

常问问题 – MyPUSPAKOM

用户注册事项

1. 客户该如何使用 MyPUSPAKOM 进行网上预约？

首先，客户需通过 MyPUSPAKOM 网站 www.mypuspakom.com.my 或智能手机应用程序 MyPUSPAKOM（只限于 Android 用户下载 Google Play 4.4及以上版本）并使用有效的电子邮件帐号以注册为 MyPUSPAKOM 用户。

用户可以选择注册个人帐号或公司帐号。请依据屏幕上所显示的注册步骤以进行个人帐号或公司帐号注册。

惟注册公司帐号时，用户需附上相关的文件并取决于电脑验车中心的批准。注册公司帐号事项只能通过网站进行。

注册后，个人帐号或公司帐号将通过电子邮件确认的方式获知注册结果。

2. 假设客户无法登录 MyPUSPAKOM 帐号或忘记密码该怎么办？

密码敏感度高且必须是大小写字母与数字的组合。客户可以随时点击相关的链接 **Terlupa Kata Laluan** 以更改密码。

3. 请问个人帐号和公司帐号有什么分别？

公司帐号的客户可以查阅公司旗下所有已注册车辆的记录。在进行预约时，客户只需键入欲送往检验的车辆即可。惟个人帐号客户则需填入欲送往检验的车辆的全部相关资料。

预约事项

1. 客户该如何进行预约？

客户可以通过 MyPUSPAKOM 网站 www.mypuspakom.com.my 或智能手机应用程序 MyPUSPAKOM 进行预约。在注册成功后，选择 ‘Temujanji Baru’ 选项并逐一完成需键入的项目。以下是7个完整的预约验车步骤：

- i. 填入车辆资料
- ii. 选择检验类型
- iii. 选择电脑验车中心及日期时间
- iv. 填入驾驶者资料
- v. 确认预约
- vi. 预约摘要
- vii. 付款

相关详情，客户可以参阅 MyPUSPAKOM 网站内的 MyPUSPAKOM 使用指南 **Panduan Penggunaan MyPUSPAKOM**。

2. 客户是否必须预约验车时间？

我们鼓励客户在前往任何一间电脑验车中心之前先通过 **MyPUSPAKOM** 预约验车时间，以便能够更加便捷及更有效的管理时间。如没预约，客户也可以直接前往电脑验车中心验车。

3. 除了通过 MyPUSPAKOM 预约验车时间之外，客户是否可以联络电脑验车中心或03-51017000 进行电话预约？

继 **MyPUSPAKOM** 网上预约实施后，现有的电话预约方式如联络电脑验车中心或03-51017000将被取消及不再适用。

4. 假设客户不懂如何进行网上预约，那该怎么办？

客户可以参阅 **MyPUSPAKOM** 网站内的使用指南或是联络电脑验车中心的客户支援服务中心热线1-800-22-2210。

5. 通过 MyPUSPAKOM，客户可否在验车当天才进行预约？可有期限？

通过**MyPUSPAKOM**，客户可以在最早6个月前及最迟验车前 24小时进行预约验车。

6. 客户是否在每一次的预约成功后都会收到一张预约确认单？如果同时进行两次或多次是否会收到两张或多张的预约确认单？

客户在每一次的预约交易成功后，已登记的电邮地址都会收到一张预约确认单。

7. 假设客户不懂如何选择适合的验车类型项目，那该怎么办？

在进行预约之前，**MyPUSPAKOM** 将会显示各种验车的类型项目以供参考。客户也可咨询电脑验车中心的客户支援服务中心热线 1-800-22-2210 询问详情。

8. 请问电脑验车中心可否通过 MyPUSPAKOM 帮忙客户进行预约？

客户本身需通过 **MyPUSPAKOM** 进行预约验车，电脑验车中心将不再处理有关的预约事宜。

9. 假设公司旗下有许多子公司，请问可有限定性注册登入 MyPUSPAKOM？

没有上限。

10. 客户在同一时间可以进行多少车辆总数的预约？

在同一时间里并没有车辆数量预约的上限。

付款事项

1. MyPUSPAKOM 提供什么类型的付款方式？

现时阶段，**MyPUSPAKOM** 只允许信用卡及扣账卡的付款方式。下一步阶段将会提供 **FPX** 网上银行转帐的支付方式。

2. **除了验车费，还有其它额外收费吗？**
每次通过 MyPUSPAKOM 成功进行预约验车将被征收 RM3.50 的处理费。
3. **客户是否可以在 MyPUSPAKOM 网上支付验车费？**
是。客户在进行 MyPUSPAKOM 预约时，必须支付验车费以确认相关的预约。
4. **客户可否只通过 MyPUSPAKOM 预约但未支付验车费，在前往电脑验车中心时才直接支付？**
若没有进行网上付费，MyPUSPAKOM 是不会允许客户进行预约验车。
5. **通过 MyPUSPAKOM 预约成功后，客户会否收到有关的帐单？**
是的，客户会收到相关的帐单以供保存或打印。有关的帐单也将通过电子邮件发送给已登记的电邮地址。
6. **请问电脑验车中心可有提供后付费支付卡的付款方式？**
MyPUSPAKOM 没有提供后付费支付卡付款方式。尽管如此，我们将会在短时间内推出能够提供便利给客户的企业预付款方案(Corporate Advance Payment Scheme)。
7. **客户该如何查阅验车费用？**
MyPUSPAKOM 将在付款前根据所选择的验车类型项目自动显示所需缴付的费用。如有需要，客户也可以浏览电脑验车中心的官方网站 www.puspakom.com.my 以查阅相关的每项验车费用。

查阅预约状态事项

1. **预约成功之后，客户该如何查阅有关的详情及资料？**
客户可以登录 MyPUSPAKOM，“Temujanji Yang Akan Datang”选项将会显示所有的预约详情及资料。
2. **客户可否能够重新获得预约确认单？**
客户可以登入MyPUSPAKOM，选择“Temujanji Yang Akan Datang”选项并键入预约号码或车辆注册号码以重新下载预约确认单。
3. **客户需要携带什么文件前往电脑验车中心？**
MyPUSPAKOM 将会依据检验类型显示相关的文件清单。客户需依据预约确认单上的清单携带相关的文件前往电脑验车中心。
4. **客户是否可以查阅之前的预约验车记录？**
可以。MyPUSPAKOM 将显示相关之前的验车预约记录。
5. **假设客户在使用 MyPUSPAKOM 时遇到任何问题该怎么办？**
客户可以联络电脑验车中心的客户支援服务中心热线 1-800-22-2210。

更改预约事项

1. 预约成功后，客户是否可以更改相关的预约事项？
一旦预约成功后，客户只能通过联络电脑验车中心的客户支援服务中心热线 1-800-22-2210 更改预约事项如日期、时间或验车中心或其他等。且更改事项仅可在已预约验车日期前的 48 小时进行。更改车牌号码的事项则不被允许。
2. 请问更改预约日期时间是否需付费？
不需要。
3. 客户付款后，是否还能为同一辆车的增加验车类型？
如果已付款，客户需要另外为同一辆车进行新的预约及验车类型。

取消预约事项

1. 客户可否取消预约？需要另外付费吗？
客户可以在所定的预约日期当天 5 点前联络电脑验车中心的客户支援服务中心热线 1-800-22-2210 取消有关的预约。取消预约不需另外付费，客户只能取回验车费的退款。

退款事项

1. 客户该如何取回有关的退款？
有关的退款表格将在客户确认预约取消后通过电邮发送给客户，符合资格的客户需在三个工作天内填妥及呈上给电脑验车中心作处理。请浏览有关的条规以取回退款。

其他事项

1. **MyPUSPAKOM 是什么？**
MyPUSPAKOM 是个能使用网上及智能手机应用程序进行预约验车服务的系统。
2. 电脑验车中心开发 **MyPUSPAKOM 的主旨是什么？**
此系统旨在提升电脑验车中心的服务素质，以方便客户轻松且随时随地的进行预约。
3. 请问电脑验车中心何时开始实施 **MyPUSPAKOM**？此系统是否适用于所有的电脑验车中心或仅是部分的指定电脑验车中心？
电脑验车中心将于 2017 年 8 月 28 日在两个电脑验车中心，即莎阿南和巴当爪哇开始实施
MyPUSPAKOM，惟预约验车的正式开放日期为 9 月 11 日开始。这项实施计划预计将在 2017 年 9 月开始分阶段实施并逐渐扩大至全国各地电脑验车中心。
4. 假设客户在使用 **MyPUSPAKOM** 时遇到任何问题该怎么办？
客户可以联络电脑验车中心的客户支援服务中心热线 1-800-22-2210。

5. 为什么客户需要使用 MyPUSPAKOM, 它有什么好处？

通过便捷的 MyPUSPAKOM 网上预约时间验车，客户便无须在有时间限制的呼叫中心或电脑验车中心进行电话预约。除此，客户也能从中直接地获取验车日期时间的相关资料。

6. 假设已有 MyPUSPAKOM 预约，电脑验车中心需要多久的时间以完成验车程序？

已有 MyPUSPAKOM 预约的车辆，将在抵达所选定的电脑验车中心后 1 小时内完成验车程序。

7. 客户该如何查知电脑验车中心的联络电话和地址？

MyPUSPAKOM 将在客户选择验车和车辆类型后自动显示可进行验车的电脑验车中心和联络电话和地址。客户也可以浏览电脑验车中心的官方网站 www.puspakom.com.my 以查阅相关的资讯。

8. 客户该怎么样显示有关的预约确认单以进行验车？

客户前往验车时需携带印有二维码的预约确认单，或是以*移动设备显示有关的预约确认单。

**移动设备需调至最高亮度及没有被其它物件或表层阻碍。*

9. 请问客户可以为列入黑名单中的车辆进行预约吗？

黑名单中的车辆不能进行预约验车。

10. 已有预约的客户在验车前是否会收到任何的提醒通知？

已经成功进行预约的客户在验车的前一天前会收到有关的电邮提醒通知。

11. 请问可否将预约转用在其它的电脑验车中心？

不可以。客户只能在已选定的电脑验车中心进行验车。

12. 每个预约会给予多少的缓冲时间？

已有预约的客户需要在当天预约验车的前 20 分钟或后 10 分钟内抵达。

13. 客户已依据预约验车的时间抵达电脑验车中心，下一步该如何？

客户需驶入预约专用车道及在扫描设置上扫描二维码, 然后再驾往登记柜台。

14. 假设客户本身在预约当天没能前往验车；同时也没有在使用 MyPUSPAKOM 时委任代表，那么客户是否还可以委托其它人代替前往验车？

客户可以委任其它人代替前往验车；但需从电脑验车中心的官方网站下载打印及填妥有关的表格 Borang Pelepasan Tanggungan。

15. 假设有关的电脑验车中心碰巧因事故没营运，客户该如何？

客户可以直接会见有关的电脑验车中心经理或咨询电脑验车中心的客户支援服务中心热线 1-800-22-2210 以获知进一步的行动。

仅用于商业车辆

16. 假设客户已获得陆路交通局批准开放验车日期 (*open date*)，客户是否仍需要进行 MyPUSPAKOM 预约？

我们鼓励客户在前往任何一间电脑验车中心之前先通过 MyPUSPAKOM 预约验车时间，以便能够更加便捷及更有效的管理时间。

17. 假设定期检验的验车日期已逾期，客户能否进行预约？

如果定期检验的验车日期已逾期，客户还是可以进行预约，但当天必须携带相关的文件以便能够顺利地验车。

18. 重检 (re-inspection) 是否需要进行预约？是否会再次被征收处理费？

重检也可以通过 MyPUSPAKOM 进行预约并会征收同样的处理费。