

发布于 2026年04月07日 09时21分

檳供水机构推WhatsApp商业账户 全天候文字交流处理投诉



（檳城7日讯）檳州供水控股公司（PBAHB）及檳州供水机构（PBAPP）首席执行官拿督巴马纳登宣布，该机构正式推出“WhatsApp商业账户”（WABA），让全檳72万1066个用水户可随时随地、全天候24小时通过手机聊天平台与当局进行文字交流。

巴马纳登发表文告时指出，这是檳州供水机构客户服务史上的重要里程碑，用户只需发送WhatsApp文字讯息至+604-2558255，即可使用马来语或英语进行查询或投诉，而该号码与现有的24小时呼叫中心语音电话号码完全相同，但WABA仅支援文字聊天及图片分享，不提供语音通话服务。

透过WABA平台，用户可获取的信息与服务范围广泛，主要涵盖三大领域：

一般查询： 包括客服中心位置、非计划性供水中断资讯、持牌水管工名单、申请或终止服务流程及水费率等。

水费账单： 查询账单详情、索取副本、付款状态、更新用户资料及处理高额账单疑问。

投诉事项： 举报无水供应、水压低、漏水、水质问题及高用水量。

巴马纳登强调，WABA具备上传照片、账单截图及定位分享的功能，这将有助于当局更准确地掌握漏水或事故发生的具体位置。在运作模式上，当局采用“混合系统”，大部分一般查询由聊天机器人（Chatbot）即时回应；若涉及复杂问题，用户可选择连接人工客服代表进行进一步协助。

他指出，相比拨打语音电话或发送电邮，使用WABA的主要优势在于能避开语音线路繁忙的困扰、快速获得自动回复、随时提交图文证据，且能保留完整的聊天记录方便日后查阅。

他说，根据数据显示，大马智能手机普及率已达97.9%，而WhatsApp更是主流通讯工具，因此2026年是推出WABA服务的最佳时机，旨在透过科技提升与用户的沟通效率。