

معیارهای خدمت به مشتری

Customer Service Standards

- 5- هنگامی که شما قرارداد اجاره داری را امضاء می کنید، ما به شما اطلاعاتی درباره اینکه باید چه قدر اجاره بها را هر هفته پرداخت کنید و نیز اینکه شما چگونه و در کجا می توانید آن را بپردازید و ما چگونه می توانیم به شما کمک کنیم فراهم خواهیم کرد.
- 6- ما سریعاً با شما از طریق نامه تماس گرفته، پیشنهاد کمک و توصیه خواهیم نمود اگر شما اجاره بهای دوهفته و به پرداخت کننده هفتگی منطقه بدهکار باشید و یا اگر اجاره های 5 هفته بدهکار باشید و اجاره بهای خود را به صورت ماهانه می پردازید.
- 7- ما میزان رضایت شما نسبت به خدماتی که از " تیم مدیریت درآمد" دریافت می کنید را حد اقل دو بار در سال مورد ارزیابی قرار خواهیم داد.

تامین مسکن حمایت شده Supported Housing

- 1- ما برای ارزیابی نیازهای حمایتی شما و ارائه توصیه ظرف مدت 28 روز پس از دریافت پرونده ارجاعی تان از شما بازدید خواهیم کرد.
- 2- ما همراه با فرد تامین کننده خدمات به شما چهار بار در سال از شما بازدید خواهیم کرد تا نیازهای در حال تغییرتان را مورد نظارت قرار داده و آنها را به روز برسانیم.
- 3- ما میزان رضایت شما نسبت به خدمات مورد دریافت از " تیم مسکن حمایت شده" و تامین کننده خدمات مورد شناسایی شما را مورد ارزیابی قرار خواهیم داد.

دسترسی و مواظبت از مشتری

Access and Customer Care

- ما ضمن بررسی سریع و مؤدبانه و مؤثر به کلیه پرسشها، کیفیت خدمات خود را با تامین معیارهای زیر تضمین خواهیم کرد:
- حصول 90 درصد رضایت کلیه مشتریان نسبت به دسترسی به خدمات
 - تعداد 90 درصد از مشتریان ما گزارش دادند که ما با آنها به صورت مؤدبانه و محترمانه برخورد می کنیم.
 - ما در نخستین مورد و نخستین نقطه تماس 80 درصد از پرسشها را مورد رسیدگی قرار میدهم.
 - ما ظرف مدت 20 ثانیه به 80 درصد از تلفن ها پاسخ می دهیم.
 - ما ظرف مدت 15 دقیقه پس از ورود به یک " مرکز توقف اولیه" One Stop Centre با 90 درصد از پرسشهای حضوری را مورد رسیدگی قرار می دهیم.
 - ما ظرف مدت یک روز کاری دریافت 90 درصد نامه ها و پرسشهای الکترونیکی را اعلام می کنیم.

مدیریت اجاره داری Tenancy Management

هنگامی که شما قراردادی برای یک خانه جدید خود امضاء می کنید ما به شما یک کتاب راهنمای مستاجر شامل اطلاعات مربوط به خدمات و معیارهایی که می توانید انتظار آن را از ما داشته باشید فراهم خواهیم کرد.

- 1- ما از خانه جدید شما ظرف مدت 28 روز پس از انتقال شما به آن به منظور رسیدگی به این امر که همه چیز درست بوده و نیز برای ارائه کمک و مشورت بازدید خواهیم کرد و اگر شما به عنوان مستاجر مؤقت حضور داشته باشید ما طی نخستین سال اجاره داری تان دوبار دیگر از شما بازدید خواهیم کرد.
- 2- ما به شما در خصوص هرگونه تصمیم مربوط به تغییر اجاره داری اولیه تان به اجاره داری محکم ظرف مدت ده روز قبل از پایان نخستین سال اطلاع خواهیم داد.
- 3- ما دریافت هرگونه سوالهای مطرح شده توسط شما را ظرف مدت یک روز کاری اطلاع داده و پاسخ کامل آن را ظرف مدت ده روز کاری ارسال خواهیم کرد.
- 4- در صورتی که هرگونه قصد تغییر اجاره داری خود را داشته باشید ما سریعاً:
 - ا. با ارسال فرمهای ضروری به شما ظرف مدت 48 ساعت
 - ب. با تکمیل کلیه امور مربوط به تقاضاهای شما ظرف مدت 20 روز کاری پس از دریافت آنها
 - ج. با فراهم نمودن تصمیم ما به صورت کتبی ظرف مدت ده روز کاری به شما پاسخ خواهیم داد.
6. ما هنگامی که شما به اجاره داری خود خاتمه می بخشید با شما ملاقات نموده و ترتیبات مربوط به خاتمه دادن به اجاره داری تان از جمله دادن توصیه به شما درباره اقداماتی که باید انجام دهید را مورد بحث قرار خواهیم داد.

اداره امور درآمد Income Management

- 1- در صورت هرگونه افزایش در اجاره بها ما اطلاعیه چهار هفته ای به صورت کتبی به شما خواهیم داد.
- 2- ما به شما صورتحساب های اجاره بها حد اقل چهار بار در سال به شکل مورد ترجیح شما ارسال خواهیم داد.
- 3- ما راه و رشته وسیعی از گزینه های مربوط به پرداخت را فراهم خواهیم نمود تا شما بتوانید اجاره بهای خود را در 24 ساعت در روز، برای مدت 365 روز در سال بپردازید.
- 4- ما ظرف مدت چهار هفته پس از آغاز اجاره داری شما جهت بحث امور مربوط به پرداخت اجاره بها و ارائه توصیه و اطلاعات با شما ملاقات خواهیم کرد.

- دادن پاسخ کامل به 80 درصد از نامه ها و پرسشهای الکترونیکی ظرف مدت 10 روز کاری
- ما این امر را تضمین می کنیم که 90 درصد از خدمات ما معیارهای خرید رمز ما را تامین می کنند.

رفتار ضد اجتماعی Anti-Social Behaviour

- 1- ما با شما ظرف مدت یک روز کاری پس از دریافت گزارش مربوط به وقوع حوادث بسیار سنگین مربوط به خشونت واقعی و یا تهدیدهای مربوط به خشونت، تماس خواهیم گرفت.
- 2- ما با شما ظرف مدت سه روز کاری در خصوص کلیه مسایل رفتار ضد اجتماعی تماس خواهیم گرفت.
- 3- ما با شما ظرف مدت 28 روز کاری برای به روزرسانیدن پرونده شما تماس خواهیم گرفت.
- 4- ما با شما ظرف مدت 28 روز پس از بسته شدن پرونده تماس خواهیم گرفت.
- 5- ما با شما ظرف مدت یک روز کاری پس از ثبت شکایت شما از طریق سرویس گزارش 24 ساعته تماس خواهیم گرفت.
- 6- ما با شما ظرف مدت یک روز کاری پس از دریافت گزارش شما مربوط به شکایت از طریق وبسایت خود تماس خواهیم گرفت.
- 7- ما خدمات میانجیگرانه را به کلیه مشتریان خود در موارد مناسب ارائه خواهیم نمود.

خشونت خانگی Domestic Violence

- 1- ما با شما ظرف مدت یک روز کاری پس از گزارش وقوع حادثه خشونت خانگی توسط شما به ما تماس خواهیم گرفت.
- 2- ما با شما حداقل 28 روز یک بار برای در جریان نگه داشتن شما درباره آخرین وضعیت پرونده تان تماس خواهیم گرفت.
- 3- در موارد سنگین، ما برای حفاظت از قربانیان به اقدام فوری و آنی دست خواهیم زد.
- 4- ما به حق شما درباره محرمانه نگه داشتن پرونده خشونت خانگی تان احترام گذاشته و هیچگونه جزئیات پرونده شما را با هر طرف دیگر بدون کسب اجازه کتبی تان مورد بحث قرار نخواهیم داد.
- 5- ما رضایت شما نسبت به خدمات مورد ارائه خود و نتایج شکایت تان را زیر نظر خواهیم گرفت و نتایج را هر شش ماه یک بار انتشار خواهیم داد.

خانه های خالی و تخصیص آنها Empty Homes and Allocations

- 1- ما املاک خالی را تعمیر نموده و آنها را برای اجاره مجدد ظرف مدت 32 روز آماده خواهیم ساخت.
- 2- ما تضمین خواهیم کرد که خانه جدید شما قبل از اینکه شما اجاره داری جدید خود را بپذیرید با " معیارخانه های خالی" ما مطابقت کند.
- 3- ما از "بازرسان مستاجرین" خود دعوت خواهیم نمود تا به منظور کنترل واقعیت نمونه ای از املاک خالی ما را به صورت ماهانه مورد بازدید قرار دهند.
- 4- ما ظرف مدت ده روزکاری هرگونه فرمهای تقاضای جدید جهت ثبت مسکن در "لیدز" را به ثبت خواهیم رسانید.
- 5- ما شما را فرصت بازدید از خانه جدید آینده تان به همراهی یک نفر فراهم خواهیم کرد.
- 6- ما از تیم ویژه خانه های خالی و اختصاص خانه ها، رضایت شما از خدمات مورد دریافت تان از این تیم را مورد ارزیابی قرار خواهیم داد.

مدیریت املاک Estate Management

- 1- سالی دوبار میزان رضایت تان با اداره مدیریت املاک و خدمات محیط زیست را مورد ارزیابی قرار داده و تلاش خواهیم نمود هدف 90 درصد از رضایت را به دست آوریم.
- 2- ما تلاش خواهیم کرد که 90 درصد از املاک ما رده بالا را به دست آورند و تبلیغ کنیم که املاک شما چگونه در خبرنامه مشتریان و نیز در وبسایت مورد رده بندی قرار می گیرند.
- 3- ما حاشیه های خانه خود و مناطق دارای چمن اجتماعی را حد اقل یک بار در فصل برش مشروط به داشتن آب و هوای مساعد خواهیم برید.
- 4- ما حداقل هفته ای یک بار مناطق اجتماعی موجود در آپارتمانها و خانه های کوچک را تمیز خواهیم کرد.
- 5- ما ناودانهای ویژه اشغال را ظرف مدت یک روزکاری پس از دریافت گزارش، از هرگونه موانع پاکسازی خواهیم نمود.
- 6- ما پنجره های اجتماعی واقع در آپارتمانهای چندطبقه ای را سالی یک بار و اینگونه پنجره ها واقع در طرحهای مسکونی حفاظت شده را هر سه ماه یک بار و در آپارتمانهای کم ارتفاع و خانه های کوچک را هر شش ماه یک بار تمیز خواهیم نمود.
- 7- تیم های متعدد ما تمامی پوسترهای نژاد پرستانه، جنسی و شنیع را ظرف مدت یک روزکاری و هرگونه پوسترهای دیگر را ظرف مدت چهار روز کاری بر خواهند داشت.
- 8- شکایت مربوط به وجود مگس (fly tipping) را ظرف مدت یک روز پس از گزارش آن رفع خواهیم نمود.

مسکن حفاظت شده Sheltered Housing

- 1- ما موقعیت بازدید شما همراه بایک نفر از مسکن جدید و آینده حفاظت شده تان فراهم خواهیم کرد.
- 2- ما با تامین سرویس آژیر هشدار دهنده مواظبتی در تضمین ایمنی و امنیت به شما کمک خواهیم کرد.
- 3- ما سرویس پشتیبانی نگهبان را فراهم نموده و میزان رضایت تان از سرویس تامین شده را ارزیابی خواهیم کرد.
- 4- ما برای حمایت از افراد آسیب پذیر تلاش خواهیم کرد تا توانایی آنها برای حفظ زندگی مستقل را به حداکثر برسانیم.
- 5- ما به شما فرصت انجام بازرسی مشترک از مجتمع مسکونی تان از داخل و خارج و طرح نمودن نگرانیهای خود با ما خواهیم داد.

اجاره دار Leaseholder

- 1- ما با شما در خصوص انجام تعمیرات عمده و بهسازی که مقصد انجام آن در ساختمان مورد سکونت تان را داریم مشورت خواهیم کرد و گزینه های پرداخت شما برای هرگونه تعمیرات و یا بهسازی را توضیح خواهیم داد.
- 2- ما دریافت تقاضا برای فسخ ماده ای در داخل قرارداد اجاره داری تان را ظرف مدت ده روزه شما اطلاع خواهیم داد.
- 3- ما دریافت پرسشهای شما را ظرف مدت یک روز اطلاع داده و پاسخ کامل آنها را ظرف مدت ده روزکاری ارسال خواهیم کرد.
- 4- ما ظرف مدت یک روز دریافت شکایات شما را اطلاع داده و پاسخ کامل آنها را ظرف مدت ده روزکاری ارسال خواهیم نمود.
- 5- ما حد اقل دو مجمع آزاد برای اجاره داران را در هر سال برگزار نموده و یک رشته از راههای مربوط به شرکت آنها در ارائه بهبودهایی در سرویس ارائه خواهیم داد.
- 6- ما حد اقل دو جلسه مشورتی با مشتریان در سال برگزار خواهیم کرد.
- 7- ما با شما در منزل تان جهت تکمیل روند مبدل شدن به یک اجاره دار ملاقات نموده و کتاب راهنمای اجاره دار" را به شما خواهیم داد که امور مربوط به اجاره داری ، حقوق و مسئولیتهای شما را توضیح می دهد.
- 8- ما صورت حساب سالانه را تا قبل از اول اکتبر در خصوص هزینه های قابل پرداخت که تعلق گرفته فراهم خواهیم کرد و درباره هرگونه کسر پرداخت و پرداخت اضافی به شما اطلاع خواهیم داد.
- 9- ما به اجاره داران یک رشته وسیع از روشهای پرداخت فراهم خواهیم نمود.
- 10- ما خبرنامه های مربوط به اجاره داران را به صورت مرتب انتشار خواهیم داد.
- 11- ما شما را در جریان نحوه عملکرد ما هر سال در ارتباط با اینگونه معیارهای خدمات نگه خواهیم داشت.

- 12- ما ظرف مدت یک روزکاری پس از دریافت گزارش از شما درباره وقوع موارد بسیار جدی مربوط به "رفتار ضد اجتماعی" شامل خشونت واقعی و یا تهدیدهای خشونت با شما تماس خواهیم گرفت و در خصوص کلیه مسایل رفتار ضد اجتماعی دیگر ظرف مدت 5 روزکاری با شما تماس برقرار خواهیم نمود.
- 13- ما صورت حساب هزینه های خدمات به صورت تقریبی چهار هفته زودتر از سال مالی آینده به شما فراهم خواهیم کرد و کلیه هزینه های واقعی تا قبل از روز اول اکتبر مورد تأیید قرار خواهیم داد.
- 14- در صورتی که شما مبلغ اضافی را در حساب خدمات خود پرداخت نموده باشید ما آن را به شما ظرف مدت ده روزکاری پس از صدور صورت حساب سالانه بازپرداخت خواهیم کرد.

شرکت مشتری Customer Involvement

- 1- ما یک رشته از راه هایی را به شما برای شرکت تان ارائه خواهیم داد و این راهها را در جزوه خودموسوم به "شرکت مشتریان" چاپ خواهیم کرد که باعث تبلیغ مشتریان ما خواهد شد.
- 2- ما پشتیبانی و آموزش دوستانه برای کمک به شما جهت شریک شدن در امور با ما و یا جامعه تان فراهم خواهیم نمود.
- 3- ما از راههای قابل دسترس استفاده نموده و مترجمین شفاهی فراهم خواهیم کرد و در زمینه ترابری ، مواظبت از کودک و یا هزینه های مراقب کمک خواهیم کرد.
- 4- ما الگوهای سه ماهه در خصوص اینکه چگونه مشارکت مشتری باعث ایجاد تحولاتی درباره وبسایت ما و خبرنامه ویژه مشتری ما تحت عنوان " THE BUZZ" شده است را مورد تبلیغ قرار خواهیم داد.
- 5- ما میزان عملکرد خود را بر اساس اهداف مورد توافق ارزیابی خواهیم کرد و نتایج را به صورت سه ماهه انتشار خواهیم داد. اینها شامل موارد زیر خواهد بود:
 - درصد املاک شورا که از سوی " انجمن مستاجرین و ساکنین" و یا "نماینده ناحیه" مورد نمایندگی می باشد.
 - درصد مستاجرینی که نسبت به فرصتهای خود برای مشارک رضایت دارند
 - درصد مستاجرینی که از این جهت رضایت دارند که نقطه نظرات آن در نظر گرفته می شود.
 - شمار مشتریانی که در آموزش شرکت می کنند.

شکایات Complaints

- 1- ما روند ارائه شکایت را تسهیل خواهیم کرد.
- 2- هنگامی که شما شکایتی برای ما ارسال کنید ما ظرف یک روزکاری به آن پاسخ خواهیم داد که شامل این نکته خواهد بود که چه کسی مسئول رسیدگی به این شکایت می کند.

3- ما کلیه شکایات را بطورکامل و سریعاً مورد تفتیش قرار داده و با ارائه یک راه حل مورد توافق ظرف مدت ده روز پس از دریافت شکایت مزبور پاسخ خواهیم داد.

4- ما برای رفع کلیه شکایات مطابق با رضایت مشتریان به شدت تلاش خواهیم کرد و مستاجرین را شامل داوری

شکایاتی که وارد مرحله سوم روند شکایات ما شوند خواهیم نمود.

معیارهای خدمات سر مایه گذاری در املاک Property Investment Service Standards

تعمیرات قابل پاسخ Responsive Repairs

- 1- هنگامی که تعمیرات اورژانس به ما گزارش داده شود ما سریعاً پاسخ خواهیم داد و ظرف مدت سه ساعت از محل بازدید خواهیم نمود. درموردی که تعمیرات را نمی توان به فوریت تکمیل نمود ما کار را در روز بعد تمام خواهیم کرد.
- 2- ما به سرعت به کلیه تعمیرات فوری رسیدگی نموده و کار را ظرف مدت سه روز کاری در 98 درصد از موارد تکمیل خواهیم کرد.
- 3- ما کلیه تعمیرات غیرفوری را که به ما گزارش می شود ظرف مدت 20 روز کاری تکمیل خواهیم کرد.
- 4- درموردی که قرار باشد ما قبل از موافقت نمودن در خصوص تکمیل یک مورد از تعمیرات از محل مزبور معاینه به عمل آوریم ما اینگونه بازدید را ظرف مدت 8 روز کاری انجام خواهیم داد.
- 5- ما روی یک تاریخ مناسب قرار بازدید با شما را خواهیم گذاشت، این موضوع را به صورت کتبی تأیید خواهیم کرد و به این قرار ملاقات پایبند خواهیم ماند.
- 6- درموردی که جزئیات تماس داشته باشیم ما برای تأیید زمانی احتمالی ورودی خود، در روز قرار ملاقات تلفن خواهیم زد.
- 7- درموردی که دارای جزئیات باشیم ما برای مشتریان خود قبل از تاریخ ملاقات فاکس خواهیم زد تا در خصوص بازدید خود به آنها یادآور شویم.
- 8- ما کلیه تعمیرات را به صورت مناسب و خوب تکمیل نموده و خودمان محل مزبور را تمیز کرده و همه امور را در حالت نظیف و تمیز باقی خواهیم گذاشت. ما هر ماه میزان رضایت مشتری با سرویس تعمیرات را مورد ارزیابی قرار خواهیم داد. کلیه مشتریانی که تقاضای تعمیرات را نموده بودند فرصت ارسال بررسی رضایتبخش خواهند داشت.
- 9- ما با تمامی مشتریان خود و املاک آنها با تواضع و احترام برخورد خواهیم کرد، به صورت حرفه ای عمل خواهیم نمود و هنگام بازدید از خانه ها همواره کارتهای شناسایی خود را نشان خواهیم داد.
- 10- مقاطعه کاران ما به صورت مناسب و حرفه ای جهت انجام کار مورد انتظار، از آنها لباس به تن خواهند داشت و اونیفرم شرکت خواهند پوشید.

تعدیلات Adaptations

- 1- با توجه به نوع کار مورد نیاز، ما کلیه تعدیلات کوچک را ظرف مدت 7 یا 28 روز کاری از زمان گزارش این موضوع به ما توسط مشتریان تکمیل خواهیم نمود.
- 2- ما کتبا به شما ظرف مدت 5 روز کاری خواهیم گفت که سفارشی از متخصص امور حرفه ای برای انجام کار عمده تعدیلات دریافت گردیده است.
- 3- ما ظرف مدت 25 روز کاری از زمان دریافت سفارش از متخصص امور حرفه ای شما را از تصمیم خود برای انجام کار عمده تعدیلات مطلع خواهیم نمود. درموردی که انجام این کار امکان پذیر و مناسب نباشد ما توضیح داده و علل مربوط را به صورت کتبی تأیید خواهیم نمود و سایر گزینه های مسکن را مورد بررسی قرار خواهیم داد.
- 4- ما کلیه تعدیلات اصلی کار را که به ارجحیت متکی بوده ظرف مدت جدول زمانی تعیین شده از زمان دریافت توصیه های معالج حرفه ای تکمیل خواهیم کرد.
- اولویت-1: مربوط به تعدیلات ترجیحی در مدت تقویم 74 روز
- اولویت-2: تعدیلات ترجیحی متوسط در ظرف تقویم 127 روز
- اولویت-3: مربوط به تعدیلات ترجیحی سطح پائین ظرف تقویم 220 روز
- 5- ما تضمین خواهیم کرد که کارها به صورت ایمن انجام گردد و نیز اینکه خانه شما به صورت تمیز و نظیف در پایان هر روز باقی گذاشته شود.
- 6- ما میزان رضایت مشتری را نسبت به تعدیلات کوچک انجام شده در خانه های مشتریان ارزیابی خواهیم کرد.
- 7- ما میزان رضایت مشتری را نسبت به تعدیلات عمده انجام شده در خانه های مشتریان ارزیابی خواهیم کرد.

پنبه نسوز Asbestos

- 1- ما شما را به صورت کتبی ظرف مدت 2 روزی کاری از زمان دریافت تقاضای ارجاعی توسط ما برای یک بررسی پنبه نسوز مطلع خواهیم ساخت و توضیح خواهیم داد که چرا این بررسی مورد نیاز بوده و ما به شما جزئیات تماس خود را در صورتی که شما هرگونه پرسشها و نگرانیها داشته باشید فراهم خواهیم کرد.

- 2- ما گزارش های ارزیابی مؤقت را تکمیل نموده و ظرف مدت 5 روز کاری از زمان دریافت موارد ارجاعی باز خواهیم گردانید.
- 3- ما کتبا به شما درباره اینکه در چه زمانی مورد مربوط به خروج پنبه نسوز دریافت گردیده ظرف مدت 2 روز مطلع خواهیم ساخت و شما را با جزئیات تماس مقاطعه کار خود و نسخه ای از " جزوره اطلاعات پنبه نسوز" خود فراهم خواهیم نمود.
- 4- ما کار خروج پنبه نسوز را ظرف مدت 17 روز کاری با استفاده از خدمات مقاطعه کاران دارای مجوز تکمیل خواهیم کرد.
- 5- درموردی که هرگونه جنبه اضطراری داشته باشد ما نمونه های مواد را ظرف مدت 24 ساعات مورد آزمایش قرار خواهیم داد.

امور سرویس گاز Gas Servicing

- 1- ما ایمنی ملک شما را با انجام بازرسی ایمنی در خصوص لوازم و ابزار آلات گازسوز هر 12 ماه یک بار توسط مهندسین ثبت شده ایمنی گاز تضمین خواهیم کرد.
- 2- ما کارت سالگرد را جهت شما حد اقل 8 هفته قبل از انقضای مدت سرویس کنونی خواهد فرستاد و به شما یا آور خواهیم شد که سرویس سالانه گاز شما باید انجام گیرد.
- 3- ما از طریق ارسال نامه حد اقل یک ماه زودتر این موضوع را به شما ابلاغ خواهیم کرد که کار مربوط به لوازم و لوله گاز در منزل شما در چه زمانی برای سرویس/ آزمایش سالانه فرا می رسد و قرار ی با شما جهت انجام آزمایش ایمنی گاز خواهیم گذاشت. ما به شما جزئیات مربوط به مقاطعه کار خود فراهم خواهیم کرد تا شما در صورت نیاز این قرار را به یک تاریخ و زمان مناسب تری مبدل سازید.
- 4- ما در زمان و تاریخ مورد توافق در محل حضور خواهیم یافت.
- 5- ما سرویس لازم و هرگونه تعمیرات ضروری را تکمیل خواهیم کرد و نسخه از گواهی ایمنی گاز موسوم به "CP12" را به شما ظرف مدت 20 روز کاری فراهم خواهیم نمود.
- 6- ما میزان رضایت مشتری نسبت به تعمیرات گاز و سرویس ایمن مورد ارائه خود را ارزیابی خواهیم کرد.
- 7- ما به منظور تضمین این امر که لوازم گازسوز مطابق با " مقررات کنونی گاز" مورد آزمایش قرار می گیرند بازرسی های کیفی انجام خواهیم داد.

بهبود خانه ها: Improving Homes

- 1- ما میزان رضایت شما نسبت به سرویس ویژه مشتری خود اندازه گیری خواهیم کرد.
- 2- ما میزان رضایت شما نسبت به محصولات مورد تحویل خود ارزیابی خواهیم کرد.
- 3- ما میزان رضایت شما نسبت به رفتار، اقلق ونحو برخورد را مورد ارزیابی قرار خواهیم داد.
- 4- ما میزان رضایت شما نسبت به ارتباط خود با شما قبل از آغاز کارها مورد ارزیابی قرار خواهیم داد.
- 5- ما میزان رضایت شما نسبت به ارتباط خود باشما طی زمان انجام کارها مورد ارزیابی قرار خواهیم داد.
- 6- ما در موارد قابل اطلاق میزان رضایت شما را از طریق مشورت درخصوص طرح مورد ارزیابی قرار خواهیم داد.
- 7- در موارد قابل اطلاق، ما میزان رضایت شما را با یک رشته از گزینه های مربوط به کارهای پایانی درباره واحدها، کاشی ها و درها مورد ارزیابی قرار خواهیم داد.
- 8- ماتمامی کارهای مهم را که به صورت سالانه انجام خواهد گرفت چاپ خواهیم کرد.

سرویس آسان سور: Lift servicing

- 1- ما پوشش اورژانس 24 ساعت و 7 روز در هفته برای آسان سورها به شما فراهم خواهیم کرد.
- 2- ما بازرسی های ایمنی مربوط به نگهداری و بازرسی سالانه درخصوص کلیه لوازم آسان سور داخلی انجام خواهیم داد.
- 3- ما هرگونه خرابی آسان سوری ظرف مدت 1 هفته پس از اطلاع از آن درموردی که فردی در آن آسان سور گرفتار آمده باشد انجام خواهیم داد.
- 4- ما آسان سورها را 10 بار در سال سرویس خواهیم کرد و بازرسی ایمنی سالانه 2 بار توسط یک متخصص مصروف انجام خواهد گرفت.
- 5- ما هرگونه خرابی آسان سور را ظرف مدت 2 ساعت و هرگونه تعمیرات آسان سور را ظرف مدت 24 ساعت انجام خواهیم داد.
- 6- ما زودتر به شما درموردی که قرار باشد آسان سوری از فعالیت انداخته شود بطورمثال برای نگهداری عادی اطلاع خواهیم داد. ما این موضوع

را از طریق طرح سؤال خاص دربررسی برای جلب رضایت خود اندازه گیری خواهیم کرد.
7- ما رضایت کلی شما را از سرویس آسان سور حد اقل دوبار در سال ارزیابی خواهیم کرد.

ایمنی از حریق: Fire Safety

ایمنی شما مورد توجه خاص ما بوده و ما برای تضمین این امر که تمامی املاک ما دارای تسهیلات مشترک و یا اجتماعی با کلیه قوانین ایمنی از حریق مطابقت کند اقدام خواهیم کرد.

ما:

- 1- ارزیابی خطر از حریق را درخصوص کلیه مناطق مشترک ما ظرف مدت 14 ماه انجام خواهیم داد.
- 2- هرگونه نتایج اورژانس را ظرف مدت 24 ساعت پس از شناسایی آنها مورد عمل قرار خواهیم داد.
- 3- هرگونه نتایج مهم را گزارش خواهیم کرد و کار را برای انجام اصلاحات در آنها ظرف مدت 7 روز کاری تکمیل خواهیم کرد.
- 4- درخصوص هرگونه نتایج دیگر ظرف مدت 28 روز پس از شناسایی آنها اقدام خواهیم کرد.