



# PBA

Perbadanan Bekalan Air  
Pulau Pinang Sdn Bhd  
199901001061 (475961-X)

Memenuhi segala keperluan bekalan air anda

Meeting all your water supply needs

6.4.2026

ஊடக வெளியீடு

**DATO' IR. PATHMANATHAN K.**

CEO, PBAHB and PBAPP.

பினாங்கு நீர் விநியோக சேவைகள் குறித்து PBAPP உடன் 'வாட்ஸ்அப்' வழி உரையாடுங்கள்

- பொதுவான விசாரணைகள், கட்டண விவரங்கள் மற்றும் புகார்கள் குறித்து தொடர்புகொள்ளலாம்.
- புகைப்படங்கள், கட்டண ரசீதுகள் மற்றும் இருப்பிடத் தகவல்களைப் பகிர முடியும்.
- Chatbot மற்றும் மனித முகவர் (human agent) மூலம் குறுஞ்செய்தி பதில்கள் வழங்கப்படும்.

பினாங்கு, திங்கட்கிழமை, 6.4.2026: பினாங்கு நீர் பயனீட்டாளர்கள் இப்போது பிரபலமான 'வாட்ஸ்அப்' மொபைல் அரட்டைத் தளத்தைப் பயன்படுத்தி, பயணத்தின்போதும் 24/7 அடிப்படையில் "PBAPP உடன் குறுஞ்செய்தி அனுப்பலாம்".

PBAPP தனது "வாட்ஸ்அப் வணிகக் கணக்கை" (WABA) அறிமுகப்படுத்தியதன் மூலம், தனது பயனீட்டாளர்கள் சேவை வரலாற்றில் மற்றொரு முக்கிய மைல்கல்லை எட்டியுள்ளது.

PBAPP-இன் WABA-க்கான தொடர்பு எண் +604 255 8 255 ஆகும். PBAPP-இன் 24 மணி நேர சேவை மையத்திற்கும் குரல் அழைப்புகளை மேற்கொள்ளவும் இதே எண் பயன்படுத்தப்படுகிறது.

இருப்பினும், ஒரு நீர் பயனீட்டாளர் WABA-க்கு குறுஞ்செய்தி அல்லது விசாரணையை அனுப்பும் போது, அது குரல் அழைப்பிற்குப் பதிலாக உரை வழி உரையாடலைத் தொடங்கும்.

PBAPP-இன் WABA சேவை மலாய் மொழி மற்றும் ஆங்கிலம் ஆகிய இரண்டு மொழிகளில் வழங்கப்படுகிறது.

**WABA சேவைகளின் தொகுப்பு**

பயனீட்டாளர்கள் பின்வரும் தகவல்கள் மற்றும் சேவைகளை வசதியாக அணுக WABA தளத்தைப் பயன்படுத்தலாம்:

1.	பொதுவான விசாரணைகள்	<ul style="list-style-type: none"><li>• வாடிக்கையாளர் சேவை மையங்களின் இருப்பிடம்</li><li>• திட்டமிடப்படாத நீர் விநியோகத் தடைகள்</li></ul>
----	--------------------	---



# PBA

Perbadanan Bekalan Air  
Pulau Pinang Sdn Bhd  
199901001061 (475961-X)

Memenuhi segala keperluan bekalan air anda

Meeting all your water supply needs

		(விபத்துகளால் ஏற்படுபவை) • உரிமம் பெற்ற குழாய் பழுதுபார்ப்பவர்களின் படடியல் • நீர் விநியோக சேவைகளுக்கு விண்ணப்பித்தல், சேவையைத் துண்டித்தல் மற்றும் மீண்டும் இணைப்பதற்கான செயல்முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் • பினாங்கு நீர் கட்டணங்கள்
2.	நீர் கட்டண விசாரணைகள்	• நீர் கட்டண விவரங்கள் • நீர் கட்டண ரசீதின் நகல் • கட்டண நிலை • பயனீட்டாளர்கள் சுயவிவரம் திருத்தம் / புதுப்பித்தல் • “அதிகக் கட்டணங்கள்” தொடர்பான சிக்கல்கள்
3.	புகார்	• நீர் விநியோகம் இல்லை • குறைந்த நீர் அழுத்தம் • கசிவு • நீரின் தரம் • அதிக நீர்ப் பயன்பாடு

நீர் கட்டண விசாரணைகள் மற்றும் புகார்களுக்கு சரிபார்ப்பு உள்ளீடுகள் தேவைப்படுகின்றன. PBAPP-இன் WABA, பயனீட்டாளர்களின் புகைப்படங்கள், நீர் கட்டண ரசீதுகள் மற்றும் இருப்பிடப் படங்களைப் பதிவேற்றி பகிர அனுமதிக்கிறது.

PBAPP, எதிர்காலத்தில் WABA தளத்தில் வழங்கப்படும் தகவல்கள் மற்றும் சேவைகளின் வரம்பை மேலும் விரிவுபடுத்தத் திட்டமிட்டுள்ளது.

**Chatbot** உள்ளடக்கம் மனித முகவர்களால் நிர்வகிக்கப்படுகிறது

பெரும்பாலான விசாரணைகள் Chatbot மூலம் கையாளப்படும். அதேவேளையில், மனிதத் தலையீடு தேவைப்படும் சில சிக்கலான பிரச்சனைகள் வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரதிநிதியால் தொடர்புக் கொள்ளப்படும்.

WABA தளத்தில் முடிந்தவரை அதிகமான விசாரணைகள் மற்றும் புகார்களுக்கு உடனடியாகவும் துல்லியமாகவும் பதிலளிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய, விரைவான பதிலளிப்பை மேம்படுத்தும் நோக்கில் PBAPP இந்த “கலப்பின அமைப்பை” செயல்படுத்தி வருகிறது.

chatbot செயல்முறையை நிறைவுசெய்தவுடன், பயனீட்டாளருக்கு மூன்று சலுகைகள் வழங்கப்படும்: பிரதான உள்ளடக்கத்திற்குத்



# PBA

Perbadanan Bekalan Air  
Pulau Pinang Sdn Bhd  
199901001061 (475961-X)

Memenuhi segala keperluan bekalan air anda

Meeting all your water supply needs

திரும்புதல், உரையாடலை முடித்தல் அல்லது மேலதிக உதவிக்காக வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரதிநிதியுடன் இணைதல் ஆகியவை அடங்கும்.

சில வாடிக்கையாளர் பரிவர்த்தனைகளை முறையாகவும் இணக்கமாகவும் கையாள்வதற்கும் தீர்ப்பதற்கும் மனிதத் தலையீடு இன்னும் தேவைப்படுகிறது என்பதை PBAPP புரிந்துகொண்டு ஏற்றுக்கொள்கிறது.

**PBAPP WABA-ஐப் பயன்படுத்துவதன் முக்கிய நன்மைகள்**

24 மணி நேர அழைப்பு மையத்திற்கு நேரடி அழைப்புகள் மேற்கொள்வது மற்றும்/அல்லது [customer@pba.com.my](mailto:customer@pba.com.my) என்ற முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புவது ஆகியவற்றுடன் ஒப்பிடும்போது, PBAPP WABA பின்வரும் முக்கிய நன்மைகளை வழங்குகிறது:

1. 24 மணி நேர அழைப்பு மையத்தின் குரல்வழி அழைப்பு இணைப்பு பயன்பாட்டில் இருக்கும்போதும், PBAPP உடன் உடனடியாகத் தொடர்புக் கொள்ளவும்.
2. பொதுவான விசாரணைகள் மற்றும் தகவல்களுக்கு விரைவானப் பதில் அளிக்கப்படும்.
3. பயனீட்டாளரின் வசதிக் கேற்ப, விசாரணைகள் மற்றும் புகார்களை குறுஞ்செய்தி மூலம் உடனடியாக சமர்ப்பிக்கலாம் (தேவைப்பட்டால் புகைப்படங்கள், நீர் கட்டண ரசீதுகள் மற்றும் இருப்பிடப் படங்களுடன் அனுப்பலாம்).
4. பொது கேள்வி மற்றும் தகவல்களுக்கு உடனடி பதில்

பல ஆண்டுகளாக, பினாங்கு நீர் பயனீட்டாளருடன் மேலும் துரிதமாகவும் திறம்படவும் இணைவதற்கும் தொடர்புகொள்வதற்கும் PBAPP டிஜிட்டல் தொழில்நுட்பங்களைப் பயன்படுத்தி வருகிறது.

- 2003-ஆம் ஆண்டில், PBAPP [www.pba.com.my](http://www.pba.com.my) மற்றும் [www.pbahb.com.my](http://www.pbahb.com.my) என்ற இணையதளங்களையும், [customer@pba.com.my](mailto:customer@pba.com.my) என்ற மின்னஞ்சல் சேவையையும் அறிமுகப்படுத்தியது.
- 2011-ஆம் ஆண்டு, 9 இணைய வங்கிகள் மூலம் நீர் கட்டணம் செலுத்தும் வசதியை அறிமுகப்படுத்தினோம் மற்றும் "PBAPP ஆன்லைன்" கட்டண முறையை தொடங்கினோம்.
- 2017-ஆம் ஆண்டு, ஸ்மார்ட்போன்களுக்கு "myPBA" மொபைல்



# PBA

Perbadanan Bekalan Air  
Pulau Pinang Sdn Bhd  
199901001061 (475961-X)

Memenuhi segala keperluan bekalan air anda

Meeting all your water supply needs

செயலியை அறிமுகப்படுத்தினோம்.

- 2019-ஆம் ஆண்டு, பயனீட்டாளர்கள் தங்கள் தேர்ந்தெடுக்கும் மின் வங்கி தளங்கள் மூலம் நீர் கட்டணங்களை நேரடியாக செலுத்த "JomPAY" கட்டண வசதியை நாங்கள் நடைமுறைப்படுத்தினோம் (கட்டணக் குறியீடு: 50385).
- 2022-ஆம் ஆண்டு, பினாங்கு நீர் பயனீட்டாளர்களுக்கு பரந்த அளவிலான இணையவழிச் சேவைகளை வழங்க "myPBA" இணையத்தளம் செயல்பாட்டிற்கு அறிமுகப்படுத்தப்பட்டது.

மலேசியப் புள்ளியியல் துறையின் (DOSM) கூற்றுப்படி, 2024-ஆம் ஆண்டில் மலேசியாவின் 'ஸ்மார்ட்' கைப்பேசி பயன்பாட்டு விகிதம் 97.9%-ஐ எட்டியது. இன்று, மலேசியாவில் வாட்ஸ்ஆப் முன்னணி மொபைல் குறுஞ்செய்தி உரையாடல் தளமாக விளங்குகிறது.

எனவே, பினாங்கிலுள்ள 721,066 நீர் பயனீட்டாளர்களுடன் தொடர்பில் இருப்பதற்காக, PBAPP 2026-ஆம் ஆண்டு WABA திட்டத்தைத் தொடங்குவதற்கு சரியான நேரமாகும்.

எழுத்தாக்கம் : Syarifah Nasywa bt Syed Feisal Barakbah  
Corporate Communications Section  
மின்னஞ்சல் : [comms@pba.com.my](mailto:comms@pba.com.my)