

# الصيانة المخططة وسريعة الاستجابة

## السياسة

### 1. الغرض

توضح هذه السياسة كيف ستوفر Evolve Housing (Evolve) خدمات الإصلاحات والصيانة للمستأجرين.

تؤمن Evolve بأن توفير مستوى جيد من الصيانة يحسن من رفاهية المستأجرين لدينا ويضمن الحفاظ على وسائل الراحة وقيمة العقارات.

لا يمكن قراءة هذه السياسة بمعزل عن غيرها. بدلاً من ذلك، فهي تشكل جزءاً من مجموعة من السياسات المتعلقة بالأصول والتي تركز جميعها على تحسين تجربة المستأجر وجودة المنازل التي تديرها Evolve وتملكها.

من خلال هذه السياسة، ستضمن Evolve أننا نقوم بـ:

- الوفاء بالتزاماتنا بموجب قانون NSW للإيجارات السكنية 2010؛
- تقديم خدمة صيانة عالية الجودة ومتسقة للمستأجرين لدينا؛
- الحفاظ على جميع عقارات الإسكان الاجتماعي والميسور التكلفة عند مستوى معياري للسلامة والوظيفة ووسائل الراحة؛
- الحفاظ على جودة المنازل التي تديرها وتملكها وتحسينها؛
- وتقديم خدمة صيانة تتسم بالكفاءة والفعالية.

### 2. النطاق

تطبق هذه السياسة على جميع العقارات في محفظة Evolve، باستثناء برنامج Community Housing Leasehold Program (CHLP) ومحفظة الرسوم مقابل الخدمة الخاصة بنا. تتعهد Evolve بصيانة محفظة الرسوم مقابل الخدمات وفقاً للاتفاقيات ذات الصلة مع مالكي العقارات. هذا يعني أن تقديم خدمات صيانة الأصول يمكن أن يختلف في بعض الحالات.

### 3. بيان السياسة

تدرك Evolve أهمية حماية والحفاظ على حالة العقارات التي تديرها بحيث تستمر في تلبية احتياجات المستأجرين الحاليين والمستقبليين. تحقيقاً لهذه الغاية نعتد نهج التخطيط الاستراتيجي لبرامج الصيانة لدينا. يرتكز هذا النهج على إطار عمل إدارة أصول مؤسسة الأرض والإسكان (LAHC) لعام 2018.

يهدف نهج Evolve للصيانة إلى:

- تقليل حجم وتكلفة الإصلاحات غير المخطط لها والتي تتسم بسرعة الاستجابة؛
- وتلبية جميع المتطلبات التشريعية بما في ذلك معايير البناء والصحة والسلامة؛
- والوفاء بالتزاماتنا التعاقدية؛
- وحماية الاستدامة المالية طويلة الأجل لشركة Evolve؛
- وزيادة عمر المنازل التي تديرها؛
- وحماية أصول شركائنا حيث تتحمل Evolve مسؤولية صيانة عقاراتها على المدى الطويل؛
- والاستمرار في تلبية وتحسين تجربة السكان فيما يتعلق بصيانة منازلهم.

### 1.3 مسؤوليات المستأجر

يتحمل مستأجرو Evolve مسؤولية الإبلاغ الفوري عن الإصلاحات والصيانة المطلوبة لعقارهم، والسماح بالدخول لإكمال العمل المطلوب. يتحمل المستأجرون أيضاً مسؤولية ضمان إخطار Evolve بأي ائلاف يلحق بعقارهم وتغطية تكلفة إصلاح أي ائلاف ناتج عن الإهمال أو سوء الاستخدام أو الضرر المتعمد أو العرضي من قبل السكان أو الزائر للمنزل.

يتحمل المستأجرون مسؤولية إجراء إصلاحات طفيفة في مسكنهم بما في ذلك:

- استبدال المصابيح الكهربائية في العقار؛
- واستبدال بطاريات كاشف الدخان؛
- واستبدال المفاتيح المفقودة أو التغيير الناتج عن أقفال الأبواب والنوافذ حيث تُفقد المفاتيح؛
- وإصلاحات أي عناصر تم تركيبها / تثبيتها بواسطة المستأجر نفسه (مثل الخطافات وتكييف الهواء).

يتحمل المستأجرون أيضاً مسؤولية صيانة الممتلكات العامة والعناية بمسكنهم وأي مساحة مفتوحة خاصة مرتبطة بمسكنهم

### 2.3 مسؤوليات Evolve

Evolve مسؤولة عن ضمان إجراء الصيانة للعقارات والمناطق المشتركة للعقارات التي تديرها أو نمتلكها، للتأكد من أنها آمنة ويتم الحفاظ على جميع المرافق بحالة سليمة. للقيام بذلك، نقوم بالصيانة في ثلاث فئات رئيسية: **الصيانة المستجيبة، والصيانة المخططة، والصيانة الدورية.**

يُعرّف Evolve **الصيانة سريعة الاستجابة** كإصلاحات شديدة التأثير بعامل الوقت ضرورية لإعادة مبنى أو عنصر إلى مستوى خدمة آمن أو عملي. يشمل ذلك أيضاً الإصلاحات الروتينية التي تسبب إزعاجاً أو قد تشكل خطراً على الصحة والسلامة إذا تركت دون رقابة.

يُعرّف Evolve **الصيانة المخططة** مسبقاً كاستبدال مجدول أو ترقية أو تجديد للعناصر الرئيسية في العقار. وهذا يشمل الصيانة الشاغرة.

يُعرّف Evolve **الصيانة الدورية** كسلسلة من عمليات التفتيش والفحص المنتظمة للتأكد من امتثال العقارات لالتزامات الصحة والسلامة والتشريعات وواجب الرعاية.

### 3.3 الصيانة سريعة الاستجابة

ستوفر Evolve خدمة إصلاح وصيانة سريعة الاستجابة، مناسبة لاحتياجات المستأجر والمحظية. نهجنا سريع الاستجابة له أربع فئات، والتي تتوافق مع الالتزامات بموجب قانون الإيجارات السكنية 2010. ستخضع هذه الفئات لمراجعة منتظمة للتأكد من مواكبة المتطلبات التشريعية وتلبية توقعات العملاء.

وقت الاستجابة	فئة الإصلاح
	<b>العاجلة</b>
في غضون 4 ساعات من إخطارك	الإصلاحات التي تسبب خطرًا هائلًا على الصحة أو السلامة للمستأجر و / أو العقار، بما في ذلك تسرب الغاز، وأنبيب الصرف الصحي المكسورة أو الإغراق الخطير.
	<b>الأولوية 1</b>
في موعد أقصاه الساعة 5 مساءً من يوم العمل التالي بعد إخطارك	الإصلاحات التي تشكل خطرًا هائلًا على الصحة والسلامة أو إزعاج المستأجر مثل قصور أو تعطل إمدادات الكهرباء أو الماء الساخن للعقار.
	<b>الأولوية 3 و 5</b>
في غضون 3-5 أيام عمل من تلقي الإخطار	الإصلاحات التي قد تشكل خطرًا على الصحة والسلامة إذا تركت دون رقابة خلال فترة زمنية معقولة. وتشمل الأعطال المحدودة في إمدادات الكهرباء والمياه مثل صنوبر التقطير أو مقبس التوصيل لا يعمل.
	<b>سريعة الاستجابة</b>
في غضون 28 يومًا تقويميًا من تاريخ الإخطار، مع مراعاة العمر وطول الفترة المتبقية للعقار.	الإصلاحات التي لا تسبب مخاطر على الصحة أو السلامة مثل إصلاحات البلاط وإصلاحات الأسوار الصغيرة. ستهدف Evolve إلى إكمال الإصلاحات والصيانة غير العاجلة بأسرع ما يمكن، رهناً بإزعاج المستأجر وإمكانية أن يصبح الإصلاح خطرًا على الصحة والسلامة إذا تركت دون رقابة.

للإصلاحات العاجلة، سيسعى المقاول إلى الحضور وحيثما أمكن، إكمال جميع الأعمال الضرورية في غضون أربع ساعات. في الحالات التي لا يكون فيها ذلك ممكنًا، سيتأكد المقاول من إصلاح العطل مؤقتًا والترتيب لإجراء الصيانة الدائمة في غضون الإطار الزمني المناسب. سيتم إبلاغ المستأجر بسبب عدم إمكانية إصلاح المشكلة على الفور ومتى من المحتمل أن يكتمل العمل.

عند تلقي عدد من طلبات الصيانة الروتينية سريعة الاستجابة في إطار زمني قصير لمنطقة أو مجمع مشترك، تحتفظ Evolve بالحق في "تجميع" هذه الطلبات بحيث يتم إكمالها جميعًا معًا. سيكون هذا أكثر فعالية من حيث التكلفة وسيقلل من إزعاج سكاننا.

### 4.3 الصيانة المخططة

تؤمن Evolve بأن النهج المخطط للصيانة، بدلاً من اتباع نهج سريع الاستجابة، هو أكثر فعالية من حيث التكلفة، وتقدم حلول صيانة أفضل ويؤدي إلى تقليل الإزعاج للسكان.

تتم جدولة الأعمال المخططة بناءً على الاعتبارات التالية:

- أي متطلبات تشريعية يجب تلبيةها؛
- والأطر الزمنية لترقية دورة الحياة على النحو المحدد من خلال عمليات الفحص الفني لتحديد النطاق التي تقوم بها كل 3 سنوات؛
- وتقييم المخاطر لكل عقار يتم إجراؤه من خلال عمليات الفحص الفني الخاصة بنا؛
- ومخصصات الميزانية الإجمالية بما يتماشى مع نموذج التوقعات العشر سنوات <

حيثما كان ذلك ممكنًا، ستشرك Evolve المستأجرين في القرارات المتعلقة بالعمل المقترح لمنازلمهم. على سبيل المثال، قد يكون للمستأجرين خيار في استخدام الألوان والمواد المستخدمة في ترقية الصيانة المخططة لمنزلمهم. طوال العملية، سيتم إطلاع المستأجرين على العمل المطلوب ومتى سيتم القيام به.

يتم أحيانًا تقديم الصيانة المجدولة أو تأجيلها لتلائم احتياجات المستأجر والأولويات الأخرى. سيتم إعطاء الأولوية للخصائص التي تتطلب ترقية لمشاكل السلامة والأمن.

عندما يصبح العقار شاغراً، ستنتظر Evolve في جدوى تقديم العمل لتقليل التأثير على المستأجرين في المستقبل. كحد أدنى، ستضمن Evolve أن العقار نظيف وآمن وصالح للسكن للمستأجرين التاليين. هذا يتضمن:

- إجراء تقييمات الامتثال لأجهزة الإنذار من الدخان، والسلامة الكهربائية وموانع النوافذ؛
- والتأكد من أن العقار مؤمن بشكل مناسب وتغيير الأقفال إذا لزم الأمر؛
- والتأكد من أن جميع الأجهزة تعمل.

### 5.3 الصيانة الدورية

يقسم برنامج الصيانة الدورية لدينا إلى ثلاث فئات على النحو التالي:

#### 1.5.3 برنامج تنظيف المروج والأراضي

يتم إجراء الصيانة الدورية للمناطق المشتركة، والأراضي و / أو حدائق الشقق والمجمعات السكنية. تشمل الأعمال الصيانة العامة وتنظيف المناطق المشتركة الداخلية والمروج والحدائق.

#### 2.5.3 برنامج الامتثال / السلامة

يتضمن ذلك برامج الصيانة للتأكد من أن Evolve يلبى المتطلبات التشريعية والتنظيمية للحفاظ على سلامة وأمن السكان. وتشمل السلامة الكهربائية، وإعداد بيانات السلامة من الحرائق السنوية، وفحوصات إنذار الدخان وسلامة الرفع.

#### 3.5.3 الصيانة الوقائية

يعرّف Evolve الصيانة الوقائية على أنها أعمال مجدولة بانتظام يتم إجراؤها لتجنب تعطل العقار وتدهوره. من خلال إجراء الصيانة الوقائية بشكل فعال، ستعمل Evolve على تقليل حجم العمل المتجاوب والمخطط والعمراني الذي قد يكون مطلوبًا. تشمل الأعمال فحص السقف والمزراب، وتقليم الأشجار وفحص النمل الأبيض.

### 6.3 طلب الإصلاحات والصيانة

من المهم أن يقوم السكان بالإبلاغ عن أي مشكلات تتعلق بالصيانة في أسرع وقت ممكن. يضمن الإبلاغ في الوقت المناسب أن يتمكن سكاننا من الاستمرار في الاستمتاع بمنزلهم بشكل كامل ويمكن أن يقلل من احتمالية تصاعد مشكلات الإصلاح.

تدير Evolve خدمة هاتفية على مدار 24 ساعة طوال العام لجميع المقيمين لدينا من خلال مركز الاتصال الداخلي ومزود خارجي للطلبات خارج ساعات العمل. يتيح ذلك لسكاننا التحدث مع شخص حقيقي بغض النظر عن الوقت من اليوم. قد يُطلب من السكان معاودة الاتصال خلال ساعات العمل لطلبات الإصلاح غير العاجلة.

يمكن للسكان الإبلاغ عن الإصلاحات ببساطة وسهولة عن طريق:

1. تقديم طلب عبر الإنترنت من خلال الإبلاغ عن خدمة الإصلاح
2. الاتصال بخط الصيانة الخاص بنا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على (1800 693 865) MY EVOLVE 1800.
3. وجها لوجه من خلال زيارة مكتبنا.

توفر Evolve أيضاً خدمة ترجمة مجانية للسكان الذين يواجهون صعوبة في توصيل طلبات الإصلاح أو الصيانة.

يتم تقييم كل طلب إصلاح من قبل فريق Evolve أو ممثلهم لتحديد طبيعة وأولوية العمل الذي يتعين القيام به.

تقوم Evolve بعد ذلك بتعيين مسؤولية إكمال العمل إلى أحد المقاولين معها أو تتصل بالمالك أو الوكيل لإبلاغهم بطلب إصلاح العقارات المستأجرة.

سيضمن Evolve وجود اتصال واضح مع الساكن أو المقاول أو المالك / الوكيل طوال عملية الإصلاح لضمان اكتمال العمل في الوقت المناسب وبطريقة مهنية.

يرجى ملاحظة أنه إذا لم يتم الاتصال بك بعد الإبلاغ عن الإصلاح لأي سبب من الأسباب، فإنه قد تم إخبار المقاولين بالذهاب إلى عقارك وطرق الباب.

### 7.3 طلبات الإصلاح والصيانة لعقار الإيجار وعقارات الرسوم

#### مقابل الخدمات

ستتوقع Evolve من الملاك والوكلاء الذين تستأجر العقارات منهم الوفاء بمسؤولياتهم بموجب قانون الإيجارات السكنية 2010. ستقوم Evolve بإخطار المالك أو الوكيل المناسب بتفاصيل أي طلب إصلاح أو صيانة. يُتوقع من المالك أو الوكيل بعد ذلك الاتصال بالمستأجر لإبلاغه بالإجراء الذي سيُتخذ وموعد الإجراء.

ستشجع Evolve دائماً الملاك على إكمال الإصلاحات في الأطر الزمنية المذكورة أعلاه.

عندما يفشل المالك أو الوكيل باستمرار في إكمال العمل وفقاً لالتزاماتهم بموجب قانون الإيجارات السكنية في نيو ساوث ويلز 2010، سوف تستخدم Evolve مجموعة من الإجراءات لحل المشكلات. هذا يتضمن:

1. تقديم طلب رسمي عاجل إلى المالك أو الوكيل، لإبلاغهم بانتهاك قانون الإيجارات السكنية 2010 واقتراح إطار زمني لإنجاز العمل.
2. واستكمال العمل والمطالبة بالتعويض من المالك أو الوكيل؛ و / أو
3. التقدم بطلب إلى محكمة نيو ساوث ويلز المدنية والإدارية للحصول على التعويض عن الأضرار.

سيضمن Evolve إبقاء المستأجر على اطلاع طوال العملية.

### 8.3 ضمان جودة الخدمات

يجب على جميع الموظفين ومقاولي Evolve الامتثال لقواعد سلوك Evolve Housing. تحدد المدونة توقعاتنا للسلوكيات لضمان معاملة جميع السكان باحترام ولطف وحصولهم على أفضل خدمة ممكنة بأقل قدر من الاضطراب لأسرهم.

بالإضافة إلى ذلك، تتخذ Evolve عددًا من الإجراءات لضمان أن خدمات الصيانة لدينا تلبّي المعايير التي نتوقعها:

- عمليات التفتيش التي يقوم بها موظفونا الفنيون - نقوم كل شهر بفحص عينة من جميع أعمال الصيانة المتجاوبة المنجزة؛
- يتعين على المقاولين الاحتفاظ بدليل مصور لجميع الأعمال المنجزة؛
- ملاحظات المستأجر من خلال استطلاعات رضا المستأجر السنوية الخاصة بنا، أو الاستطلاعات الهاتفية بعد العمل، أو تمثيل المستأجر في المجموعة الاستشارية للسكان لدينا؛
- المراجعات الداخلية للتأكد من أننا نقدم خدمة مثالية.

### 9.3 قرارات الطعن

في حالة عدم موافقة المستأجر على قرار اتخذته Evolve Housing، فيمكنه طلب مراجعة رسمية لذلك القرار. للقيام بذلك، يتعين على المستأجر ملء نموذج طعن يوضح سبب عدم موافقته على القرار. يمكن الحصول على سياسة الطعن الخاصة بـ Evolve Housing وصحيفة وقائع الطعن ونموذج الطعن من مكتب Evolve Housing ويمكن أيضاً تنزيلها من موقعنا الإلكتروني [www.evolvehousing.com.au](http://www.evolvehousing.com.au)

**4. التعاريف**

- **الطعن** - معارضة من جانب ساكن أو مقدم طلب للحصول على سكن اجتماعي، لقرار اتخذته Evolve Housing والذي يؤثر على إيجار ذلك الشخص أو طلبه المقدم بشأن الإسكان، ويكون الساكن أو مقدم الطلب قد طلب مراجعته.
- **المنطقة المشتركة (للعقار)** - مساحة مشتركة بين جميع مستأجري وساكني العقار، أي غرفة مشتركة أو بهو.
- **أيام** - تعني الأيام التقويمية (ما لم يُذكر خلاف ذلك)
- **FACS** - دائرة خدمات الأسرة والمجتمع في نيو ساوث ويلز
- **المالك** - الشخص الذي يمنح حق إشغال عقار سكني بموجب عقد الإيجار السكني
- **NCAT** - المحكمة المدنية والإدارية في نيو ساوث ويلز هي هيئة قانونية مستقلة في نيو ساوث ويلز (NSW) تقوم بحل وتسوية مجموعة واسعة من النزاعات بما في ذلك قضايا الإيجار والعقارات السكنية الأخرى. يجب الامتثال لقرارات المحكمة المدنية والإدارية في نيو ساوث ويلز (NCAT) وتكون واجبة النفاذ.
- **العقار** - العقار أو المبنى السكني على النحو الموضح في اتفاقية الإيجار السكني بين المالك والمستأجر.
- **الساكن** - شخص يسكن على أساس دائم في عقار تملكه أو تديره Evolve Housing بموجب اتفاقية إيجار سكني (ويمتد ليشمل المستأجر).
- **عقد إيجار سكني (أو عقد إيجار)** - اتفاقية مكتوبة بين المالك والمستأجر، والتي تحكم الشروط والأحكام التي يسكن المستأجر بموجبها العقار الذي تنص عليه الاتفاقية.
- **المستأجر** - الشخص الذي يوقع عقد الإيجار السكني مع المالك ويتمتع بحقوق وتقع عليه التزامات معينة بموجب هذه الاتفاقية.

**5. الموارد ذات الصلة**

- سياسة Evolve Housing بشأن الطعون
- سياسة خصوصية Evolve Housing
- سياسة النقل لدى Evolve Housing
- تعديلات Evolve Housing على نموذج طلب ساكن المنزل
- قانون الإيجارات السكنية لعام 2010 (نيو ساوث ويلز NSW)
- قانون الإسكان لعام 2001 (NSW)
- سياسة عدم التسامح مع العنف لدى Evolve Housing
- سياسة إدارة الشكاوى لدى Evolve Housing
- [www.facs.nsw.gov.au](http://www.facs.nsw.gov.au)
- سياسة خصوصية Evolve Housing

تخضع هذه السياسة للتغيير من حين لآخر وفقاً لتقدير Evolve Housing. سوف يتم منح أي موافقات مطلوبة بموجب هذه السياسة وفقاً لسياسة تفويضات السلطة لدى شركة Evolve Housing Limited. للمزيد من المعلومات حول هذه السياسة وغيرها من الموضوعات، تفضل زيارة موقع Evolve Housing الإلكتروني [www.evolvehousing.com.au](http://www.evolvehousing.com.au). إذا كانت لديك أية أسئلة محددة بخصوص هذه السياسة، يُرجى الاتصال بـ Evolve Housing على 1800 693 865 أو إرسال استفسارك بالبريد الإلكتروني إلى [myevolve@evolvehousing.com.au](mailto:myevolve@evolvehousing.com.au).