Sửa chữa và bảo trì

Tờ thông tin này cung cấp cho người thuê của Mission Australia Housing (MAH) những thông tin về việc quản lý việc sửa chữa ngôi nhà của quý vị

Yêu cầu sửa chữa

Để yêu cầu sửa chữa, người thuê nhà ở NSW và QLD có thể gọi tới Đường dây nóng của MAH số 1800 269 672. Đây là dịch vụ điện thoại 24h. Người thuê nhà ở TAS cáo thể gọi tới Lake Maintenance theo số 1300 452 537.

Lưu ý khi yêu cầu sửa chữa:

- Mô tả chi tiết sự cố - vị trí, ảnh hưởng của sự cố và các thông tin quan trọng khác như kích cỡ, sự cố xảy ra được bao lâu…
- Cung cấp cho chúng tôi ít nhất một số điện thoại để chúng tôi có thể liên lạc với quý vị

Các loại sửa chữa

Sửa chữa khẩn cấp – có mặt trong vòng 4 giờ

Các ví dụ về sửa chữa khẩn cấp bao gồm:

- Mất điện toàn bộ hoặc một sự cố điện nguy hiểm
- Mất nước toàn bộ hoặc một sự cố rò nước nghiêm trọng
- Tắc bồn cầu, và chỉ có một một bồn cầu trong nhà bạn
- Tắc cống với nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của quý vị
- Hệ thống sưởi không hoạt động trong mùa đông
- Hỏng cửa trước hoặc cửa sau
- Vỡ cửa sổ ở mức người ngoài có thể đột nhập
- Nguy hiểm từ việc ngói, vữa, gạch máng, ống nước bị lỏng, rời ra

Lưu ý: Trong vòng 4 giờ chúng tôi có thể không nhất thiết sẽ sửa chữa xong sự cố nhưng chúng tôi sẽ đến để quan sát và đảm bảo an toàn cho đến khi việc sửa chữa hoàn chỉnh có thể được thực hiện.

Sửa chữa gấp – có mặt trong vòng 24 giờ

Các ví dụ về sửa chữa gấp bao gồm:

- Rò hoặc tràn nước nghiêm trọng
- Sửa chữa sau khi xảy ra sự cố tình phá hoại
- Lắp kính
- Thông tắc ống nước, cống ở tình trạng có thể dẫn đến ngập hoặc hư hại nghiêm trọng hơn
- Tắc bồn cầu, trong trường hợp chỉ có một bồn cầu trong nhà
- Sửa chữa thang máy, điện thoại ra vào và liên lạc nội bộ
- Hỏng hóc hệ thống sưởi hoặc nước nóng

Sửa chữa thông thường – có mặt trong vòng 72 giờ làm việc

Các ví dụ về sửa chữa thông thường bao gồm:

- Rò nước không nghiêm trọng
- Sự cố điện không dẫn đến nguy cơ cao
- Sửa chữa mái hoặc lỏng gạch
- Sửa chữa trong tòa nhà
- Sửa chữa sàn nhà

Sửa chữa nhỏ – có mặt trong vòng 21 ngày làm việc

- Các ví dụ về sửa chữa nhỏ bao gồm:
- Sửa chữa không cấp thiết bên ngoài nơi ở
- Sửa chữa tòa nhà và bề mặt sau sự cố rò, dột
- Sửa chữa được chi trả bởi bảo hiểm
- Sửa chữa hư hại gây ra do phía người thuê nhà không giữ gìn
- Các dịch vụ sửa chữa có thể thu phí khác

Nếu việc sửa chữa không được hoàn thành trong thời gian cho phép?

Khi yêu cầu sửa chữa tại nơi thuê, quý vị có thể hỏi Ban quản lý nhà về khoảng thời gian kỳ vòng mà quý vị sẽ được liên hệ bởi đơn vị sửa chữa và cho việc hoàn thành công tác sửa chữa. Nếu công việc không được hoàn thành trong khoảng thời gian kỳ vọng này, vui lòng thông báo cho Ban quản lý nhà để họ có thể giúp quý vị đốc thúc và đảm bảo công việc được hoàn thành.

Quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ khác, xin liên hệ TranslatingandInterpretingService(TIS)National theo số 131450.

Thu phí sửa chữa

Mission Australia Housing sẽ thu phí sửa chữa nếu sự hư hại xảy ra do sự cố ý hoặc sao lãng của quý vị hoặc thành viên khác trong hộ

- Ống nước hoặc ống cống bị tắc do tã, băng vệ sinh, thực phẩm…
- Tràn bồn tắm, bồn rửa hoặc máy rửa bát dẫn đến hư hại
- Vật dụng, nội thất bị cố ý làm hỏng hoặc bị bỏ đi mà không được sự cho phép của chúng tôi
- Mọi sử thay đổi đến nơi thuê được thực hiện mà không có sự cho phép của chúng tôi
- Hành động cố ý phá hoại hoặc sao lãng
- Chúng tôi sửa chữa những hư hại mà thực ra thuộc về trách nhiệm của quý vị
- Quý vị sử dụng sai mục đích dịch vụ khẩn cấp

Nếu một ai đó gây ra những hư hại cho nhà của quý vị, vui lòng trình báo cảnh sát và yêu cầu xác nhận của cảnh sát để sau đó gửi cho chúng tôi.

Những sửa chữa thuộc trách nhiệm của quý vị

Quý vị có trách nhiệm cho những sửa chữa nhỏ, chúng tôi đã liệt kê một số ví dụ dưới đây. Nếu quý vị không thể thực hiện do lý do thể chất hoặc an toàn, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị

Ví dụ về những sửa chữa này bao gồm:

- Thay khóa nếu quý vị đánh mất chìa
- Thay chặn nước và xích chặn ở bồn rửa, bồn tắm và bồn bếp
- Thay bóng đèn tròn, đèn tuýp và tụ
- Bảo trì các trang thiết bị mà chúng tôi không cung cấp
- Mua và thay thùng rác
- Đổ rác
- Lau sạch mốc, các chỗ tụ nước

Tu sửa do lý do sức khỏe

Nếu quý vị có nhu cầu tu sửa trong nhà do tình hình sức khỏe hoặc khuyết tật, chúng tôi có thể thực hiện những thay đổi nhỏ giúp quý vị có được sự độc lập trong ngôi nhà của mình. Nếu quý vị cần có sụ tu sửa trong nhà do lý do sức khỏe, xin hãy liên hệ Ban quản lý nhà của quý vị.

Để có thêm thông tin về chính sách sửa chữa và bảo trì của MAH, quý vị có thể liên hệ văn phòng MAH địa phương.

Chất lượng dịch vụ sửa chữa của chúng tôi

MAH thường xuyên xem xét lại các khía cạnh của dịch vụ sửa chữa của mình và khuyến khích quý vị phản hồi tới Ban quản lý nhà về những dịch vụ này bao gồm chất lượng và thời gian thi công. Chúng tôi thường xuyên liên hệ với người thuê đã sử dụng dịch vụ để thu thập thông tin phản hồi thông qua phiếu điều tra bảo trì.

Những tu sửa lớn thực hiện bởi các nhà thầu có thể cần được kiểm tra sau khi hoàn thành, và quý vị có thể sẽ được Ban quản lý nhà hoặc Ban quản lý tài sản liên hệ để kiểm tra kết quả thi công. Điều này cũng giúp chúng tôi biết được độ hài lòng của quý vị với kết quả thi công.

Contact us

Mission Australia Housing
580 George Street
Sydney NSW 2000

1800 269 672

missionaustralia.com.au

Quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ khác, xin liên hệ TranslatingandInterpretingService(TIS)National theo số 131450.