

2026年4月6日
新闻稿

拿督巴玛纳登 (DATO' IR. PATHMANATHAN K.)
槟州供水控股有限公司 (PBAHB) 及槟州供水机构 (PBAPP) 首席执行官

通过WhatsApp就槟州供水服务与槟州供水机构进行聊天

- 一般查询、账单查询及投诉。
- 可分享照片、账单及位置。
- 由聊天机器人及人工客服提供文字回复。

檳城，星期一，2026年4月6日：槟州用水户如今可通过广受欢迎的WhatsApp手机聊天平台，随时随地、全天候（24小时）与槟州供水机构进行“文字交流”。

槟州供水机构通过推出“WhatsApp商业账户”（WhatsApp Business Account, WABA），为其客户服务史上再添一项重要里程碑。

槟州供水机构的WABA联络号码为+604 255 8 255。该号码与拨打槟州供水机构24小时呼叫中心的语音电话号码相同。

不过，当用水户向WABA发送文字信息和/或查询时，它将启动文字聊天，而非语音通话。

槟州供水机构的WABA服务提供两种语言—马来语及英语。

WABA服务范围

用户可以便捷地通过WABA平台获取以下信息和服务：

1.	一般查询	• 客户服务中心的位置
		• 非计划性供水中断（因突发事故引起）
		• 持牌水管工名单
		• 申请供水服务、终止供水服务及恢复供水服务的流程与手续
		• 槟州水费率

2.	水费账单查询	• 水费账单详情
		• 水费账单副本
		• 付款状态
		• 用户资料更改/更新
		• 与“高额账单”相关的问题
3.	投诉	• 无水供应
		• 水压低
		• 漏水
		• 水质问题
		• 高用水量

进行水费账单查询及投诉时，需要输入**验证**信息。槟州供水机构的WABA允许用户上传并分享照片、水费账单图片及位置。

槟州供水机构计划在未来扩大WABA平台所提供的信息与服务范围。

聊天机器人菜单与人工客服支援

尽管大部分查询将由聊天机器人(chatbot)处理，但部分需要人工介入的复杂问题，将由客户服务代表跟进处理。

槟州供水机构采用此“混合系统”，以在实现快速回应的同时，确保尽可能多的查询与投诉能够在WABA平台上及时且准确地获得处理。

在完成聊天机器人菜单流程后，用户将看到3个选项：返回主菜单、结束聊天，或连接客服代表以获取进一步协助。

槟州供水机构理解并认同，部分客户事务仍需通过人工方式处理，方能妥善且圆满地解决。

使用槟州供水机构WABA的主要优势

与致电 24 小时呼叫中心和/或发送电邮至 customer@pba.com.my 相比，槟州供水机构WABA 提供以下主要优势：

1. 与槟州供水机构进行即时沟通，即使24小时呼叫中心的语音线路繁忙也不受影响。
2. 对一般查询和信息做出快速回应。

3. 用户可以根据自己的方便，立即通过文字提交查询和投诉（根据需要附上照片、水费单图像和位置）。
4. 可保留聊天记录，方便日后查阅。

多年来，槟州供水机构一直积极运用数码技术，以更高效及更有效地与槟州用水户建立联系与沟通。

- 2003年，我们设立了 www.pba.com.my 及 www.pbahb.com.my 网站，以及 customer@pba.com.my 电邮服务。
- 2011年，我们推出了“PBAPP Online”支付系统，支持通过9家网上银行缴纳水费。
- 2017年，我们推出了适用于智能手机的“myPBA”手机应用程序。
- 2019年，我们推出了“JomPAY”支付设施，方便用户直接从他们选择的电子银行平台缴纳水费（账单机构代码：50385）。
- 2022年，“myPBA”线上平台上线，为槟州用水户提供更广泛的线上服务。

根据马来西亚统计局的数据，2024年马来西亚的智能手机普及率已达到97.9%。如今，WhatsApp是马来西亚最主要的手机文字聊天平台。

因此，2026年正是槟州供水机构推出WABA，与槟城72万1066个用水户保持联系的最佳时机。

谢谢。

发布单位 : Syarifah Nasywa bt Syed Feisal Barakbah
企业通讯部
电邮 : comms@pba.com.my