

投诉， 意见和 表扬



投诉，意见和表扬

伊斯灵顿住房办希望用高效而且礼貌的方式提供高质量的服务。您的反馈可以帮助我们了解我们的工作究竟做得怎样并找到改进的方法。如果我们出了差错，或有失误，我们力图纠正而且避免以后不再发生。

我们希望听到您的意见！

如有以下情况，请告诉我们：

- 您得到特别好的服务而且想告诉我们。
- 您想就我们的服务发表意见 – 比如关于我们改进某些事情的建议。
- 对您得到的服务或待您的态度不满意，并想投诉。

怎样投诉，提意见或表扬

- 去当地住房办。
- 写信或发电子邮件给当地住房办。
- 用标准的表格。表格可以从当地住房办拿到。还可从网站上下载。网址：www.homesforislington.org.uk
- 打电话给当地住房办或物业服务，如果是关于修理的话。

我们对您的服务承诺

- 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。

投诉

如果您对 HFI（伊斯灵顿住房办）的行动，不采取行动或服务标准不满意，而且提出投诉，我们将（在每一个阶段）：

- 在三个工作日内通知您我们已经收到投诉，并告诉您谁负责处理该投诉。
- 仔细查看您的投诉，并以电话，书信或电子邮件的方式与您联系。
- 力图在 10 个工作日内给一个完整的，令您满意的书面答复。
- 在可能时，采取行动解决问题。我们可以：
 - 道歉
 - 进行工作，比如尚未进行的修理工作
 - 做出决定或重新考虑已经做出的决定
 - 改善程序
 - 培训员工或找个人解决问题

投诉的几个阶段

我们力图尽快地处理您的投诉并达到您的满意。不过，我们有一套分三个阶段的程序以确保问题能得到完满公正的解决。

在程序的‘第一阶段’，即当我们刚收到投诉时，工作人员或当地服务主管将查看您的投诉，并力图解决问题而且达到您的满意。

如果您对我们投诉的第一阶段不满意，您可以与我们联系，并告诉我们为何不满意。相关的高一层主管将按照‘第二阶段’调查您的投诉，并查看您已经收到的答复。

正式投诉的最后阶段‘第三阶段’是由伊思灵顿议会的中心投诉组来审查已经进行的程序。这是伊思灵顿议会监测伊思灵顿住房办所提供的服务的方式之一。他们的地址如下：

Chief Executives Central Complaints Unit (中心投诉组组长)
Islington Town Hall
Upper Street
London N1 2UD
电话: 020 7527 3007
电子邮箱:
central.complaints@islington.gov.uk

当地政府巡视员

巡视员是一名独立人士。其职责是调查人们对当地政府的投诉。不过, 巡视员只会在您完成我们自己的投诉程序之后才进行调查。巡视员地址如下:

Local Government Ombudsman (当地政府巡视员)
Millbank Tower
Millbank
London
SW1P 4QP
电话: 020 7217 4620
传真: 020 7217 4621
网站:
www.lgo.org.uk
咨询专线: **0870 602 1983**

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
耳聋者专线: 020 7527 6202

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
耳聋者专线: 020 7527 7405

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
耳聋者专线: 020 7527 6830

Upper Street Area Housing Office (阿珀街住房办)
Northway House,
257 Upper Street,
London N1 1RU
电话: 020 7527 5300
传真: 020 7527 5301
电子邮箱:
upperstreet.aho@homesforislington.org.uk
耳聋者专线: 020 7527 5301

Home Ownership Services
50 Isledon Road,
London N7 7LP
电话: 020 7527 7715/7720

电子邮箱:
homeownership@homesforislington.org.uk

日常修理
Technical Quality and Assurance Team (技术质量与保证组)
Highbury House
5 Highbury Crescent
London N5 1RN
电话: 北区
(荷兰路和阿珀街)
020 7527 2828
电子邮箱:
tqat.north@homesforislington.org.uk
电话: 南区
(中心街和里昂街)
020 7527 4442
电子邮箱:
tqat.south@homesforislington.org.uk

高质量住房工作
Project Management Team (项目管理组)
Highbury House
5 Highbury Crescent
London N5 1RN
电话:
020 7527 2807
电子邮箱:
admin.projectteam@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。

这本手册提供关于怎样对伊思灵顿住房办所提供的服务进行投诉, 发表意见以及进行表扬的信息。如果您需要翻译或更多用您母语写的信息, 请与本手册中列出的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

0711S_Complaints_A5_8 pp_v3.pdf – Simplified Chinese