

Сосредотачиваемся на ремонтах, чтобы вы чувствовали себя уверенно

Подчеркиваем наши обязательства перед клиентами

Обеспечение качества и безопасности жилья клиентов составляет основу нашего подхода к обслуживанию, улучшению и управлению нашей недвижимостью.

АВАРИЙНЫЕ РЕМОНТЫ

Мы осуществляем или обеспечиваем проведение аварийных ремонтов **в течение 24 часов** с момента получения сообщения. (Утечка газа, неконтролируемая утечка воды и серьезные неисправности электрооборудования)

ВСЕГДА НЕМЕДЛЕННО СООБЩАЙТЕ ОБ АВАРИЙНЫХ СЛУЧАЯХ. ЗВОНИТЕ: 0330 123 0888

АВАРИЙНЫЕ РЕМОНТЫ

Мы проводим аварийные ремонты как можно быстрее, обычно **в течение 4 рабочих дней**. (Неисправный душ или один радиатор)

ПЛАНОВЫЕ РЕМОНТЫ

Мы проводим плановые ремонты в удобное для вас время, обычно **в течение 20 рабочих дней**. (Незначительные неудобства, протечка водосточного желоба)

Послеремонтные проверки гарантируют, что ремонт выполнен на высоком уровне, а незавершенные или дополнительные работы выявлены и зафиксированы.

Подлежит ли каждый ремонт послеремонтной проверке?

Учитывая необходимые ресурсы в виде кадровых затрат и времени, компания Radius не имеет возможности проверять каждый отдельный ремонт.

Все крупные ремонты стоимостью 1000 фунтов и более подлежат послеремонтной проверке.

Для ремонтов стоимостью до 1000 фунтов компания Radius придерживается показателя послеремонтных проверок на уровне 10%, что позволяет нам контролировать достаточно большую выборку ремонтов, используя имеющиеся ресурсы.

Что происходит, если ремонт не проходит послеремонтную проверку?

Если во время послеремонтной проверки выявляется проблема, мы требуем от подрядчика устранить недостатки в течение 10 дней.

Работаем вместе



В этом году фокус-группы из арендаторов и сотрудников рассмотрели тему «Повышение уровня удовлетворенности клиентов в компании Radius Housing».

Были определены три ключевых направления для улучшения качества обслуживания:

1. Ожидания арендаторов

Обеспечение понимания клиентами того, чего они могут ожидать от компании Radius и услуг, которые мы предоставляем.

2. Коммуникация

Улучшение коммуникации между командами, подрядчиками и арендаторами.

3. Последовательность

Обеспечение надежного и стабильного уровня обслуживания для клиентов.

В этом месяце мы сосредотачиваемся на теме «Ремонты» и отвечаем на некоторые вопросы, поднятые в наших фокус-группах.

Управляйте своим жильем со смартфона.

Знаете ли вы, что можете мгновенно сообщать о необходимости ремонта, проверять текущий статус ремонта и просматривать историю ремонтов?

Для этого загрузите приложение «My Radius Housing» (Мое жилье в Radius).

Для регистрации в «My Radius Housing» вам понадобится номер справки об аренде. Его можно найти в письме об арендной плате или узнать, обратившись к одному из сотрудников нашей службы поддержки клиентов.

Вы также можете подать заявку на ремонт, позвонив в Центр обслуживания клиентов по номеру 0330 123 0888

Сервис My Radius Housing создан, чтобы все услуги были у вас под рукой.

Вы можете:

- сообщить о неисправности;
- управлять своим счетом за аренду;
- обновить личные данные



Отсканируйте QR-код,
чтобы зарегистрироваться
уже сегодня

Мы прилагаем все усилия, чтобы всегда обеспечивать высочайшие стандарты обслуживания и удовлетворения потребностей клиентов.

Наши пять обязательств в области обслуживания клиентов определяют, чего вы можете ожидать от нас и наших партнеров.

- 1) Упростить ваше взаимодействие с нами;
- 2) Прислушиваться к вам и действовать открыто, честно и прозрачно;
- 3) Всегда прилагать максимум усилий, чтобы исправить ситуацию;
- 4) Обеспечивать надлежащее состояние вашего жилья;
- 5) Предоставлять информацию и поддержку, чтобы помогать вам в управлении вашим жильем.

Наша служба поддержки клиентов устанавливает стандарты

Знаете ли вы? В июле в наш Центр обслуживания клиентов поступило 9 853 звонка. Это почти 500 обращений в день от жителей всей Северной Ирландии.

Эти обращения значительно различаются по уровню сложности и могут касаться как сообщений о необходимости ремонта или проверки хода ремонтных работ, так и вопросов, связанных с жильем, в частности запросов на переселение и информации о наличии свободного жилья.



Мы призываем клиентов, по возможности, обращаться с вопросами в Центр обслуживания клиентов.

Чтобы помочь нам рационально распределять ресурсы, просим не обращаться напрямую к отдельным сотрудникам по телефону или электронной почте.

Наша команда по обслуживанию клиентов всегда готова:

- Обеспечить регистрацию, отслеживание и передачу вашего запроса в соответствующую команду или отдел обслуживания.
- Гарантировать, что вы получите ответ в разумные сроки.
- Обеспечить большую подотчетность в отношении запросов.

Наша команда службы поддержки клиентов работает с 8:00 до 20:00 с понедельника по пятницу по номеру 0330 123 0888.

Ваше сообщество

Победители премии «Radius Community Awards»

Мы рады объявить победителей премии «Radius Community Awards» этого года, которая отмечает фантастические усилия арендаторов, жильцов и сообществ, помогающих сделать наши районы зеленее, ярче и превратить их в замечательные места для жизни.

Руководство компании Radius, в частности генеральный директор Джон Маклин (John McLean), посетило жилые комплексы по всей Северной Ирландии, чтобы вручить награды и пообщаться с нашими победителями.

Поздравляем победителей:

«Лучший общественный сад»

Бруквэйл Фолд (Brookvale Fold)

«Лучший частный сад»

Алиса Гибсон, Донард Фолд (Alice Gibson, Donard Fold)

«Лучший городской сад»

Лавери Фолд (Lavery Fold)

«Лучший сад с биоразнообразием и устойчивым развитием»

Фрутхилл Фолд (Fruithill Fold)

«Подвесные корзины и горшки»

Хилбанк Фолд (Hillbank Fold)

Награда «Добрый сосед»

Диана Донаги, «Скрабо Фолд» (Diane Donaghy, Scrabo Fold) и Джон Адейр, «Нейлсбрук Фолд» (John Adair, Neillsbrook Fold)

Награда за положительное влияние

Сюзан Бирн, «Гордан Портер» (Susan Byrne, Gordan Porter) и Мэри Маккаллаг, «Браунхилл Фолд» (Mary McCullagh, Brownhill Fold)



Отсканируйте QR-код, чтобы посмотреть больше фотографий.

Благодарим всех, кто принял участие в конкурсе и помог сделать церемонию награждения в этом году такой удачной. Мы надеемся, что эти награды вдохновят ещё больше людей присоединиться к этому делу, делиться идеями и гордиться своим домом.

Беспокойтесь по поводу своих счетов?

Если у вас есть вопросы или опасения по поводу счетов, пожалуйста, обратитесь к своему специалисту по доходам (Income Officer) или свяжитесь с офисом.

Мы готовы помочь вам по всем вопросам, связанным с оплатой аренды, и подобрать доступные варианты поддержки.

Телефон: 0330 123 0888 (с 9:00 до 17:00, с понедельника по пятницу)



Финансовая помощь

Наша команда по финансовой поддержке готова предложить помощь и экспертные консультации по следующим вопросам:

- социальные выплаты;
- формирование бюджета;
- переход на единую социальную выплату (Universal Credit);
- пенсии;
- консультации по пособиям на обеспечение независимости (PIP) и пр.

Свяжитесь с нашей командой через веб-сайт.

Годовой отчет Radius за 2026 год теперь доступен в Интернете.

В этом отчете подробно описано, как компания Radius инвестирует в жилье, услуги и сообщества, одновременно поддерживая наших клиентов в сложных экономических условиях.

В отчете приведен ряд историй успеха за последние 12 месяцев, а также представлен обзор стратегических направлений на следующий год.

Также в отчет включен отчет о доходах за год, закончившийся 31 марта 2026 года.

Отсканируйте QR-код, чтобы прочитать отчет онлайн или скачать его копию.



Как сообщить о необходимости ремонта

В случае аварийных ситуаций немедленно звоните по номеру: 0330 123 0888

В нерабочее время — по номеру: 0330 123 1601

Вы можете сообщить о необходимости ремонта на нашем веб-сайте

