

拨入：到达客户家时，请确保您拥有以下信息：

- 您的 Santrax ID

1.  拨打分配给您代理的免费号码。

系统将显示：“欢迎来到 Santrax。英语请按一（1）。埃及阿拉伯语，请按二（2）。缅甸，请按三（3）。中文普通话，请按四（4）。法语，请按五（5）。印地语，请按六（6）；和蒙语，请按七（7）；老挝语，请按八（8）；尼泊尔语，请按九（9）；俄语，请按十（10）；塞尔维亚语，请按十一（11）；索马里语，请按十二（12）；西班牙语，请按十三（13）；斯瓦希里语，请按十四（14）；越南语，请按十五（15）。”

每种语言的提示都用这种语言。

2.  按与您希望听到的语言相对应的数字。

其余呼叫将使用所选语言。

 Santrax 会说：“欢迎，请输入您的 Santrax ID。”

3.  输入您的 Santrax ID。

 Santrax 会说：“这是一次团体访问吗？按一（1）表示是，或按两（2）表示否。”

4.  按一（1）进行团体访问。

 Santrax 会说：“按一（1）项开始新的团体访视，按两（2）项继续团体访视，按三（3）项加入团体访视，或按四（4）项退出团体访视菜单。”

(1) 要开始新的团体访问：

5.  按一（1）开始新的团体访问。

 Santrax 会说：“您将使用访视代码（组代码）开始新的组访视。”

6. 继续步骤 7。

(2) 继续团体访视：

5.  按两（2）键继续您的团体访问。

 Santrax 会说：“请输入团体访视代码。”

6.  按团体访问代码的编号。

 Santrax 会说：“您将使用就诊代码（团体代码）加入团体就诊。”

 Santrax 会说：“请按一（1）将客户添加至团体访视，按两（2）完成客户访视，按三（3）听团体访视代码，按四（4）放弃整个团体访视，或者如果您想结束本次通话，请挂断电话。”

7.  按（1）添加客户端。

Santrax 会说：“请选择您的服务地点。主页请按一（1），社区请按两（2）。”

8. 按一（1）键选择主页或按两（2）键选择社区。

Santrax 会说：“如果这是使用 FVV 设备的固定访视验证访视，请按星号键（\*）输入访视验证编号。否则，请按井号（#）键继续。”

如果这是 FVV 呼叫，请按星号（\*）键，并参考 FVV 呼叫参考指南，了解 FVV 呼叫过程的详细说明。如果这不是 FVV 呼叫，请按#号键（#）并继续。

按井号（#）键继续。

Santrax 会说：“请选择一（1）项来电或两（2）项来电。”

9. 按一（1）键“呼叫”。

Santrax 会说：“于（时间）收到。谢谢，再见。”

10. 挂断。

**呼出：**离开客户家时，请确保您拥有以下信息：

- 您的 Santrax ID、团体访视代码。
- 服务 ID、任务 ID，如果需要。
- 客户可以验证访视。

按照步骤 1 至 4 进行操作，然后继续。

Santrax 会说：“按一（1）次开始新的团体访视，按两（2）次继续您的团体访视，按三（3）次加入团体访视，或按四（4）次退出团体访视菜单。”

按两（2）键继续您的团体访问。

Santrax 会说：“请输入团体访视代码。”

11. 输入团体访问代码。

Santrax 会说：“您将使用访视代码（GROUP CODE）继续团体访视。请按一（1）将客户添加到团体拜访中，按两（2）完成客户拜访，按三（3）听团体拜访代码，按四（4）放弃整个团体拜访，或者如果您想结束本次拜访，请挂断电话。”

**注意：**如果您犯了一个错误，需要放弃之前为该组的所有访视输入的所有数据，请按四（4）放弃整个组访视。

12. 按两（2）键完成客户访问。

Santrax 会说：“如果这是使用 FVV 设备的固定访视验证访视，请按星号键（\*）输入访视验证编号。否则，请按井号（#）键继续。”

如果这是 FVV 呼叫，请按星号（\*）键，并参考 FVV 呼叫参考指南，了解 FVV 呼叫过程的详细说明。如果这不是 FVV 呼叫，请按#号键（#）并继续。

13. 按井号键（#）继续。

- Santrax 会说：“请选择一 (1) 项来电或两 (2) 项来电。”
14. 按两 (2) 键 “Call Out”。
- Santrax 会说：“于 (TIME) 收到。“请输入服务 ID。”
15. 输入您执行的服务的服务 ID 号。  
请参阅您所在机构的服务列表。
- Santrax 会说：“您输入了 (服务)。请按一 (1) 表示接受，按两 (2) 表示重试。”
16. 按一 (1) 键接受或按两 (2) 键重试。
- Santrax 会说：“输入任务数量。”
17. 输入为客户执行的任务总数。
- Santrax 会说：“输入任务 ID。”
18. 输入您执行的任务的任务 ID 编号。  
Santrax 会说：“(Task Description (s)) 您输入了 (NUMBER) 任务 (NUMBER)。要录制客户的声音，请按一 (1) 并将电话交给客户，如果客户无法参与，请按两 (2)。”
19. 按“1”记录客户的声音。  
或  
请按“2”。
20. 交给客户，客户将被要求说明其姓名和今天的日期。  
Santrax 会说：“请说出您的名字和姓氏以及今天的日期。”
21. 客户应说出他们的名字、姓氏和今天的日期。  
Santrax 会说：“在 (TIME) 接到的呼叫中。在 (TIME) 收到呼出呼叫。总访问时长 (数字) 分钟。按一 (1) 确认，按两 (2) 拒绝，按三 (3) 重放。”
22. 客户应按相应的选项。  
Santrax 会说：“提供的服务是 (SERVICE)。按一 (1) 确认，按两 (2) 拒绝，按三 (3) 重放。”
23. 2015\hand\_touch\_black (non T).png 客户端应按相应的选项。挂断电话，并在完成拜访时为小组拜访中的每位客户重复。



## 团体访视 拜访参考指南：

代理账号：STX

在上面写下您的 Santrax ID 编号，以便参考。

拨号：

### 特点：

呼入/呼出提示  
团体访视 - 是  
选择位置  
任务  
客户验证 - 服务

选择语言  
固定访视验证 - 否  
客户验证 - 记录  
客户验证 - 访问