



休·阮

文書紀錄部

出生和死亡記錄
商業化名
結婚證/記錄
公證登記
橙縣檔案館
護照
財產記錄

新聞稿

即時發布
2025 年 4 月 1 日

聯絡人：比利·黎 (Billy Le)
電話：(714) 834-2248
Billy.Le@rec.ocgov.com

文書紀錄部慶祝互動聊天機器人推出一週年 提供即時客戶支援

(加州聖安娜市) 橙縣文書紀錄官休·阮 (Hugh Nguyen) 很高興宣布，文書紀錄部 (Clerk-Recorder) 的互動聊天機器人 CRBot 正式上線滿一週年。自 2024 年 3 月 21 日推出以來，CRBot 持續提供 24 小時即時回應，讓民眾更方便地獲取出生證明、結婚許可證、房產記錄等重要服務資訊，徹底改變了大眾查詢的方式。

在過去一年，CRBot 共服務 7,187 名使用者，其中 6,651 人即時獲得解答，無需轉接人工客服，大幅減少來電量並縮短複雜查詢的等待時間。僅有 536 名使用者在辦公時間內被轉接至真人客服，充分展現 CRBot 在處理常見問題方面的高效性。這項計劃的成功，展現了文書紀錄部持續推動公共服務現代化，致力於提升民眾服務體驗的承諾。

文書紀錄官休·阮表示：「CRBot 為我們的辦公室帶來了重大改變。這項技術展現了我們對創新的承諾，並讓橙縣居民無論何時何地，都能更方便地獲取我們的服務。」

CRBot 每天 24 小時在 OCRecorder.com 全天候服務，並完全支援智慧型手機及行動裝置。它的成功關鍵在於不僅減輕了工作人員的負擔，還讓民眾查詢更便利，特別是對於行程繁忙或需要在非辦公時間獲取即時解答的人而言，更是不可或缺的工具。

CRBot 首年重要里程碑：

- 7,187 名使用者使用 CRBot
- 6,651 人透過聊天機器人即時獲得解答
- 536 人因較複雜問題需轉接至人工客服

歡迎登入 OCRecorder.com 體驗 CRBot 服務，並獲取即時解答。如需進一步協助，請於週一至週五上午 8:00 至下午 4:30 撥打 (714) 834-2500 聯繫文書紀錄部。媒體查詢請聯繫比利·黎 (Billy Le)，電話 (714) 834-2248。

###

縣北分行辦公室
NORTH COUNTY BRANCH OFFICE
WELLS FARGO BUILDING
222 S. HARBOR BLVD., STE 110
ANAHEIM, CALIFORNIA 92805

橙縣縣行政南大樓
ORANGE COUNTY
COUNTY ADMINISTRATION SOUTH
601 N. ROSS STREET
SANTA ANA, CALIFORNIA 92701

舊橙縣法院
OLD ORANGE COUNTY COURTHOUSE
211 W. SANTA ANA BLVD. ROOM 201
SANTA ANA, CALIFORNIA 92701

縣南分行辦公室
SOUTH COUNTY BRANCH OFFICE
LAGUNA HILLS CIVIC CENTER
24031 EL TORO ROAD, STE 150 & 160
LAGUNA HILLS, CALIFORNIA 92653