

檔案編號：KNH/2/08.02。這些資料是在廢物重用的紙張上編印。
「基利斯鄰舍房屋」是由基利斯市政府依照《地方政府及房屋條例1989》第五部份所定的規例來監管。

這份文件備有其他語文、大字體、凸字和錄音碟版本可供索取。

有用的電話號碼

「基利斯鄰舍房屋」辦事處

Almondbury	01484 223 878
Batley	01924 326 047
Birstall	01924 326 100
Cleckheaton	01274 335 050
Colne Valley	01484 222 100
Crosland Moor	01484 222 120
Dalton	01484 223 446
Deighton	01484 223 580
Dewsbury East	01924 324 950
Dewsbury West	01924 324 527
Heckmondwike	01924 325 600
Honley	01484 222 320
Huddersfield	01484 226 953
Mirfield/Ravensthorpe	01924 325 130
Newsome	01484 223 760
Thornhill	01924 325 150
修理聯絡中心	01484 414 800
建築物服務客戶護理部	0800 590 993
空閑服務（場地維修部）	0800 917 2400
環境廢物服務部	01484 414 700
基利斯住戶及居民協會聯盟	
41/42 Estate Buildings	
Railway Street	
Huddersfield HD1 1JY	01484 223 466

你的質素保證

作為基利斯市政府公屋住戶
你可預料獲得的質素準則

這份文件備有大字體、凸字和錄音碟版本可供你索取。請向你當地的地區房屋辦事處查詢。

這本小冊子告訴你有關你可預料我們提供給你的服務質素準則。欲想索取一份譯本，請向你當地的地區房屋辦事處查詢。

更多資料

你可以在下列傳單和刊物中找到更多有關這本小冊子內的服務和其他服務的主要準則資料。你可以向你當地的地區房屋辦事處查詢。

- 諮詢和參與住戶約章
(The Tenants Consultation and Participation Charter)
- 投資、建議和讚賞傳單
(Complaints, comments and compliments leaflet)
- 維修和現代化基利斯住戶的家
(Maintenance and modernisation of Kirklees tenants homes)
- 屋村管理服務 (Estate Caretaking Service)
- 你的修理服務指南 (A guide to your repairs service)
- 當住戶去世時 (When a tenant dies)
- 在你家中裝置輔助器具 (Adaptations for your home)
- 家中物品保險 (Home contents insurance)
- 鄰居紛爭、厭煩、騷擾和違反公益行為
(Neighbour disputes, nuisance, harassment and anti-social behaviour)
- 申請列入基利斯房屋署的登記輪候名單內
(Applying to be on the Kirklees housing register)
- 節約能源指導 (Energy efficiency advice)
- 擔心錢銀問題？ (Money worries?)

目錄

	頁數
你可預料的質素準則	2
若你需要作出投訴	2
送達一份「關注通知」	3
送達一份「表現改善通知」	3
當你聯絡我們	4
成為住戶	5
你的新居	5
在你的租約期內	7
交付你的租金和我們會如何處理欠租	7
照顧你的家居	8
照顧你的屋村	9
找出你的感想	9
附錄	10
建築物服務	10
空閑和消遣服務	11
環境和交通服務 (公路)	11
環境廢物服務	11
更多資料	12
有用的電話號碼	尾頁封面

你可預料的質素準則

「基利斯鄰舍房屋」是一所專為基利斯的公屋住戶提供管理服務的公司。這本小冊子告訴你我們的房屋管理服務和市政府所提供的服務訂下那甚麼主要準則，包括建築物服務、公路、空閑和環境廢物服務在內。

這些服務準則是經過住戶代表同意和共同制訂的。我們亦為此而諮詢過有關員工。他們反映了住戶向我們提供的意見是最為重要，而這些準則亦獲得「基利斯鄰舍房屋」管理局批准。

我們希望能提供高質素的服務來迎合你的需要和不斷地進行改善。透過告訴你我們的服務準則，你便可以知道我們的工作是否達到有關標準。若是我們未能做到，我們便希望你能告訴我們，以便我們矯正錯誤和學習過失的成因。只有這樣我們才能更進一步地把服務改善。

若你需要作出投訴

若你認為我們的工作未能達到其中一項準則，而你亦為此而想作出投訴時，請與你當地的房屋辦事處職員傾談。若是我們仍然未能矯正錯誤，你便可以要求與該區的房屋經理傾談。若然事後你仍然不滿意，「基利斯鄰舍房屋」和市政府均設立了一個系統來處理投訴。透過這個系統，我們是會：

- 嚴格地處理所有投訴，並且盡力和盡快地把問題解決，希望你能獲得滿意的結果
- 在接收到你的投訴後六個工作天內聯絡你，告知你我們已著手處理你的投訴。若可能的話，我們是會回覆你的投訴。若是我們需要多些時間來調查，我們便會向你解釋其原因和在十五個工作天內再次聯絡你。若是我們未能在這段時間內提供完全答覆時，我們是會向你解釋有關原因和預期在何時回覆你的投訴。

空閑和消遣服務

所有共用地方均會依照下列規定來維修：

- 我們將會在四月至十一月間剪草十四次，凡是掉進鄰近路徑的廢草將會被掃回草地上。
- 我們將會在五月至九月間把灌木栽植地的垃圾和雜草清除三次。而灌木將會在每年冬季時修剪一次。
- 遊玩地方將會每三星期便巡查和清理垃圾一次。

環境和交通服務（公路）

- 所有街燈將會在七個工作天內修理好，我們的目標是每次均能修妥85%的街燈。
- 公路修補工程申請將會在十五個工作天內作出決定。而有關工程將會在規定的時間內完成。

環境廢物服務

- 黑色的手推垃圾箱將會每星期清潔一次，但你必須把它停放在收集地區內。
- 錄色的手推垃圾箱將會每月清潔一次，但你必須把它停放在收集地區內和裝載適當的回收物料。

若是住戶因為殘障而不能把自己的垃圾箱推出住所，我們便會為他們作一特別安排。

- 我們將會繼續和住戶及居民協會合作，一起在屋村內進行清潔運動。

我們將會

- 使用一系列的方法來確保你可以就自己的能力來參與改善服務工作。這將會包括為你提供機會來參與地方小組和讓你透過屋村公告來告訴我們你的感想。
- 依照《住戶約章》所述來確保你知道有關參與落實服務工作（例如：同意「屋村管理服務」的先要工作）的機會。我們將會透過調查和回授來查看你對諮詢安排是否滿意。欲知詳情，請向你當地的房屋辦事處索取一份《諮詢和參與住戶約章》。
- 每六個月便會提交一份佈告給住戶代表，讓他們知道我們的表現與約章內所定的準則有多少差距。
- 進行定期調查來查看你對我們所提供的服務有多滿意，並且利用這些資料來繼續改善我們的服務。

附錄

你亦可以預期下列的服務準則適用在我們的管理範圍內。這些服務是由建築物服務、空閑、公路和環境廢物服務部提供給我們的屋村。

建築物服務

- 我們將會依照預定日期來進行所有修理工作（現時的目標是九成的修理預約）。
- 工作質素將會是合乎滿意標準和在刊登的規定時間內完成。

若是你仍然不滿意我們的回覆，你便可以向一名高級官員上訴。他/便會安排調查你的投訴。若是你事後仍然不滿意，你可以聯絡當地的「地方政府監管專員」。我們是會向你講解怎樣可以聯絡他/她的。

若是你想把投訴寫下交給我們，你是可以填寫一份投訴表格。你可以在任何一間房屋辦事處索取這份表格，或你可以到訪我們的網站 www.lirklees.gov.uk，把這表格下載和即時填寫寄回。

送達一份「關注通知」

若是有關服務仍然出現問題，這便是一個正式的提問途徑。上把一份「關注通知」送達給市政府。這份「關注通知」可以提問任何在《質素保證》內列出的服務準則事項。我們將會在接收到這份「通知」後四星期內把問題矯正。我們並會在下一次房屋管理委員會會議上佈告其進展情況。

送達一份「表現改善通知」

若是房屋管理委員會仍然不滿意我們的改善工作，它便可以把一份「表現改善通知」送達給我們。我們便會調查誤事的原因，然後編寫一個改善計劃和矯正錯誤的時間表。我們將會不斷地覆核這方面的表現，和繼續向房屋管理委員會佈告其進度，直至委員會的委員認為我們已經完全達到所定標準為止。

欲知詳情，請向你當地的房屋辦事處查詢。各地區辦事處的電話號碼均登載在這本小冊子的尾頁封面內。

最重要的是我們知道客戶是否滿意我們的服務。若是我們做得不好，不要接受它和盡早告訴我們。

當你聯絡我們

你可預料我們的職員會：

- 公平、有禮貌和靈敏地對待你（不管你是何性別、殘障、種族、信仰或性傾向）。
- 即時接聽你的電話，告訴你有關部門的名稱和接聽人的姓名。若是你親身來訪，有關職員便會向你出示其身份證明。
- 細聽你的關注，並會負上嘗試幫助你的責任和與你保持聯絡。例如：若是我們應承覆電給你，我們便會落實去做。
- 以你能夠明瞭的方法來提供資料給你。若你需要傳譯員，我們便會為你作出安排。
- 為你提供一個一站式的服務。若是你的疑問是有關市政府的服務，如空閑或公路，我們便會代你聯絡那個正確的部門和轉告你他們的回應。
- 記錄和轉達你的資料，以便你不需再次向我們講述你的問題。
- 為你提供預約。若有需要，我們亦可以安排屋村管理員到你家中或其他就近地方與你會面。這個預約是會在我們接收到你的查詢後五個工作天內安排。
- 為你提供私人面晤（如有此需要時）。
- 在十個工作天內為你安排約見一名較高級的官員（若是那名原先處理你個案的職員不能協助你，或你對他們的回覆不滿意）。
- 在六個工作天內回覆你的查詢。若是我們需要多些時間來調查，我們便會向你解釋和盡力在十五個工作天內作一完全回覆。
- 與你、你的代表和其他有關人仕共同合作，以便我們繼續改善所提供的服務。

請記住：你可以致電01484 414 800聯絡「基利斯直接查詢中心」來安排一切修理事宜。

欲知詳情，請向你當地的地區房屋辦事處索取一份《你的修理服務指南》來參考。

照顧你的屋村

我們將會：

- 確保所有公用地方、樓梯、路徑、車房、遊玩地方和屋村內其他地方盡可能得到清理和免除廢紙、垃圾和遺棄家具的堆積。
- 每年四次聯同當地的住戶代表和區議員巡視所有屬下屋村。若是我們察覺到有任何不合標準的地方時，我們便會在十個工作天內與代表們制定一個彼此同意的改善計劃和時間表。
- 在24小時內清除所有令人生厭的牆壁文字。

找出你的感想

我們的住戶諮詢安排是會適用於所有涉及事項和人仕。例如：我們可能會：

- 諮詢個別住戶
- 透過當地的住戶和居民協會或地方論壇來諮詢
- 透過「基利斯住戶和居民協會聯盟」來諮詢
- 透過房屋管理委員會來諮詢

照顧你的家居

我們將會：

- 提供不同途徑來讓你求取修理服務，例如「基利斯直接查詢中心」（電話：01484 414 800）或你當地的房屋辦事處
- 提供一個早上或下午預約時間來巡視和量度例行維修
- 提供一個早上或下午預約時間來執行修理工作
- 提供一個早上（包括星期六上午）、下午或晚上預約時間來執行某一類的修理工作
- 寄一張收條給你來證明我們已經接收到你的修理要求
- 與建築物服務和其他部門保持聯絡，以確保所有修理預約均能如期執行
- 查問你是否滿意我們的工作質素和有關工作是否在原定的時間內完成
- 在五個工作天內提供一項屋村管理服務來執行簡單的屋內修理工作，如：裝置窗門鎖和防盜眼、通理阻塞的水盆、使屋內門鎖容易開關等
- 在“辦公時間”外提供緊急修理服務
- 在五個工作天內回覆你的更改或改良屋宇請求（若果是一些直接的更改）。若是我們需要進行較詳細的查詢，例如：你想安裝一個水錶或改建屋頂空間，我們便需首先完成調查工作，然後在六個星期內回覆你的申請
- 與你面對面傾談有關現代化或改良你家居的事宜。並且會寫信給你或邀請你面晤我們的職員。請參閱《維修和現代化基利斯住戶的家》這份傳單。

成為住戶

我們將會：

- 把一份《申請列入基利斯房屋署的登記輪候名單內》的資料交給你和查看電腦系統有沒有空置屋宇。我們通常都會與你一起商討的。
- 在一個工作天內把你的住屋申請登記好。在五個工作天內通知你我們已接收到你的申請和就有關你的申請進度而與你保持聯絡。
- 在登記了你的住屋申請或更改資料後三十個工作天內安排為你進行一項需要評估。這將包括各項需要，如殘障或健康問題等。

你的新居

我們將會：

- 把一份《新住戶資料包》交給你。它列出了你的權利和責任，並讓你可知你可預料我們做些甚麼工作。
- 依照下列標準來清理你的新居：
 - 所有屋內和花園的垃圾均會被清除
 - 所有設施和家具表面均會被清潔和確保沒有霉存在
 - 所有地板均會被清洗或打掃好
 - 牆壁和天花板在必要時均會被清洗，所有牆壁上的文字和甩掉了的牆紙均會被清除
 - 必要時使用清潔劑來清洗木製設施
 - 每層窗子內面均會被清洗，而地面層的窗子外面在必要時亦會被清洗
 - 浴室、水盆和廁所將會被清洗和消毒
 - 花園將會被整理和修剪，路徑將會被打掃和屋外建築物亦會被清理
 - 提供一個手推垃圾箱或普通垃圾桶

- 確保你的住所：
 - 風、雨不滲，安全和沒有結構問題
 - 通道安全，門窗均能打開和關閉
 - 沒有上升或滲透性的潮濕
 - 裝有冷、熱水設施
 - 裝有能夠操作的電或煤氣烹調接駁掣和水盆
 - 有足夠的儲存食物空間。若是廚房有足夠地方，將包括一個雙門廚櫃和牆櫃
 - 工作桌面將會是防水和容易清潔
 - 裝有一個適當位置的廁所、浴缸或淋浴設施、和洗手盆
 - 每一層樓均裝有一個有效的煙霧警報器
- 檢查來確保：
 - 任何石棉物料均不會構成危害
 - 電力和煤氣供應均屬安全
 - 主要空間和運水暖氣系統均能操作

由先前住戶改良過的設施均會留下，其情況應會是良好和安全的。

若是沒有煤氣或電錶，我們便會在巡視時把這情況錄下。然後通知電力或煤氣公司，告訴他們你家中還沒有裝錶。

若是你搬進住所後需要執行一些簡單的修理，若果不會構成健康和安全的問題，我們便會簽發一張28日內修理保證書給你，說明：

- 需要修理的地方
- 何時會完成修理
- 若有問題時應要聯絡誰人

我們將會在你搬入新居後十五日內聯絡你，看看你是否滿意你的新居。

在你的租約期內

交付你的租金和我們會如何處理欠租

我們將會：

- 提供數種交付租金的途徑給你選擇，包括直接轉賬
- 在十天內把拖欠你的錢退回你的租金戶口內
- 在你欠租早期寄信提醒你，預防你拖欠太多租金。在未採取法律行動前將會由房屋職員與你商談或到你家中探訪你
- 與你商討攤還欠款的可行方法（若你拖欠基利斯市政府金錢）
- 提供那處可以獲得債務指導的資料給你。在你要求會見一位債務指導員後五個工作天內安排你會見我們聘用的其中一位債務指導員。若你喜歡，我們亦可以轉介你給一名獨立的債務指導員。例如：市民諮詢處
- 使用各種途徑來協助住戶解決問題，但那些事後仍然不付租金的住戶是會被逐出所住單位
- 確保凡是因為採取法律行動而影響你的保證住戶權利時，均是依照你的住戶契約來做
- 記錄和在五個工作天內開始調查任何違反住戶條例（包括令人生厭的行為在內）的投訴，並且會通知你其進展和所採取的行動
- 立刻調查騷擾事故（包括暴力或有潛在暴力的襲擊在內）。