





**拨号：** 抵达客户家中时，请确认您有 Santrax ID。


**请记住：** 用任一免付费专线与 Santrax 通话时，请说英语并放慢语速清楚说明数字（例如 1075 读法为“one, zero, seven, five”）。



-  拨出属于您的提供商代理机构的任一免付费电话号码。
 

 Santrax 将说：“您好，请输入您的 Santrax ID。”  
如果您拨出第一个免付费电话时遇到困难，请使用第二个免付费号码。
-  在电话按键上输入您的 Santrax ID 编号。
 

 您也可以选择以英语说出您的 Santrax ID，放慢语速并清楚说明每一个数字。

Santrax 将说：“请选择“1”拨打内线或“2”拨打外线。”

-  按下一（1）“拨打内线”。
 

 Santrax 将说：“已于（时间）收到。谢谢您，再见。”
-  挂起电话。

**拨打外线：** 离开客户家中时，请确认您有 Santrax ID。

-  拨出属于您的代理机构的任一免付费电话号码。
 

 Santrax 系统将说：“您好，请输入您的 Santrax ID。”  
如果您拨出第一个免付费电话时遇到困难，请使用第二个免付费号码。
-  在电话按键上输入您的 Santrax ID 编号。
 

 您也可以选择以英语说出您的 Santrax ID，放慢语速并清楚说明每一个数字。

 Santrax 将说：“请选择“1”拨打内线或“2”拨打外线。”
-  按下二（2）“拨打外线”。
 

 Santrax 将说：“输入任务编号”
-  按下所执行客户任务的完整编号。
 

 Santrax 将说：“输入任务 ID”
-  按下您在任务列表上执行的任务编号
  - 若您任务编号输入错误，请按下“00”，系统将确认并提示：“请重头开始，输入任务编号”。再次输入任务 ID。

 Santrax 将说：“您输入了（数字）号任务。谢谢您，再见。”
-  挂起电话。

任务标识符	描述	任务标识符	描述
部门名称		部门名称	
10	家事任务	23	熨烫与修补衣服
11	个人照护	24	信件来往
12	清洁浴室	25	帮助患者沐浴
13	更换与整理床单	26	清洁部份身体部位
14	清洁起居区域	27	帮助头发护理
15	清洁家电	28	帮助理发
16	整理碗盘	29	帮助移动出行
17	准备用餐 / 清洁	30	帮助更衣
18	洗衣	31	帮助转移
19	打扫灰尘	32	帮助简单的家务劳动
20	扫地 / 拖地 / 吸尘	33	清除 - BSC
21	倒垃圾	34	医疗门诊
22	购物 / 杂务	35	用药提醒

### 问题排解:

使用电话时可能会遇到某些问题。

- ⚡ 忙线中
  - ⚡ 无人应答
1. 确认号码为正确的电话号码。
  2. 尝试重拨电话。
  3. 尝试拨打提供的第二个免付费号码。
  4. 如果您仍然无法成功拨打电话，请联络您的主管或 CDS 雇主（若适用）。
- ⚡ 如果系统说：“很抱歉，号码无效”

确认电话是否有 **T-P**（音频 - 脉冲）切换开关；将开关保持为 **T**。如果没有切换开关，您必须在听到提示音后将 ID 编号逐一念出。



## 致电参考指南

**Help at Home IL 8380**

在上方写下您的 Santrax ID 编号以便查询。

**拨打：**

**1-855-836-4917**

**或**

**1-855-836-4914**