



Program Townhall Forum Air 2026

**Syarikat Air Negeri Sembilan
Sdn Bhd (SAINS)**

Laporan Prestasi, Kapasiti Infrastruktur &
Inisiatif Pelanggan



Tiga Tunjang Utama 2026



Cabaran Operasi & Pengurusan

Mengimbangi penyelesaian infrastruktur fizikal, faktor alam sekitar yang ekstrem, dan bebanan kewangan.



Status Semasa Bekalan Air

Data langsung tahap kesihatan empangan, rizab margin Loji Rawatan Air, dan indeks pematuhan kualiti.



Inisiatif & Perkhidmatan Pelanggan

Pelaksanaan janji SLA respons pantas dan transformasi pendigitalan transaksi menyeluruh.

Matriks Diagnostik Cabaran Operasi SAINS

Infrastruktur Fizikal	Alam Sekitar & Cuaca
 4,074.32 km Paip Asbestos Cement berusia. Membawa kepada kos penggantian tinggi dan risiko paip pecah luar jangka.	 Bencana & Pencemaran Hujan berterusan dan tanah runtuh menyebabkan kekeruhan melampau, memaksa operasi loji dihentikan sementara.
Bebanan Kewangan - OPEX	Kesan Utama
 Lonjakan Kos Operasi Penyelenggaraan empangan sedia ada dan pelaburan infrastruktur baharu seiring pembangunan.	 Impak Berantai Peningkatan peratusan Kehilangan Air Tidak Berhasil (NRW) dan gangguan fizikal bekalan kepada pengguna akhir.

Tumpuan Utama 2026: Mengurus rantai cabaran ini tanpa menjejaskan Keselamatan Bekalan Air.

Trend Jaminan Kecukupan Bekalan Air (Security of Supply)



Walaupun permintaan meningkat mendadak seiring dengan pembangunan fizikal yang pesat, SAINS berjaya **meningkatkan rizab margin air terawat**. Ini membuktikan perkhidmatan bekalan air untuk pengguna kekal mampan, kukuh, dan terjamin di masa hadapan.

Papan Pemuka Status Empangan Negeri Sembilan

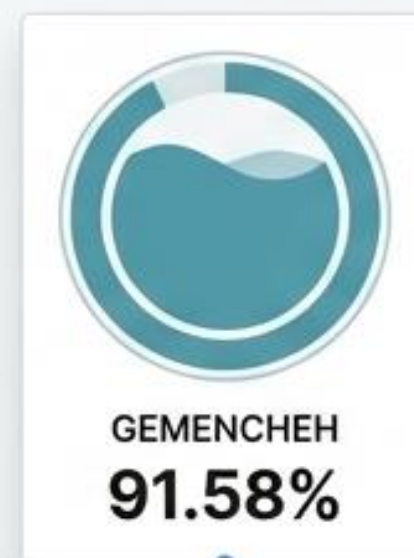


Data direkodkan pada 20 Mei 2026. Keseluruhan status: Normal & Terkawal.

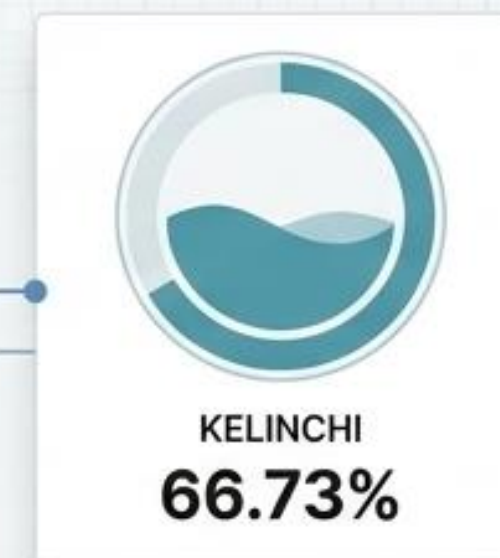
Kapasiti Penuh (100%)



Kapasiti Optimum (>90%)



Sumber Sokongan



Berfungsi khusus sebagai sumber air sokongan strategik untuk Sg Terip dan Talang.

Analisis Makro Kapasiti Loji Rawatan Air (LRA) **sains**



Pengeluaran Semasa
880.01 MLD

Kapasiti Reka Bentuk
Keseluruhan
1,200.46 MLD



Lebih Margin: 26.69%

Peningkatan zon penampungan kapasiti ini didorong secara langsung oleh pengoperasian berskala besar LRA Ngoi-Ngoi Fasa 2 yang bermula pada April 2026.

Profil Loji Rawatan Air Pengeluar Utama **sains**

Sg Terip

Sumber: Empangan Sg Terip / Sg Batang Penar

Pengeluaran:  289.06 MLD

Reka Bentuk:  304.55 MLD

Ngoi-Ngoi

Sumber: Empangan Triang / Petaseh

Pengeluaran:  134.34 MLD

Reka Bentuk:  136.36 MLD

Sungai Linggi

Lokasi: Daerah Port Dickson

Pengeluaran:  133.47 MLD

Reka Bentuk:  136.36 MLD

Ngoi-Ngoi Fasa 2

Pengeluaran Semasa:

48.75 MLD

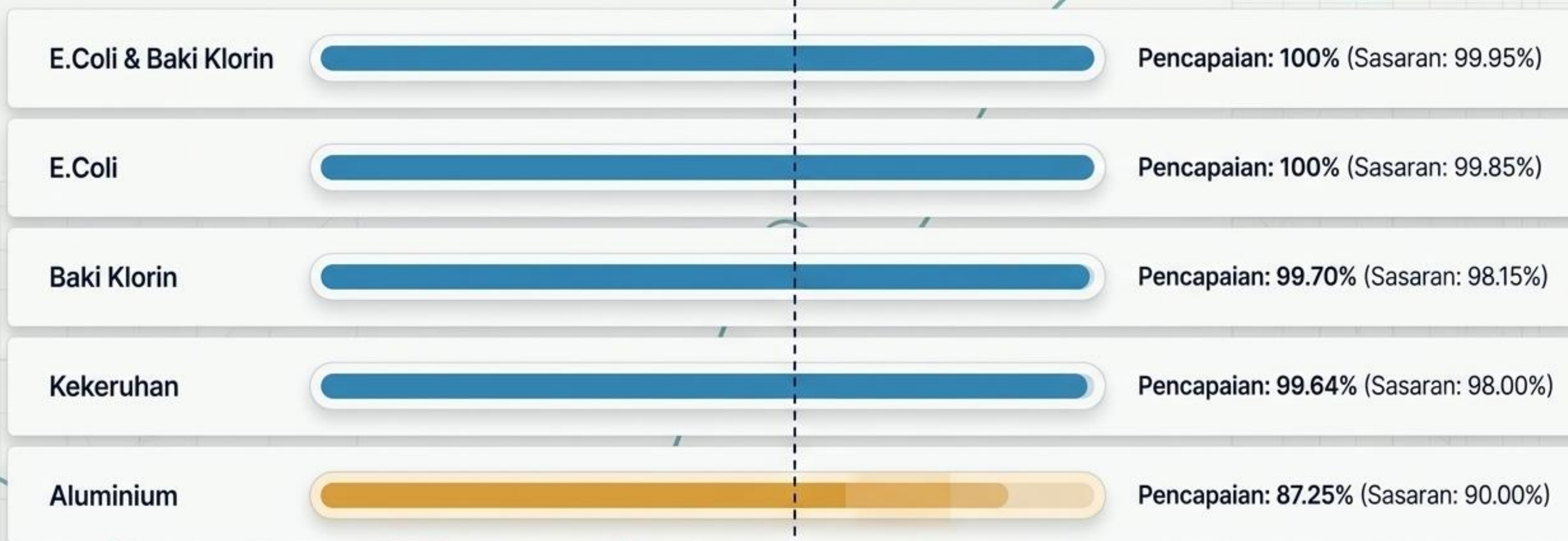
Kapasiti Reka Bentuk:

150.00 MLD

Menyediakan rizab margin gergasi (67.50% lebihan) untuk menyerap dan menampung lonjakan permintaan mega pada masa hadapan.

Pencapaian Indeks Kualiti Air Terawat (QAP KKM)

Pematuhan ketat piawaian Quality Assurance Programme (Kementerian Kesihatan Malaysia) sehingga April 2026.
4 daripada 5 parameter kritikal melepasi sasaran.



Ekosistem Respons Aduan & Jaminan Perkhidmatan (SLA)

Misi: Memastikan kesinambungan bekalan dan mengelakkan kerosakan infrastruktur utama.



Customer Resolution Timeline

**10
Saat**

Panggilan dijawab

Semua panggilan telefon daripada pengguna ke pusat panggilan mesti diangkat serta-merta.

**1 Hari
Bekerja**

Respons Fizikal

Maklum balas dan respons siasatan tapak ke atas semua aduan yang diterima direkodkan.

**3 Hari
Bekerja**

Penyelesaian Mutlak

Aduan diselesaikan sepenuhnya, dikira dari tarikh respons awal.

Transformasi Saluran Aduan Digital Bersepadu



Ekosistem bersepadu ini disokong penuh oleh pelaksanaan kaji selidik tahap kepuasan pelanggan secara berterusan untuk menjamin peningkatan kualiti penyampaian.

Masa Depan Transaksi & Permohonan Bekalan Air



e-Billing

Kecekapan pengebilan digital sepenuhnya, dibangunkan untuk menggantikan kebergantungan kepada bil kertas tradisional secara holistik.



Tanpa Tunai (Cashless)

Pelaksanaan sistem pembayaran digital dan tanpa tunai yang akan diperkenalkan di seluruh rangkaian kaunter fizikal SAINS dalam masa terdekat.



e-Permohonan

Membawa evolusi sebenar di era digital. Membolehkan pelanggan memohon bekalan air baharu dari mana-mana sahaja, tanpa mengira sempadan masa dan fizikal.

Kesimpulan: Rangka Tindakan Menuju Bekalan Air Mampan



Ketahanan Sumber

Status empangan optimum (90%-100%) dan rizab margin makro yang selamat (26.69%).



Kualiti & Integriti

Pematuhan 100% parameter kritikal mikrobiologi KKM, menyerap impak cuaca dan kekeruhan.



Fokus Pelanggan

Jaminan SLA respons pantas dan ekosistem aduan digital penuh menyeimbangkan cabaran infrastruktur penuaan.

Melalui pengurusan kapasiti sumber yang strategik dan pelaksanaan transformasi digital, SAINS berupaya menyerap tekanan cabaran operasi untuk menjamin kelangsungan bekalan air berkualiti tinggi dan berterusan untuk seluruh warga Negeri Sembilan.



ADUAN ?

1-300-88-6982

aduan@sainswater.com

APPS: iSAINS

TERIMA KASIH