

## 房屋資訊短片

### 片名：客戶服務系統

熒幕蓋字	客戶服務系統
王先生	怎麼會一地是水？！ 待會要到屋邨辦事處請人幫忙修理
辦事處職員	先生，有甚麼可以幫忙嗎？
王先生	小姐，我家廁所水箱的水管漏水 請你幫忙安排人員上門檢查
辦事處職員	沒問題 先生，請問你貴姓
王先生	姓王
辦事處職員	王先生，你住在哪一座，哪一個單位？
王先生	歡樂樓 1103 室
辦事處職員	電話號碼是.....？
王先生	2755.....
辦事處職員	王先生 我們已經記錄了你的要求 稍後維修部會致電給你 預約時間檢查和維修

王先生

小姐，你辦事真快

辦事處職員

是我們這套新系統快捷吧

系統可以即時把客戶要求

轉交到相關同事跟進

這張根據上已經寫上你要求維修的項目和地址

記得好好保存收據

如有問題，只要致電我們

說出收據編號或單位地址

就可以查詢跟進情況

王先生

謝謝

張太

王先生

王先生

張太太

張太

我們那個樓層的走廊燈閃爍不停

所以我過來找人幫忙檢查一下

王先生

我也是來約師傅修理水箱的

房屋署現在有一套新的系統

處理查詢和要求

又快又方便

還有收據，讓我很放心

我陪你去登記吧

張太 好呀

辦事處職員 張太太，你說的走廊壞燈問題  
今天早上保安員已經報告了  
師傅今天下午便會去維修

張太 原來已經有人報告了  
那就好了，謝謝

辦事處職員 不用客氣

張太 這套新系統真不錯

王先生 對比以前要每一頁翻查記錄  
現在真的快多了

辦事處職員 是的  
這套新系統可以即時查看到相關個案記錄  
避免記錄重複的問題  
還可以即時知道個案進度

張太 我們以後有甚麼查詢就方便多了

王先生 是的

張太 謝謝你

熒幕蓋字 優質服務 以客為先