

Headline	TNB To Strengthen Professional Services		
MediaTitle	Nanyang Siang Pau		
Date	04 May 2016	Language	Chinese
Circulation	27,667	Readership	83,000
Section	National	Page No	A5
ArticleSize	820 cm <sup>2</sup>	Journalist	?????????
PR Value	RM 30,942		



# 提供便捷付费方式 国能加强专业服务

国能销售部、市场及服务发展副总经理西蒂莎拉左哈娜表示，为了方便消费者，国能提供各种方式让消费者缴付电费，包括通过网络（电子）付费、服务柜台和伙伴付费等。与时俱进的国能也设计了手机应用程序及国能关怀热线，收集消费者的回馈及回应，以便能改善及加强国能的专业服务。



国能总经理（企业传播）奥马希迪（左）赠送纪念品予西蒂莎拉左哈娜（右）。

## 4 管道提升付费服务

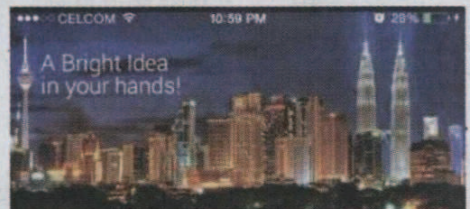
西蒂莎拉左哈娜表示，国能提供三项主要服务，其中 51% 的市民是透过伙伴付费、25% 市民网络付费和 24% 的市民前往国能服务柜台缴付电费，而欲做出投诉或回馈的用户，则能拨打国能关怀热线 1300-88-5454。

国能亦提供 4 项管道让用户缴付每个月电费，包括国能服务中心、网络付费、手机应用程序和国能关怀热线。她指出，国能虽已推出网络（电子）付费方式，但根据数据资料显示，有 85 万名市民依然每个月到国能服务中心柜台缴付电费，尤其是较年长的用户。“国能也在各地区设立了国能能源中心，为用户提供服务，中心内基本设备完善，包括服务柜台、用户等候区、精明科技角落、讨论空间和电子讯息亭等。”

能源中心也备有电子服务自动机（Kiosks），全年服务，让用户轻松付款和打印相关资料。另一方面，国能将在今年 5 月中推出让用户能透过手机查看用电量的应用程序，以使用户能自己查看电表，并时时刻刻检查及估计住家的用电量。



西蒂莎拉左哈娜，讲解国能提升的服务。



my Tnb 手机应用程序，让国能用户享有多项服务。

Headline	TNB To Strengthen Professional Services		
MediaTitle	Nanyang Siang Pau		
Date	04 May 2016	Language	Chinese
Circulation	27,667	Readership	83,000
Section	National	Page No	A5
ArticleSize	820 cm <sup>2</sup>	Journalist	?????????
PR Value	RM 30,942		

### 市民在那里缴付电费



25%	网络
24%	国能服务中心
51%	伙伴付费

### 市民回馈及投诉的管道



国能提供三项主要服务，方便用户缴交电费。

## 通过手机应用程序 4 小时轻松缴交电费

西蒂莎拉左哈娜表示，随着时代的进步，国能早在 2013 年就已推出 my TNB 手机应用程序，让用户不需再耗费时间到国能服务中心柜台缴付电费，无论身在何处，只需通过手机就能轻松缴交电费。

西蒂莎拉左哈娜日前出席国能在甲州与媒体交流主讲“发掘国能服务的方便”讲座时表示，该手机应用程序能让用户 24 小时缴付电费，带给用户更多的方便。

因此，她也鼓励用户下载 my TNB 手机应用程序，亲身体会该手机应用

程序的方便，同时也有信心用户只要开始使用，肯定会对该程式爱不释手。

另外，西蒂莎拉左哈娜指出，手机应用程序也能让企业用户观察及缴付多间住家或商店的电费，而无需到国能服务中心柜台付款。另一方面，许多用户很常会忘记缴交电费，所以只要登记该手机应用程序后，用户的户口将定时收到有关付费通知。

她表示，“用户除了能定时收到电费付费通知之外，也能透过该应用程序附加账号，为亲朋戚友缴交电费。”



媒体工作者专心一致聆听西蒂莎拉左哈娜主讲的“发掘国能服务的方便”讲座。

(资讯)