

بهبود خانه شما

استاندارد های که شما می توانید از ما توقع داشته باشید

بهبود خانه شما

ما متعهد هستیم که ایستیت های ما را به سطح کیفی عالی نگه داریم تا آنها محلاتی باشند که مردم بخواهند در آنها زندگی نمایند. این جزوه معیارات خدمات ما را برای بهبود و مراقبت برنامه شده خانه شما تشریح می دهد. معلومات در باره جزئیات خدمات ما و معیارات که شما می توانید از کارمندان ما ، کونسل و مقاطعه کاران که ما استفاده می کنیم توقع داشته باشید شامل این جزوه است. تعمیراتی هم وجود دارد که ما توقع انجام آنها از شما داریم، مثلاً ترمیم و مراقبت از دروازه ورودی و کتاره ها. تفصیلات بیشتر تعمیرات که شما باید انجام دهید درج قرار داد اجاره است.

این معیارات را مشترکاً با مشتریان ما طرح کرده ایم و چندین طرق را برای مانیتور اینکه کار ما تا چه حد موثر است به کار می بریم.

خدمات که ما ارائه می کنیم

ما از خانه شما با انجام کار های ذیل مراقبت می نماییم:

- تعمیرات (زمانی که شما با میز کمک های تعمیراتی (ریپیرس هلپ دیسک) برای گزارش نقص یا خساره تماس می گیرید)؛
- کار های مراقبتی برای جلوگیری از مشکلات قبل از وقوع آنها؛
- کار های بهبودی تا خانه شما با معیارات مدرن و خوب برابر باشد.

کار های مراقبتی

ما این کار ها را که همچنان به تعمیرات برنامه شده یا مراقبت برنامه شده یاد می شوند بالای جمعی از ملکیت ها همزمان اجرا می کنیم. کار های مراقبتی شامل ترمیم بام، تعویض پنجره ها، نصب و تغییر سیم بایلر ها می باشد. ما همچنان کار های منظم دیگر را مثلاً سرویس سیستم گرمکن، چک برق، پاکسازی آب رو و رنگ کاری بیرون خانه تانرا انجام می دهیم.

کار های بهبودی

کار های بهبودی شامل یک سلسله کار های است تا خانه شما مستریح تر و دلچسپ تر شود، مثلاً نصب آشپزخانه، تشناب، سیستم گرمکن و عایق گذاری جدید.

ما همچنان در باره تعمیرات، بهبود بخشی و تغییرات در خانه شما به شما مشوره می دهیم.

ما کار های ذیل را انجام می دهیم:

- ارایه مشوره و معلومات در باره بهبودبخشی و تغییر آوری در خانه شما.
- داشتن یک آفیسر استفاده موثر از انرژی برای ارایه معلومات و مشوره به شما در باره استفاده موثر از انرژی در خانه شما، به شمول مشوره در باره اندوختن انرژی و گرم و مستریح نگهداشتن خانه تان.
- داشتن یک مامور تسهیلات معیوبین برای ارایه مشوره و معلومات در باره سازواری برای اشخاص معیوب تا شما در خانه تان بیشتر مستقل باشید.
- کار نزدیک با مامورین سوشیال سرویسیس کنسول برای تامین اینکه سازواری ها مطابق معیارات بلند بوده و در موقع مناسب عملی شوند.
- تهیه، مشوره روی و نشر برنامه کار های مراقبتی و بهبودی ما.
- تفتیش منظم همه خانه های ما.
- زمینه آسان تماس در صورت ک اجاره داران ما در باره ساختمان، رطوبت یا دیگر مسایل ساختمانی نگران باشند.
- داشتن یک مامور ارتباط اجاره داران به مثابه نکته اول تماس با اجاره داران که خانه هایشان شامل برنامه مراقبتی و بهبودی باشد.
- کمک به اجاره داران که در جریان کار های بهبودی در منازل شان نقل مکان می کنند، به شمول کمک در انتقال و نگهداری اشیای شان.
- کار با اجاره داران، مهندسین و مقاطعه کاران در جهت حل مشکلات به اسرع وقت.

معیارات که شما می توانید از ما توقع داشته باشید

عمومی

ما کار های ذیل را انجام می دهیم:

- تشخیص، تهیه و عملکرد برنامه های کار (در چوکات بودجه های موجود پولی) برای تامین اینکه:

- خانه تان بی خطر باشد؛
- خانه تان دافع آب و کیپ باشد (واترپروف و واترتایت)؛
- تعمیرات و کار های مراقبتی و بهبودی به معیارات قناعت بخش انجام شود؛
- تمام وسایل خانه تان که ما مسوولیت آنرا داریم به صورت درست فعالیت نمایند؛
- آب، برق، تسخین و روشنی برای خانه تان موجود است؛
- همه با برنامه های حکومت برای "معیارات خانه های خوب" الی 2010 برابر باشد.

کارهای مراقبتی و بهبودی برنامه شده

ما کار های ذیل را انجام می دهیم:

- تهیه و عملکرد برنامه های کار برای تامین اینکه:

- بیرون خانه شما حد اقل هر پنج سال رنگ شود؛
- سیستم برق خانه شما حد اقل هر ده سال چک گردد؛
- لفت های زینه ای حد اقل هر دوازده ماه سرویس و چک شوند؛
- وسایل گازی و سوخت حجمی حد اقل هر دوازده ماه چک شوند؛
- سیستم های دروازه ورودی حد اقل هر دو سال چک شوند؛
- آبرو ها حد اقل سال یکبار در جاه های که کثافات مشکل ایجاد می کنند چک شوند.

قبل از آنکه کار در خانه شما آغاز شود

ما کار های ذیل را انجام می دهیم:

- در باره اولویت ها سرمایه گذاری با شما مشوره می کنیم.
- برنامه خود را با شما در میان می گذاریم.
- به شما مدت که کار در خانه تان طول خواهد کشید می گوئیم.
- به شما در باره هر اخلاقی که کار ایجاد خواهد کرد می گوئیم.
- تا جای که مناسب است حق انتخاب رنگ و مواد را برای تان می دهیم.

زمانی که کار در خانه تان آغاز می شود

ما کار های ذیل را انجام می دهیم:

- تنها بین ساعات 8 صبح و 5 شام کار خواهیم نمود مگر آنکه اجازه شمارا برای کار بیرون این ساعات داشته باشیم.
- همه اقدامات لازمه را برای حفظ خانه شما در جریان کار اتخاذ می نماییم.
- مودب بوده و به شما و خانه تان احترام نشان می دهیم.
- مطمئن می سازیم که مردم که با ما کار می کنند کارت هویت داشته باشند.
- کار را کنترل می نماییم.

بعد از ختم کار

ما کار های ذیل را انجام می دهیم:

- مطمئن می سازیم که خانه و حویلی تان پاک و منظم باشد.
- کنترل اینکه کار انجام شده با معیارات درست برابر باشد.
- از شما نظر تانرا در باره خدمات و کار می پرسیم.
- سروی های قناعت مشتریان را انجام داده و نتایج آنرا نشر می کنیم.

کمک و مشوره

ما کار های ذیل را انجام می دهیم:

- به تقاضا اجاره داران برای اجرای کار های بهبودی ذریعه خودشان طی 20 روز کاری جواب می دهیم.
- به تقاضا ها برای کمک و مشوره، به شمول بازدید از خانه به ارتباط ساختمان خانه، رطوبت و دیگر مشکلات که به ساختمان ارتباط دارد، بین 15 روز کاری جواب می دهیم.
- به تقاضا ها برای کمک و مشوره، به شمول بازدید از خانه برای ارایه مشوره روی استفاده موثر انرژی، بین 15 روز کاری جواب می دهیم.
- نتایج سروی های قناعت مشتریان را که به کار های برنامه شده مراقبتی و بهبودی ارتباط می گیرد نشر می کنیم. ما این جزییات را همه ساله نشر می کنیم.

- برنامه کار های مراقبتی و بهبودی همه ساله نشر می کنیم.
- یک روز باز را برای اجاره داران و گروهی داران قبل از آغاز کار های عمده مراقبتی و بهبودی در استیت شما ترتیب می دهیم.

مواظبت مشتریان و شکایات

برای جزئیات مکمل معیارات ما برای خدمات مشتری به جزوه مجزا در مورد مراجعه کنید.

اگر ما نتوانسته ایم معیارات را رعایت کنیم یا شما فکر می کنید ما می توانیم خدمات ما را بهبود بخشیم لطفاً ما را در جریان بگذارید. برای جزئیات بیشتر در باره شکایت نمودن، لطفاً جزوه ما را تحت عنوان " تغییر بیاور" بخوانید.

ما همچنان علاقمندیم از شما بشنویم اگر کسی از کارمندان ما به شما خدمت عالی ارایه کرده باشد. ما از طرق مختلف استفاده می کنیم تا بیابیم که آیا شما تا چه حد از خدمات ما راضی هستید.

می توانید نسخه های از این جزوه را روی سایت اینترنتی ما در نشانی www.sixtownhousing.org بیابید. ما همچنان می توانیم نسخه های این جزوه را در چاپ بزرگ، نوار صوت، دیسک، بریل، و لسان های دیگر در دسترس قرار دهیم.

بهبود خانه شما

این جزوه معیارات خدمات ما را برای بهبود خانه شما تشریح می کند. اگر برای خواندن این جزوه به کمک ضرورت دارید، یا اگر متن ترجمه شده مکمل آنرا می خواهید، لطفاً با ریسپشن به شماره 0161 686 8000 تماس بگیرید.

چگونه با ما تماس بگیرید

شما می توانید برای تماس گرفتن با ما از طرق ذیل استفاده کنید:

تلفون

- اگر در مورد اسکان سوالی دارید، لطفاً به شماره 0161 686 8000 زنگ بزنید.
- اگر می خواهید مسایل تعمیراتی را گزارش دهید، به شماره 0808 144 5368 زنگ بزنید.
(تلفون از لین زمینی مجانی است)
- تعمیرات اورژانس (24 ساعته): 0808 144 5368
- به ما به شماره 0161 764 5078 فاکس بفرستید.

از ما بازدید نمایید

می توانید به دفاتر ما واقع

Six Town Housing
Point Blue
Moor Street
Bury
BL9 5AQ

بیایید

از طریق اینترنت

می توانید به نشانی :

www.sixtownhousing.org
به سایت اینترنتی ما مراجعه کنید.

همچنان می توانید با نشانی پست
الکترونیکی:

enquiries@sixtownhousing.org
با ما تماس بگیرید.

شعبات ما به روز های دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح الی 6 شام باز است.

شما می توانید از تلفون های مجانی در دفاتر ذیل کنسول استفاده کنید: (این دفاتر در ساعات مختلف باز اند)

Radcliffe: 7 Whittaker Street, Radcliffe, M26 2DT

Prestwich: Longfield Centre, Prestwich, M25 5AY

Whitefield: Whitefield Library, Pinfold Lane, Whitefield, M45 7NY

Ramsbottom: Ramsbottom Library, Carr Street, Ramsbottom, BL0 9AE