

# Customer Service Standards

## Standardy obsługi klienta

### Tenancy Management

#### Zarządzanie najmem

1. Po podpisaniu umowy najmu nowego domu, prześlemy Ci podręcznik lokatora, który zawiera informacje na temat usług i standardów, jakich możesz od nas oczekiwać.
2. Po 28 dniach od wprowadzenia się odwiedzimy Cię, aby sprawdzić czy wszystko jest w porządku i zaoferować wsparcie oraz pomoc. Jeżeli jesteś najemcą z umową najmu na okres próbny, w pierwszym roku trwania umowy najmu odwiedzimy Cię dwa razy.
3. O decyzji przejścia z umowy najmu na okres próbny na umowę najmu na stałe poinformujemy Cię 10 dni przed końcem pierwszego roku najmu.
4. Potwierdzimy przyjęcie jakiegokolwiek zapytania dotyczącego umowy najmu w ciągu 1 dnia roboczego, a pełną odpowiedź wydamy w ciągu 10 dni roboczych.
5. Jeżeli będziesz chciał/-a wprowadzić zmiany w umowie najmu, szybko odpowiemy poprzez:
  - wysłanie w ciągu 48 godzin niezbędnych formularzy
  - rozpatrzenie zapytania w ciągu 20 dni roboczych od dnia otrzymania formularzy
  - poinformowanie Cię o naszej decyzji w ciągu 10 dni roboczych.
6. Po złożeniu wypowiedzenia umowy najmu odwiedzimy Cię, aby omówić zakończenie umowy najmu, w tym poinformować o wszelkich czynnościach, które musisz wykonać.

### Income Management

#### Zarządzanie dochodami:

1. O jakichkolwiek podwyżkach czynszu poinformujemy Cię 4 tygodnie wcześniej, w formie pisemnego powiadomienia.
2. Co najmniej 4 razy w roku wyślemy w wybranej przez Ciebie formie rozliczenie czynszu.
3. Zapewnimy Ci wybór i szeroki zakres sposobów płatności, które umożliwią płacenie czynszu 24h na dobę, 365 dni w roku.
4. W ciągu 4 tygodni od rozpoczęcia umowy najmu, odwiedzimy Cię, aby omówić płatność czynszu i zaoferować pomoc oraz niezbędne informacje.
5. Po podpisaniu umowy najmu poinformujemy Cię o wysokości czynszu tygodniowego, sposobach płatności i oferowanej przez nas pomocy.
6. Jeżeli płacisz czynsz tygodniowo i zalegasz z wpłatą za dwa tygodnie lub płacisz miesięcznie i zalegasz z wpłatą za 5 tygodni, skontaktujemy się z Tobą listownie, aby zaoferować pomoc i wsparcie.
7. Dwa razy w roku będziemy pytać o zadowolenie z usług świadczonych przez zespół ds. zarządzania dochodami (Income Management Team).

## **Supported Housing**

### **Pomoc mieszkaniowa**

1. W ciągu 28 dni od otrzymania Twojego skierowania odwiedzimy Cię, aby ocenić Twoje potrzeby i zaoferować pomoc.
2. 4 razy w roku odwiedzimy Cię wraz z organizacją udzielającą pomocy, aby na bieżąco kontrolować zmieniające się potrzeby.
3. Będziemy kontrolować poziom zadowolenia z usług świadczonych przez dział ds. pomocy mieszkaniowej (Supported Housing team) oraz określoną organizację pomagającą.

## **Access and Customer Care**

### **Dostęp do usług i obsługa klientów**

Na wszystkie zapytania odpowiemy szybko, uprzejmie i efektywnie, zapewniając najlepszą jakość naszych usług poprzez działanie zgodnie z niniejszymi standardami:

- 90% klientów zadowolonych z dostępu do usług
- 90% klientów zadowolonych z uprzejmej i grzecznej obsługi
- 80% zapytań rozwiązanych za pierwszym razem, w pierwszym punkcie kontaktu
- 80% telefonów odebranych w ciągu 20 sekund
- 90% zapytań osobistych przyjętych w ciągu 15 minut od wejścia do centrum One Stop Centre
- 90% potwierdzeń otrzymania listów i zapytań w formie elektronicznej w ciągu jednego dnia roboczego
- 80% pełnych odpowiedzi na listy i zapytania w formie elektronicznej w ciągu 10 dni
- 90 % naszych usług spełnia standardy badania „tajny klient” (mystery shopping standards).

## **Anti-Social Behaviour**

### **Zachowanie antyspołeczne**

1. W przypadku bardzo poważnych sytuacji dotyczących istniejącej przemocy lub gróźb, skontaktujemy się z Tobą w ciągu jednego dnia roboczego.
2. W przypadku innych zachowań antyspołecznych skontaktujemy się z Tobą w ciągu 3 dni roboczych.
3. Będziemy Cię informować o postępie sprawy, co najmniej, co 28 dni.
4. Po zamknięciu sprawy skontaktujemy się z Tobą ponownie po 28 dniach.
5. W przypadku zgłoszenia skargi poprzez czynną 24h specjalną linię, skontaktujemy się z Tobą w ciągu 1 dnia roboczego.
6. W przypadku zgłoszenia skargi poprzez naszą stronę, skontaktujemy się z Tobą w ciągu 1 dnia roboczego.
7. Gdzie będzie to miało zastosowanie, zaoferujemy wszystkim naszym klientom możliwość skorzystania z procesu mediacji.

## **Domestic Violence**

### **Przemoc w rodzinie**

1. Po zgłoszeniu przypadku przemocy w rodzinie, skontaktujemy się z Tobą w ciągu 1 dnia roboczego.
2. Będziemy Cię informować o postępie sprawy, co najmniej, co 28 dni.
3. W poważnych przypadkach podejmiemy natychmiastowe kroki, aby chronić ofiary.
4. Szanujemy Twoje prawo do prywatności w kwestii przemocy w domu, i nie będziemy omawiać jakichkolwiek szczegółów Twojej sprawy z innymi osobami bez Twojej pisemnej zgody.
5. Będziemy kontrolować poziom zadowolenia ze świadczonych usług i rozwiązanych skarg, i co sześć miesięcy publikować rezultaty.

## **Empty Homes and Allocations**

### **Puste domy i przydział domów**

1. Puste nieruchomości zostaną wyremontowane i przygotowane do ponownego wynajmu w ciągu 32 dni.
2. Zanim podpiszesz nową umowę najmu zapewnimy, iż dom spełnia standardy dot. pustych domów (Empty Homes Standard)
3. Co miesiąc nasze puste nieruchomości będą wybiórczo sprawdzane przez „lokatorów-inspektorów” (Tenant Inspectors).
4. Podania o wpis na listę lokali zostaną wciągnięte do rejestru w ciągu 10 dni roboczych.
5. Zapewnimy Ci obejrzenie Twojego potencjalnego, nowego domu.
6. Będziemy kontrolować poziom zadowolenia z usług świadczonych przez dział ds. pustych domów i przydziałów.

## **Estate Management**

### **Zarządzanie nieruchomością**

1. Dwa razy w roku będziemy kontrolować poziom zadowolenia z usług dot. zarządzania nieruchomościami i środowiska, a naszym celem jest osiągnięcie poziomu zadowolenia wynoszącego 90%.
2. Będziemy dążyć do tego, aby 90% naszych nieruchomości osiągnęło najwyższe noty i publikować informacje na temat Waszych nieruchomości w biuletynie i na stronie internetowej.
3. O ile pozwoli na to pogoda, raz w miesiącu będziemy przycinać trawę na wspólnych obszarach.
4. Wspólne obszary w mieszkaniach i mieszkaniach dwupoziomowych będą sprzątane co najmniej raz w tygodniu.
5. Zsypy zostaną odblokowane w ciągu 1 dnia roboczego od zgłoszenia.
6. Okna we wspólnych obszarach będziemy myć raz w roku w przypadku wielopiętrowych budynków, co 3 miesiące w budynkach opieki środowiskowej i co 6 miesięcy w niskich budynkach z mieszkaniami i niskich budynkach z mieszkaniami dwupoziomowymi.
7. Nasz pełen oddania zespół usunie wszelkie rasistowskie, seksistowskie, obsceniczne i ofensywne graffiti w ciągu jednego dnia roboczego, i wszelkie inne graffiti w ciągu 4 dni roboczych.

8. Nielegalnie wyrzucane rzeczy zostaną usunięte w ciągu 1 dnia roboczego od zgłoszenia.

### **Sheltered Housing**

#### **Domy opieki środowiskowej**

1. Zapewnimy Ci obejrzenie Twojego potencjalnego, nowego domu opieki środowiskowej.
2. Zapewnimy Ci bezpieczeństwo poprzez system alarmujący pracowników opieki.
3. Zapewnimy pomoc dyżurnych i będziemy kontrolować poziom zadowolenia ze świadczonych usług.
4. Będziemy pomagać bezbronnym osobom zwiększać ich możliwości do samodzielnego życia.
5. Umożliwimy Ci wzięcie udziału we wspólnej kontroli kompleksu, w którym mieszkasz, zarówno wewnątrz jak i na zewnątrz, i zgłoszenie nam wszelkich obaw.

### **Leaseholder**

#### **Najemca**

1. Skonsultujemy się z Tobą odnośnie wszelkich większych napraw lub ulepszeń, jakie planujemy wykonać w budynku, w którym mieszkasz, i wyjaśnimy Ci jakie są możliwości płatności za wszelkie naprawy lub ulepszenia.
2. Potwierdzimy przyjęcie podania o zwolnienie z zobowiązań wynikających z umowy najmu w ciągu 10 dni roboczych.
3. Potwierdzimy otrzymanie zapytania w ciągu 1 dnia roboczego, i w pełni na nie odpowiemy w ciągu 10 dni roboczych.
4. Potwierdzimy otrzymanie skargi w ciągu 1 dnia roboczego, i w pełni na nią odpowiemy w ciągu 10 dni roboczych.
5. Zorganizujemy, co najmniej dwa otwarte spotkania dla najemców w roku i będziemy oferować szeroki zakres sposobów zaangażowania się w kształtowanie ulepszeń naszych usług.
6. Zorganizujemy, co najmniej dwa sondaże dla klientów w roku.
7. Odwiedzimy Cię w Twoim domu w dniu podpisania umowy najmu i prześlemy Ci podręcznik najemcy, który wyjaśnia warunki najmu, Twoje prawa i obowiązki.
8. Przed 1 października wyślemy całoroczne zestawienie zaciągniętych kosztów, informujące o wszelkich niedopłatach lub nadpłatach.
9. Zapewnimy najemcom szeroki zakres sposobów płatności.
10. Będziemy regularnie wydawać biuletyn dla najemców.
11. Co roku będziemy Cię informować o tym jak wypełniliśmy poniższe standardy.
12. W przypadku bardzo poważnych sytuacji dotyczących istniejącej przemocy lub gróźb, skontaktujemy się z Tobą w ciągu jednego dnia roboczego, w innych kwestiach dotyczących zachowania antyspołecznego skontaktujemy się z Tobą w ciągu 5 dni roboczych.
13. O szacowanym koszcie usług poinformujemy Cię na 4 tygodnie przed zbliżającym się rokiem

finansowym. Faktyczne koszty zostaną potwierdzone przed 1 października.

14. Jeżeli masz nadpłatę, wypłacimy Ci ją w ciągu 10 dni roboczych od wydania rocznego rozliczenia.

## **Customer Involvement**

### **Zaangażowane klientów**

1. Będziemy oferować wiele możliwości zaangażowania się, a informacje o tych możliwościach będziemy publikować w rozdawanej klientom ulotce „Customer Involvement” (Zaangażowanie klientów).
2. Aby pomóc Ci w zaangażowaniu się w życie społeczeństwa będziemy zapewniać wsparcie i przyjazne szkolenia.
3. Będziemy korzystać z łatwo dostępnych miejsc spotkań, zapewniać tłumaczy oraz pomoc w transporcie i opiece nad dziećmi lub podział kosztów
4. Co kwartał będziemy publikować na naszej stronie internetowej oraz w biuletynie „Buzz” przykłady zaangażowania klientów, które przyczyniły się do zmian.
5. Będziemy kontrolować naszą pracę względem ustalonych celów i co kwartał publikować wyniki. Będzie to obejmować:
  - Procent nieruchomości należących do hrabstwa, które są reprezentowane przez stowarzyszenie lokatorów i mieszkańców (Tenant and Resident Association) lub przedstawiciela regionu (Area Representative)
  - Procent lokatorów zadowolonych z możliwości udziału
  - Procent lokatorów zadowolonych z wzięcia pod uwagę ich opinii
  - Liczbę lokatorów uczęszczających na szkolenia.

## **Complaints**

### **Skargi i zażalenia**

1. Złożenie skargi będzie łatwe.
2. Potwierdzimy przyjęcie skargi w ciągu 1 dnia roboczego od jej otrzymania, a w naszej odpowiedzi zostaną podane dane osoby, która się nią zajmie.
3. Wszystkie skargi zostaną dokładnie i szybko rozpatrzone, a odpowiedź zostanie wysłana w ciągu 10 dni od złożenia skargi.
4. Będziemy ciężko pracować, aby wszystkie skargi zostały rozpatrzone zgodnie z oczekiwaniami klientów, a w przypadku skarg, które osiągnęły 3 poziom procesu składania skarg, w podjęcie decyzji zaangażujemy lokatorów.

# Property Investment Service Standards

## Standardy usług dot. inwestycji w nieruchomości

### Responsive Repairs

#### Naprawy

1. W przypadku napraw awaryjnych szybko odpowiemy, odwiedzając Cię w ciągu 3 godzin. Jeżeli naprawa nie może zostać zakończona natychmiast, dokończymy ją następnego dnia.
2. Szybko zajmiemy się wszystkimi zgłoszonymi naprawami awaryjnymi, i w 98% przypadków prace naprawcze zostaną zakończone w ciągu 3 dni roboczych.
3. Wszystkie nienaglące zgłoszone naprawy zostaną wykonane w ciągu 20 dni roboczych.
4. Jeżeli przed wyrażeniem zgody na naprawę niezbędna jest wizyta kontrolna, przyjdziemy w ciągu 8 dni roboczych.
5. Naprawa zostanie wyznaczona na odpowiadający Ci dzień, potwierdzimy to na piśmie i dotrzemy terminu.
6. Jeżeli będziemy posiadać Twoje dane kontaktowe, w dzień naprawy skontaktujemy się z Tobą, aby poinformować, kiedy dokładnie należy się nas spodziewać.
7. Jeżeli będziemy posiadać dane kontaktowe, przypomnimy klientowi o terminie wizyty dzień wcześniej poprzez wysłanie sms.
8. Wszystkie naprawy zostaną wykonane odpowiednio i stosownie, posprzątamy po sobie i zostawimy miejsce naprawy w czystości. Co miesiąc będziemy kontrolować poziom zadowolenia klientów z napraw. Każdy klient, który zgłosi naprawę będzie miał okazję wypełnić ankietę.
9. Wszyscy nasi klienci i ich nieruchomości będą traktowani z uprzejmie i z szacunkiem. Będziemy zachowywać się w profesjonalny sposób i zawsze pokażemy identyfikator.
10. Nasi wykonawcy będą odpowiednio i profesjonalnie ubrani do wykonania swojej pracy, i zawsze będą nosić firmowy uniform.

### Adaptations

#### Dostosowania

1. W zależności od tego, jakie prace są wymagane, wszystkie drobne dostosowania zostaną wykonane w ciągu 7 lub 28 dni od zgłoszenia ich przez klienta.
2. O otrzymaniu zaleceń od terapeuty zajęciowego (Occupational Therapist) na wykonanie większych dostosowań informujemy Cię pisemnie, ciągu 5 dni roboczych.
3. O naszej decyzji odnośnie większych dostosowań informujemy Cię w ciągu 25 dni roboczych od otrzymania zaleceń od terapeuty zajęciowego (Occupational Therapist). Jeżeli prace będą niemożliwe lub niestosowne do wykonania, wyjaśnimy i potwierdzimy pisemnie przyczyny oraz sprawdzimy inne opcje zakwaterowania.
4. W zależności od pierwszeństwa, wszystkie większe dostosowania zostaną wykonane w określonym terminie od otrzymania zaleceń od terapeuty zajęciowego (Occupational Therapist).

Grupa 1: dostosowania o wysokim pierwszeństwie - **74 dni kalendarzowe**

Grupa 2: dostosowania o średnim pierwszeństwie - **127 dni kalendarzowych**

Grupa 3: dostosowania o niskim pierwszeństwie - **220 dni kalendarzowych**

5. Upewnimy się, że prace są wykonywane w bezpieczny sposób a Twój dom jest każdego dnia pozostawiony w czystości.
6. Będziemy kontrolować poziom zadowolenia klientów z mniejszych dostosowań wykonywanych w domach klientów.
7. Będziemy kontrolować poziom zadowolenia klientów z większych dostosowań wykonywanych w domach klientów.

## **Asbestos**

### **Azbest**

1. O otrzymaniu odesłania na kontrolę na obecność azbestu poinformujemy Cię na piśmie, w ciągu 2 dni roboczych, wyjaśniając, dlaczego kontrola jest potrzebna i podając dane kontaktowe gdybyś miał/-a jakiegokolwiek pytania.
2. Raporty z kontroli zostaną sporządzone i zwrócone w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania odesłania na kontrolę.
3. O otrzymaniu odwołania na usunięcie azbestu poinformujemy Cię pisemnie, w ciągu 2 dni, i zapewnimy dane kontaktowe naszych wykonawców oraz ulotkę „Asbestos Information” (informacje na temat azbestu).
4. Azbest zostanie usunięty w ciągu 17 dni roboczych przez licencjonowanego wykonawcę.
5. Jeżeli naprawa jest awaryjna, przeprowadzimy badanie próbek w ciągu 24 godzin.

## **Gas Servicing**

### **Przegląd instalacji gazowej**

1. Będziemy dbać o bezpieczeństwo Twojej nieruchomości poprzez przeprowadzenie raz na 12 miesięcy kontroli urządzeń działających na gaz, którą wykona zarejestrowany inżynier.
2. Co najmniej 8 tygodni przed wygaśnięciem aktualnego przeglądu, wyślemy Ci list przypominający o wykonaniu przeglądu.
3. Co najmniej miesiąc przed poinformujemy Cię o planowanym przeglądzie/teście urządzeń i instalacji gazowej i umówimy Cię na spotkanie, aby przeprowadzić taki przegląd/test. Na wypadek zmiany terminu wizyty podamy Ci dane kontaktowe wykonawcy przeglądu.
4. Przyjdziemy na spotkanie w umówionym terminie.
5. Przegląd/test i wszelkie niezbędne naprawy oraz kopia certyfikatu bezpieczeństwa CP12 zostaną przeprowadzone i wydane w ciągu 20 dni roboczych.
6. Będziemy kontrolować poziom zadowolenia klientów z napraw i przeglądu/testu instalacji gazowej.
7. Będziemy przeprowadzać kontrolę jakości, aby upewnić się, że urządzenia działające na gaz spełniają wymogi przepisów dotyczących instalacji gazowych.

## **Improving Homes**

### **Ulepszanie domów**

1. Będziemy kontrolować poziom zadowolenia z obsługi klientów.
2. Będziemy kontrolować poziom zadowolenia z dostarczonych produktów.
3. Będziemy kontrolować poziom zadowolenia z zachowania pracowników, ich uprzejmości i

postawy.

4. Będziemy kontrolować poziom zadowolenia z komunikacji z Tobą przed przystąpieniem do prac.
5. Będziemy kontrolować poziom zadowolenia z komunikacji z Tobą w trakcie wykonywania prac.
6. Gdzie będzie to miało zastosowanie, będziemy kontrolować poziom zadowolenia z procesu konsultacji odnośnie projektu.
7. Gdzie będzie to miało zastosowanie, będziemy kontrolować poziom zadowolenia z asortymentu elementów wykończeniowych, płytek i drzwi.
8. Co roku będziemy publikować informacje na temat większych prac, jakie zostały wykonane.

## **Lift servicing**

### **Serwis wind**

1. Zapewnimy awaryjne zastępstwo dla wind przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu.
2. Co roku będziemy przeprowadzać konserwację i kontrole bezpieczeństwa wszystkich domowych wind i urządzeń podnoszących.
3. W przypadku awarii windy, kiedy osoba utknęła w niej, pojawimy się w ciągu godziny od poinformowania nas o zajściu.
4. 10 razy w roku będziemy przeprowadzać serwis wind, a 2 razy w roku zostanie przeprowadzona przez specjalistę kontrola bezpieczeństwa.
5. W przypadku awarii windy pojawimy się na miejscu w ciągu 2 godzin, i naprawimy windę w ciągu 24 godzin.
6. Jeżeli winda będzie wyłączona z użytku np. w przypadku przeprowadzania konserwacji, informujemy Cię o tym wcześniej. Będziemy kontrolować to poprzez specjalne pytanie w ankiecie.
7. Dwa razy w roku będziemy kontrolować zadowolenie z usług serwisowych wind.

## **Fire Safety**

### **Bezpieczeństwo przeciwpożarowe**

Twoje bezpieczeństwo jest dla nas najważniejsze i zrobimy wszystko, aby nasze nieruchomości z dzielonymi lub wspólnymi obszarami spełniały wszystkie wymogi przepisów dotyczących bezpieczeństwa przeciwpożarowego.

Będziemy:

- przeprowadzać kontrolę zagrożeń pożarem we wszystkich wspólnych obszarach w ciągu 14 miesięcznego okresu
- działać w kwestii wszelkich zagrożeń w ciągu 24 godzin od ich ujawnienia
- zgłaszać wszelkie zagrożenia i wykonywać prace naprawcze w ciągu 7 dni roboczych
- działać w kwestii jakichkolwiek innych zagrożeń w ciągu 28 dni od ich ujawnienia