

PBA推WhatsApp平台

民眾可詢問水務投訴

(檳城7日訊) 檳州供水機構推出WhatsApp聊天平台，民眾可通過該平台詢問水務問題、查詢水費賬單及投訴。

此聊天平台使用的聯絡號碼，與檳州供水機構24小時呼叫中心熱線相同，即+6042558255。當使用者發送文字信息時，它將啟動文字聊天，而非語音通話。

民眾可使用國語及英語兩種語言即時對話，可詢問客戶服務中心的位置、非計劃性供水中斷（因突發事故引起）的資訊、持牌水管工名單、檳州水費率及申請水供服務、終止水供服務及恢復水供服務的流程序與手續。

要投訴無水供應、水

压低、漏水、水質問題、高用水量等，也可透過這個平台進行。若要在該平台投訴，或者查詢水費賬單、付款狀態、“高額賬單”問題及更新用戶資料，需輸入驗證信息。若有需要，民眾可在聊天時附上照片、水費賬單圖及位置等資料。

客服處理複雜問題

檳州供水機構首席執行員拿督巴瑪納登昨日發文告說，此聊天平台為混合系統，不只採用聊天機器人（chatbot）即時回應，在涉及需要人工介入的複雜問題時，將轉由客戶服務人員跟進處理。

他說，在完成聊天機器人菜單流程後，用戶將看到3個選項：“返



■ 檳州供水機構推出WhatsApp聊天平台。

回主菜單”、“結束聊天”及“連接客服”。若需要客服人員的進一步協助，可點選“連接客服”。

他說，雖然目前民眾可透過24小時呼叫中心服務及電郵customer@pba.com.my聯繫該機構，但聊天平台具備即時回應，並且保留聊天記錄，方便日後查閱。（TKY）