

2020年8月24日

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

新闻稿

有关槟州水费单事宜，请直接咨询槟州供水机构的客户服务中心。

- 大多数水费单问题，是与行动管制令（MCO）的执行程序、水费估算、水费单周期、以及家庭用水量在行动管制令期间增加的因素有关。
- 槟州供水机构只能根据特定因素，单独阐明特定的水费单问题。

檳城，星期一，2020年8月24日：欲针对行动管制令（MCO）期间被征收的水费寻求解释的槟州用水户，可直接到槟州供水机构的客户服务中心查询。

我们了解到，从2020年3月18日至2020年6月9日，即从行动管制令（MCO）到有条件行动管制令（CMCO）期间的水费单上的用水量，可能会引起一些误解。这是因为：

- 为了确保公共安全，槟州供水机构在2020年3月23日至2020年5月31日期间，暂停了读取水表的操作。
- 槟州供水机构在这期间发出的是估算账单。
- 在2020年6月1日恢复实际的读取水表操作後，估算账单被“扣除”。
- 有些水费看起来可能“更高”了，因为这些水费单是累计了很长时间的用水量，而不只是一个月。

请注意，在槟州，家庭用户的水费计算周期是每两个月一次。

因此，那些欲针对水费单寻求解释的客户，应该直接到槟州供水机构的客户服务中心展开咨询。

我们的客户服务人员将参详每个特定的账单，然后才能追踪、调查及解释与该账单相关的特定因素。这是解决问题的最佳方法。我们的团队自 2020 年 6 月 1 日以来，已协助解决了几乎所有被挑起的水费问题。

槟州供水机构在槟州的 9 个客户服务中心是开放的（开放时间是周一至周五，早上 8 时 30 分至下午 4 时 30 分）。其分别位于光大、打枪埔、峇央峇鲁、浮罗山背、Taman Selat、Perai Complex、甲抛峇底、大山脚及爪夷。

有关“无接触式”的查询，用水户可以拨打槟州供水机构 24 小时的呼叫中心（电话号码是 04 255 8 255）。请在手边准备好您的相关详细信息及文件。

2020 年并没检讨水费，也没设新收费。

我们寻求槟州所有用水户的支持及合作，以理解槟州供水机构的正常水费计算方式、程序及操作，在行动管制令（MCO）期间受到影响。

槟州一些水费单，在 2020 年 3 月 23 日至 2020 年 6 月 1 日这段期间，可能看起来“异常”。这是因为这段期间，事实上对槟州乃至世界各地来说，都是一个非同寻常的时期。

我们在行动管制令（MCO）期间，提供一周 7 天、每天 24 小时不间断的供水，我们没有，也不曾对槟州用水户实施过“超额收费”的政策。

请允许我明确说明以下 3 个关键事实：

1. 槟州在 2020 年并没有检讨水费，因此，水费是与 2019 年保持相同的。
2. 槟州供水机构在 2020 年并没有改变其供水服务的计费政策，因此，与 2019 年相比，水费没有出现任何的额外收费。

3. 檳州的一些家庭，可能在行动管制令（MCO）期间消耗更多的水。这是因为每个人为了安全起见，都留守在家，以防范肆虐全球的新冠肺炎疫情。

谢谢。

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