



**Gọi lúc đến:** Khi đến nhà của khách hàng, hãy đảm bảo bạn có số ID Santrax của mình.

**Hãy nhớ:** Khi nói với Santrax qua bất kỳ đường dây miễn phí nào, hãy nói bằng tiếng Anh, chậm và rõ ràng từng số một (1075 = một, không, bảy, năm).


-  Quay bất kỳ số điện thoại miễn phí nào được cấp cho đại lý cung cấp dịch vụ của bạn.

 Santrax sẽ nói: **“Chào mừng bạn, xin vui lòng nhập ID Santrax của bạn.”**

*Nếu bạn gặp khó khăn với số điện thoại miễn phí đầu tiên, vui lòng sử dụng số miễn phí thứ hai.*

-  Bấm các số trong ID Santrax của bạn trên điện thoại cảm ứng.  
 *Bạn cũng có thể chọn nói ID Santrax của mình bằng tiếng Anh, chậm và rõ ràng từng số một.*

Santrax sẽ nói: **“Vui lòng chọn “1” để gọi lúc đến hoặc “2” để gọi lúc rời đi.”**

-  Bấm phím một (1) để "Gọi lúc đến".

 Santrax sẽ nói: **“Đã nhận lúc (THỜI GIAN). Cảm ơn bạn và tạm biệt.”**

-  Gác máy.


**Gọi lúc rời đi:** Khi rời khỏi nhà của khách hàng, hãy đảm bảo bạn có số ID Santrax của mình.


-  Quay bất kỳ số điện thoại miễn phí nào được cấp cho đại lý của bạn.


 Hệ thống Santrax sẽ nói: **“Chào mừng bạn, xin vui lòng nhập ID Santrax của bạn.”**


*Nếu bạn gặp khó khăn với số điện thoại miễn phí đầu tiên, vui lòng sử dụng số miễn phí thứ hai.*

-  Bấm các số trong ID Santrax của bạn trên điện thoại cảm ứng.


 *Bạn cũng có thể chọn nói ID Santrax của mình bằng tiếng Anh, chậm và rõ ràng từng số một.*


 Santrax sẽ nói: **“Vui lòng chọn “1” để gọi lúc đến hoặc “2” để gọi lúc rời đi.”**

-  Bấm phím hai (2) để "Gọi lúc rời đi".

 Santrax sẽ phản hồi, **“Hãy nhập số công việc”**

-  Nhập tổng số công việc đã thực hiện cho khách hàng.

 Santrax sẽ phản hồi, **“Nhập ID công việc”**

-  Nhập Mã công việc mà bạn đã thực hiện từ danh sách công việc
  - Nếu bạn nhập sai Công việc, hãy nhấn “00”, hệ thống sẽ xác nhận bằng cách nói: “Bắt đầu lại từ đầu, Hãy nhập số công việc”. Nhập lại tất cả các ID công việc.*

 Santrax sẽ nói: **“Bạn đã nhập (SỐ LƯỢNG) công việc. Cảm ơn bạn và tạm biệt.”**

-  Gác máy.



# Hướng dẫn tham khảo cuộc gọi

Hỗ trợ tại nhà IL 8380

Viết số ID Santrax của bạn trên đây để dễ dàng tham khảo.

**Quay số:**

**1-855-311-5455**

**Hoặc**

**1-855-836-4914**

ID công việc	Mô tả	ID công việc	Mô tả
	Tên hạng mục		Tên hạng mục
10	Công việc nhà cửa	23	Ủi và sửa chữa/khâu vá quần áo
11	Chăm sóc cá nhân	24	Thư từ
12	Vệ sinh phòng tắm	25	Hỗ trợ bệnh nhân ra vào phòng tắm
13	Thay ga dọn giường	26	Tắm rửa một phần thân thể
14	Lau dọn khu sinh hoạt	27	Hỗ trợ việc chăm sóc đầu tóc
15	Vệ sinh các đồ dùng gia dụng	28	Hỗ trợ việc cạo râu
16	Bát đĩa	29	Hỗ trợ việc đi lại
17	Nấu ăn/Dọn dẹp	30	Hỗ trợ việc mặc quần áo
18	Giặt là	31	Hỗ trợ việc di chuyển
19	Vệ sinh bụi bặm	32	Hỗ trợ công việc dọn dẹp nhẹ nhàng
20	Quét/lau/hút bụi	33	Loại bỏ - BSC
21	Đồ rác	34	Các cuộc hẹn y tế
22	Mua sắm/việc vặt	35	Nhắc uống thuốc

## Cần làm gì nếu có sự cố:

Đây là một vài sự cố bạn có thể gặp phải khi sử dụng điện thoại.

- ⚡ Máy bận
- ⚡ Không trả lời

- Hãy kiểm tra lại số điện thoại để đảm bảo bạn đã quay đúng số.
- Thử gọi lại.
- Thử gọi lúc đến số điện thoại miễn phí thứ hai mà bạn đã được cung cấp.
- Nếu bạn vẫn không gọi được, hãy liên hệ với người giám sát của bạn hoặc Chủ sử dụng lao động CDS, nếu có.

- ⚡ Nếu hệ thống phản hồi: **“Rất tiếc, số điện thoại không hợp lệ”**

Xem điện thoại có công tắc **T-P** (Tone-to-Pulse) hay không; hãy đảm bảo công tắc đang bật ở chế độ **T**. Nếu không có công tắc nào, bạn phải nói số ID của bạn lần lượt từng số một, vào điện thoại sau âm báo.