

# معايير خدمة العملاء

مستوى الخدمات التي يمكنك الحصول عليها



This brochure is available on the Customer Service page of our website [www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au) in the following languages:

- ▶ Vietnamese
- ▶ Arabic
- ▶ Spanish
- ▶ Chinese (Simplified)
- ▶ Chinese (Traditional)

Please use the Google Translate function on our website for other languages.



اقتراحاتك مهمة بالنسبة لنا.

يرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني  
[customerservice@bridgehousing.org.au](mailto:customerservice@bridgehousing.org.au)  
أو الرجوع إلى بروسور الإعجاب أو الشكاوى أو المراجعات.

سوف نستعرض ونراجع هذه المعايير مع شركائنا سنويا.

# أوقات الرد

الإجراء	وسوف
المكالمات التي لم نرد عليها	نتصل بك خلال ٢٤ ساعة في أيام العمل
رسائل البريد الإلكتروني	نرد على رسالة البريد الإلكتروني خلال ٢٤ ساعة في أيام العمل
المواعيد	نلتزم بالوقت المحدد للمواعيد أو نبغلك في حال التأخير
الحضور الشخصي - بدون موعد	نرسل شخصا ما لمقابلتك خلال ١٠ دقائق أو نحدد موعدا لذلك

طلبات الإسكان	نتعامل مع طلبك خلال ٤٠ يوم عمل
تفقد راحة المستأجر	نقوم بزيارة تفقدية خلال ٨ أسابيع من توقيعك لعقد الإيجار وسنويا بعد ذلك
بيان الإيجار	نصدر بيان الإيجار كل ثلاثة أشهر
مراجعات الإيجار	نقوم بمراجعة الإيجار مرتين في السنة - في مارس وسبتمبر
الإصلاحات	نقدم خدمة إصلاح للحالات الطارئة على مدار ٢٤ ساعة. سنتيح لك معرفة من سيقوم بعمل الإصلاحات، ووقت القيام بذلك، واسم الشخص المسئول في Bridge Housing الذي يمكنك الاتصال به.
الإصلاحات العاجلة	نرد خلال ٢٤ ساعة
الإصلاحات الروتينية	نرد خلال ٥ أيام
الإصلاحات غير العاجلة	نرد خلال ٢١ يوما
نبغلك باستلام الشكاوى والمراجعات	يومين عمل
نكمل النظر في الشكاوى أو المراجعة	٢١ يوم عمل

## نحافظ على خصوصيتك ومعلوماتك الشخصية

نحافظ على سرية معلوماتك وأرائك، بما يتوافق مع قوانين ومعايير الخصوصية.

## نتعامل مع القضايا على وجه السرعة

- نسعى لحل مشكلتك حال رفعها إلينا. وإذا تعذر ذلك، فسوف نقوم بتحديد موعد للاتصال بك
- إذا كنت مستأجرا، نساعدك في البقاء في مكانك من خلال معالجة المشاكل قبل استفحالها.

## إذا كنت شريكا للمستأجر أو شريكا في الخدمة، فإننا أيضا سوف:

### نوفر لك وسائل تطوير خدماتنا

- نهتم بوجهات نظرك، بما في ذلك آراء الأشخاص الذين لا يشاركون عادة
- ندعمك في تشكيل وإدارة Tenant Advisory Groups
- ندعمك للمشاركة بنشاط في أنشطة المستأجرين وفي المجتمعات الأوسع ككل
- نوفر لك التحديثات الفصلية من خلال نشرة المستأجر.

## نوفر لك عملية واضحة ومتاحة للتعبير عن مقترحاتك ومراجعاتك

- نضمن أن تكون السياسات والعمليات سهلة ومفهومة
- نحتفظ بملف لمشكلتك أو اقتراحاتك أو شكاوك وتتيح لك معرفة الإجراءات التي تتخذها للتعامل معها.

## كيف يمكنك مساعدتنا كي نفي بمعاييرنا

### يرجى منك أن:

- تعاملنا بلطف واحترام
- تقدم لنا معلومات دقيقة
- تقرأ أو تطلب من أحد ما أن يقرأ لك المعلومات التي نرسلها إليك
- تبلغنا عند تغيير معلوماتك أو تغيير وضعك
- تبلغنا إذا واجهت مشكلة في فهم شيء ما
- توافقنا بأرائك عن أداؤنا. يمكنك القيام بذلك عن طريق الاتصال بنا على:

customerservice@bridgehousing.org.au ✉

(02) 8324 0800 📞

# منهجنا في خدمة العملاء

تصب Bridge Housing تركيزها على العملاء. نقدر عملائنا ونقدم لهم الخدمات بحيادية واحترام وتقدير لمشاعرهم.

يصف هذا البروشور التزام Bridge Housing بخدمة العملاء، ويحدد مستوى تقديم الخدمات التي يمكنك الحصول عليها. ويفسر أيضا الطريقة التي يمكنك من خلالها مساعدتنا على تحقيق معاييرنا وما يمكنك فعله إذا كنت غير راض عن الخدمات التي تحصل عليها.

## عند تعاملك مع Bridge Housing، سوف:

### يكون من السهل عليك الاتصال بنا

- نضمن إمكانية أن تتصل بنا عن طريق الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني أو عبر موقعنا على الانترنت أو بالحضور شخصيا
- نبغلك بأوقات تواجدنا ونوفر لك معلومات التواصل البديلة في الحالات الطارئة
- نضمن سهولة الوصول إلى مكاتبنا وأن تكون معلمة بشكل واضح
- توفير خدمات الترجمة الفورية إذا كنت في حاجة إليها.

### نقدم لك معلومات وافية

- نضمن أن تكون المعلومات التي نقدمها دقيقة ومتسقة وواضحة وبسيطة.

### نعاملك بلطف واحترام

- نخاطبك باسمك وتحدث إليك بأسلوب ودي ومهني
- نعرف بأنفسنا عندما نتحدث عبر الهاتف ونحمل شارة الاسم عندما نزور العملاء
- نتسم بالوضوح بخصوص المعلومات التي نحتاجها وتتصل بك إذا لم نحصل عليها.