kepada pengguna.

\*\*\*

Dikeluarkan oleh **Unit Komunikasi Korporat**  
Keretapi Tanah Melayu Berhad