

6.4.2026
 Siaran Media

DATO' IR. PATHMANATHAN K.
 CEO, PBAHB dan PBAPP.

PERKHIDMATAN WHATSAPP BERSAMA PBAPP MENGENAI PERKHIDMATAN BEKALAN AIR PULAU PINANG

- **Pertanyaan umum, pertanyaan bil dan aduan**
- **Perkongsiian gambar, bil dan Lokasi**
- **Balasan teks melalui chatbot dan ejen manusia**

PULAU PINANG, Isnin, 6.4.2026: Pengguna air di Pulau Pinang kini boleh menggunakan platform sembang mudah alih WhatsApp yang popular untuk “berhubung dengan PBAPP” secara mudah alih dan 24/7.

PBAPP telah mencapai satu lagi pencapaian penting dalam sejarah perkhidmatan pelanggan dengan pelancaran Akaun Perniagaan WhatsApp (WABA).

Nombor hubungan WABA PBAPP ialah +604 255 8 255, iaitu nombor yang sama digunakan untuk panggilan suara ke Pusat Panggilan 24 jam PBAPP.

Namun, apabila pengguna menghantar mesej teks atau pertanyaan ke WABA, ia akan memulakan sesi sembang teks dan bukannya panggilan suara.

Perkhidmatan WABA PBAPP ditawarkan dalam **dua (2) bahasa – Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris**.

Perkhidmatan yang Ditawarkan melalui WABA

Pengguna boleh menggunakan platform WABA untuk mengakses maklumat dan perkhidmatan berikut dengan mudah:

1.	Pertanyaan Umum	• Lokasi Pusat Khidmat Pelanggan
		• Gangguan bekalan air tidak berjadual (akibat insiden)
		• Senarai tukang paip berlesen
		• Proses dan prosedur permohonan bekalan air, penamatan dan penyambungan semula
		• Kadar air di Pulau Pinang

2.	Pertanyaan Bil Air	• Butiran bil air
		• Salinan bil air
		• Status pembayaran
		• Pindaan/kemas kini profil pengguna
		• Isu berkaitan “bil tinggi”
3.	Aduan	• Tiada bekalan air
		• Tekanan air rendah
		• Kebocoran
		• Kualiti air
		• Penggunaan air tinggi

Maklumat pengesahan diperlukan untuk pertanyaan bil dan aduan. WABA PBAPP membolehkan pengguna **memuat naik dan berkongsi gambar, imej bil air dan lokasi.**

PBAPP merancang untuk memperluaskan lagi skop maklumat dan perkhidmatan di platform WABA pada masa akan datang.

Menu Chatbot dan Sokongan Ejen Manusia

Walaupun kebanyakan pertanyaan akan dikendalikan oleh chatbot, isu yang lebih kompleks yang memerlukan campur tangan manusia akan ditangani oleh wakil khidmat pelanggan.

PBAPP melaksanakan “sistem hibrid” ini bagi memastikan respons yang pantas serta memastikan sebanyak mungkin pertanyaan dan aduan ditangani dengan cepat dan tepat menerusi platform ini.

Selepas melengkapkan aliran menu chatbot, pengguna akan diberikan tiga pilihan: kembali ke menu utama, tamatkan sembang atau sambung kepada wakil khidmat pelanggan untuk bantuan lanjut.

PBAPP memahami bahawa sesetengah urusan pelanggan masih memerlukan sentuhan manusia untuk diselesaikan dengan baik dan secara harmoni.

Manfaat Utama Penggunaan WABA PBAPP

Berbanding panggilan suara ke Pusat Panggilan 24 jam atau emel ke customer@pba.com.my, WABA menawarkan kelebihan berikut:

1. Komunikasi segera dengan PBAPP, walaupun talian ke Pusat Panggilan 24 jam sedang sibuk.
2. Respons pantas untuk pertanyaan umum dan maklumat.

3. Penghantaran segera pertanyaan dan aduan melalui teks (berserta gambar, bil dan lokasi) mengikut keselesaan pengguna.
4. Rekod sembang disimpan untuk rujukan mudah.

Sejak sekian lama, PBAPP memanfaatkan teknologi digital untuk memperkukuh hubungan serta meningkatkan kecekapan komunikasi dengan pengguna air di Pulau Pinang.

- Pada tahun 2003, kami telah melancarkan laman web www.pba.com.my dan www.pbahb.com.my dan perkhidmatan emel pelanggan customer@pba.com.my.
- Pada tahun 2011, sistem pembayaran “PBAPP Online” telah dilancarkan untuk membolehkan pembayaran bil air dalam talian menerusi 9 bank.
- Pada tahun 2017, pelancaran aplikasi mudah alih “myPBA” untuk telefon pintar.
- Pada tahun 2019, Kemudahan pembayaran “JomPAY” untuk pengguna membayar bil air secara terus dari platform perbankan elektronik pilihan mereka (kod bil 50385) telah dilaksanakan.
- Pada tahun 2022, platform dalam talian “myPBA” diperkenalkan untuk menawarkan pelbagai perkhidmatan yang lebih menyeluruh kepada pengguna air di Pulau Pinang.

Pada tahun 2024, menurut Jabatan Perangkaan Malaysia (DOSM) kadar penembusan telefon pintar di Malaysia mencapai 97.9%. WhatsApp kini merupakan platform sembang utama di Malaysia.

Oleh itu, tahun 2026 adalah masa yang sesuai untuk PBAPP melancarkan WABA untuk berhubung dengan 721,066 pengguna air di Pulau Pinang.

Terima kasih.

Dikeluarkan oleh : Syarifah Nasywa bt Syed Feisal Barakbah
Seksyen Komunikasi Korporat
Email : comms@pba.com.my