

聚焦维修服务, 让您安心 重申我们的客户承诺。

维护客户住宅的质量与安全, 是我们进行物业维护、改善和管理的核心所在。

紧急维修

我们将在收到报修后**24小时内**完成紧急维修或采取安全措施。

燃气泄漏、无法控制的水管爆裂及严重电气故障

紧急维修请务必立即报告。请致电: 0330 123 0888 紧急维修

我们将在尽可能短的时间内完成紧急维修, 通常**不超过4个工作日**。
(淋浴器故障或单个暖气片故障)

常规维修

我们将在您方便的时间完成常规维修, 通常**不超过20个工作日**。(轻微不便、排水沟漏水)

我们会进行维修后检查, 确保维修达到高标准, 并识别和记录任何未完成或需要追加的工程。

是否每项维修都会进行维修后检查?

由于在人员成本和时间方面需要投入资源, Radius 无法对每项维修都进行检查。

所有费用在 1000 英镑及以上的大型维修都会进行维修后检查。

对于费用低于 1000 英镑的维修, Radius 保持 10% 的维修后检查率, 使我们能够利用可用资源对维修进行规模适当的抽样监控。

当维修未通过维修后检查时怎么办?

当维修后检查发现问题时, 我们会要求承包商在 10 天内整改。

携手合作



今年, 租户和员工焦点小组围绕“提升 Radius Housing 客户满意度”主题进行了探讨。

确定了服务绩效改进的三个关键领域:

1. 租户期望

确保客户了解对 Radius 及我们所提供服务的预期。

2. 沟通

改善团队、承包商与租户之间的沟通。

3. 一致性

确保客户获得可靠且一致的服务标准。

本月, 我们将重点关注“维修”议题, 并回答焦点小组中提出的一些问题。

用手机管理您的居所

您知道您可以即时报告维修、查看现有维修状态及维修历史记录吗?

只需下载 My Radius Housing App 即可完成。

注册 My Radius Housing 需要您的租约参考号, 该号码可在租金信函上找到, 或咨询我们的客户服务团队成员。

您也可以继续拨打客户服务中心电话 0330 123 0888 报告维修。

My Radius Housing 应用程序旨在让您随时随地轻松获取我们的服务。

- 报修
- 管理您的租金帐户
- 更新个人资料



扫描二维码,
立即注册

我们始终致力于提供最高标准的客户关怀和体验。

我们的五项客户服务承诺明确了您对我们及合作伙伴的期望。

- 1) 让您与我们沟通协作更便捷。
- 2) 以公开、诚实、透明的方式倾听并采取行动。
- 3) 始终竭尽全力修正问题。
- 4) 确保您的住所得良好维护。
- 5) 提供信息与支持, 帮助您管理好自己的住所。

我们的客户服务团队树立了标杆

您知道吗？我们的客户服务中心在7月份共接听了9,853通电话。这相当于每天收到来自北爱尔兰各地近500个咨询。

这些咨询的复杂程度差异很大，包括报告维修、查询维修状态，以及住房咨询（如转移申请和住房可用性信息）。

我们鼓励客户尽可能通过客户服务中心进行咨询。



为了帮助我们合理调配资源，请勿直接通过电话或电子邮件联系个别工作人员。

我们的客户服务团队始终最适合：
• 确保您的咨询被记录、跟踪，并分派至正确的团队或服务部门。

- 确保您在合理的时间范围内收到回复。
- 为您的咨询提供更高的问责保障。

我们的客户服务团队服务时间为周一至周五上午8点至晚上8点，电话：0330 123 0888。

您的社区

Radius 社区奖获奖者

我们很高兴地宣布今年 Radius 社区奖的获奖名单，该奖项旨在表彰租户、住户和社区为让我们的社区更环保、更美好、更宜居所做出的杰出贡献。

Radius 高级管理人员（包括首席执行官 John McLean）前往北爱尔兰各地为获奖者颁奖，并与各位获奖者共度时光。

祝贺我们的获奖者：

最佳公共花园

Brookvale Fold

最佳个人花园

Alice Gibson, Donard Fold

最佳城市花园

Lavery Fold

最佳生物多样性与可持续花园

Fruithill Fold

吊篮与花盆。

Hillbank Fold

好邻居奖

Diane Donaghy, Scrabo Fold 和 John Adair, Neillsbrook Fold

积极影响奖

Susan Byrne, Gordan Porter 和 Mary McCullagh, Brownhill Fold。



扫描二维码查看更多照片。

感谢所有参赛者以及帮助今年奖项取得圆满成功的每一个人。我们希望这些奖项能够激励更多人参与其中、分享创意，并为他们所居住的地方感到自豪。

担心无法支付账单吗？

若您对账单有任何疑问或顾虑，请联系您的收入专员或致电办公室。

我们在此为您提供租金支付相关问题的协助，并帮助您了解可用的支持方案。

请致电 0330 123 0888（周一至周五上午9点至下午5点）



我们的普惠金融小组随

时为您提供支持与专业指导，帮助您解决以下方面的问题：

- 福利
- 预算编制
- 普遍信贷转换
- 养老金
- PIP咨询及其他服务

可通过我们的网站联系我们的团队。

Radius 2026 年度回顾现已在线发布。

该回顾详细介绍了 Radius 如何在支持客户应对严峻经济形势的同时，投资于住宅、服务和社区。

回顾中包含了过去12个月的许多成功案例，以及对未来一年战略主题的深入解析。

其中还包含了截至2026年3月31日止年度的收益表。

扫描二维码在线阅读或下载副本。



如何报修

紧急维修请立即拨打 0330 123 0888

非工作时间请拨打
0330 123 1601

您也可以通过我们的网站在线报修

