

聚焦我們的維修服務， 讓您安心

強調我們的客戶承諾

維持客戶住家的品質與安全，是我們維護、改善及管理物業工作的核心。

緊急維修

對於向我們通報的緊急維修，我們會在 24 小時內完成或採取安全處置。（煤氣外洩、無法控制的漏水，以及嚴重電力故障）

請務必立即通報緊急維修。請致電：0330 123 0888

加急維修

我們會盡快完成加急維修，通常會在 **4 個工作天內完成**。（淋浴設備故障或單一散熱器故障）

例行維修

我們會在您方便的時間進行例行維修，通常會在 **20 個工作天內完成**。（輕微不便，例如排水槽漏水）

維修後檢查可確保維修工程已達高標準完成，並確認任何未完成或額外工程均已識別並記錄。

每項維修都會進行維修後檢查嗎？

由於人手、成本及時間等資源所限，Radius 無法檢查每一項維修工程。

所有費用達 1,000 英鎊或以上的大型維修，均會進行維修後檢查。

對於 1,000 英鎊以下的維修，Radius 會維持 10% 的維修後檢查比例，讓我們能在現有資源下，透過適當的抽樣方式監督維修品質。

如果維修未通過維修後檢查，會發生什麼事？

當維修後檢查發現問題時，我們會要求承包商在 10 天內修正有關工程。

攜手合作



今年，租客與員工座談小組已探討 Radius Housing「提升客戶滿意度」這一主題。

我們發現有三個可改善服務表現的重點範疇：

1. 租客期望

確保客戶了解他們可以對 Radius 及我們所提供的服務有何期待。

2. 溝通

改善團隊、承包商與租客之間的溝通。

3. 一致性

確保客戶獲得可靠且一致的服務標準。

本月，我們將聚焦於維修，並回答座談小組中提出的一些問題。

用手機管理您的住家。

您知道您可以即時報修、查詢現有維修狀態，並查看您的維修紀錄嗎？

您可下載 My Radius Housing App 來使用這些功能。

您需要提供您的租約參考編號，才能註冊 My Radius Housing。

您可在租金信函上找到此編號，或向我們的客戶服務團隊成員查詢。

您也可致電客戶服務中心 0330 123 0888 進行報修。

My Radius Housing 旨在讓您一手掌握我們的服務。

- 報修
- 管理您的租金帳戶
- 更新您的個人資料



立即掃描
QR Code 予
以登記。



我們承諾隨時提供最高標準的客戶照護與體驗。

我們對客戶服務的五項承諾，說明您可以對我們及合作夥伴有何期待。

- 1) 讓您能輕鬆與我們聯繫
- 2) 以開放、誠實及透明的態度聆聽並採取行動
- 3) 始終盡最大努力把事情做好
- 4) 妥善維護您的住家
- 5) 提供資訊與支援，協助您管理您的住家

您的住家

我們的客戶服務團隊樹立服務標準

您知道嗎？我們的客戶服務中心在 7 月接獲 9,853 通來電。這相當於每天接近 500 宗來自北愛爾蘭各地人士的查詢。

這些查詢事項的複雜程度差異很大，內容可包括報修或查詢維修狀態，以及住宅相關查詢，例如調遷申請及住宅供應情況資訊。

我們鼓勵客戶盡可能就查詢事項聯絡客戶服務中心。



為協助我們管理資源，請勿直接透過電話或電子郵件聯絡個別員工。

我們的客戶服務團隊最適合協助您：

- 確保您的查詢事項已登記、追蹤，並分派給正確的團隊或服務部門。
- 確保您能在合理時間內收到回覆。
- 讓查詢事項的處理責任更加明確。

我們的客戶服務團隊服務時間為週一至週五上午 8 點至晚上 8 點，電話：0330 123 0888

您的社區

Radius 社區獎得獎者

我們很高興公布今年 Radius 社區獎的得獎者。此獎項旨在表揚租客、住戶及社區的出色努力，他們協助讓我們的鄰里成為更綠意盎然、更明亮且更美好的居住地方。

Radius 高級員工，包括行政總裁 John McLean，走訪北愛爾蘭各地住宅計畫，頒發獎項並與各位得獎者共度時光。

恭喜我們的得獎者：

最佳公共花園

Brookvale Fold

最佳個人花園

Alice Gibson, Donard Fold

最佳城市花園

Lavery Fold

最佳生物多樣性與永續花園

Fruithill Fold

吊籃與花盆

Hillbank Fold

好鄰居獎

Diane Donaghy, Scrabo Fold, 以及 John Adair, Neillsbrook Fold

正面影響獎

Susan Byrne, Gordon Porter 以及 Mary McCullagh, Brownhill Fold



掃描 QR Code 查看更多照片。

感謝所有參加並協助今年獎項取得成功的人士。我們希望這些獎項能鼓勵更多人參與其中、分享想法，並以自己的居住地為榮。

支持您

因為您的帳單而煩惱？

若您對帳單有疑問或擔憂，請聯絡您的收款專員，或與辦公室聯繫。

我們會協助您處理任何有關房租繳納的問題，並協助您了解可申請的支援方案。

請致電 0330 123 0888 (週一至週五上午 9 點至下午 5 點)



財務建議

我們的財務融和團隊將為您提供以下支援與專業協助：

- 福利申請
- 預算規劃
- 通用信貸轉換
- 退休金
- PIP 建議及其他服務

請透過官網與我們團隊聯繫。

Radius 2026 年度回顧現可於網上瀏覽。

此回顧詳述 Radius 如何在充滿挑戰的經濟環境下支援客戶，同時投資於住家、服務及社區。

回顧中收錄了過去 12 個月的多個成功故事，並介紹未來一年策略主題的重點。

截至 2026 年 3 月 31 日止年度的收入報表亦包括在內。

掃描 QR Code，即可線上閱讀或下載副本。



如何報修

如屬緊急維修，請立即撥打

0330 123 0888

非辦公時間請致電

0330 123 1601。

您可透過官網線上報修。

