

客戶服務標準- Customer Service Standards

租務管理 Tenancy Management

- 當你簽名接受你的新住所，我們給你一本租戶手冊，內容說明你對我們可期待得到的服務和達到的標準。
- 你遷入新住所後，我們在28天內將到臨探望你，看有沒有什麼問題需要解決，並供給支援和忠告。如果你是初期租戶(introductory tenant)，我們在你租住的第一年內再來探望你兩次。
- 你租住第一年結束前的10天，我們將通知你有關將你的初期租約改為保障租約(secure tenancy)的決定。
- 繼你提出有關你的租約的查詢，我們在一個工作天內確定此事，並在10個工作天內給你全面的答覆。
- 當你有意更改你的租約，我們透過以下作出迅速反應：
 - 在48小時內將需要的表格寄給你
 - 繼收到你的表格，在20個工作天內作出處理
 - 在10個工作天內以書面通知你我們作出的決定
- 當你準備結束租約，我們會到來探望你以討論結束租約的各項安排，同時告訴你你需要辦理的事情。

收入管理 Income Management

- 如果增加租金，我們以書面預先通知你 4個星期。
- 我們將租金明細表寄給你每年至少 4次，並以你選擇的版式寄出。
- 我們製造多種不同的付款方式，讓你全日24小時、一年365天都可以交付租金。

- 你的租約開始生效後，我們在4個星期內到來探望你以討論你交付租金事宜，並供給忠告和訊息。
- 當你簽名接受你的租約，我們向你說明你每星期要交付多少租金、付款方式和付款地方的細節，又我們能怎樣幫助你。
- 如果你每星期付租一次而拖欠了兩星期租金，或者你每個月付租一次而拖欠了5星期租金，我們將迅速以信件跟你聯絡以提供幫助和忠告。
- 我們每年至少兩次衡量你對收入管理部門提供的服務感到滿意的程度。

輔助房屋 Supported Housing

- 繼接到你的轉介，我們在28天內前往探望你以評估你的支援需求和提供忠告。
- 我們與你的輔助提供者每年來探望你4次，以檢查和更新你改變的需求。
- 我們衡量你對輔助房屋工作組和你的指定輔助提供者提供的服務感到滿意的程度。

使用和客戶照顧 Access and Customer Care

我們迅速、有禮和有效地處理所有的查訊，保證我們的服務質素達到以下標準：

- 對服務的便取性感到滿意的客戶達到90%
- 回饋說得到我們有禮和謙恭對待的客戶達到90%
- 在第一的接觸點及最初一次洽談，將查訊的問題解決的達到80%
- 在20秒鐘內接聽打來的電話達到80%
- 在客戶進入「一站式中心」(One Stop Centre)的15分鐘內，處理面對面的查詢達到90%

- 在一個工作天內確定已接到信件和電子方式的查詢，達到90%
- 在10個工作天內對接到的信件和電子方式查詢給以全面的反應，達到80%
- 確保90%我們提供的服務符合「神秘購物標準」

違反公益行為 Anti-Social Behaviour

- 繼你舉報有關實際或威脅的嚴重暴力事件，我們在一個工作天內跟你聯絡。
- 對所有其他的違反公益行為問題，我們在3 個工作天內跟你聯絡。
- 我們每隔不到28天跟你聯絡一次，讓你知道有關你個案的進展情況。
- 繼你的個案結束後，我們在28天內再與你聯絡一次。
- 繼你透過全日24小時舉報服務提出投訴後，我們在一個工作天內跟你聯絡。
- 繼你透過我們的網站提出投訴後，我們在一個工作天內跟你聯絡。
- 在適當情況，我們為所有客戶提供調解服務。

家庭暴力 Domestic Violence

- 繼你向我們舉報家庭暴力事件，我們在一個工作天內跟你聯絡。
- 我們每隔不到28天跟你聯絡一次，讓你知道有關你個案的進展情況。
- 在嚴重情況，我們立即或緊急採取行動以保障受害者的安全。

4. 我們尊重你對你的家庭暴力個案具有保密的權利，而且如果沒有得到你的書面同意，我們不會與其他人討論與你個案有關的細節。
5. 我們視查你對我們提供這項服務和提出投訴所得結果的滿意程度，又每隔6個月公佈這些結果一次。

空置住所及分配 Empty Homes and Allocations

1. 我們在32天內進行修理空置的住所，使之可準備重新租出。
2. 你接受你的新租約前，我們確保你的新住所符合我們的空置住所標準。
3. 我們邀請我們的租務視查員每月進行檢查空置屋宇抽樣的住所。
4. 我們在10個工作天內登記接到新的利茲市(Leeds)申請房屋表格。
5. 我們安排人員陪伴你去看獲分配的新住所。
6. 我們衡量你對空置住所及分配工作組提供的服務感到滿意的程度。

屋邨管理 Estate Management

1. 我們每年兩次衡量你對屋邨管理和環境服務感到滿意的程度，並期望這一點達到90%。
2. 我們預定的目標是90%我們的屋邨達到最高等級，並在我們的客戶簡訊和網站公佈你們的屋邨獲列入哪一級別。
3. 在割草季節如果氣候允許，我們將路邊草和共用植草地方每月割草至少一次。

4. 我們進行清理在公寓/複式公寓樓宇的共用地方，至少每星期一次。
5. 若接到垃圾滑槽被阻塞的報告，我們在一個工作天內予以疏通。
6. 我們清理以下屬共用地方的窗戶：多層公寓每年一次、長者居所方案(sheltered scheme)每3個月一次、低層公寓/複式公寓樓宇每6個月一次。
7. 若是有歧視種族、猥褻和冒犯性的塗鴉，我們的專責工作組在一個工作天內予以清除，至於其他的塗鴉則在4個工作天內清除。
8. 若是非法傾倒垃圾，繼接到報告後，我們在一個工作天內予以清理。

長者居所 Sheltered Housing

1. 我們安排人員陪伴你去看你獲分配的長者居所。
2. 我們提供警報器關顧服務，幫助確保你的安全。
3. 我們提供舍監服務，並衡量你對這項服務感到滿意的程度。
4. 我們致力支持弱勢人士對其過著獨立生活保持有最大的潛力。
5. 我們讓你有機會參加在你樓宇內外進行的聯合檢查，並向我們提出你引為關注的問題。

年期租用人 Leaseholder

1. 我們就計劃在你居住樓宇進行的重要修理或改善向你徵詢意見，解釋你對修理或改善可選擇的不同付款方法。
2. 若你按照年期合約申請放棄契約，我們在10個工作天內確定已收到這份申請書。

3. 繼你提出查詢，我們在一天內確定此事，並在10個工作天內給予你全面的反應。
4. 繼你提出投訴，我們在一天內確定此事，並在10個工作天內給予你全面的反應。
5. 我們每年為年期租用人召開至少兩次論壇會，並製造不同的方式讓你參與擬定改善服務的計劃。
6. 我們每年召開至少兩次客戶共鳴討論會。
7. 繼你正式成為年期租用人，我們將到來探望你，給予你一本「年期租用人手冊」，內容解釋有關你的租約、你的權益及責任。
8. 我們於10月1日前寄出全年明細表，列出各項可記帳的招致收費，並示明若有繳付不足或多付的收費。
9. 我們製造多種不同的付款方式讓年期租用人選擇。
10. 我們定期派發年期租用人簡訊。
11. 我們讓你得知我們每年對這些服務標準取得怎樣的績效。
12. 繼接到你的舉報涉及實際或威脅使用暴力的嚴重違反公益行為事件，我們在一個工作天內跟你聯絡，至於所有其他的違反公益行為問題，則在5個工作天內跟你聯絡。
13. 下一財政年度開始前的4星期，我們寄給你一份有關服務收費估計款額的通知書，其後於10月1日前，再通知你確實的服務收費。

14. 如果你多付了你的服務收費，我們繼發出全年結算表後，將在10個工作天內退還多付款額給你。

客戶參與 Customer Involvement

1. 我們制定不同的方式讓你參與，在我們向客戶推廣的客戶參與傳單，有說明這些參與方式。
2. 我們提供支援和友善的培訓，幫助你參與我們或你社區進行的工作。
3. 我們使用方便出入的場所、提供傳譯員和幫助乘用車輛和託兒或看護者的費用。

4. 我們每一季在我們的網站和 'The Buzz' 客戶簡訊報道不同的實例有關客戶參與帶來什麼不同的一面。
5. 我們對照已同意的目標而衡量我們的績效。這方面包括：
 - 對於公屋住宅，由租戶和居民協會或地區代表人為代表的住宅所佔的百分比
 - 對得到參加機會感到滿意的租戶所佔的百分比
 - 對自己意見獲得考慮感到滿意的租戶所佔的百分比
 - 客戶參加培訓的人數

投訴 Complaints

1. 我們致力使客戶可容易提出投訴。
2. 我們接到投訴後在一個工作天內給以覆信，說明該宗投訴由誰處理。
3. 我們接到投訴後在10天內進行全面和迅速調查，從而給以反應怎樣將事件解決。
4. 我們致力以客戶感到滿意的方式將投訴事件解決，若處理投訴進入投訴程序的第三階段，我們讓租戶參與作出裁定。

屋宇投資服務標準 - Property Investment Service Standards

回應修理 Responsive Repairs

1. 我們接到緊急修理要求即迅速反應，在3個小時內到來處理。如果不能夠完成修理，將在下一天完成該項工作。
2. 我們迅速處理接到的緊急修理要求，在3個工作天內完成這些的工作達到98%。
3. 我們在20個工作天內完成接到各種非緊急性的修理要求。
4. 若需要預先到臨檢查才能允許進行的修理，我們會在8個工作天內到臨檢查。
5. 我們給你安排方便於你的預約時間，並以書面確定及依時到臨。

6. 如果我們有聯絡細節，在預約之日將打電話給你以確定我們到來的時間。
7. 如果我們有聯絡細節，在預約日期前將寄短信提醒客戶我們將到臨的時間。
8. 我們適當和妥善地完成所有的修理工作，事後清理工作地方，恢復原有的整潔狀況。我們每月衡量客戶對修理服務的滿意程度。所有會要求修理的客戶都得到一份滿意問卷以填寫和寄交。
9. 我們對所有客戶及其財物保持謙恭和尊重態度、採用專業行動，又每次到臨一定出示身分證明。

10. 我們合約公司的工作員穿用適當和專業衣物以進行獲配給的工作，並穿上其公司的制服。

改裝住所 Adaptations

1. 視需進行工作屬什麼類別而定，我們繼客戶提出要求後，將在7或28工作天內完成各種普通的改裝工作。
2. 一旦接到職業治療師提出進行重要改裝的建議，我們在5個工作天內以書面通知你此事。
3. 我們接到職業治療師提出進行重要改裝的建議後，將在25個工作天內通知你我們所作的決定。如果不能夠或不適宜這該項工作，我們將以書面解釋和確定相關的原因，並且探討其他的房屋選擇。

4. 我們按優先次序將完成各項主要改裝工作，並預定一個由接到職業治療師建議日期開始的工作期限。

第一優先：高等優先改裝 - 74天

第二優先：中等優先改裝 - 127天

第三優先：低等優先改裝 - 220天

5. 我們確保安全地進行這些工作，員工每天結束工作時候都清理和收拾工作地方。
6. 我們衡量客戶對其家中進行普通改裝工作的滿意程度。
7. 我們衡量客戶對其家中進行主要改裝工作的滿意程度。

石綿 Asbestos

1. 我們接到檢查石綿轉介信後，在兩個工作天內以書面通知你以解釋需要進行檢查的原因，並給予你我們的聯絡細節，以備你有意提出疑問或關心事宜。
2. 繼收到轉介信後，我們在5個工作天內完成和寄交臨時檢查報告。
3. 一旦收到清除石綿轉介信後，在兩個工作天內以書面通知你此事，並供給有關我們合約公司的聯絡細節，以及一份我們的石綿訊息傳單。
4. 我們使用持有特許証的的約商，在17個工作天內完成清除石綿工作所。
5. 若一宗修理屬於緊急性，我們將在24小時內檢驗物質的樣本。

養護煤氣設備 Gas Servicing

1. 為確保你的住所安全，我們每隔12個月安排已向「煤氣安全局」(Gas Safe)註冊的技工到你的住所進行檢查煤氣設備的安全。
2. 你現有的養護證書期滿之前，我們預先至少 8個星期

寄給你一張卡以提醒即將到期進行每年一次的檢查。

3. 在你住所的煤氣設備和煤氣導管到期進行年檢/試驗時候，我們預先至少一個月以書面通知你，說明已給你安排進行這項檢查的預約時間。我們也供給合約商的細節，以備你需要跟其聯絡以重新安排更方便於你的預約時間。
4. 我們將會在預約的時間到臨。
5. 我們將會完成這項養護工作和其他需要的修理，並在20個工作天內給予你一份CP12煤氣安全証書。
6. 我們衡量客戶對我們提供的煤氣修理和安全檢查服務感到滿意的程度。
7. 我們進行質素審計工作，確保對煤氣設備進行的檢查符合現行的煤氣條例。

改善住所 Improving Homes

1. 我們衡量你對我們提供客戶服務感到滿意的程度。
2. 我們衡量你對我們輸送的產品感到滿意的程度。
3. 我們衡量你對我們工作員的舉止、禮貌和態度感到滿意的程度。
4. 我們衡量你對我們為預先通知工作開始與你通訊感到滿意的程度。
5. 我們衡量你對進行工作期間我們與你通訊感到滿意的程度。
6. 若是適宜，我們衡量你對諮詢意見有關設計感到滿意的程度。
7. 若是適宜，我們衡量你對設備組合最後一層塗飾、瓷磚及門可作的選擇感到滿意的程度。

8. 我們每年佈告將會進行的主要工程。

養護電梯 Lift servicing

1. 我們全日24小時、每星期7天提供電梯故障緊急召喚服務。
2. 我們為所有住宅電梯裝置進行養護安全年檢和視查。
3. 倘若電梯故障，且有人被困在內，我們繼接到通知後將在一小時內到臨現場。
4. 我們每年安排聲譽佳的專人進行養護電梯10次、年檢兩次。
5. 我們接到通知電梯故障後，在兩小時內到臨檢查，並在24小時內進行修理。
6. 我們預早通知如果電梯即將停用，例如以進行例行養護。為估量這一點，在我們的滿意問卷附有相關的問題。
7. 我們每年兩次衡量你對電梯服務的全面滿意程度。

防火安全 Fire Safety

你的安全乃是我們主要的關注問題，我們採取適宜行動以確保設有分享或共用設施的住宅均符合各項防火安全條例。

我們將會：

- 在14個月內對我們所有的共用地方進行失火風險評估
- 若發現緊急性問題，在24小時內採取行動
- 對報告發現的重要問題，在7個工作天內完成糾正工作
- 對其他發現的問題，在28天內採取行動