



# HOME SERVICE APPLICATION FACTSHEET

疑難排解常見問題



1

---

APP

下載安裝與註冊

## 為何發生安裝失敗？



此APP須使用iOS 10或Android 4.2或以上版本之作業系統才可使用。

## 在註冊時輸入您的護照號碼後顯示

**“系統中找不到此資料，請連繫物業辦公室或客服中心。”**

表示資料有誤。

- 為解決此問題，您可連繫物業辦公室以更新、修改或新增資訊至系統。
- 資訊更新後，請等候約10分鐘後再次註冊。

如果您的項目尚未完工正在興建中或者已委託其他非Plus的物業管理公司做社區管理，屋主欲增減使用住宅服務應用程式的家庭成員或更換租客名單時，請撥打+66(0)2 201 3999或發送郵件至callcenter@sansiri.com 連繫客服中心，我們將需要兩個工作天更新使用者名單。



## 登入須知

登入APP前須先驗證身分。泰國人請使用身分證號碼驗證；非泰國人請使用護照號碼驗證，身分驗證通過後，請選擇下列其中一種方式登入：

- 1 FACEBOOK**  
點擊Facebook後，將連結至Facebook登入畫面再跳回住宅服務APP。
- 2 GOOGLE**  
點擊Google後，將連結至Google登入畫面，再跳回住宅服務APP。
- 3 電子郵箱**  
須輸入您的電子郵箱並設立密碼。



## 為何無法登入？

可能有以下原因：

- 若您有購買多個尚思瑞的住宅，每筆資料都將輸入客戶關係管理系統，但若您的名字輸入錯誤或拼法不同，將顯示訊息錯誤，您可連繫物業辦公室或客戶關係管理部門解決此問題。
- 因為新用戶的身分證帳號或護照號碼輸入有誤，導致與您的帳號衝突，您可連繫物業辦公室或客戶關係管理部門解決此問題。

### 如果您在常見問題中找不到解答， 請向我們回報問題

請發送郵件至：[callcenter@sansiri.com](mailto:callcenter@sansiri.com)，並提供以下資訊：

- 姓名
- 項目名稱
- 操作系統 (iOS 或 Android)
- 護照號碼
- 住宅號碼
- 註冊時顯示出的錯誤訊息 (如有)

# 2

---

## 常見問題



## 為何系統中找不到此住宅及住宅編號或顯示住宅編號有誤？

可能是因為資料庫尚未更新或是更新時發生錯誤。請連繫物業辦公室或客服中心，我們將會從房地產管理系統中核對您的資料。



## 在產權移轉文件及產權轉讓書提交之前未顯示項目進度？

若您購買的項目進度尚未更新，可透過APP告知我們團隊。



## 我的帳戶中無法找到已付款項？

您可於我的帳戶中查看餘額與待付款項。但已支付的款項將不會顯示於APP中。



## 在住宅管理選單中， 顯示出的維修記錄不完整或資料尚未更新？

「住宅管理」的維修記錄每月會更新一次，您可點擊右上方的「日期更新」鍵查看。

新登記的維修項目須等候5至10分鐘才會顯示於頁面中。



## 如何使用語音控制服務？

語音控制服務僅在語言設定中為泰文時能使用，若欲使用此功能，請將語言設定為泰文，設定完畢後您會在APP右上方看見麥克風符號，即可點擊使用。



## 如何為租客開通住宅服務APP？

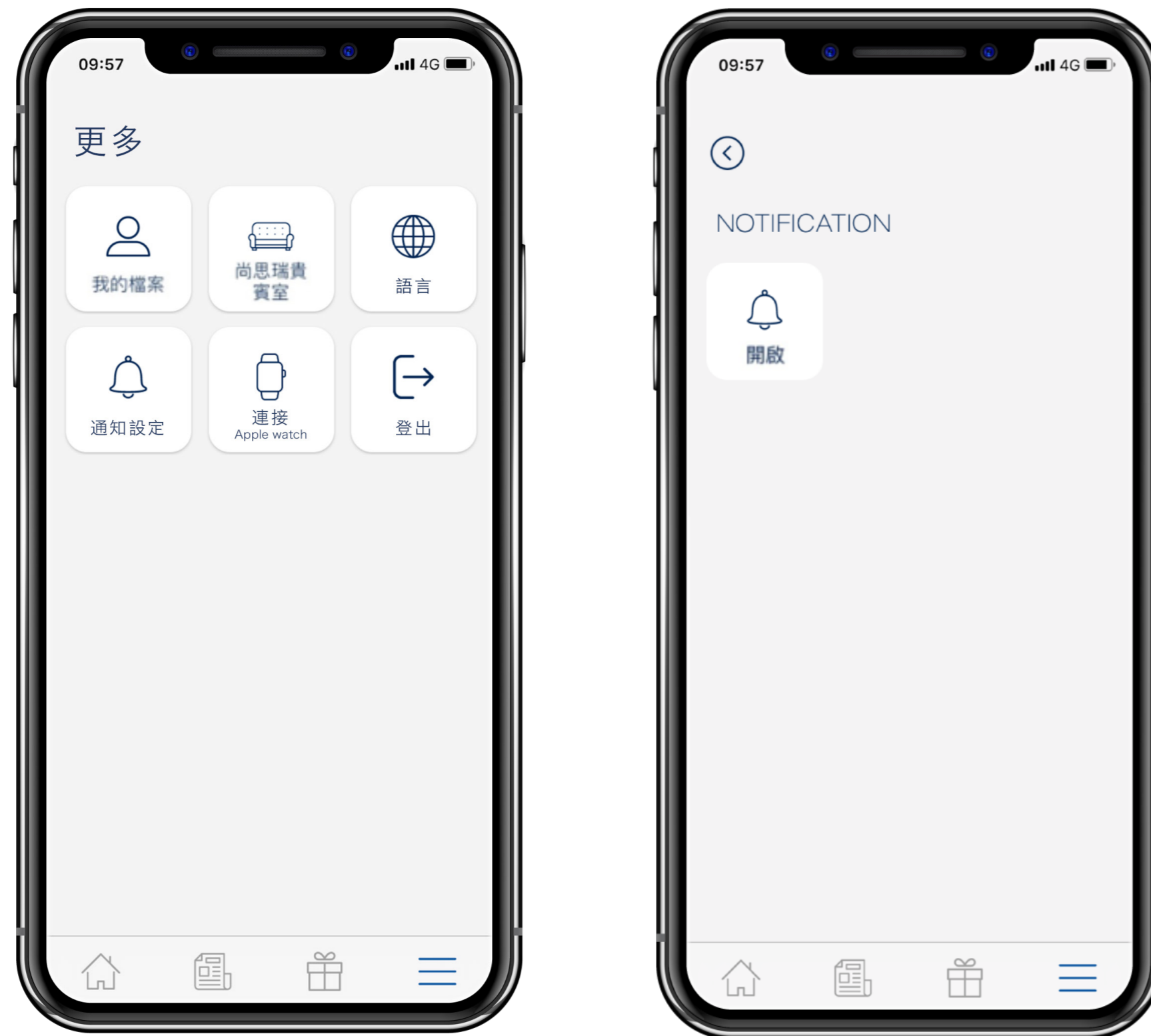
尚思瑞了解有些屋主會將公寓出租，為減少屋主作業程序及方便租客能自行預訂公設與申請維修服務，因此尚思瑞允許為租客開通使用住宅服務APP。

若租客要使用此APP，須先連繫物業辦公室將姓名及相關資訊加入後台。一旦完成上述程序，租客即可註冊帳號及享用相關福利。



## 無法接受通知？

您可點擊APP選單中右下角的三條平行線符號開啟通知，若通知已開啟，將呈現藍色標示。



點擊通知設定，若符號呈現藍色表示已開啟通知。

**3**

**提供給使用舊版 APP  
(2018年2月以前)  
使用者的補充資訊**

## 為何我的用戶名及密碼只能在2018年2月前使用？

因為新版APP需要使用新資料庫作業，請麻煩您再次註冊，可使用Facebook、Google帳號或電子郵箱註冊，造成您的不便，深感抱歉。

註冊後請選擇您所喜歡的登入方式，未來僅能使用此方式登入。

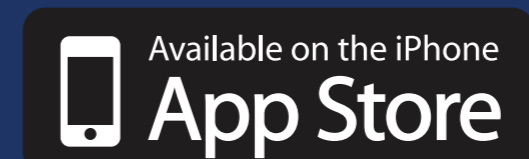
例如，若您使用Facebook帳號登入，您將不能使用Google帳號登入此APP。您若要更換登入方式，請聯繫尚思瑞客服中心。

## 為何2018年2月前的資料有缺失？

因為舊版APP的部分資料無法轉移至我們的新資料庫，導致資料不齊全，若造成不便深感抱歉。  
一般資料缺失的內容包含：

- 舊版APP中曾出現的通知。
- 舊版APP中的聊天記錄。
- 正在等候領取的包裹。（物業辦公室尚未輸入此包裹記錄至新資料庫。）

Call +66 2201 3999  
sansiri.com/homeservice  
callcenter@sansiri.com



SANSIRI HOME SERVICE