

槟州供水机构WhatsApp商业账户 全天与客户“文字交流”

(檳城 7 日讯) 檳州供水控股有限公司及檳州供水机构首席执行官拿督巴玛纳登表示，檳州用水户如今可通过广受欢迎的 WhatsApp 手机聊天平台，随时随地、全天候（24 小时）与檳州供水机构进行“文字交流”。

他周一发文告表示，檳州供水机构的“WhatsApp 商业账户”（WABA）联络号码为 +604 255 8 255。该服务提供两种语言即马来语及英语。不过，当用水户向 WABA 发送文字信息和 / 或查询时，它将启动文字聊天，而非语音通话。

他指出，WABA 联络号码与拨打檳州供水机构 24 小时呼叫中心的语音电话号码相同。其服务范围包括一般查询，这包括非计划性供水中断（因突发事故引起）、持牌水管工名单、申请供水服务、终止供水服务及恢复供水服务的流程与手续、檳州水费率。

“此外，可以进行水费账单查询，包括水费账单详情、水费账单副本、付款状态、用户资料更改 / 更新与“高额账单”相关的问题。”“同时，能投诉有关无水供应、水压低、漏水、水质问题及高用水量问题。”

他说，进行水费账单查询及投诉时，需要输入验证信息。该机构的 WABA 允许用户上传并分享照片、

水费账单图片及位置。

他表示，尽管大部分查询将由聊天机器人(chatbot)处理，但部分需要人工介入的复杂问题，将由客户服务代表跟进处理。

他指出，檳州供水机构采用此“混合系统”，以在实现快速回应的同时，确保尽可能更多的查询与投诉能够在 WABA 平台上及时且准确地获得处理。

他说，在完成聊天机器人菜单流程后，用户将看到 3 个选项：返回主菜单、结束聊天，或联系客服代表以获取进一步协助。

巴玛纳登透露，檳州供水机构计划在未来扩大 WABA 平台所提供的信息与服务范围。

他说，与致电 24 小时呼叫中心 / 或发送电邮至 customer@pba.com.my 相比，檳州供水机构 WABA 提供以下主要优势：1. 与檳州供水机构进行即时沟通，即使 24 小时呼叫中心的语音线路繁忙也不受影响。2. 对一般查询和信息做出快速回应。3. 用户可以根据自己的方便，立即通过文字提交查询和投诉（根据需要附上照片、水费单图像和位置）。4. 可保留聊天记录，方便日后查阅。#



拿督巴玛纳登。

www.pba.com.my | PBAPP.Official | PBAPP NEWS | PBAPP_Official

檳州用水户如今可通过 WhatsApp 手机聊天平台，随时随地、全天候（24 小时）与檳州供水机构进行“文字交流”。