

 Pada hari ini 8 September 2009 jam 9.31 malam, saya telah membeli tiket dari KL Sentral ke Putrajaya (Nombor tiket 37224). Malangnya semasa hendak masuk gate menghadapi masalah lagi dan tak semena-mena tiket yang dimasukkan tidak dapat dijumpai oleh kakitangan bertugas. Saya pun terlepas tren pukul 9.33 malam.

Saya dimaklumkan mereka tidak dapat berbuat apa-apa walaupun saya mempunyai resit belian dan dibuktikan dengan pengakuan kakitangan kaunter memang saya membeli tiket. Mereka terpaksa cari tiket sampai jumpa baru saya boleh masuk, kalau perlu sehari semalam saya perlu tunggu juga sampai jumpa. Masaalahnya bukan salah saya tapi gate yang rosak. Tapi saya sebagai customer disalahkan walaupun ternyata dengan jelas gate yang rosak.

Beberapa minit kemudian seorang kakitangan perempuan memakai spek mata putih sampai dan saya meminta beliau cepat sikit sebaliknya saya telah dimarahi dengan perkataan "ENCIK JANGAN KURANG AJAR". Persoalannya adakah saya yang salah sedangkan kerosakan pada gate. Adakah pihak ERL mengajar staffnya untuk meluahkan perkataan sebegitu kepada pelanggan. Akhirnya tiket tersebut ternyata telah dimasukkan dan dia masih mahu menegakkan benang yang basah dan taidak mahu mengaku kesilapan.

Harap dapat penjelasan dari CEO ERL adakah ERL mengajar staffnya bertindak terlalu kurang ajar dengan pelanggan. Jika keadaan ini berterusan saya yakin ERL tidak akan mendapat pulangan modal sekalipun beroperasi 100 tahun. Adakah pelaburan lebih 2.5 billion yang dilaburkan menghasilkan satu produk yang kurang ajar dengan pelanggan. Masalah ini dah berlanjutan sejak sekian lama, kenapa masih belum ada satu penyelesaian yang komprehensif. Kenapa pelanggan yang tertindas dalam perkara ini.

NCCC's advice: We Malaysian's must learn to adopt a reasonable and effective approach in handling situations such as above, we understand at times the situation we face will really test our patient but we must know how to tackle a problem wisely, our advise will always be no matter what problem it is let it be in writing there are few options for public such as;

- E-mail
- Letter
- Fax

If we want to be more effective send it generally to the complaint unit, to the company and to NCCC /related organization. A word of advise let the complaint be in the decent words since the person who read the complaint respect you as a person and identify the problem, this will make the respondent to help/approach you in a better way.

Ms. Matheevani
Marathanandan
Legal Executive/ Complaint Handling Manager
Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional
National Consumer Complaints Centre (NCCC)
E-mail: vani@nccc.org.my