

PBA推手機聊天平台 可查水務問題賬單投訴

（檳城7日訊）檳州水供機構（PBA）推出WhatsApp聊天平台，民眾可通過它詢問水務問題、查詢水費賬單及投訴。

此聊天平台使用的聯絡號碼，與檳州水供機構24小時呼叫中心熱線相同，即+604 255 8255。當使用者發送文字信息時，它將啟動文字聊天功能，而非語音通話。

可使用國英文對話

民眾可使用國文及英文兩種語文，在該平台進行即時對話，並透過它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，以及申請水供服務、終止水供服務及恢復水供服務的流程與手續。

要投訴無水供應、水壓低、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，則需輸入驗證信息。民眾可在聊天時附上照片、水費賬單圖及位置等資料。

複雜問題將交客服處理

檳州水供機構首席執行員拿督巴馬納登周一發文告說，此聊天平台為混合系統，不只採用聊天機器人（Chatbot）即時回應，在涉及需要人員介入的複雜問題時，將轉由客戶服務員跟進處理。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”。

“檳州水供機構今年推出這項個聊天平台，是跟州內72萬1066個用水戶保持聯繫的最佳時機。它能快速回應用戶，也確保能即時且精準地處理查詢與投訴。”

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。

他說，該機構計劃未來擴大聊天平台提供的信息與服務範圍。