

2026年4月8日

## 槟供水机构开启WhatsApp 72万用户可即时查询举报



（槟城7日讯） 槟州供水机构（PBA）正式开启 WhatsApp 官方聊天平台，全槟72万1066 用水户即日起可通过该平台即时查询水费、举报漏水或投诉水质，甚至在遇到复杂问题时，可直接连线人工客服处理。

该聊天平台使用的联络号码与PBA 24小时呼叫中心热线相同，即+604 255 8255。

民众只需发送文字信息即可启动聊天（非语音通话），系统目前支持马来语及英语两种语言。

槟州供水机构总执行长拿督巴玛纳登昨日发文告指出，该平台采用混合系统。除了由聊天机器人（Chatbot）即时回应常见问题外，若涉及复杂个案，用户在完成菜单流程后可点选“连接客服”，由客户服务人员接手跟进。

在该平台即时对话，并透过它询问客户服务中心的位置、非计划性供水中断（因突发事故引起）的资讯、持牌水管工名单、槟州水费率，以及申请水供服务、终止水供服务及恢复水供服务的流程与手续。要投诉无水供应、水压低、漏水、水质问题、高用水量等，也可透过这个平台进行。

巴玛纳登提醒，若用户涉及查询账单、付款状态或更改资料等私密操作，需根据系统要求输入验证信息。此外，民众在投诉漏水或水质问题时，可直接通过WhatsApp附上照片、账单截图及位置，以便当局精准定位处理。

他强调，相比传统的电邮（customer@pba.com.my）或电话，WhatsApp平台不仅能快速回应，还能保留聊天记录方便日后查阅。该机构未来计划进一步扩大该平台的咨询与服务范畴。