

2017 年 12 月 4 日

新闻稿 1

槟州首席部长推介槟州供水机构的全新 24 小时客服呼叫中心（电话：04-2558255）

- 地点：槟城光大 58 楼
- 设置：由马电讯公司的全方位业务解决方案臂膀 TM ONE 管理，并采用最新科技的全套外包设备。
- 主要目标：
 1. 持续改善客户服务；
 2. 以国际呼叫中心标准为基准；
 3. 遵守国家水务委员会的关键绩效指标；
 4. 节约成本；及
 5. 客户满意度。

槟城，星期一（2017 年 12 月 4 日）：槟州首长林冠英今日在光大推介槟州供水机构全新的 24 小时客服呼叫中心。

首长林冠英恭喜槟州供水机构设立了经改善的客服呼叫中心，那是由马电讯（TM）的全方位业务解决方案臂膀 TM ONE 管理的全套外包设备。

“我们必须谨记，槟州供水机构是槟州的供水商，而供水是一周 7 天 24 小时运作的公共服务。槟州每天有 172 万人及企业，包括跨国制造业、五星级酒店及度假屋，都期待槟州供水机构提供优质净水。”

“如果他们的水供中断，他们要知道‘为什么’、槟州供水机构会‘做什么’和槟州供水机构需要‘多久’能恢复正常的供水服务”，他在光大三楼的推介仪式上，这么说。

出席今日的推介仪式的包括槟州第一副首长拿督莫哈末拉昔、槟州第二副首长拉玛沙米、槟州秘书拿督斯里法力占、槟州行政议员林峰成、拿督阿都玛烈、彭文宝及槟州供水控股有限公司与槟州供水机构的董事。槟州供水控股有限公司及槟州供水机构的管理团队由首席执行官拿督杰瑟尼领导，而 TM ONE 的代表则是其首席技术官 Nizam Arshad。

与用水户保持联系

首长林冠英指出，槟州供水机构推出了 3 个与槟州用水户保持联系的主要渠道：

- 2017年2月为智能手机和平板电脑推出“myPBA”应用程序。“myPBA”是全马首个让槟州用水户通过智能设备支付水费的应用程序。“myPBA”可在“安卓应用商店”和“Apple应用商店”下载，“myPBA”也让用户随时掌握最新的供水资讯及通知；
- 在槟州供水机构的“PBAPP Penang”面子书专页频密发帖，通过社交媒体平台全天候与民众分享信息；和
- 最新的24小时客服呼叫中心技术更先进、战略位置及具成本效益。

“事实上，槟州供水机构还积极向民众提供‘槟城水坝水位’、‘慕达河’、‘乌鲁慕达伐木’、联邦政府推迟‘霹雳河原水输送计划’等供水课题的准确信息。”

“与此同时，槟州供水机构推广节水小贴士和节水设备，鼓励人们在住家节约用水，以降低槟州的人均用水量”，首长林冠英说。

拨打 04-2558255 以寻求槟州供水机构的援助

槟州供水控股有限公司及槟州供水机构首席执行官拿督杰瑟尼指出，槟州供水机构自2017年5月开始一直宣传其新的24小时客服呼叫中心的联络电话（04-2558255）。

他说，更换号码是必须的，因为槟州供水机构已完全将其客服呼叫中心的的服务外包给TM ONE。

“新的呼叫中心是一个完全外包的设施。它配备TM ONE的联络中心解决方案。呼叫中心由TM ONE的人员管理。”

“中心内的所有业务，包括技术、设施管理服务和培训，都由TM ONE管理。管理和营运该中心的成本由TM ONE承担，槟州供水机构支付TM ONE‘年度经常费用’”，拿督杰瑟尼说。

不过，他表示，槟州供水机构的用户数据安全性在槟州供水机构与TM ONE的营运协议中获得保证。

“从意义上来说，安全性包括最先进的数据与网络安全功能、实体保安和数据中心的安全性。多层次的保安范围符合马来西亚的‘2010年个人资料保护法令’”，他补充。

他列举设立槟州供水机构新的24小时客服呼叫中心的5个主要原因：

- a. 按照槟州供水机构ISO 9001: 2015的承诺，持续改进客户服务；



PBA

Perbadanan Bekalan Air
Pulau Pinang Sdn Bhd
(475961-X)

Memenuhi segala keperluan bekalan air anda

Meeting all your water supply needs

- b. 通过与 TM ONE 的合作，将槟州供水机构的客服呼叫中心标准化为国际‘客户运营绩效中心（COPC）’标准；
- c. 继续遵守国家水务委员会（SPAN）所制定有关客户投诉的关键绩效指标（KPIs）。槟州供水机构的客户群增长了 23.8%，从 2008 年的 47 万 6179 名注册用户到 2016 年的 58 万 9797 名用户。
- d. 通过外包节约 10 年的成本，而不是提升槟州供水机构早前在 2002 年至 2016 年营运的呼叫中心；及
- e. 通过为只有在需要咨询、帮助或讯息时才会联络槟州供水机构的用户提供准确而及时的信息，来提升用户的满意度。

“我们想向我们的用户保证，槟州供水机构始终致力变得更友好、关怀及提供迅速回应”，拿督杰瑟尼说。

文告发出 : Puan Syarifah Nasywa bt Syed Feisal Barakbah
企业通讯部
电话 : 04-200 6607
电邮 : syarifah@pba.com.my