

## 房屋信息短片

### 片名：客户服务系统

荧幕盖字            客户服务系统

王先生                怎么会一地是水？！

                          待会要到屋邨办事处请人帮忙修理

办事处职员         先生，有甚么可以帮忙吗？

王先生                小姐，我家厕所水箱的水管漏水

                          请你帮忙安排人员上门检查

办事处职员         没问题

                          先生，请问你贵姓

王先生                姓王

办事处职员         王先生，你住在哪一座，哪一个单元？

王先生                欢乐楼 1103 室

办事处职员         电话号码是.....？

王先生                2755.....

办事处职员         王先生

                          我们已经记录了你的要求

                          稍后维修部会致电给你

                          预约时间检查和维修

王先生 小姐，你办事真快

办事处职员 是我们这套新系统快捷吧

系统可以实时把客户要求  
转交到相关同事跟进

这张根据上已经写上你要求维修的项目和地址

记得好好保存收据

如有问题，只要致电我们

说出收据编号或单元地址

就可以查询跟进情况

王先生 谢谢

张太 王先生

王先生 张太太

张太 我们那个楼层的走廊灯闪烁不停

所以我过来找人帮忙检查一下

王先生 我也是来约师傅修理水箱的

房屋署现在有一套新的系统

处理查询和要求

又快又方便

还有收据，让我很放心

我陪你去登记吧

张太 好呀

办事处职员 张太太，你说的走廊坏灯问题  
今天早上保安员已经报告了  
师傅今天下午便会去维修

张太 原来已经有人报告了  
那就好了，谢谢

办事处职员 不用客气

张太 这套新系统真不错

王先生 对比以前要每一页翻查记录  
现在真的快多了

办事处职员 是的  
这套新系统可以实时查看到相关个案记录  
避免记录重复的问题  
还可以实时知道个案进度

张太 我们以后有甚么查询就方便多了

王先生 是的

张太 谢谢你

荧幕盖字 优质服务 以客为先