

**撥號：** 抵達客戶家中時，請確認您有 Santrax 識別碼。

**請記得：** 用任一免付費專線與 Santrax 通話時，請說英語並放慢語速清楚說明數字 (例如 1075 讀法為「one, zero, seven, five」)。

1.  撥出屬於您的提供商代理機構的任一免付費電話號碼。

 Santrax 將會回覆如下：「您好，請輸入您的 Santrax 識別碼。」  
如果您撥出第一個免付費電話時遇到困難，請使用第二個免付費號碼。

2.  在電話按鍵上輸入您的 Santrax 識別碼。  
 您也可以選擇以英語說出您的 Santrax 識別碼，放慢語速並清楚說明每一個數字。

Santrax 將會回覆如下：「請選擇『1』來撥打內線或『2』來撥打外線。」

3.  按下壹 (1) 來「撥打內線」。

 Santrax 將會回覆如下：「已於 (時間) 收到。謝謝您，再見。」

4.  掛上電話。

**撥打外線：** 離開客戶家中時，請確認您有 Santrax 識別碼。

1.  撥出屬於您的代理機構的任一免付費電話號碼。

 Santrax 系統將會回覆如下：「您好，請輸入您的 Santrax 識別碼。」  
如果您撥出第一個免付費電話時遇到困難，請使用第二個免付費號碼。

2.  在電話按鍵上輸入您的 Santrax 識別碼。

 您也可以選擇以英語說出您的 Santrax 識別碼，放慢語速並清楚說明每一個數字。

 Santrax 將會回覆如下：「請選擇『1』來撥打內線或『2』來撥打外線。」

3.  按下貳 (2) 來「撥打外線」。

 Santrax 將會回覆：「輸入任務編號」

4.  按下所執行客戶任務的完整編號。

 Santrax 將會回覆：「輸入任務 ID」

5.  按下您在任務列表上執行的任務編號  
• 若您任務編號輸入錯誤，請按下「00」，系統將確認並提示：「請重新輸入任務編號」。再次輸入任務 ID。

 Santrax 將會回覆如下：「您輸入了 (數字) 號任務。謝謝您，再見。」

6.  掛上電話。



## 致電參考指南

Help at Home IL 8380

在上方寫下您的 Santrax 識別證號碼以便查詢。

### 問題排解：

使用電話時可能會遇到某些問題。

- ⚡ 忙線中
- ⚡ 無人應答

1. 確認號碼為正確的電話號碼。
2. 嘗試重撥電話。
3. 嘗試撥打提供的第二個免付費號碼。
4. 如果您仍然無法成功撥出電話，請聯絡您的主管或 CDS 雇主 (如適用)。

- ⚡ 如果系統表示：「很抱歉，號碼無效」

確認電話是否有 T-P (音頻 - 脈衝) 切換開關；將開關保持為 T。如果沒有切換開關，您必須在聽到提示音後將識別證號碼逐一唸出。

撥打：

**1-855-836-4918**

或

**1-855-836-4914**

任務 ID	描述	任務 ID	描述
	部門名稱		部門名稱
10	家事任務	23	熨燙與修補衣服
11	個人照護	24	信件來往
12	清潔浴室	25	協助患者沐浴
13	更換與整理床單	26	清潔部份身體部位
14	清潔起居區域	27	協助頭髮護理
15	清潔家電	28	協助理髮
16	整理碗盤	29	協助行動出行
17	準備用餐 / 清潔	30	協助更衣
18	洗衣	31	協助轉移
19	打掃灰塵	32	協助簡單的家務勞動
20	掃地 / 拖地 / 吸塵	33	清除 - BSC
21	清空垃圾	34	醫療門診
22	購物 / 雜務	35	用藥提醒