



檳供水機構全天候服務 水供查詢可發WhatsApp

(檳城6日訊)
檳州供水控股公司
(PBAHB)及檳州供水
機構(PBAPP)總執行
長拿督巴馬納登指出，檳州用水戶如今可
通過“WhatsApp商業帳戶”(WABA)手機
聊天平台，隨時隨地、全天候與檳州供水
機構進行“文字交流”。

他今日發文告時說，民眾可通過發
WhatsApp文字訊息及照片至+6042558255，
使用馬來語及英語，與檳州供水機構聯

系，回復將使用文字，而非語音通話。

“上述號碼，與檳州供水機構24小時呼
叫中心的語音電話號碼相同。”

使用文字

巴馬納登說，民眾可進行一般查詢、賬
單查詢及投訴，也可分享照片、賬單及位
置。

他說，民眾可針對各類問題進行查詢，
包括非計劃性供水中斷、持牌水管工名
單、申請供水服務、終止供水服務及恢復

供水服務的流程與手續、檳州水費率、
付款狀態、用戶資料更改/更新、高額賬
單、水壓低、漏水、水質問題及高用水
量等問題。

“儘管大部分查詢將由聊天機器人處
理，但部分需要人工介入的複雜問題，將
由客戶服務代表跟進處理。”

巴馬納登說，與致電24小時呼叫中心和
/或發送電郵至customer@pba.com.my 相
比，檳州供水機構

WABA 讓民眾與檳州供水機構進行即時
溝通，即使24小時呼叫中心的語音線路繁
忙，也不受影響。

“用戶可以附上照片、水費單圖像和位
置，通過文字提交查詢和投訴，WABA會對
一般查詢和信息做出快速回應。”

他說，通過WABA，民眾可保留聊天記
錄，方便日後查閱。