

ما الذي يحدث عندما أبلغ عن مشكلة تتعلق بالصيانة في منزلي؟

تقدم "مجتمعات Newleaf" صيانة بمستوى عالٍ للمستأجرين.

عندما يبلغ أحد المستأجرين عن مشكلة ما، يتم تحديد أولويتها على أساس نوع الإصلاح المطلوب. ومتى تم وضعها ضمن فئة معينة، يصبح من الواجب القيام بالإصلاح وحل المشكلة خلال مدة زمنية محددة.

تبيّن اللائحة أدناه أمثلة من المشاكل والمدد الزمنية اللازمة لإصلاحها.

الفئة	المشكلة	مثل	مدة الاستجابة
مستعجلة	أية مشكلة قد تجعل العقار غير مأمون أو غير مناسب للسكن إذا لم تتم معالجتها فوراً.	انقطاع الكهرباء، انكسار أنبوب مياه، انسداد في المجاري الصحية أو تسرب منها، انكسار نافذة، إصلاحات ناجمة عن الدخول عنوة بالخلع والكسر، إلخ	إجراء مستعجل الحضور خلال ساعة واحدة وإصلاح المشكلة أو جعل المكان مأموناً وذلك خلال أربع ساعات من تلقي المكالمة.
حادثة غير مأمونة	هي حادثة تؤدي إلى تهديد لصحة أو سلامة أي مستأجر.	انقطاع جزئي للكهرباء، توقف الطباخ عن العمل، تسرب المياه الساخنة، تضرر إمداد المياه أو تسرب كبير من حنفية، تسرب من المجاري تحت الأرض.	الاستجابة والإصلاح خلال أربع ساعات من تلقي المكالمة.
الأعطال	تتعلق بخسارة القدرة على استخدام الأجهزة أو المنافع.	عطل في إمداد المياه الساخنة، عدم شطف المرحاض بصورة جيدة، عطل في تركيبات الإضاءة، عطل في قفل الباب، وما شابه ذلك.	تحتاج للاستجابة والإصلاح في موعد أقصاه الساعة ٦ من مساء يوم العمل الذي يلي الإبلاغ.
الإصلاحات	أي إصلاح لا يشكل تهديداً لصحة أو سلامة أي مستأجر.	إصلاحات السياجات، تعطل منشر الغسيل، إبدال «جلدات» الحنفيات إلخ	الاستجابة خلال خمسة أيام عمل والإصلاح خلال ٢٠ يوم عمل.

ورقة معلومات: الخدمات والإصلاحات

صيانة دورة العمر

نطبق برنامج صيانة دورة العمر. وبموجبه يتم إبدال التراكيب والتجهيزات عند التلف نتيجة طول مدة الاستعمال. من الأمثلة على ذلك أجهزة الطبخ وأنظمة تسخين المياه والمطابخ وتجهيزات غرف الحمام ومناشر الغسيل.

يتم فحص كل عقار سكني سنوياً لتحديد مستوى الصيانة اللازمة له. بعد ذلك يتم إعداد برنامج للصيانة وتحديثه كل سنة.

أخبرنا إذا كانت هناك مشكلة في منزلك

للإبلاغ عن مشكلة ما، تفضل بزيارتنا في Shop 38 Bonnyrigg Plaza بين الساعة 9 صباحاً و 5 مساءً أيام الاثنين إلى الجمعة.

أو

اتصل بموظفي مكتب المساعدة لدينا بين الساعة 9 صباحاً و 5 مساءً أيام الاثنين إلى الجمعة. رقم هاتف مكتب المساعدة هو 1300 137 265. يمكن الاتصال على هذا الرقم أيضاً بعد ساعات العمل فيما يتعلق بأية إصلاحات مستعجلة.

سيتم إعطاؤك رقماً مرجعياً ومدة زمنية بالنسبة لأية طلبات تقدمها لإجراء أشغال الصيانة.

إذا كنت لا تتحدث اللغة الإنكليزية اتصل بنا على الرقم 1300 137 265. أعطنا اسمك ورقم هاتفك واللغة التي تتكلمها، وسنعيد الاتصال بك مع مترجم شفهي.

يمكن للمستأجرين ضعيفي السمع الاتصال بنا عبر الطابعة المبرقة على الرقم 1800 628 310.

ما هو مستوى صيانة منزلي الذي يمكن أن أتوقعه؟

يجب أن تكون الصيانة التي تجرى على المنازل مطابقة لما تطلق عليه دائرة إسكان نيو ساوث ويلز اسم "المقياس الانتقالي". وهو يعرّف بأنه: نظيف ومأمون ومناسب للسكن.

على مدى السنوات الـ 15 القادمة سيتم هدم المنازل في بونريغ وإبدالها بمنزل جديدة. وهذا يعني أن التحسينات المنزلية خلال هذه المدة ستكون بأدنى حدٍ ممكن كي يجرى إنفاق الأموال العامة بصورة مناسبة.

وفي جميع الحالات سنقوم بتقييم عادل لأية إصلاحات انتقالية وفعل أقصى ما يمكننا لتلبية احتياجات الزبائن.

فقد نقوم مثلاً بترميم الأرضيات بدلاً من إبدالها، أو طلاء أجزاء معينة من الجدار بدلاً من إجراء عملية طلاء كاملة. كذلك فإنه قد يتم إصلاح غرف الحمام والمطابخ بصورة جزئية بدلاً من تغييرها، وعندما لا تتوفر منتجات ماثلة، قد يختلف لون الأجزاء المرتمة أو تصميمها أو مظهرها عن الأجزاء الموجودة الأخرى.