

SOALAN LAZIM

PELANCARAN SISTEM TIKET BAHARU KTMB INTEGRATED TICKETING SYSTEM (KITS)

1. Pengenalan

1.1 Apa itu KTMB Integrated Ticketing System (KITS) ?

KTMB Integrated Ticketing System (KITS) adalah sistem tiket baharu yang diperkenalkan oleh KTMB untuk pembelian tiket bagi perkhidmatan tren ETS, KTM Antarabandar dan KTM Komuter (Utara).

1.2 Bilakah pembelian tiket melalui sistem KITS akan berkuatkuasa?

Mulai 17 Ogos 2020 untuk pembelian tiket ETS & KTM Intercity bagi perjalanan bertarikh 15 Oktober hingga 31 Disember 2020 dan bermula 15 Oktober 2020 bagi pembelian tiket KTM Komuter (Utara).

1.3 Dengan pelancaran KITS, apakah medium pembelian tiket?

Tiket boleh dibeli melalui kaunter Tiket, Kiosk, aplikasi KTMB Mobile dan laman sesawang KTMB.

1.4 Adakah KITS boleh dimuat turun dari App Store, Play Store dan AppGallery?

Ya

2. Pembelian Tiket

2.1 Apakah kaedah pembelian tiket melalui sistem KITS?

Sebelum membuat pembelian pelanggan perlu mendaftar melalui KITS. Bagi pelanggan yang tiada emel, pelanggan perlu membuka akaun emel terlebih dahulu.

2.2 Apakah maklumat yang diperlukan semasa pendaftaran?

Maklumat yang diperlukan seperti di bawah:

- i- Emel
- ii- Kata laluan
- iii- Nama seperti di dalam MyKad
- iv- Nombor Mykad / Passport / Dokumen sokongan
- v- Nombor Telefon Bimbit
- vi- Tarikh lahir
- vii- Jantina
- viii- Warganegara

KITS...Lagi EFISIEN!



2.3 Mengapa pendaftaran perlu dibuat?

Untuk mendapatkan nombor khas pelanggan iaitu *Passenger Name Record* (PNR) bagi memudahkan pembelian tiket di Kaunter Tiket, Kiosk, aplikasi KTMB Mobile dan laman sesawang KTMB. Selain itu, penumpang yang menggunakan perkhidmatan ini diinsurankan oleh KTMB.

2.4 Apakah kelebihan pelanggan yang berdaftar dengan KITS?

Pelanggan yang berdaftar akan menikmati kelebihan seperti di bawah :

- i- Menikmati tambang konsesi (tertakluk kepada terma dan syarat konsesi KTMB)
- ii- Pembatalan tiket dan pindaan perjalanan secara dalam talian (tertakluk kepada terma dan syarat KTMB)
- iii- Pemberitahuan status perjalanan tren secara dalam talian
- iv- Tiket dan resit pembelian boleh dikongsi dan dicetak secara dalam talian
- v- Mendapat maklumat promosi terkini dari semasa ke semasa
- vi- Penggunaan KTMB e-wallet

3. Konsesi

3.1 Adakah pelanggan yang layak menikmati tiket konsesi perlu mendaftar?

Ya.

3.2 Siapakah yang layak menerima tambang konsesi?

Sila rujuk senarai Konsesi:

BIL	SENARAI KONSESI
1	Angkatan Tentera Malaysia
2	Bekas Tentera
3	Ahli Bomba
4	Pelajar (KTM I-Card)
5	Orang Kurang Upaya (OKU)
6	Polis Diraja Malaysia
7	Pesara Kerajaan
8	Warga Emas 60 tahun dan ke atas

3.3 Bagaimanakah cara pendaftaran untuk tiket konsesi?

Pelanggan perlu *login* ke sistem KITS melalui laman sesawang KTMB www.ktmb.com.my dan menyediakan dokumen seperti perkara 2.2



3.4 Apakah dokumen sokongan yang diperlukan?

Sila rujuk dokumen sokongan seperti di bawah :

BIL	SENARAI KONSESI	DOKUMEN SOKONGAN
1	Angkatan Tentera Malaysia	Kad Tentera
2	Bekas Tentera	Kad Bekas Tentera
3	Ahli Bomba	Kad Ahli Bomba
4	Pelajar (KTM I-Card)	MyKad & Surat Pengesahan Pelajar / KTM I-Card
5	Orang Kurang Upaya (OKU)	Kad OKU JKM
6	Polis Diraja Malaysia	Kad Polis
7	Pesara Kerajaan	Kad Pesara Kerajaan
8	Warga Emas 60 tahun dan ke atas	Mykad

Permohonan konsesi yang berjaya akan dihantar melalui emel dalam tempoh 3 – 5 hari bekerja. Permohonan konsesi bagi pelajar akan berkuatkuasa pada pertengahan bulan September 2020.

3.5 Apakah prosedur pembelian untuk tiket konsesi?

Sila rujuk perkara seperti di bawah :

BIL	MEDIUM PEMBELIAN TIKET	PROSEDUR PEMBELIAN
1	Kaunter Tiket	Mempamerkan nombor PNR
2	Laman sesawang KTMB (www.ktmb.com.my)	Memasukkan nombor PNR
3	Aplikasi KTMB Mobile	Memasukkan nombor PNR
4	Kiosk	Memasukkan nombor PNR

4. Pembelian Tiket

4.1 Adakah kaedah pembayaran tiket KITS sama dengan sistem tiket terdahulu?

Ya dan juga boleh dibayar melalui KTMB eWallet.

4.2 Adakah pembelian tiket boleh dibuat jika saya tidak berdaftar dengan KITS?

Ya. Pembelian tiket boleh dibuat melalui Kaunter Tiket tetapi hanya untuk pembelian tiket tambang penuh bagi kategori penumpang dewasa dan kanak-kanak sahaja.

4.3 Berapakah jumlah pembelian tiket yang dibenarkan pada setiap transaksi pembelian?

Mengikut terma seperti berikut :

- i. Kaunter Tiket maksima adalah 99 tiket
- ii. Dalam talian maksima per transaksi adalah 6 tiket
- iii. Kiosk maksima per transaksi adalah 6 tiket

KITS...Lagi EFISIEN!



5. Pembatalan /Pindaan Tiket

5.1 Adakah tiket yang telah dibeli boleh dibatalkan?

Ya. Tertakluk kepada terma dan syarat KTMB.

5.2 Adakah tiket boleh dipinda?

Ya. Tertakluk kepada terma dan syarat KTMB.

5.3 Bagaimanakah cara pembatalan dan pindaan tiket?

Pembatalan tiket boleh dibuat melalui:

- i. Kaunter Tiket
- ii. Laman sesawang KTMB
- iii. Aplikasi KTMB Mobile

5.4 Adakah pembatalan/pindaan tiket boleh dibuat secara dalam talian?

Ya. Bagi pembelian tiket melalui dalam talian sahaja.

6. Pemulangan Wang Tambang Perjalanan

6.1 Adakah pemulangan tambang bagi pembatalan perjalanan diberi secara tunai ?

Tidak.

6.2 Bagaimanakah kaedah pemulangan tambang kepada pelanggan?

Kaedah pemulangan tambang adalah seperti berikut:

WARGANEGARA MALAYSIA/ SINGAPURA		
	MOD BAYARAN TIKET	CARA PEMULANGAN
1	KTMB eWallet	KTMB eWallet
2	Tunai	KTMB eWallet
3	Kad Kredit/Kad Debit	KTMB eWallet
4	Perbankan Dalam Talian	KTMB eWallet
PELANCONG LUAR NEGARA		
1	Tunai/ Kad Debit	Tunai
2	Kad Kredit	Kad Kredit

6.3 Bagaimanakah cara pemulangan tambang jika pelanggan tiada akaun KTMB eWallet?

Pelanggan mesti mendaftar di laman sesawang KTMB atau mengimbas kod QR di kaunter tiket untuk mendapatkan akaun KTMB eWallet. Pelanggan juga boleh membuat pemulangan tambang di kaunter tiket dengan menggunakan akaun KTMB eWallet pasangan/rakan/saudara.



6.4 Apa itu KTMB eWallet ?

KTMB eWallet merupakan akaun elektronik untuk pelanggan membuat bayaran transaksi pembelian atau pemulangan tambang secara dalam talian. Ianya berfungsi seperti kad kredit/debit dan dilindungi dengan kata laluan peribadi pemilik eWallet.

6.5 Berapakah tempoh masa untuk pemulangan tambang ke akaun KTMB eWallet pelanggan?

Pemulangan tambang dikreditkan ke KTMB eWallet secara serta merta selepas proses tuntutan dibuat.

6.6 Apakah kelebihan KTMB eWallet ?

Nilai kredit dalam KTMB eWallet boleh digunakan untuk membuat bayaran tambang tiket tren ETS, KTM Intercity, KTM Komuter (Utara), makanan/minuman dan barangan cenderahati KTMB dan lain-lain produk yang akan dimaklumkan dari semasa ke semasa.

6.7 Adakah pengguna boleh tambah nilai di dalam KTMB eWallet?

Ya. Pada ketika ini, tambah nilai di dalam KTMB eWallet boleh dibuat secara dalam talian sahaja.

6.8 Bilakah tarikh luput untuk nilai kredit di dalam KTMB eWallet?

Tiada tarikh luput untuk nilai kredit di dalam KTMB eWallet. Namun, jika pelanggan menamatkan penggunaan KTMB eWallet, nilai kredit tidak akan dipulangkan.

