

### **1. Bilakah dan apakah yang akan berlaku di sepanjang tempoh kerja-kerja penambahbaikan sistem maklumat pelanggan ini?**

Kerja-kerja penambahbaikan sistem maklumat pelanggan Air Selangor akan dijalankan bermula dari 11:59 malam, 31 Ogos 2023 sehingga 11:59 malam, 7 September 2023.

Kerja-kerja penambahbaikan sistem ini akan menyebabkan beberapa perkhidmatan pelanggan Air Selangor menghadapi gangguan seperti berikut:

- Status pembayaran bil air secara fizikal atau dalam talian
- Transaksi kaunter perkhidmatan
- Sebarang pertanyaan atau transaksi berkaitan pengebilan

Di sepanjang tempoh kerja-kerja penambahbaikan sistem ini, operasi pembekalan air dan lain-lain perkhidmatan Air Selangor berjalan seperti biasa.

### **2. Adakah kaunter Air Selangor akan beroperasi sepanjang tempoh kerja-kerja penambahbaikan ini?**

Kaunter Air Selangor akan dibuka untuk menerima permohonan pelanggan sahaja. Proses mengemas kini permohonan hanya akan bermula secara berperingkat pada 8 September 2023.

### **3. Adakah bil air akan dikeluarkan di sepanjang tempoh kerja-kerja penambahbaikan ini? Bagaimana pelanggan boleh mendapatkan Penyata Akaun Air sepanjang tempoh penambahbaikan?**

Tiada bil air akan dikeluarkan di sepanjang tempoh kerja-kerja penambahbaikan ini dilaksanakan bermula 11:59 malam, 31 Ogos 2023 sehingga 11:59 malam, 7 September 2023. Pelanggan boleh membuat permohonan bagi mendapatkan Penyata Akaun Air selepas kerja-kerja penambahbaikan ini selesai dilaksanakan. Pada masa yang sama, pelanggan masih boleh mengakses bil air terdahulu menerusi aplikasi Air Selangor.

### **4. Adakah saya masih boleh menyemak rekod pengebilan akaun pelanggan?**

Ya, boleh, untuk rekod pengebilan akaun pelanggan sehingga 31 Ogos 2023. Sebarang rekod selepas tarikh tersebut akan dikemas kini secara berperingkat selepas kerja-kerja penambahbaikan selesai selepas 11:59 malam, 7 September 2023.

Sekiranya pembayaran masih tidak dikemas kini selepas selesai kerja-kerja penambahbaikan, pelanggan boleh menghubungi Air Selangor dan mengemukakan maklumat dan salinan bukti bayaran melalui saluran komunikasi Air Selangor (Pusat Panggilan, Help Centre atau di aplikasi Air Selangor) supaya semakan lanjut boleh dilakukan.

**5. Adakah pelanggan boleh membuat bayaran bil air sepanjang tempoh penambahbaikan ini?**

Pelanggan boleh membuat pembayaran bil air menerusi platform berikut:

Bayaran secara dalam talian melalui:

- Perbankan Internet (JomPAY dan FPX)
- E-Wallet seperti Touch 'n Go, GrabPay, Boost, Shopee, Lazada, Big Pay
- Aplikasi Air Selangor & Portal Pengguna Air Selangor (FPX)

Bayaran tunai melalui:

- Ejen sah seperti Pos Malaysia, KK Mart, 7 Eleven, 99 Speedmart, stesen minyak terpilih dan mesin kiosk terpilih

Bagaimanapun, status pembayaran hanya akan dikemas kini dalam akaun pelanggan bermula 8 September 2023 secara berperingkat.

**6. Adakah pelanggan boleh membuat permohonan bekalan air atau penutupan akaun sepanjang tempoh kerja-kerja penambahbaikan ini?**

Pelanggan boleh membuat permohonan bekalan air dan penutupan akaun di Kaunter Khidmat Pelanggan Air Selangor. Namun, permohonan hanya akan diproses selepas kerja-kerja penambahbaikan selesai pada 11:59 malam, 7 September 2023.

**7. Adakah pelanggan boleh membuat permohonan pertukaran hak milik secara dalam talian sepanjang tempoh kerja-kerja penambahbaikan ini?**

Tidak, Sistem Permohonan Pertukaran Hak Milik atas talian akan tergendala dan tidak boleh digunakan sepanjang tempoh kerja-kerja penambahbaikan ini. Permohonan pertukaran hak milik secara dalam talian boleh dibuat bermula 8 September 2023.

**8. Apakah status pembayaran bil air termasuklah pemulangan wang cagaran dan lebihan bayaran yang dihantar sebelum tempoh kerja-kerja penambahbaikan ini dijalankan?**

Status terkini pembayaran bil air dijangka akan berlaku kelewatan kerana proses kemas kini secara berperingkat hanya boleh dilakukan selepas 8 September 2023.

**9. Adakah pelanggan boleh membuat pembayaran melalui aplikasi Air Selangor dan Portal Pelanggan Air Selangor?**

Boleh, tetapi status maklumat pembayaran hanya akan dikemas kini dalam akaun pelanggan bermula 8 September 2023 secara berperingkat.

**10. Bagaimana pula dengan maklumat gangguan bekalan air menerusi aplikasi Air Selangor?**

## Soalan-Soalan Lazim (FAQ)

Maklumat gangguan bekalan air masih boleh disemak dan diakses seperti biasa menerusi aplikasi Air Selangor.