

## Điều gì xảy ra khi tôi báo cáo một vấn đề bảo trì nhà của tôi?

Newleaf Communities cung ứng tiêu chuẩn cao về bảo trì cho người thuê nhà.

Khi người thuê nhà báo cáo một vấn đề, việc này được xếp ưu tiên tùy theo loại sửa chữa cần đến. Một khi đã được xếp hạng loại, việc sửa chữa phải được thực hiện và sửa chữa trong vòng một thời gian nào đó.

Bản dưới đây cho biết ví dụ về các vấn đề và thời gian cần đến để giải quyết chúng.

Loại hạng	Vấn đề	Ví dụ	Thời gian hồi đáp
<b>Khẩn cấp</b>	Là bất cứ sửa chữa nào mà nếu không được tiến hành lập tức sẽ làm cho nhà của không an toàn hoặc không phù hợp để ở.	Mất điện, bể ống nước, nghẽn hoặc rò rỉ cống rãnh, cửa sổ bị đập bể, sửa chữa sau khi trộm phá vỡ để vào nhà vv	Hành động khẩn cấp.  Thợ tới trong vòng một giờ và sửa chữa hoặc làm cho an toàn trong vòng bốn giờ kể từ khi nhận điện thoại.
<b>Không an toàn</b>	Một sự cố dẫn đến việc đe dọa đến sức khỏe hoặc an toàn của bất cứ người thuê nhà	Mất điện một phần, lò bếp không hoạt động, rò rỉ nước nóng, hư hại ống dẫn nước hoặc vòi nước rò rỉ trầm trọng, rò rỉ đường cống ngầm.	Hồi đáp và sửa chữa trong vòng bốn giờ kể từ khi nhận điện thoại
<b>Hư hỏng</b>	Liên quan đến việc mất chức năng hoặc tiện nghi.	Hệ thống nước nóng không hoạt động, bồn cầu không xả nước đúng cách, lắp gắn đèn bị hư, hư khóa cửa và những thứ tương tự.	Cần phải hồi đáp và sửa chữa hạn chót là 6 giờ chiều của ngày làm việc hôm sau, sau khi được thông báo.
<b>Sửa chữa</b>	Bất cứ sửa chữa nào không đe dọa đến an toàn hoặc sức khỏe của bất cứ người thuê nhà.	Sửa chữa hàng rào, dây phơi đồ bị hư, thay thế vòi nước rửa vv	Hồi đáp trong vòng năm ngày làm việc và sửa chữa trong vòng 20 ngày làm việc

## Tờ Dữ kiện: Dịch vụ và Sửa chữa

### Tôi có thể mong đợi tiêu chuẩn bảo trì như thế nào cho nhà của tôi?

Các căn nhà được bảo trì theo tiêu chuẩn mà Bộ Gia cư NSW gọi là 'tiêu chuẩn chuyển tiếp'. Điều này được định nghĩa là: sạch sẽ, an toàn và cư ngụ được.

Trong vòng 15 năm tới, các căn nhà ở Bonnyrigg sẽ được phá hủy và thay thế bằng các căn nhà mới. Điều này có nghĩa là việc nâng cấp sẽ được giữ ở mức tối thiểu nhằm đảm bảo rằng công quỹ được sử dụng một cách thích đáng.

Trong tất cả các trường hợp chúng tôi sẽ thẩm định một cách công bằng về bất cứ sửa chữa Chuyển tiếp nào và tận tâm đáp ứng các nhu cầu của người thuê nhà.

Chúng tôi có thể, ví dụ như, chấp vá sàn nhà chứ không thay mới, hoặc sơn các phần của một bức tường thay vì sơn lại hoàn toàn. Các phòng Tắm và nhà Bếp có thể được sửa chữa một phần thay vì được thay thế. Khi không có các sản phẩm y hệt nhau, các nơi được chấp vá có thể khác biệt về màu sắc, thiết kế hoặc vẻ ngoài của tổng thể hiện hữu.

### Bảo trì Chu kỳ Tồn tại

Chúng tôi có chương trình Bảo trì Chu kỳ Tồn tại khi các thứ cố định và lắp gắn trong nhà được thay thế khi cũ mòn. Ví dụ gồm có lò bếp, hệ thống nước nóng, nhà bếp, phòng tắm và dây phơi đồ.

Mỗi căn nhà được kiểm tra hàng năm để xác định mức bảo trì cần đến. Và sau đó một chương trình bảo trì được phát triển và cập nhật mỗi năm.

### Hãy cho chúng tôi biết nếu căn nhà của quý vị có vấn đề gì

Để báo cáo một vấn đề, hãy đến gặp chúng tôi tại Shop 38 Bonnyrigg Plaza từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu

HOẶC

Gọi đến các nhân viên thân thiện ở Quầy Giúp đỡ của chúng tôi, 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Số điện thoại của Quầy Giúp đỡ là **1300 137 265**. Số này cũng hoạt động sau giờ làm việc, cho bất cứ các sửa chữa khẩn cấp.

Quý vị sẽ được cấp một danh số liên hệ (reference number) và thời gian ước định cho công tác bảo trì nào mà quý vị yêu cầu.

Nếu quý vị không nói tiếng Anh hãy điện thoại chúng tôi ở số **1300-137265**. Hãy cho chúng tôi biết tên của quý vị, số điện thoại và ngôn ngữ của quý vị (Vietnamese). Chúng tôi sẽ có thông dịch viên gọi lại quý vị.

Những người khiếm thính có thể gọi chúng tôi qua TTY 1800 628 310.