

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

A Tariff Rebalancing

1. Why is there a need to revise the postage rates?

- The revision allows Pos Malaysia to better support our costs of serving over 9 million addresses nationwide under the Universal Service Obligation (USO).
- The timely postage rate revision is imperative, as it will allow Pos Malaysia to mitigate the rising cost of operations and inflation, as it continues to invest in service enhancements.
- The recent decision by the Universal Postal Union (UPU) at the Geneva Extraordinary Congress in September 2019, has shaken the global postal landscape. This has prompted countries globally to relook at their postal system to ensure its in tandem with the UPU International (cross-border) tariff rates revision.

2. How are the postage rates set?

- The government has taken a comprehensive review and has been working closely with Pos Malaysia to ensure that the general Rakyat is not affected.
- Pos Malaysia is a private commercial entity, which has been serving the Universal Service Obligation (USO) at its own cost.
- Despite the rising operational cost for the past 10 years, Pos Malaysia remains resilient in fulfilling its USO as a national postal service provider without any subsidies from the government.

3. When will the new postage rates be implemented?

- The revised postage rates will be implemented on 1 February 2020.

4. When was the last time postage rates were revised?

- The last postage rates revision was in 2010.

5. What are the products affected under the new postage rates? and where can I get the information?

- Domestic and International, Registered Mail, Small Packet, Domestic Parcels, P. O. Box, Window Delivery Ticket and Locked Bag.
- The full list of the revised postage rates and structure will be available on our official website at www.pos.com.my/rates, call our Posline at 1-300-300-300, email to care@pos.com.my or nearest Post Offices nationwide.

6. What are the new postage rates?

- For Non-Commercial (Rakyat)
 - Mel Rakyat: Free
- For Commercial
 - Standard Mail: From RM1.30 to RM1.40
 - Non-Standard Mail: From RM 1.50 to RM6.00
 - P. O. Box: RM200 annually
 - Direct Mail: From RM0.90 to RM3.50, depending on type and size
- For Commercial and Non-commercial
 - Registered Mail: RM1.80 label fees and an additional RM1.00 for AR Card
 - Window Delivery Ticket: RM120 annually
 - Locked Bag: RM200 annually
 - Parcel
 - Tracked Small Packet: From RM2.50 to RM7.00

7. Who are affected by the new postage rates?

- Both Commercial and Non-Commercial are affected by the new postage rates however minimal impact to Non-Commercial.

8. Who are the Commercial customers?

- Professional Firms
- Small Medium Enterprises (SMEs)
- Financial Institutions (Bank, Finance Company, Licensed Finance Company)
- Societies registered under Registrar of Society (Persatuan Penduduk / Masjid etc)
- Statutory Bodies (EPF / Tabung Haji)
- Associations and Unions
- Government Agencies
- Political Parties
- Companies, Partnership and Sole Proprietorship (Private Co / Property Agent / Sdn Bhd / Bhd / Ent etc)
- Non-Governmental Agencies and Organisations (including non-profitable agencies)
- Education sector (School / University / College)
- Incorporated Bodies

9. Who are the Non-Commercial customers?

- Refers to individuals who purchase stamps with payment made via cash through post offices.
- Envelopes posted do not have any symbol indicative of an organisation.

10. How do you differentiate between Non-Commercial (Rakyat) and Commercial customers?

Non-Commercial (Rakyat)

- Any mail posted with no intention to make profit, business purposes, personal gain, raising funds and non-official use.

Commercial

- Any mails posted for official use and with intention to make profit, monetary purposes and business-related information.

B Product & Pricing

1. Is there a grace period for Commercial customers in using new postage rate?

- The postage rates will be implemented effective 1 February 2020 with no grace period.

2. Can we appeal to Pos Malaysia to extend the implementation of the new postage rates?

- There will be no extension given to commercial customers on the implementation of new rate.

3. Are the standard and non-standard mail requirements still applicable?

- Yes, standard mail remain unchanged. However for non-standard mail, it is restricted to documents with packaging only.

4. Is there any new mail product offerings for Commercial customers?

- Yes, we are introducing 'Tracked Small Packet'. For more details of the product features and pricing kindly refer to our website at www.pos.com.my

5. Are there any discount if we send letters in bulk?

- No. There will be no discounts for letters lodged in bulk.

6. Will Pos Malaysia consider credit payment terms for postage?

- No. All transaction payments will be in cash.

7. Will Pos Malaysia still offer the Direct Mail product and can we enjoy Direct Mail rates instead?

- Yes. The Direct Mail product is still being offered and to enjoy the Direct Mail rates, kindly refer at www.pos.com.my

8. I have already bought stamps, registered label and Flexiprepaid envelopes. Can I still use them when the new postage rates are implemented?

- Yes. The previously purchased items can still be used. However, additional postage may be required.

9. I don't want to use Pos Malaysia's services anymore, can I get a refund for my purchases?

- No. Mail items are not refundable.

10. Will the new postage rates involve International Mail products?

- Yes, International Mail products are included.

11. What are the products that will be discontinued after the new postage rates are implemented?

- Periodical and Pos Dokumen will be discontinued once the new postage rates take effect.

12. What if I still want to post Periodical & Pos Dokumen items?

- Periodical and Pos Dokumen will be categorised under Non-Standard mail subject to Non-Standard Mail terms and conditions.

13. Will the franking machines need to be updated with new postage rates?

- Depending on the franking machine model. Some models may need to be updated with the new postage rates.

14. If franking machines are not updated with the new rate, what should we do?

- Franking customers are required to contact their respective franking vendors for machine calibration.

15. What if I frank insufficient postage?

- Customers can frank additional postage or add an additional stamp on the same envelope.

16. Does this price increase affect Pos Laju services?

- Pos Laju services remain unchanged, customers can continue to enjoy the most competitive price for e-Commerce solutions with the widest coverage.

C Bulk Mailer

1. What is the operating hours at Bulk Mail Centre, Pusat Mel Nasional Shah Alam?

- The operating hours at Bulk Mail Centre is from 8.30am to 5.30pm, Monday to Friday except Public Holidays.

2. What is the lodgement cut-off time at Bulk Mail Centre, Pusat Mel Nasional Shah Alam?

- The cut-off time for mail lodgement at Bulk Mail Centre, Pusat Mel Nasional Shah Alam is at 3.30pm.

3. Is the cut-off time applicable at other Bulk Mail Centres beyond Selangor?

- No, the cut-off time is not applicable at other states.

4. What will happen to items lodged after 3.30pm?

- Items lodged between 3.30pm to 5.30pm will be processed on the next working day.

5. Are there any changes to the current rebate percentage?

- Yes, there are changes in the current rebate percentage.

6. When will the rebate changes take effect?

- The changes will take effect from 1 February 2020.

7. Will there be new bulk mail rebates offered?

- There will be no new bulk mail rebates offered at this time.

SOALAN-SOALAN LAZIM (FAQ)

A Pengimbangan Tarif

1. Kenapa kadar pos perlu disemak semula?

- Semakan kadar pos membolehkan Pos Malaysia menampung kos operasi bagi menjalankan serahan ke lebih daripada 9 juta alamat di seluruh negara, di bawah Obligasi Perkhidmatan Sejagat (USO).
- Semakan kadar pos ini tepat pada masanya kerana ia membolehkan Pos Malaysia mengimbangi kos operasi dan inflasi yang semakin meningkat, serta meneruskan usaha meningkatkan taraf perkhidmatan.
- Keputusan oleh Kesatuan Pos Sedunia (UPU) di Kongres Khas yang berlangsung di Geneva, Switzerland pada September 2019, telah mengubah landskap pos sedunia. Ini telah mendorong negara-negara di seluruh dunia untuk menilai semula sistem pos mereka bagi memastikan keselarasan dengan semakan tarif-tarif antarabangsa UPU (rentas sempadan).

2. Bagaimana kadar pos ditentukan?

- Kerajaan telah menjalankan kajian menyeluruh dan bekerjasama rapat dengan Pos Malaysia untuk memastikan kadar pos yang baharu tidak menjejaskan rakyat biasa.
- Pos Malaysia adalah entiti komersial swasta yang memenuhi Obligasi Perkhidmatan Sejagat (Universal Service Obligation [USO]) dan menanggung sendiri segala kos yang berkaitan.
- Meskipun berhadapan kos operasi yang semakin meningkat sejak 10 tahun yang lalu, Pos Malaysia kekal berdaya tahan sebagai penyedia perkhidmatan pos yang memenuhi obligasi USO, tanpa sebarang subsidi daripada kerajaan.

3. Bilakah kadar pos baharu akan dilaksanakan?

- Kadar baharu pos akan dikuatkuasakan pada 1 Februari 2020.

4. Bilakah kali terakhir kadar pos telah disemak?

- Kali terakhir kadar pos disemak adalah pada tahun 2010.

5. Apakah produk yang terkesan dengan kadar pos baharu? Di mana saya boleh mendapatkan maklumat?

- Domestik dan Antarabangsa, Surat Berdaftar, Surat Komersial, Paket Kecil di bawah 2kg, Peti Surat Persendirian (P. O. Box), Tiket Serahan Tingkap dan Beg Berkunci.
- Senarai lengkap kadar pos dan struktur harga yang baharu boleh didapati melalui laman web rasmi kami di www.pos.com.my/rates, Posline kami di 1-300-300-300, e-mel ke care@pos.com.my atau Pejabat Pos terdekat di seluruh negara.

6. Apakah kadar pos yang baharu?

- Bagi kegunaan Bukan Komersial (Rakyat)
 - Mel Rakyat: Percuma
- Bagi kegunaan Komersial
 - Mel Standard: Bermula dari RM1.30 hingga RM1.40
 - Mel Bukan standard: Bermula dari RM1.50 hingga RM6.00
 - Peti Surat Persendirian (P. O. Box): RM200 setahun
 - Mel Langsung (Direct Mail): Bermula dari RM0.90 hingga RM3.50, bergantung kepada jenis dan saiz
- Bagi Komersial dan Bukan Komersial
 - Mel Berdaftar: RM1.80 yuran label dan tambahan RM1.00 untuk Resit Penerimaan Penyerahan
 - Tiket Serahan Tingkap: RM120 setahun
 - Beg Berkunci: RM200 setahun
 - Bungkusan
 - Paket Kecil Dengan Sistem Jejak: Harga bermula dari RM2.50 hingga RM7.00, bergantung kepada berat

7. Siapa yang akan terkesan dengan kadar pos baharu?

- Pengguna Komersial dan Bukan Komersial akan terkesan dengan kadar pos baharu. Namun, impak adalah kecil bagi pengguna Bukan Komersial.

8. Siapa yang dianggap sebagai pelanggan Komersial?

- Firma profesional
- Perusahaan kecil dan sederhana (SMEs)
- Institusi Kewangan (Bank, Syarikat Pinjaman, Syarikat Pinjaman Berlesen)
- Pertubuhan yang berdaftar di bawah Jabatan Pendaftaran Pertubuhan (Persatuan Penduduk / Masjid dll)
- Badan-badan berkanun (KWSP / Tabung Haji)
- Persatuan dan kesatuan
- Agensi-agensi kerajaan
- Parti politik
- Syarikat, Perkongsian dan Pemilikan Tunggal (Syarikat Persendirian / Ejen Hartanah / Sdn Bhd / Bhd / Perusahaan dll)
- Agensi dan Organisasi Bukan Kerajaan (termasuk agensi bukan berasaskan keuntungan)
- Sektor Pendidikan (Sekolah / Universiti / Kolej)
- Syarikat – syarikat yang diperbadankan

9. Siapa yang dianggap sebagai pelanggan Bukan Komersial?

- Merujuk kepada individu-individu yang membeli setem dengan bayaran yang dibuat secara tunai melalui pejabat pos.
- Sampul surat yang diposkan tidak mempunyai simbol yang mewakili mana-mana organisasi.

10. Bagaimanakah anda membezakan antara pelanggan Bukan Komersial dan pelanggan Komersial?

Bukan Komersial (Rakyat)

- Mana-mana mel yang dihantar tanpa hasrat untuk membuat keuntungan, tujuan perniagaan, keuntungan peribadi, pengumpulan dana dan penggunaan bukan rasmi.

Komersial

- Mana-mana mel yang diposkan untuk kegunaan rasmi dan dengan hasrat untuk membuat keuntungan, tujuan kewangan dan maklumat berkaitan perniagaan.

B Produk & Harga

1. Adakah terdapat tempoh tangguh untuk pelanggan Komersial sebelum kadar pos baharu dikenakan?

- Kadar bayaran pos akan dilaksanakan mulai 1 Februari 2020 tanpa tempoh tangguh.

2. Bolehkah rayuan dibuat kepada Pos Malaysia untuk melanjutkan pelaksanaan kadar pos baharu?

- Tidak akan ada lanjutan yang diberikan kepada pelanggan komersial bagi pelaksanaan kadar baharu.

3. Adakah syarat-syarat mel standard dan tidak standard masih digunapakai?

- Syarat-syarat mel standard kekal digunapakai. Walau bagaimanapun untuk mel bukan standard, ia hanya terhad kepada dokumen dengan pembungkusan sahaja.

4. Adakah terdapat tawaran produk mel baharu untuk pelanggan Komersial?

- Ya, kami akan memperkenalkan Paket Kecil Berjejak atau 'Tracked Small Packet'. Untuk butiran lanjut mengenai ciri produk dan harga, sila rujuk laman web kami di www.pos.com.my.

5. Adakah diskaun diberikan jika kami menghantar surat secara pukal?

- Tidak. Tiada diskaun diberikan untuk surat-surat yang dihantar secara pukal.

6. Adakah Pos Malaysia akan menerima pembayaran secara kredit untuk kos pengeposan?

- Tidak. Segala urusaniaga adalah secara tunai.

7. Adakah Pos Malaysia masih menawarkan produk Mel Langsung (Direct Mail) dan bolehkah kami menikmati kadar Mel Langsung?

- Ya. Produk Direct Mail masih ditawarkan dan untuk menikmati kadar mel langsung, sila rujuk laman web kami di www.pos.com.my.

8. Saya telah membeli setem, label daftar dan sampul Flexiprepaid. Bolehkah saya masih menggunakannya apabila kadar pos baharu dilaksanakan?

- Ya. Item-item yang dibeli sebelum ini masih boleh digunakan. Walau bagaimanapun, bayaran tambahan mungkin diperlukan.

9. Saya tidak mahu menggunakan perkhidmatan Pos Malaysia lagi. Bolehkah saya mendapatkan bayaran balik (refund) untuk pembelian saya?

- Tidak. Item-item mel tidak boleh dikembalikan untuk bayaran balik.

10. Adakah kadar pos baharu melibatkan produk Mel Antarabangsa?

- Ya. Ia termasuk Mel Antarabangsa.

11. Apakah produk yang akan dihentikan selepas kadar pos baharu dilaksanakan?

- Mel Berkala dan Pos Dokumen akan dihentikan apabila kadar pos baharu dilaksanakan.

12. Bagaimana jika saya masih mahu mengepos item Mel Berkala & Pos Dokumen?

- Mel Berkala dan Pos Dokumen akan dikategorikan sebagai Mel Bukan Standard dan tertakluk kepada terma dan syarat Mel Bukan Standard.

13. Adakah mesin franking perlu dikemas kini dengan kadar pos baharu?

- Bergantung pada model mesin franking. Sesetengah model mungkin perlu dikemas kini dengan kadar pos baharu.

14. Jika mesin franking tidak dikemas kini dengan kadar baharu, apakah yang perlu dilakukan?

- Pelanggan franking perlu menghubungi vendor mereka untuk penentukuran semula mesin.

15. Bagaimanakah sekiranya nilai franking tidak mencukupi?

- Pelanggan boleh membuat bayaran tambahan atau menambah setem tambahan pada sampul surat yang sama.

16. Adakah kenaikan harga ini melibatkan perkhidmatan Pos Laju?

- Perkhidmatan Pos Laju kekal tidak berubah. Pengguna boleh terus menikmati perkhidmatan penyelesaian eDagang dengan harga yang kompetitif dan liputan terluas.

C Mel Pukal

1. Apakah waktu operasi di Pusat Mel Pukal di Pusat Mel Nasional Shah Alam?

- Waktu operasi Pusat Mel Pukal adalah dari 8.30 pagi hingga 5.30 petang, Isnin hingga Jumaat kecuali cuti umum.

2. Apakah waktu terakhir serahan di Pusat Mel Pukal, Pusat Mel Nasional Shah Alam?

- Waktu terakhir serahan adalah pada jam 3.30 petang.

3. Adakah waktu terakhir serahan tersebut terpakai di Pusat Mel Pukal yang lain di luar Selangor?

- Tidak. Waktu terakhir serahan tersebut tidak terpakai di luar Selangor.

4. Apa yang akan berlaku kepada item yang diserahkan selepas jam 3.30 petang?

- Item yang diserahkan selepas jam 3.30 petang hingga 5.30 petang akan diproses pada hari bekerja berikutnya.

5. Adakah terdapat perubahan pada peratusan rebat semasa?

- Ya, terdapat perubahan pada peratusan rebat semasa.

6. Bilakah perubahan rebat akan berkuatkuasa?

- Perubahan akan berkuatkuasa mulai 1 Februari 2020.

7. Adakah rebat mel pukal baharu akan ditawarkan?

- Tiada rebat mel pukal baharu akan ditawarkan buat masa ini.