

2018 年 11 月 23 日

槟州供水控股有限公司（PBAHB）及  
槟州供水机构（PBAPP）  
首席执行官  
拿督杰瑟尼

新闻稿

### 水管爆裂：

有了公众的举报，槟州供水机构可更快做出反应

- 槟州供水机构感谢民众举报水管爆裂，因为此类的举报让修复工作能更迅速地进行。
- 感谢一个在 2018 年 11 月 20 日所作的举报，让槟州供水机构能在 6 个小时内修复了位于南恩路（Jalan Nunn）的 300 毫米水管。国家水务委员会（SPAN）给此类维修工作所设的关键绩效指标（KPI）是 36 个小时。

檳城，星期五，2018 年 11 月 23 日：槟州供水机构（PBAPP）感谢所有发生在槟州内的水管爆裂的公众举报。公众及时的举报让槟州供水机构能够迅速做出反应，从而最大限度地减少浪费水源和对民众所造成的不便。

2018 年 11 月 20 日发生在西方路（Jalan Utama）附近的南恩路的案例就是一个很好的例子：

- 凌晨 6 时 32 分，槟州供水机构的 24 小时呼叫中心收到了一个过路人的电话，投报有关水管爆裂。
- 早上 7 时 45 分，槟州供水机构的紧急维修团队抵达该地点。
- 早上 8 时，团队关闭了附近的 2 个水阀，以便对 300 毫米的高密度聚乙烯水管进行维修。
- 下午 12 时，团队成功修复了水管上的纵向裂缝。

- 下午 12 时 30 分，水阀重新开启。
- 下午 1 时 15 分，水供正常供给所有因此非计划性制水而受影响的用户。
- 下午 3 时，道路修复工程完成。

国家水务委员会给 300 毫米水管维修工作所设的关键绩效指标是：36 个小时。

2018 年 11 月 20 日，槟州供水机构在 6 个小时内完成了于南恩路的修复工作。由国家水务委员会所制定，此类别的水管修复工作的关键绩效指标是 36 个小时。

为此，我们要感谢“仁慈心善的人” Boo Soon Yew 先生，他向槟州供水机构举报有水管爆裂。Mr.Boo 随后给《星报》写了一封电邮，并在 2018 年 11 月 21 日获得刊登。

在 Mr.Boo 的电邮中，他询问了槟州供水机构处理相关修复工作的标准作业程序（SOP）。

在 2018 年 11 月 20 日，槟州供水机构的工作人员是紧跟我们的标准作业程序的。

由呼叫中心将 Mr.Boo 的举报转发给槟州供水机构的营运部门。工作指示下达以调动一个紧急维修团队。该团队针对 300 毫米的水管收拾装备，以加快维修工作。

在 Mr.Boo 举报的大约 73 分钟后，槟州供水机构的团队抵达现场。

该团队随后成功在 6 小时内完成了修复工作。

作为参考，以下是国家水务委员会维修水管的关键绩效指标，适用于大马半岛的所有水供业者。

- 通讯管 24 小时
- 直径 200 毫米以下的水管 24 小时

- 直径 200 毫米至 600 毫米的水管 36 小时
- 直径大于 600 毫米的水管 48 小时

向槟州供水机构的呼叫中心，或通过“myPBA”应用程序举报水管爆裂

槟州供水机构希望借此机会感谢在 2018 年期间所有曾向本机构举报水管爆裂的民众。

我们呼吁更多槟城人跟随 Mr.Boo 的好榜样，通过以下方便的管道及时向槟州供水机构举报所有的水管爆裂：

- 槟州供水机构 24 小时呼叫中心：04 255 8 255
- 给智能手机或平板电脑的“myPBA”手机应用程序：可从 Apple App Store 或 Google Play Store 下载。

我们非常感谢公众的合作。

谢谢。

拿督杰瑟尼  
槟州供水控股有限公司（PBAHB）及  
槟州供水机构（PBAPP）  
首席执行官

---

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