

معًا نحو الأفضل



تناولت مجموعات المناقشة المركزة، التي تضم المستأجرين والموظفين، هذا العام موضوع "الارتقاء بمستوى رضا العملاء في Radius Housing".

تم تحديد ثلاثة جوانب رئيسية تتطلب تحسينًا في مستوى أداء الخدمات:

1. توقعات المستأجرين
التأكد من أن العملاء يدركون ما يمكنهم توقعه من شركة Radius ومن الخدمات التي نقدمها.

2. التواصل
تحسين شبل التواصل بين الفرق، والمقاولين، والمستأجرين.

3. الاتساق
ضمان حصول العملاء على مستوى موثوق ومتسق من الخدمات.

نحن نسلط الضوء، في هذا الشهر، على أعمال الإصلاح، مع الإجابة عن بعض الاستفسارات التي أثارها مجموعات المناقشة المركزة.

تسليط الضوء على أعمال الإصلاح من أجل طمأننتكم

التزاماتنا تجاه عملائنا في صدارة أولوياتنا

تُجرى عمليات التفتيش اللاحقة لأعمال الإصلاح وفقًا لأعلى المعايير، كما أنها تعمل على رصد أي أعمال غير مكتملة أو إضافية وتسجيلها.

هل يخضع كل عمل من أعمال الإصلاح لعملية تفتيش لاحقة؟

نظرًا للموارد المطلوبة، من حيث تكاليف الموظفين والوقت، لا تستطيع شركة Radius إجراء عملية تفتيش بعد كل عمل من أعمال الإصلاح.

تخضع جميع أعمال الإصلاح الكبيرة التي تبلغ تكلفتها 1000 جنيه استرليني أو أكثر لعملية تفتيش لاحقة.

وفيما يتعلق بأعمال الإصلاح التي تقل تكلفتها عن 1000 جنيه استرليني، تحرص شركة Radius على إجراء عمليات تفتيش لاحقة على نسبة قدرها 10% من هذه الأعمال، ما يُتيح لنا إمكانية مراقبة عينة كبيرة بالقدر المناسب من أعمال الإصلاح باستخدام الموارد المتاحة.

ماذا يحدث إذا لم يجتز أي من أعمال الإصلاح عملية التفتيش اللاحقة؟

إذا أظهرت عملية التفتيش اللاحقة وجود مشكلة ما، نُلزم المقاول بمعالجة أوجه القصور في العمل في غضون 10 أيام.

يُعد الحفاظ على جودة منازل العملاء وضمان سلامتها جوهر نهجنا المتبع عند صيانة عقاراتنا وتحسينها وإدارتها.

أعمال الإصلاح الطارئة

سنُنجز أعمال الإصلاح الطارئة أو نتخذ الإجراءات اللازمة لضمان السلامة في غضون 24 ساعة من إبلاغنا بالعتل الطارئ.

(تسرب الغاز، وتسرب المياه غير القابل للسيطرة، والأعطال الكهربائية الخطيرة)

يُرجى الحرص دائمًا على الإبلاغ عن الحالات الطارئة التي تتطلب أعمال إصلاح فور حدوثها. اتصل على: 0330 123 0888

أعمال الإصلاح العاجلة

سنُنجز أعمال الإصلاح العاجلة في أسرع وقت ممكن، وعادةً ما يتم ذلك في غضون 4 أيام عمل. (عتل في دُش الاستحمام أو أحد مُشعات التدفئة أحادية اللوح)

أعمال الإصلاح الروتينية

سنُنجز أعمال الإصلاح الروتينية في الموعد الذي يناسبكم، وعادةً ما يتم ذلك في غضون 20 يوم عمل. (مشكلات بسيطة، حالات تسرب مياه المزراب)

نلتزم دائمًا بتقديم أعلى مستويات الرعاية للعملاء، وضمان أفضل تجربة لهم في جميع الأوقات.

تُحدد التزاماتنا الخمسة تجاه عملائنا مستوى الخدمة الذي يمكنكم توقعه من شركائنا.

1. تسهيل إجراءات التواصل والتعامل معنا
2. الإنصات إليكم والتعامل معكم بوضوح وصدق وشفافية
3. بذل قصارى جهدنا دائمًا لوضع الأمور في نصابها الصحيح
4. الاهتمام بصيانة منازلكم والحفاظ عليها بحالة جيدة
5. تقديم المعلومات والدعم لمساعدتكم على إدارة منازلكم

إدارة شؤون منزلك من خلال هاتفك.



صُمم تطبيق My Radius Housing ليُتيح لك الوصول إلى خدماتنا بكل سهولة.

- الإبلاغ عن أعطال تتطلب أعمال إصلاح

- إدارة حساب الإيجار الخاص بك

- تحديث تفاصيلك

امسح رمز الاستجابة السريعة (QR) للتسجيل اليوم



هل تعلم أنه يمكنك الإبلاغ عن الأعطال التي تتطلب أعمال إصلاح، ومتابعة حالة طلب الإصلاح الحالي، والاطلاع على سجل أعمال الإصلاح لديك على الفور؟ يمكنك فعل ذلك من خلال تنزيل تطبيق My Radius Housing.

ستحتاج إلى الرقم المرجعي لعقد الإيجار حتى تتمكن من التسجيل في تطبيق My Radius Housing. ويمكنك العثور على هذا الرقم في خطاب الإيجار أو من خلال التحدث مع أحد أعضاء فريق خدمة العملاء لدينا.

يمكنك أيضًا مواصلة الإبلاغ عن أي أعطال تتطلب أعمال إصلاح من خلال الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 0330 123 0888

قلق بشأن فواتيرك؟

إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن فواتيرك، يُرجى التواصل مع مسؤول الدخل لديك، أو الاتصال بالمكتب.

نحن هنا لمساعدتك في أي مشاكل تتعلق بدفعات إيجارك، ويمكننا مساعدتك في استكشاف خيارات الدعم المتاحة لك.

اتصل بالرقم 0330 123 0888 (من الساعة 9 صباحاً إلى 5 مساءً، أيام الاثنين للجمعة)



النصائح المالية

فريق الشمول المالي لدينا متاح لتقديم الدعم والخبرة لمساعدتك في:

- الإعانات
- إعداد الميزانية
- التحويل إلى الائتمان الشامل (يونيفرسال كريديت)
- المعاشات
- نصائح بخصوص مخصص الاستقلال الشخصي والمزيد

تواصل مع فريقنا عبر موقعنا الإلكتروني.

يتوفر الآن الاستعراض السنوي لشركة Radius لعام 2026 عبر الإنترنت.



يوضح هذا الاستعراض بشكل تفصيلي جهود شركة Radius في الاستثمار في المنازل والخدمات والمجتمعات، إلى جانب دعم عملائنا في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة.

يتضمن هذا الاستعراض عدداً من قصص النجاح التي تحققت خلال الـ 12 شهراً الماضية، بالإضافة إلى لمحة عن الموضوعات الاستراتيجية التي ستحظى بالتركيز العام المقبل. هذا بالإضافة إلى أنه يشتمل أيضاً على بيان الدخل للعام المنتهي في 31 مارس 2026.



امسح رمز الاستجابة السريعة (QR) لقراءة الاستعراض عبر الإنترنت، أو تنزيل نسخة منه.

كيفية الإبلاغ عن عطل يتطلب إصلاحاً

لإجراء أعمال إصلاح طارئة، اتصل بالرقم 0330 123 0888 على الفور للتواصل خارج ساعات العمل الرسمية، اتصل بالرقم 0330 123 1601 يمكنك الإبلاغ عن عطل عبر الإنترنت على موقعنا الإلكتروني



نحن نشجع العملاء على التواصل مع مركز خدمة العملاء لطرح استفساراتهم كلما كان ذلك ممكناً.

لمساعدتنا على إدارة مواردنا، يُرجى عدم التواصل مع موظفين محددين مباشرة عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

فريق خدمة العملاء لدينا هو الأقدر دائماً على:

- التأكد من تسجيل استفساراتكم، وتتبع حالاتها، وإحالتها إلى الفريق أو قسم الخدمة المختص.
- ضمان الرد على استفساراتكم خلال مدة زمنية معقولة.
- متابعة الاستفسارات بمسؤولية أكبر.

يمكنكم التواصل مع فريق خدمة العملاء لدينا من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً وحتى الساعة 8 مساءً، على الرقم 0330 123 0888

فريق خدمة العملاء لدينا يضع معايير يُحتذى بها

هل تعلم؟ استقبل مركز خدمة العملاء لدينا 9853 مكالمة خلال شهر يوليو. وهذا يعني تلقي ما يقرب من 500 استفسار يوميًا من أشخاص في مختلف أنحاء أيرلندا الشمالية.



تختلف هذه الاستفسارات بشكل كبير من حيث درجة تعقيدها، وقد تتضمن بلاغات عن أعطال تتطلب أعمال إصلاح أو متابعة حالات طلبات الإصلاح، بالإضافة إلى الاستفسارات المتعلقة بالسكن، مثل طلبات الانتقال، والاستفسار عن المساكن المتاحة.

مجتمعك

الفائزون بجوائز Radius المجتمعية (Radius Community Awards)

يسرنا الإعلان عن الفائزين بجوائز Radius المجتمعية (Radius Community Awards) لهذا العام، التي تحتفي بالجهود الرائعة التي يبذلها المستأجرون والسكان والمجتمعات للمساعدة في جعل أحيائنا أكثر خضرة وإشراقاً، وأماكن رائعة للعيش فيها.

توجّه كبار مسؤولي شركة Radius، ومن بينهم John McLean، الرئيس التنفيذي، إلى المجمعات السكنية في أنحاء أيرلندا الشمالية لتقديم الجوائز وقضاء بعض الوقت مع مختلف الفائزين بجوائزنا. تهانينا للفائزين:

جائزة "أفضل حديقة مشتركة" Brookvale Fold

جائزة "أفضل حديقة خاصة" Donard Fold, Alice Gibson

جائزة "أفضل حديقة حضرية" Lavery Fold

جائزة "أفضل حديقة متنوعة بيولوجيًا ومستدامة" Fruithill Fold

جائزة "السلال المعلقة وأصص النباتات" Hillbank Fold

جائزة "الجار الودود" Scrabo Fold, Diane Donaghy

John Adair, Neillsbrook Fold

جائزة "البصمة الإيجابية" Susan Byrne, Gordan Porter

Mary McCullagh, Brownhill Fold



امسح رمز الاستجابة السريعة (QR) لعرض مزيد من الصور.

شكراً لكل من ساهم وشارك في جعل جوائز هذا العام تحقق هذا النجاح الكبير. نأمل أن تُشجع هذه الجوائز مزيداً من الأشخاص على المشاركة، وطرح الأفكار، والاعتزاز بالمكان الذي يعيشون فيه.