



歡迎光臨 Berneslai Homes!



了解本組織的承諾、
簡介及服務項目

Berneslai Homes 簡介

Berneslai 是一個非牟利組織，代表巴恩斯利區自治委員會 (Barnsley Metropolitan Borough Council，簡稱 BMBC) 管理其統建房。

- 我們向巴恩斯利區的統建房租客提供業主服務。
- 我們受董事會管轄，而非某位委員會委員或內閣成員。

董事會由 15 名成員組成。

- 五名是 BMBC 租客代表。
- 五名是 BMBC 的代表。
- 五名是獨立成員（擁有業務技巧及經驗的公眾成員）。

董事會負責監督本組織的有效運行及確保我們實現所有目標。

我們亦擁有一支高級管理隊伍，負責服務的日常工作。

服務項目

- 物業管理
- 租賃管理
- 修葺、維修及改善工程
- 搬屋服務 —— 出租、搬遷及調換房屋
- 客戶服務
- 有關租金收取、欠租及賬目的資料
- 為長者及殘障人士提供看護服務

我們希望提供卓越的服務，滿足閣下的需求，並堅持提升服務質素。

我們希望：

- 方便閣下與我們聯絡；
- 尊重有禮地對待閣下；
- 告知閣下最新資訊；
- 提供幫助及建議；
- 聆聽閣下的意見；
- 幫閣下融入社區；及
- 幫閣下照看房屋。

反之，我們期望閣下：

- 按時支付租金及服務費；
- 遵守租賃條款；
- 保持房屋及花園潔淨；
- 開展屬閣下責任範圍內的修葺工作；
- 允許我們的工作人員及承建商進入閣下房屋，開展修葺、檢查及年度檢修工作（如暖氣系統）；及
- 尊重、有禮地對待我們的工作人員及承建商



你們可提供什麼標準的服務？

我們制定有服務標準，便於閣下了解我們提供的服務水平。

租客及工作人員均已同意該等標準。該等標準體現出客戶（閣下）的建議是最為重要的。

除了該等標準，每項服務均制定有具體的目標。有關更多詳情，請參見租客手冊中的其他單張。如需租客手冊，請致電 01226 772720，與我們聯絡。

無論閣下何時聯絡我們， 我們均會：

- 友好、有禮；
- 自我介紹；
- 尊重閣下；
- 對閣下的資料保密；及
- 給閣下充足的時間，暢所欲言。

若閣下致電給我們，我們將 在二十秒內接聽電話， 並向閣下提供：

- 解決方案；
- 解釋；
- 採取進一步行動的承諾；或
- 約定在我們的辦事處或閣下家中會面。

如果無法即刻答復閣下的查詢，
我們將在一個工作日內複返閣下。



若閣下到訪我們的辦事處，我們將：

- 提供各種單張；
- 在 10 分鐘內接見閣下，如有預約，則按時接見閣下；
- 提供私人會客室；
- 佩戴身份徽章；及
- 幫助閣下填寫表格（如需）。

若閣下致函或發送電郵給我們，我們將：

- 以簡明英語回復；
- 在兩個工作日內，確認收到閣下的信函；及
- 在五個工作日內，完整回復。若需要較長時間回復，我們會致函閣下，告知閣下我們將向閣下發送完整答復的時間。

若閣下申請住房，我們將：

- 在收到申請 10 個工作日內進行評估；及
- 確保提供給閣下的物業達致我們的質素標準。

收到閣下申報修葺工作時，我們將：

- 如約開展非緊急修葺工作；及
- 在目標時間內，完成緊急及緊迫的修葺工作。



我怎樣了解你們開展的工作是否符合標準？

我們透過不同的方式監督工作：

- 滿意度調查；
- 秘密調查 (mystery shopping)；
- 收集電腦資料庫中的報告；及
- 客戶的直接反饋。

我們透過以下各項，公佈工作的完成情況：

- 年報；
- 網站，網址：
www.berneslaihomes.co.uk；
- 本地辦事處；及
- 租客通訊。

如果我對你們的服務滿意或不滿，應如何告訴你們？

如果閣下對我們的服務滿意或不滿，請透過以下方式告訴我們：

- 致電巴恩斯利聯絡 (Barnsley Connects) 辦事處，電話：01226 775555；
- 親自到訪巴恩斯利聯絡辦事處；
- 致電我們的客戶服務小組，電話：01226 772720；
- 發送電子郵件至 housingcustomerservices@barnsley.gov.uk；
- 瀏覽我們的網站，網址：www.berneslaihomes.co.uk；或致函：
Housing Customer Services
Berneslai Homes
Springfield House
Springfield Street
Barnsley S70 6HH

有關巴恩斯利聯絡辦事處的聯絡方式，載於租客手冊中的「聯絡方式」單張。如需此單張，請致電 01226 772720，與我們聯絡。

www.berneslaihomes.co.uk

2005年9月