



JBALB CLIENT CHARTER

Jabatan Bekalan Air Luar Bandar (JBALB) Sarawak is committed to provide safe reliable water supply in rural areas Sarawak and ensuring that the levels of service are met.

- 1** To ensure counter service lead time is not exceeding twenty (20) minutes for every customer.
- 2** To respond to pipe burst complaints resolution within twenty-four (24) hours.
- 3** To respond to written or verbal complaints within twenty-four (24) hours of receipt.
- 4** To generate and issue water bills to all registered consumers within the first ten (10) working days monthly.
- 5** To complete new connection of water supply services within seven (7) working days upon receipt of completed application and payment.
- 6** To complete reconnection of water supply services within three (3) working days upon receipt of full payment.
- 7** To publish scheduled water supply interruption notice three (3) days in advance.
- 8** To respond to water tanker request within one (1) day upon receipt of request.

(Ir. Ts. AWG MOHAMMAD FADILLAH BIN AWG REDZUAN)
DIRECTOR
SARAWAK RURAL WATER SUPPLY DEPARTMENT

DATE: 11 OCT 2024



PIAGAM PELANGGAN JBALB

Jabatan Bekalan Air Luar Bandar (JBALB) adalah komited untuk membekalkan kemudahan air yang selamat untuk kawasan luar bandar Sarawak dan memastikan tahap perkhidmatan dipenuhi.

- 1** Memastikan tempoh masa perkhidmatan kaunter tidak melebihi dua puluh (20) minit untuk setiap pelanggan.
- 2** Memberi maklum balas kepada aduan paip pecah dalam masa dua puluh empat (24) jam.
- 3** Memberi maklum balas kepada setiap aduan yang diterima dalam masa dua puluh empat (24) jam.
- 4** Mencetak dan mengeluarkan bil air kepada seluruh pengguna dalam masa sepuluh (10) hari bekerja setiap bulan.
- 5** Menyelesaikan permohonan penyambungan air baru dalam masa tujuh (7) hari bekerja setelah menerima permohonan dan pembayaran lengkap.
- 6** Menyelesaikan permohonan penyambungan semula air dalam masa tiga (3) hari bekerja setelah membuat pembayaran penuh.
- 7** Menerbitkan notis gangguan bekalan air terancang dalam masa tiga (3) hari sebelum gangguan air berlaku.
- 8** Memberi maklum balas kepada permohonan penghantaran bekalan air dalam masa satu (1) hari setelah permohonan diterima.

(Ir. Ts. AWG MOHAMMAD FADILLAH BIN AWG REDZUAN)
PENGARAH

JABATAN BEKALAN AIR LUAR BANDAR SARAWAK

TARIKH: 11 OCT 2024