

常見的問題

WB.1 為何我未收到月結水費單？

詩巫水務局依據所安排的時間表派發水費單。如果您要求以郵寄方式派送您的水費單，這需費時至少一個星期。請確保您的住所備有信箱，且住所的地址是正確的。如果您的住所距離大路 305 公尺或更遠，我們只能將您的水費單放在水錶處。您需到水錶處查看是否有水費單。若沒有，請即時聯系詩巫水務局，電話：084-211001，我們將會馬上處理。

WB.2 為何我這個月的水費單如此高額？我的水錶是不是出現狀況？可否幫我查看我的水錶？

首先，您得先查看水費單里的“目前讀數”，是否與水錶上的讀數相符。其次，您需檢查住家的水管系統，確認是否有漏水現象。如果要檢查水錶，您需先繳付二十令吉的水錶檢測費而詩巫水務局將會派員前往您的住所檢查水錶。如果水錶有狀況，二十令吉的檢測費將退還予您。同時你的水費單將獲得更正，此更正將依據上个月的水費。如果水錶檢測結果正確，二十令吉檢測費將不獲退還。

（也請參考 WM.5）

WB.3 我想更改我水費單上的名字，我應該怎麼做？

首先，您必須是建築物的合法業者。其次您需攜帶地契 / 買賣合約和大馬卡到詩巫水務局位於砂廉路的辦公室，您也需繳付抵押金，並和詩巫水務局簽署一份合約。

如果你欲更改水費單上的名字甚至公司商號，您需擁有表格 24 和表格 49。

WB.4 我的水費單過期了，我應該怎麼處理？

您只能到位於砂廉路的詩巫水務局繳付逾期的水費單。

WB.5 詩巫水務局的水費單可否與其他的月結單一起寄予我，比如砂電力供應有限公司的電費單和大馬電訊有限公司的電話單？

由於隸屬不同單位，目前尚未有此項服務。

WB.6 有多少個 SBBS 櫃台，可讓我繳付水費單？

共有 5 個 SBBS 櫃台，即砂電力供應有限公司、大馬電訊有限公司、詩巫鄉村議會、詩巫市議會、郵政局。

WB.7 除了 SBBS 櫃台，我還可以在何處繳付水費？

您還可在國家儲蓄銀行 (BSN)、國貿銀行 (EON) 和興業銀行 (RHB) 的櫃台繳付水費單。

此外，您也可透過銀行的自動提款機繳付水費，即大眾銀行 (PUBLIC)、匯豐銀行 (HSBC) 和國家儲蓄銀行 (BSN)。

WB.8 我前幾天已繳付了水費單，為何有關水費還記錄在我這個月的水費單中？

目前，除了在詩巫水務局櫃台繳費，在其他櫃台付費皆需費時數日過賬到詩巫水務局的賬單系統。詩巫水務局勸請您在收到水費單后，即時繳費，或是至少在水費單到期前一個星期付費。

WB.9 讀錶員每個月都派發水費單嗎？

是的。

WB.10 由於我多數時間不在本地，我可以預先繳付水費嗎？

可以，您可以依據本身的方便預先付費。

WB.11 我家與水錶所在處有段距離，讀錶員可否派發水費單到我家？

抱歉，我們只能將水費單置放在水錶處。水錶設在私人建築物外，且讀錶員不可進入私人建築物。如果情況允許，請您在靠近水錶處，安裝一個信箱。

WB.12 我並不住在獲水供的建築物，詩巫水務局可否將水費單送到我目前的居住處？

我們可以郵寄水費單到您要求的地址，唯您需為每次的郵寄付上 1 令吉的費用。您也可以通過郵寄或傳真，給予有關指示，或是親自到我們位於砂廉的辦事處，並簽署一份表格。您亦可在我們的網頁參考 / 下載“寄送水費單到相關地址”的表格。

WB.13 我可否以信用卡繳付水費單？

可以。不過，你只可以在砂朥越水務局辦事處，使用信用卡付費，其條件是水費需至少 50 令吉，唯不可超過 1 千 500 令吉。您可以參考以信用卡付費的標準程序。您可在我們的網頁參考 / 下載有關表格。或者，您可以到我們的顧客服務櫃台，簽署一份指示單，您需附上您的大馬卡和信用卡影印本。

WB.14 可否讓我們知道互聯網付款的網址？

1. www.hsb.com.my
2. www.hlb.com.my
3. www.rhb.com.my
4. www.pbebank.com
5. www.cimbslicks.com.my
6. www.standardchartered.com
7. www.paybillsmalaysia.com.my

註：您需先向銀行註冊網上銀行服務，以便可通過網上付費。請進入有關銀行的網頁，以獲取網上付款的指示。

至於“paybillsmalaysia.com.my”，您也可以透過此網頁查閱您此月份的月結單，包括上個月所拖欠的水費。請遊覽此網頁，並依據指示註冊。

B)有關水品質的問題

WQ.1 我的自來水是否可供安全飲用？安全食水的定義是什麼？

詩巫水務局提供的水可供安全飲用，因為其符合國家食水品質標準，而此標準比世界衛生組織的食水指南更為嚴格。符合世界衛生組織食水指南的水，被確認為“可安全飲用的水”。

WQ.2 為何我家的自來水是骯髒的？

這可能是基於以下因素

1. 使用劣質的水龍頭，導致腐蝕。
2. 水管末端有不流動的死水。
3. 鍍鋅的鐵水管經年累月下出現蝕損。
4. 未定時清洗或保養住家的鍍鋅的儲水槽

(鍍鋅的鐵皮/不鏽鋼水槽)。

5. 我們的水源來自拉讓江。內含大量可溶性的礦物質，比如鐵和錳。而這兩者溶解於水中時是呈無色的狀態。我們的處理過程可消除大量的有關礦質，僅存國家食水品質標準可容許的微量在水供當中。處理過程的最後一道程序是以氯消毒。當微量的鐵和錳以及水中的氧與氯接觸，產生不溶於水的化合物，並往往黏附在水管壁上。而有關黏附物可能在以下兩種情況下剝落，並產生水呈不淨狀態的現象：

- (i) 突然性的高水供要求而造成水壓突變；
- (ii) 水管閥門關閉以維修爆裂水管或漏水後重新開啟，導致水流暴冲。

1. 水管線末端有淤積的水。（請參考 WQ.4）

WQ.3 近來供應到我家的水是濁黃色的，是否可以安全飲用？

濁黃色的水有時會在清晨或經過一段時間沒有用水後出現。這是供水系統材質蝕損的征兆，蝕損的部份可能是水龍頭，或是連接的水管。雖然外觀上呈現濁黃，且對洗衣方面造成困擾，但是仍可安全飲用。只要在水龍頭處使用數層牛仔布料，或是打開水龍頭達數分鐘，即可輕易排除此濁黃色的水。

WQ.4 我家的水呈紅色 / 黑色，是何原因造成？

如同 WQ.2 第五項所解釋，當水沒有流動或是一段時間沒有被使用，水管末端可能有沉積物。有關積水需要定時“排放”，而我們已有制訂水管末端放水的時間表。如果您的住家靠近供水管末端，我們將馬上安排額外的“放水”工作，而我們在有關地區的放水間隔，也將依據情況被縮短。

WQ.5 我可否自販賣機購買飲用水？

這是個人選擇。販賣機的濾水程序是根據可靠的科學原則，包括逆滲透、活性炭吸收以及紫外線消毒。和其他機器一樣，販賣機需定時保養及測試水質，以提供令人滿意的操作。

WQ.6 我不能接受我的飲用水，應該向誰投訴？

您可以撥打我們的熱線，電話：084-216311。負責的工作人員會盡他們所能為您作出解釋。

WQ.7 可否將廢水過濾為飲用水？

可以，但有關成本過高。一些水源有限的國家已這麼做，比如新加坡。在新加坡，此類水被稱為“新水”。

WQ.8 為什麼我的飲用水有時會有沙？

定期清洗輸送食水的鍍鋅或洋灰管，會移動原本沉積在水管底部的物質，並形成您家的水供暫時性帶沙。

WQ.9 飲用水可被儲放多久？

在室溫下，如果遠離陽光直接照射，蓋緊的塑膠或玻璃容器內已完全消毒的食水，可被儲放 48 小時。如被置入冰箱，則可達一個星期。

WQ.10 我們每天建議飲用 6 至 8 杯的水量，是否皆需來自自來水？

果汁、牛奶、汽水皆是水，所以都可被計入每天的水份吸收。因為一些飲料含有化學物如咖啡因與酒精，會造成人體水份流失，所以營養學家常常推荐以自來水作為主要的水份吸收來源。自來水不含有關化學物質，所以是安全的推薦，不過，其他非酒精飲品，包括無咖啡因的汽水亦可。一些年長者有時沒有飲用足夠的水份，因為他們的口渴機能不夠強。以體重作為比例，嬰兒比成人需要更多水份。一般上，成人每天需水量為 3 千毫升左右。

WQ.11 當我在院子裡勞作時，有時會直接飲用膠喉排送的水，這是否安全？

不安全。一般的庭園膠喉含有讓它保持彈性的物質，這些化學物會在水流經時滲入水中，對您無益。

WQ.12 自來水的品質是否每況愈下？

您或許讀到或聽到化學家發現越來越多的污染源，所以認為自來水的品質越來越差，但事實是相反的。因為若與過去相比，食水供應單位必須符合更多的條例。民眾因為對飲用水更為關注，而更常討論自來水的品質，實際上，自來水品質是在提升。

WQ.13 我可否通過看、嚐或聞判斷食水是沒有問題的？

不可。可導致您生病的化學物質是不能被看到、嚐到或聞到的。

WQ.14 我的飲用水是否完全不含微生物？

不是。雖然如此，大部份微生物是無害的。飲用水中含有無害的微生物。

A) 有關水錶的問題

WM.1 如何預防水錶被偷？

您可以設置一個可上鎖的箱子或櫃子，以保護水錶。

WM.2 我想調整我的水錶，這可行嗎？

不可。調整水錶是違法的行為。您可能因此而被罰款或被提控。

WM.3 讀錶員每個月皆讀取水錶的錶數嗎？

是的。我們每個月都進行現場記錄水錶讀數。唯有時讀錶工作可能因為天氣欠佳、漲水和其他技術性問題而延誤。

WM.4 讀錶員每個月都分發水費單嗎？

是的。我們每個月都分發水費單。請確保您家設有信箱，以及地址是正確的。

WM.5 我懷疑我水錶的讀數不正確，導致我的水費超出我所估計的。你們可否幫我檢查水錶？

可以。您需繳付 20 令吉的水錶檢測費。如果水錶沒有問題，水務局將征收是筆 20 令吉，您也需繳付水費單上的數額。如果您的水錶有狀況，水務局將歸還 20 令吉，且我們將為您換上新的水錶。（可參考 WB.2）

WM.6 如何在同一建築物內，申請另外一個水錶？

您可向詩巫水務局提出申請。

D) 有關水供的問題

WS.1 如何為一幢建築物申請水供？

1. 聘請一個合格的水喉匠進行內部裝置水管的工作
2. 填寫申請表格（由水喉匠填寫）
3. 聯同您的大馬卡影印本，呈上您的申請表格
4. 從水錶處銜接管到您的建築物（由水喉匠進行）
5. 與詩巫水務局安排，前往您的建築物檢查內部水管裝置
6. 與詩巫水務局簽署獲取水供的合約，以及在詩巫水務局繳付費用
7. 安裝銜接的水管和水錶（由詩巫水務局進行）

WS.2 我們要如何申請暫時性切斷水供服務？

1. 寫信信到詩巫水務局，並在該局填寫 3064 表格（V2.1）
2. 繳付您所拖欠的水費
3. 繳付抵押金或補足抵押金
4. 申請需由合法的業者註冊
5. 他日若申請重新駁接水供，您需繳付 5 令吉 50 仙。這筆收費將納入在您重新駁接水供后的第一個月水費單里。

WS.3 為什麼我家沒有水供？

1. 您需檢查水錶上的管門，以確保其是開著的
2. 查問看看您的鄰居是否面對同樣的問題
3. 您尚未繳清所拖欠的水費
4. 查看水費單上的“拖欠欄目”，看看是否有拖欠水費
5. 您的住宅區進行著緊急維修水管工作
6. 您的水管漏水

WS.4 為何我沒有接獲水供被干擾的通知？

一般上，公眾僅會被告知“預定的水供干擾”。因為水務局無法預測突發性的干擾問題，所以未能通知顧客。為了克服這項問題，我們正實施手機簡訊通知服務，以通知顧客有關突發性的水供干擾。為了享有此項服務，您需向水務局註冊手提電話號碼。

WS.5 我家的水管漏水，可以幫助我嗎？

可以。您可以聯絡詩巫水務局管轄下的合格水喉匠為您維修水管。合格水喉匠的名單可在詩巫水務局辦公室或網頁上獲取。

WS.6 我們要如何查出家中的水管是否漏水？

關掉家中所有的水龍頭，包括屋頂儲水槽的水龍頭數個小時（過夜更好），記錄水錶的讀數。如果您的水錶讀數無改變，您的水管沒有問題。如果水管嚴重漏水，水錶的讀數將顯露端倪。您可查看水管四週是否有濕點，以獲知漏水處。您也可聘請修理水管的工友查出漏水處和進行維修。

E) 其他有用的訊息

申請水供

- 所有新的水供申請表格需聯同影印本的大馬卡和地契，或是買賣合約或是暫時的入伙準証呈交予詩巫水務局
- 業主需聘請合格的水喉匠安裝室內的水管
- 業主需簽署水供合約
- 業主需繳付抵押金
- 業主需繳付安裝費

更換顧客的名字

- 需提供所需的文件，比如買賣合約、地契、交屋的文件、暫時入伙準証
- 水供合約需由合法的業主填寫和簽署
- 業主需繳付抵押金

重新駁接和中斷水供的要求

- 呈上一封有關重新駁接和中斷水供的申請書信
- 填寫重新駁接或中斷水供要求的表格
- 業主需繳付抵押金和所拖欠的水費

水錶的測試

- 填寫測試水錶的表格
- 如果水錶正常操作，詩巫水務局將征收測試費
- 如果水錶未正常操作，詩巫水務局將免費為您更換新水錶，且水費單將馬上獲得更改

F) 您知道嗎？（有趣的普通常識）

- 普遍上，一個家庭 14% 至 25% 的水是用在浴室，20% 用在廁所，15% 至 23% 用來洗衣。
- 水滌槽的水龍頭每分鐘最多可使用達 15 公升的水。
- 洗手最多可使用五公升的水。
- 淋浴每分鐘使用 20 公升的水。一次長達 15 分鐘的淋浴，用水量用高達 300 公升。
- 一般西式的馬桶，每次的沖水量相等於一個發展中國家人民每日的用水量。
- 每次洗滿量的衣物可節省 10 公升的水。
- 利用洗衣槽洗衣，用水量為 40 公升。
- 一個半滿的洗滌槽，可容 12 公升的水。
- 手洗碗碟，用水量達 18 公升。
- 廚房水龍頭每分鐘使用達 15 至 20 公升的水。
- 水龍頭若滴水，每天浪費 30 至 200 公升的水，即每年浪費逾 7 萬公升的水。
- 熱水系統可能漏水或滴水。
- 開著水管洗車，浪費 50 至 300 公升的水。
- 在炎熱的天氣下澆花草，將因為水蒸發的問題，而浪費 75% 的水。