

## کسٹمر سروس اسٹینڈرڈز (Customer Service Standards)

- 90 فی صد خطوط اور الیکٹرانک اسٹنڈرڈز کے مطابق اطلاع کام والے ایک دن میں دے کر
- 80 فی صد خطوط اور الیکٹرانک اسٹنڈرڈز کے مطابق اطلاع کام والے 10 دنوں میں نمٹا کر
- یہ اطمینان کر کے کہ ہماری 90 فی صد سروسیں ہمیں بدل کر کام کرانے کے معیارات پر پوری اترتی ہیں۔

### سماج دشمن رویہ (Anti Social Behaviour)

- 1- آپ کی طرف سے ان نہایت سنگین معاملات کی اطلاع پر کام والے ایک دن میں رابطہ جن میں واقعتاً تشدد ہوا ہو یا اس کی دھمکی دی گئی ہو۔
- 2- سماج دشمن رویے کے دیگر تمام معاملات کی صورت میں کام والے 3 دنوں میں آپ سے رابطہ۔
- 3- آپ کے معاملے سے باخبر رکھنے کے لیے ہم آپ سے کم از کم 28 دنوں میں رابطہ کریں گے۔
- 4- آپ کا معاملہ ختم ہونے پر ہم آپ سے 28 دنوں میں پھر رابطہ کریں گے۔
- 5- 24 گھنٹے اطلاع دینے والی سروس سے شکایت کی اطلاع پر ہم کام والے ایک دن میں آپ سے رابطہ کریں گے۔
- 6- ویب سائٹ سے شکایت کی اطلاع پر ہم کام والے ایک دن میں آپ سے رابطہ کریں گے۔
- 7- جہاں مناسب ہو، ہم اپنے تمام لوگوں کو تالشی سروس فراہم کریں گے۔

### گھریلو تشدد (Domestic Violence)

- 1- گھریلو تشدد کے کسی واقعے کی ہمیں اطلاع دینے کی صورت میں ہم کام والے ایک دن میں آپ سے رابطہ کریں گے۔
- 2- آپ کے معاملے سے متعلق تازہ ترین صورت حال سے باخبر رکھنے کے لیے ہم ہر 28 دنوں میں آپ سے رابطہ کرتے رہیں گے۔
- 3- سنگین صورتوں میں متاثرین کے بچاؤ کے لیے ہم فوری کارروائی کریں گے۔
- 4- آپ کے کسی گھریلو تشدد کے واقعے پر ہم آپ کے حق رازداری کا احترام کریں گے اور

- 4- کرایہ داری کے آغاز پر 4 ہفتوں کے اندر ہم آپ سے ملاقات کر کے کرایے کی ادائیگی پر بات چیت کریں گے اور آپ کو مشورہ اور معلومات دیں گے۔
- 5- جب آپ اپنے معاہدہ کرایہ داری پر دستخط کر دیں تو ہم آپ کو اس بارے میں معلومات دیں گے کہ آپ کو ہر ہفتے کتنا کرایہ ادا کرنا ہے، آپ کیسے اور کہاں ادائیگی کر سکتے ہیں اور ہم کیا مدد دے سکتے ہیں۔
- 6- اگر آپ ہفتہ وار ادائیگی کرتے ہوں تو 2 ہفتوں یا ماہانہ ادائیگی کی صورت میں 5 ہفتوں کا کرایہ واجب الادا ہونے پر فوراً آپ سے بذریعہ خط رابطہ کر کے مدد اور مشورے کی پیشکش کریں گے۔
- 7- انکم بینچمنٹ ٹیم سے آپ جو سروس حاصل کر رہے ہوں، اس کے سلسلے میں ہم سال میں کم از کم دو دفعہ آپ کے اطمینان کا اندازہ کریں گے۔

### اسپورٹڈ ہاؤسنگ (Supported Housing)

- 1- آپ کا معاملہ ہمارے پاس آنے پر 28 دنوں کے اندر ہم آپ کی مطلوبہ ضروریات کا اندازہ کرنے اور رہائشی کی خاطر آپ کے گھر آئیں گے۔
- 2- نظر رکھنے اور آپ کی بدلتی ضروریات میں جدت کی خاطر آپ کی معاونت کرنے والے کے ساتھ ہم آپ کے گھر سال میں 4 دفعہ حاضر ہوں گے۔
- 3- اسپورٹڈ ہاؤسنگ ٹیم اور متعلقہ معاونت مہیا کرنے والے سے آپ کو حاصل سروس کے ضمن میں ہم آپ کے اطمینان کا اندازہ کریں گے۔

### رسائی اور کسٹمر کیئر (Access and Customer Care)

- تمام اسٹنڈرڈز کو ہم فوراً، نرمی اور موثر طریقے سے نمٹائیں گے اور درج ذیل معیار پورے کرتے ہوئے اپنی سروس کی سادھ کو یقینی بنائیں گے۔
- سروس تک رسائی پر بحیثیت مجموعی لوگوں کے 90 فی صد اطمینان کا حصول
- ہمارے 90 فی صد لوگوں نے بتایا کہ ہم ان سے نرمی اور شائستگی سے معاملہ کرتے ہیں
- 80 فی صد اسٹنڈرڈز کو پہلے رابطے پر پہلی دفعہ نمٹا کر
- 80 فی صد فون کالوں کا جواب 20 سیکنڈز میں دے کر
- دن اسٹاپ سینٹر میں آنے پر 90 فی صد بالمشافہ اسٹنڈرڈز کو 15 منٹ میں نمٹا کر

### کرایہ داری کا بندوبست (Tenancy Management)

- 1- جب آپ اپنے نئے مکان کا معاہدہ کر لیں تو ہم آپ کو کرایہ داروں والی ایک ہینڈ بک دیں گے جس میں سروسوں اور ان معیارات پر معلومات ہوگی جن کی توقع آپ ہم سے کر سکتے ہیں۔
- 2- نئے مکان میں آپ کے منتقل ہونے پر ہم آپ کے گھر آ کر یہ دیکھیں گے کہ سب کچھ ٹھیک ہے اور آپ کی مدد اور رہائشی کریں گے۔ اگر آپ تعارفی کرایہ دار ہوں تو کرایہ داری کے پہلے سال ہم پھر آئیں گے۔
- 3- تعارفی کرایہ داری کی محفوظ (سیکیور) کرایہ داری میں تبدیلی کے کسی فیصلے کا پہلا سال ختم ہونے سے 10 دن پہلے ہم آپ کو آگاہ کریں گے۔
- 4- اپنی کرایہ داری کے متعلق اگر آپ کو کوئی سوال ہو تو ہم کام والے ایک دن میں اس کے ملنے کی اطلاع اور کام والے 10 دنوں میں اس کا مکمل جواب دیں گے۔
- 5- جب آپ اپنی کرایہ داری میں کسی تبدیلی کی خواہش کریں تو ہم اس پر یوں فوری عمل کریں گے:
  - آپ کو 48 گھنٹوں میں متعلقہ فارم بھیج کر
  - آپ کو فارم ملنے پر کام والے 20 دنوں میں درخواستوں پر کام کر کے
  - کام والے 10 دنوں میں اپنا فیصلہ بتا کر
- 6- جب آپ اپنی کرایہ داری ختم کریں تو ہم آپ کے گھر آ کر آپ کی کسی مطلوبہ کارروائی پر مشورہ دیتے سمیت، کرایہ داری کے خاتمے کے انتظامات پر آپ سے تبادلہ خیال کریں گے۔

### آمدنی کا انتظام (Income Management)

- 1- کرایہ میں کسی اضافے کی صورت میں ہم آپ کو 4 ہفتوں کا نوٹس دیں گے۔
- 2- سال میں کم از کم 4 دفعہ ہم آپ کو آپ کے پسندیدہ طریقے پر کرایے کی تفصیلات دیں گے۔
- 3- ہم آپ کو وسیع پیمانے پر ادائیگی کے مختلف طریقوں میں سے انتخاب کا موقع دیں گے جس سے آپ دن میں 24 گھنٹے اور سال میں 365 دن کرایہ ادا کر سکیں گے۔

آپ کی تحریری رضامندی کے بغیر آپ کے معاملے کی تفصیلات پر کسی اور فریق سے بات نہیں کریں گے۔

5- اپنی فراہم کردہ سروس پر آپ کے اطمینان اور آپ کی شکایت کے نتیجے پر ہم نظر رکھیں گے اور ہر چھ ماہ میں نتائج شائع کریں گے۔

### خالی مکان اور ان کا دیا جانا (Empty Homes and Allocations)

1- ہم خالی مکانوں کی مرمت 32 دنوں میں کر کے انہیں دوبارہ کرائے پر دینے کے لیے تیار کریں گے۔

2- اپنا معاہدہ کرایہ داری قبول کرنے سے پہلے ہم یہ یقینی بنائیں گے کہ آپ کا نیا مکان خالی مکانوں کے ہمارے معیار پر پورا اترتا ہو۔

3- ہم ماہانہ بنیادوں پر اپنے ٹینٹ انسٹالوں کو بلا کرنے کے اپنے مکانوں کا معائنہ کرائیں گے تاکہ وہ حقائق کا جائزہ لیں۔

4- لیڈز ہاؤسنگ رجسٹرڈ میں درج ہر درخواست کے فارم ہم کام والے 10 دنوں میں درج کر دیں گے۔

5- آپ کے متوقع نئے مکان کا معائنہ ہم کسی کو ساتھ بھیج کر کریں گے۔

6- ہم خالی مکانوں اور ایسے مکان دینے والی ٹیم سے حاصل سروس پر آپ کے اطمینان کا اندازہ کریں گے۔

### مکانوں کا انتظام و انصرام (Estate Management)

1- مکانوں کے انتظام و انصرام پر ہم سال میں دو دفعہ آپ کے اطمینان کا اندازہ لیں گے اور ہمارے پیش نظر 90 فی صد اطمینان کا حصول ہے۔

2- ہمارا مقصد یہ ہوگا کہ ہمارے مکان 90 فی صد تک اعلیٰ درجے کے ہوں اور ہم آپ کے نیوز لیٹر اور ویب سائٹ پر یہ تشہیر کریں گے کہ آپ کے مکانوں کی درجہ بندی کیسے ہوتی ہے۔

3- کٹائی کے موسم میں موسم صحیح ہونے پر مہینے میں کم سے کم ایک دفعہ ہم مشترکہ جگہوں

سے جھاڑ جھگاڑ اور گھاس کاٹا کریں گے۔

4- فلیٹوں اور میز وینٹ کی مشترکہ جگہوں کی صفائی ہم ہفتے میں کم از کم ایک دفعہ کریں گے۔

5- اطلاع دینے پر ہم کام والے ایک دن میں ربش شوٹس کھول دیں گے۔

6- کثیر منزلہ فلیٹوں کی کھڑکیاں ہم سال میں ایک دفعہ، شیلڈ اسکیموں کی ہر 3 ماہ میں، اور کم بلندی والے فلیٹوں اور میز وینٹ کی کھڑکیاں ہر 6 ماہ میں صاف کیا کریں گے۔

7- خصوصی طور پر مامور ہماری ٹیم دیواروں سے تمام نمسی، جنسی، ناشائستہ اور بو نما عبا تیں کام والے ایک دن میں اور دیگر تمام عبا تیں کام والے 4 دنوں میں مٹا دے گی۔

8- اطلاع دینے پر پکھر اکوڑا ہم ایک دن میں ہٹا دیں گے۔

### شیلڈ ہاؤسنگ (Shelter Housing)

1- آپ کے متوقع نئے شیلڈ مکان کا معائنہ ہم کسی کو ساتھ بھیج کر کریں گے۔

2- ایک کینٹرنگ الارم سروس مہیا کر کے ہم آپ کے تحفظ اور سلامتی کو یقینی بنانے میں مدد دیں گے۔

3- ہم ایک وارڈن اسپورٹ سروس مہیا کریں گے اور مہیا کردہ سروس پر آپ کے اطمینان کا اندازہ کریں گے۔

4- لاپچار افراد کا خود مختار رازہ طور پر رہنا جاری رکھنے کی خاطر ان کی صلاحیت کار کو زیادہ سے زیادہ رکھنے میں مدد دینے کے لیے ہم کام کریں گے۔

5- ہم آپ کو یہ موقع دیں گے کہ آپ اپنے اندرونی اور بیرونی کمپلیکس کا ایک مشترکہ معائنہ کریں اور اپنے مسائل ہم تک پہنچائیں۔

### لیز ہولڈر (Leaseholder)

1- ہر معمولی مرمت یا اس عمارت میں ہمارے طے شدہ تعمیر و اضافوں پر ہم آپ سے مشاورت کریں گے جہاں آپ مقیم ہوں اور بتائیں گے کہ مرمت یا تعمیر و اضافے

کے اخراجات کی ادائیگی کے ممکنہ طریقے کیا ہیں۔

2- آپ کے معاہدہ لیز ہولڈر کسی عہد سے برأت کی کوئی درخواست ملنے پر اس کی وصولیاتی کی اطلاع ہم 10 دنوں میں دیں گے۔

3- آپ کے سوالات ملنے کی اطلاع ہم ایک دن میں دیں گے اور کام والے 10 دنوں میں ان پر کام مکمل کر دیں گے۔

4- آپ کی شکایات ملنے کی اطلاع ہم ایک دن میں دیں گے اور کام والے 10 دنوں میں ان پر کام مکمل کر دیں گے۔

5- ہم ہر سال کم از کم دو کھلے عام فورم منعقد کریں گے اور سروس میں بہتری کے کام میں آپ کی شرکت کے متعدد طریقے آپ کو بتائیں گے۔

6- ہم ہر سال کم از کم دو کسٹمر سٹاؤنڈنگ بورڈ منعقد کریں گے۔

7- لیز ہولڈر قرار پانے کا کام مکمل ہونے پر ہم آپ کے گھر آ کر ایک لیز ہولڈر ہینڈ بک پیش کریں گے جس میں آپ کی لیز، آپ کے حقوق اور ذمہ داریوں کا ذکر ہوگا۔

8- کم یا زیادہ ادائیگی کے تذکرے کے ساتھ دوبارہ اٹھنے والے واجب الادا اخراجات کی سالانہ تفصیل ہم یکم اکتوبر سے قبل مہیا کریں گے۔

9- لیز ہولڈروں کو ہم ادائیگی کے مختلف طریقے بتائیں گے۔

10- ہم باقاعدگی سے نیوز لیٹر تیار کریں گے۔

11- ہم آپ کو باخبر رکھیں گے کہ ہم نے ہر سال سروس کے ان معیار پر کیسے کام کیا۔

12- آپ کی طرف سے اطلاع دیہی پر حقیقی تشدد یا اس دھمکی سے متعلق سماج دشمن رویے کے معاملات پر ہم کام والے ایک دن میں اور ایسے دیگر معاملات میں 5 دنوں میں آپ سے رابطہ کریں گے۔

13- اگلے مالی سال میں ہم کسی سروس کی واجب الادا رقم کا تخمینہ 4 ہفتے پیشگی مہیا کریں گے اور یکم اکتوبر سے پہلے حقیقی واجبات بتا دیں گے۔

14- اگر آپ نے اپنے حساب میں سروس کے واجبات سے زیادہ رقم ادا کر دی ہو تو سالانہ تفصیل کے اجراء پر 10 کام والوں دنوں میں ہم آپ کو رقم واپس لینے کا موقع دیں گے۔

### کسٹمر کی شمولیت (Customer Involvement)

- 1- ہم آپ کو شرکت کے مختلف طریقے بتائیں گے اور انہیں اپنے کتابچے بعنوان ”کسٹمر انوولمنٹ“ میں شائع کریں گے جسے ہم اپنے کسٹمرز میں عام کریں گے۔
- 2- ہمارے یا اپنی کیونٹی کے ساتھ شمولیت میں مدد کی خاطر ہم آپ کی مدد کریں گے اور دوستانہ تربیت دیں گے۔
- 3- ہم آنے جانے کے ضمن میں قابل رسائی جگہیں استعمال کریں، ترجمان مہیا کریں گے اور ٹرانسپورٹ اور سچے کی گہداشت یا کیئر کے اخراجات میں مدد دیں گے۔

4- ہم اپنی ویب سائٹ اور کسٹمرز کے نیوز لیٹر ”دی بڑ“ میں سہ ماہی بنیادوں پر مثالوں کی تشہیر کریں گے کہ لوگوں کی شمولیت سے کیا فرق پڑا ہے۔

5- طے شدہ اہداف کے ضمن میں ہم اپنی کارکردگی کی جانچ پرکھ کر سہ ماہی بنیادوں پر نتائج شائع کریں گے جن میں یہ کچھ بتایا جائے گا:

- کونسل کے ان مکالموں کا فی صد جو کسی ٹینٹ ایڈریٹس ایجنٹ یا ایریا ریپرز ٹیم کی طرف سے ہو۔
- کرایہ داروں کو حاصل شمولیت کے مواقع پر ان کے اطمینان کا فی صد
- کرایہ داروں کے اس اطمینان کا فی صد کہ ان کے تاثرات کی شنوائی ہوتی ہے
- تربیت میں شریک لوگوں کی تعداد۔

### شکایات (Complaints)

- 1- شکایت کرنے کو ہم آسان بنائیں گے۔
- 2- ہمیں آپ کی شکایت طے پر کام والے 10 دنوں میں ہم جواب دیں گے اور اپنے جواب میں یہ بتائیں گے کہ اسے نمٹانے کا ذمہ دار کون ہوگا۔
- 3- ہم تمام شکایات کی مکمل چھان بین فوراً کریں گے اور شکایت موصول ہونے پر 10 دنوں میں ایک طے شدہ طریقے پر جواب دیں گے۔
- 4- تمام شکایات دور کر کے لوگوں کی تسلی کی خاطر ہم جانفشانی سے کام کریں گے اور ان شکایات کے فیصلوں میں کرایہ داروں کو شریک کریں گے جو ہمارے طریق شکایت کے تیسرے مرحلے تک جا پہنچی ہوں۔

### پراپرٹی انویسٹمنٹ سروس اسٹینڈرڈز (Property Investment Service Standards)

- 10- کام کی انجام دہی کے لیے ہمارے ٹھیکہ دار ایسی مناسب اور پیشہ وارانہ وردی میں ملیں ہوں گے جو ان سے مطلوب ہوگی اور وہ کارپوریٹ وردی پہنیں گے۔

### تعمیر تبدل (Adaptations)

- 1- لوگوں کے ہمیں اطلاع دینے پر مطلوبہ کام کی نوعیت کے مطابق ہم تمام معمولی تعمیر تبدل کام والے 7 یا 28 دنوں میں مکمل کریں گے۔
- 2- ہم آپ کو کام والے 5 دنوں میں تحریری اطلاع دیں گے کہ ہمیں آپ کو پینٹل تھراپسٹ کی طرف سے بڑے بڑے کاموں کی انجام دہی کی سفارش مل چکی ہے۔
- 3- آپ کو پینٹل تھراپسٹ سے موصول ہونے پر کام والے 25 دنوں میں ہم آپ کو بڑے کاموں سے متعلقہ اپنے فیصلے سے آگاہ کریں گے۔ جہاں کام ممکن یا مناسب نہ ہو، وہاں ہم وضاحت کریں گے اور اسباب کی تحریری اطلاع دیں گے اور دیگر مکتدہ رہائشی طریقے معلوم کریں گے۔

### توجہ کی متقاضی مرمتیں (Responsive Repair)

- 1- ہمیں کسی بنگامی مرمت کی اطلاع ملنے پر ہم 3 گھنٹوں میں آ کر فوری کارروائی کریں گے۔ جہاں مرمت فوراً نہ ہو سکتی ہو، وہاں ہم اگلے دن کام مکمل کریں گے۔
- 2- ہمیں بتائے گئے تمام فوری مرمت طلب امور کو ہم فوراً نمٹائیں گے اور کام والے 3 دنوں میں وقت کے 98 فی صد میں کام مکمل کر دیں گے۔
- 3- ہمیں بتائے گئے تمام غیر فوری کاموں کو ہم کام والے 20 دنوں میں مکمل کریں گے۔
- 4- کوئی مرمت مکمل کرنے کی منظوری دینے سے قبل جہاں ہمیں پہلے اس کے معائنے کے لیے آنا ہو، وہاں ہم یہ کام والے 8 دنوں میں کریں گے۔
- 5- ہم آپ کی سہولت کے مطابق کوئی تاریخ طے کریں گے، اس کی تحریری اطلاع دے کر اس پر عمل کریں گے۔

6- اپنے پاس رابطے کی تفصیلات ہونے کی صورت میں ہم مقررہ دن پر ہم آپ کو فون کر کے بتائیں گے کہ ہمارے پہنچنے کی توقع کب تک ہے۔

7- اپنے پاس تفصیلات ہونے کی صورت میں ہم ان لوگوں کو ٹیکسٹ کریں گے جن سے کوئی اگلی تاریخ طے ہوتا کہ انہیں ہمارے آنے کی یاد دہانی ہو جائے۔

8- کام مکمل ہونے پر ہم صفائی کر کے اور تمام چیزیں صاف ستھری حالت میں چھوڑتے ہوئے تمام مرمت طلب امور سنبھالی مکمل کریں گے۔ ہم ہر ماہ کسٹمرز پر لوگوں کے اطمینان کا جائزہ لیں گے۔ کسی مرمت طلب کام کی اطلاع دینے والے تمام لوگوں کو ایک اطمینانی سروے پُر کر کے واپس کرنے کا موقع ملے گا۔

9- اپنے تمام لوگوں کے مکالموں کے ساتھ ہم شائستہ انداز اختیار کریں گے، لوگوں کا احترام کریں گے، پیشہ وارانہ اسلوب میں کام کریں گے اور مکالموں میں حاضر ہونے پر ہمیشہ شناختی کارڈ دکھائیں گے۔

4- آکوپٹل تھراپسٹ کی سفارشات ملنے پر ترمیمی امور کے مطابق طے شدہ نظام الاوقات میں ہم تغیر و تبدل والے تمام بڑے کام مکمل کریں گے۔

پہلی ترمیم: سب سے حد ترمیمی تغیر تبدل 74 کیلنڈر ایام

دوسری ترمیم: اوسط ترمیمی تغیر تبدل 127 کیلنڈر ایام

تیسری ترمیم: معمولی ترمیمی تغیر تبدل 220 کیلنڈر ایام

5- ہم یہ خیال رکھیں گے کہ کام بحفاظت کیا جائے اور یہ کہ ہر دن ختم ہونے پر آپ کامکان صاف ستھری حالت میں چھوڑا جائے۔

6- لوگوں کے مکانوں میں ہونے والے معمولی تغیر تبدل کے ضمن میں ہم لوگوں کے اطمینان کا اندازہ کریں گے۔

7- لوگوں کے مکانوں میں ہونے والے بڑے تغیر تبدل کے ضمن میں ہم لوگوں کے اطمینان کا اندازہ کریں گے۔

#### ایسبٹاس (Asbestos)

1- ایسبٹاس سروے کا معاملہ جیسے جانے پر ہم آپ کو کام والے 2 دنوں میں تحریری اطلاع دیں گے کہ سروے کیوں درکار ہے اور آپ کو اپنے رابطے کی تفصیلات دیں گے تاکہ آپ کا کوئی سوال یا مسئلہ ہو تو وہ کام آئیں۔

2- معاملہ جیسے جانے پر ہم عبوری سروے رپورٹ کام والے 5 دنوں میں مکمل کر کے واپس کریں گے۔

3- ہم آپ کو 2 دنوں میں تحریری طور پر بتائیں گے کہ ایسبٹاس ہٹانے کا معاملہ کب ملا ہے اور آپ کو اپنے اور اپنے ٹھیکہ دار سے رابطے کی تفصیلات اور اپنا کتابچہ بعنوان ”ایسبٹاس انفارمیشن لیف لیٹ“ دیں گے۔

4- الٹرنسٹ یا فٹ ٹھیکہ داروں کے ذریعے کام والے 17 دنوں میں ہم ایسبٹاس ہٹانے کا کام مکمل کریں گے۔

5- مرمت ہنگامی نوعیت کی ہو تو چیزوں کے نمونے کا ٹیسٹ ہم 24 گھنٹے میں کریں گے۔

#### گیس سرویسنگ (Gas Servicing)

1- ہر 12 ماہ میں ہم گیس سیف رجسٹرڈ انجینئروں کی مدد سے گیس کی تفصیلات اور ساز و سامان کی حفاظتی جانچ پڑتال کر کے آپ کے مکان کے تحفظ کا خیال رکھیں گے۔

2- موجودہ گیس سرویس کی مدت ختم ہونے سے کم از کم 8 ہفتے قبل یاد دہانی کی غرض سے ہم آپ کو ایک سالانہ کارڈ بھیجیں گے۔

3- ہم آپ کو کم از کم ایک ماہ قبل بذریعہ خط پیشگی بتائیں گے کہ آپ کے مکان میں گیس ساز و سامان اور پائپ کا کام کب ہونا ہے اور آپ سے وقت طے کریں گے تاکہ گیس سیفٹی دیکھی جائے۔ اگر آپ کو کسی زیادہ سہولت تاریخ اور وقت پر نیا انتظام کرنا پڑے تو ہم آپ کو اپنے ٹھیکہ دار کے کوائف دیں گے۔

4- ہم طے شدہ وقت اور تاریخ پر حاضر ہوں گے۔

5- ہم کام والے 20 دنوں میں سرویس اور ضروری مرمتوں کے کام مکمل کر کے آپ کو گیس سیفٹی سرٹیفکیٹ CP12 کی ایک نقل دیں گے۔

6- ہم لوگوں کے اطمینان کا اندازہ اپنی گیس مرمتوں والی اور سیفٹی سرویس کے حوالے سے کریں گے۔

7- یہ خیال رکھنے کے لیے کہ گیس کے آلات کی جانچ پڑتال موجودہ گیس ریگولیشنز کے مطابق ہوئی ہو، ہم معیاری آڈٹ کریں گے۔

#### مکانوں میں تعمیر و اضافے (Improving Homes)

1- اپنی کسٹمر سرویس کا موازنہ ہم آپ کے اطمینان سے کریں گے۔

2- اپنی مہیا کردہ چیزوں کا موازنہ ہم آپ کے اطمینان سے کریں گے۔

3- اپنے کارکن کے رویے، نزم خوبی اور طرز عمل کا موازنہ ہم آپ کے اطمینان سے کریں گے۔

4- کام کے آغاز سے قبل آپ سے ہونے والی گفتگو وغیرہ کا موازنہ ہم آپ کے اطمینان سے کریں گے۔

5- کام کرتے وقت آپ سے ہونے والی گفتگو وغیرہ کا موازنہ ہم آپ کے اطمینان سے کریں گے۔

6- جہاں اطلاق ہوتا ہو، ہم آپ کے اطمینان کا موازنہ ڈیزائن پر مشاورت سے کریں گے۔

7- جہاں اطلاق ہوتا ہو، ہم آپ کے اطمینان کا موازنہ پونٹوں، نائلوں اور دروازوں کے ضمن میں مکمل مناسب طریقوں سے کریں گے۔

8- سالانہ بنیادوں پر ہونے والے بڑے بڑے جو بھی کام ہوں ہم انہیں شائع کریں گے۔

#### لفٹ سرویسنگ (Lift Servicing)

1- ہم دن میں 24 گھنٹے اور ہفتے میں 7 دن آپ کو لفٹوں کے حوالے سے ہنگامی تحفظ دیں گے۔

2- ہم حفاظتی دیکھ بھال کی سالانہ جانچ پرکھ اور گھریلو لفٹوں کے تمام آلات کا معائنہ کریں گے۔

3- کسی شخص کے لفٹ میں پھنس جانے کی اطلاع ملنے پر ہم ایک گھنٹے میں لفٹ کا کام کر دیں گے۔

4- اچھی شہرت والے کسی ماہر سے ہم سال میں 10 دفعہ لفٹوں کی سرویس اور 2 دفعہ حفاظتی جانچ پڑتال کرائیں گے۔

5- لفٹ بند ہونے پر ہم 2 گھنٹوں میں آجائیں گے اور 24 گھنٹوں میں اس کی مرمت کر دیں گے۔

6- ہم پیشگی اطلاع دیں گے کہ کب کوئی لفٹ کام نہیں کرے گی مثلاً معمولی دیکھ بھال کے حوالے سے۔ اپنے اطمینانی سروے میں ایک مخصوص سوال کے ذریعے ہم اس کا اندازہ کریں گے۔

7- لفٹ سرویس کے حوالے سے ہم آپ کے مجموعی اطمینان کا اندازہ سال میں دو دفعہ کریں گے۔

#### آگ سے بچاؤ (Fire Safety)

آپ کا تحفظ ہمارا ترمیمی مسئلہ ہے اور اس اطمینان کے لیے ہم اس پر کام کریں گے کہ ہمارے تمام مکان باہمی یا مشترکہ سہولیات کے ساتھ فائر سیفٹی کے قانون کے مطابق ہیں۔ ہم:

- 14 ماہ کے عرصے میں اپنی تمام مشترکہ جگہوں کا جائزہ آگ کے حوالے سے لیں گے۔
- کسی ہنگامی صورت حال کا پتہ چلنے پر 24 گھنٹے میں اسے دور کر دیں گے۔
- کسی قابل ذکر صورت حال کی اطلاع کریں گے اور اسے دور کرنے کے لیے کام والے 7 دنوں میں اسے دور کرنے کا کام مکمل کر دیں گے۔

• کسی اور صورت حال کا پتہ چلنے پر اس پر 28 دنوں میں کام کر دیں گے۔