

# 服务承诺



## 伊斯灵顿住房办服务承诺 – 我们的承诺是什么？

我们承诺以顾客为中心的方式提供服务，并总是尽可能地为您提供最佳服务。

这些承诺为那些您认为最重要的服务区域设定了目标。

为了达到这些高标准，我们将：

- 确保所有伊斯灵顿住房办（Homes for Islington）的工作人员都接受顾客关怀培训。
- 监测我们履行对租户和持租约者承诺的情况。
- 发表监测结果。

## 承诺 顾客关怀

- 我们将以热心、礼貌和专业的态度处理您的问询。
- 我们将确保当地办公室在发表的时间开门办公，并尽量在您到达前台后的10分钟内处理您的问询。
- 直拨电话铃响六声后会有人接。在问候之后，接电话人将通报姓名及办公地点。
- 我们将在10个工作日内回复您的信件及电子邮件。如果不能做到这一点，我们将告诉您原因，并告诉您您何时可以收到答复。
- 我们将确保我们的工作人员及承包商在任何时候都佩戴身份名牌。

## 公平对待您

- 我们将确保我们提供的服务公平而且不带歧视性。
- 我们将以您要求的版式提供信息。
- 我们将确保所有人都可以使用我们的办公地点和服务。
- 我们力图让社区的所有人都对我们

的服务发表看法，并协助其发展。

## 反社会行为

- 我们将严肃对待所有有关反社会行为和骚扰的投诉，无论是当面投诉，还是书面或电话投诉。
- 如果您举报反社会行为或骚扰，如果必要，我们将预约您在5个工作日内，或，若情节严重，24小时内，做一次面谈。
- 如果有证据，我们将对肇事者采取行动。
- 我们将至少每月对所举报的反社会行为案子进行一次复查，并告诉您结果。如果我们决定结束一个案子，我们将写信告诉您原因。

## 统建区服务与保管

- 我们将尽力让统建区成为一个整洁而又安全的居住和来访之地。
- 我们将尽量在7天内拉走停放在我们所管辖的地段的废弃车辆。
- 我们将在24小时内清除带冒犯性的乱涂乱写。

## 租金与服务费

- 我们将提供几种不同的交租金和服务费的方式。
- 我们将提供清楚明了的租金和服务费对账单。
- 如果您没有按时交租金或服务费，我们将给您向工作人员进行咨询的机会，并给您提供帮助和建议。

## 住房维修

- 我们将保证您可以一年365天，每天24小时报告紧急维修。
- 我们将在维修政策规定的时间内给您维修。
- 取决于维修的种类，我们力图在第一次就完成维修。
- 我们将履行我们的法定义务，每年对我们安装的煤气装置进行一次检测。
- 我们将确保我们的承包商遵守顾客行为守则。

## 搬进新居或搬家

- 我们将带您去看房子。
- 在租户搬进后四周之内对他们进行拜访。
- 如果您需要，我们将帮助您寻求援助

并找有关部门对您的住处进行改装，以便让您能独立地住在自己家里。

- 我们力图在 10 个工作日内登记换房申请并进行初次评估。

#### 投诉，意见以及表扬

- 我们将严肃对待所有的投诉。我们设有正规的投诉程序以确保您的投诉能得到公正而且及时的处理。
- 我们将鼓励顾客在我们工作做得好时以及当我们的工作人员提供优质服务时告诉我们。
- 我们将鼓励顾客提供建议以改进我们的服务，并为他们提供搜集意见的渠道。
- 如果我们根据顾客反馈对政策和做法进行了调整，我们将告诉您。
- 我们将定期提供对投诉，意见以及表扬的反馈。

#### 让您参与并为您提供信息

- 我们将为您提供一系列参与的机会。
- 我们将为您提供您需要的，有助于影响我们服务的培训。
- 我们将邀请您参与讨论目前的住房问题，我们所提供的服务以及伊斯灵顿住房处政策上的变化。

#### 联系我们

**Central Street Area Housing Office** (中心街住房办)

85 Central Street,  
London EC1V 8DT  
电话: 020 7527 6250  
传真: 020 7527 6207  
电子邮箱:  
[csa@homesforislington.org.uk](mailto:csa@homesforislington.org.uk)  
耳聋者专线: 020 7527 6202  
反社会行为热线:  
**020 7527 6247**

**Holland Walk Area Housing Office** (荷兰路住房办)  
85-88 Holland Walk,  
London N19 3XS  
电话: 020 7527 7480  
传真: 020 7527 7407  
电子邮箱:  
[holland.walk@homesforislington.org.uk](mailto:holland.walk@homesforislington.org.uk)  
耳聋者专线: 020 7527 7405  
反社会行为热线: **020 7527 7477**

**Lyon Street Area Housing Office** (里昂街住房办)  
1 Lyon Street, London N1 1DQ  
电话: 020 7527 6880  
传真: 020 7527 6827  
电子信箱:  
[lyon.street@homesforislington.org.uk](mailto:lyon.street@homesforislington.org.uk)  
耳聋者专线: 020 7527 6830  
反社会行为热线: **020 7527 6853**

**Upper Street Area Housing Office** (阿珀街住房办)  
电话: 020 7527 5300  
传真: 020 7527 5301  
电子邮箱:  
[upper.street.AHO@homesforislington.org.uk](mailto:upper.street.AHO@homesforislington.org.uk)  
耳聋者专线: 020 7527 5301  
反社会行为热线:  
**0207 527 5346**

**Home Ownership Services**  
50 Isledon Road,  
London N7 7LP  
电话: 020 7527 7715/7720  
传真: 020 7527 7733  
电子邮箱:  
[homeownership@homesforislington.org.uk](mailto:homeownership@homesforislington.org.uk)

#### 投诉，意见及表扬

伊斯灵顿住房办欢迎您的反馈，无论您不满意并想投诉，还是觉得我们提供了优质服务。

请找一名工作人员交谈，或到您当地的住房办拿一份‘投诉，意见及表扬’手册。您还可以访问我们的网站。  
[www.homesforislington.org.uk](http://www.homesforislington.org.uk)

更多关于我们的服务承诺以及服务标准的信息，请与您当地的住房办联系，或访问我们的网站。  
[www.homesforislington.org.uk](http://www.homesforislington.org.uk)

如果您想要这本手册的中文版，大号字体印刷，录音带，光碟或盲文版，请与您当地的住房办联系。

这本手册介绍伊斯灵顿住房办的服务承诺以及服务标准。如果您需要翻译或更多用您母语写的信息，请与您当地的住房办联系。

**Central Street** (中心街住房办) 020 7527 6250

**Holland Walk** (荷兰街住房办) 020 7527 7480

**Lyon Street** (里昂街住房办) 020 7527 6880

**Upper Street** (阿珀街住房办) 020 7527 5300

054IS\_Service  
Promise\_A5\_v7.pdf –  
Simplified Chinese