

# BẢO TRÌ DỰ PHÒNG VÀ BẢO TRÌ ỨNG PHÓ

## CHÍNH SÁCH

### 1. MỤC ĐÍCH

Chính sách này giải thích cách Evolve Housing (Evolve) sẽ cung cấp các dịch vụ sửa chữa và bảo trì cho Người thuê nhà.

Evolve tin rằng cung cấp một tiêu chuẩn bảo trì tốt sẽ cải thiện cuộc sống của Người thuê nhà và đảm bảo duy trì các tiện nghi và giá trị của Bất động sản.

Chính sách này không thể được áp dụng riêng. Mà nó là một phần của bộ chính sách liên quan đến tài sản, tất cả đều tập trung vào việc cải thiện trải nghiệm của Người thuê nhà và chất lượng nhà ở mà Evolve quản lý và sở hữu.

Thông qua Chính sách này, Evolve sẽ đảm bảo rằng chúng tôi:

- Đáp ứng các nghĩa vụ của chúng tôi theo NSW *Đạo luật Thuê nhà ở 2010*;
- Cung cấp dịch vụ bảo trì chất lượng cao, nhất quán cho Người thuê nhà;
- Duy trì toàn bộ các khu nhà ở xã hội và nhà ở giá rẻ ở mức ngưỡng tiêu chuẩn về an toàn, chức năng và tiện nghi;
- Giữ lại và cải thiện chất lượng những ngôi nhà do chúng tôi quản lý và sở hữu; và
- Cung cấp dịch vụ bảo trì hữu ích và hiệu quả.

### 2. PHẠM VI

Chính sách này áp dụng cho tất cả các khu Bất động sản trong danh mục của Evolve, ngoại trừ Chương trình Cho thuê Nhà ở Cộng đồng (CHLP) và danh mục Phí Dịch vụ của chúng tôi. Evolve đảm bảo duy trì danh mục Phí Dịch vụ theo các thỏa thuận tương ứng với chủ sở hữu Bất động sản. Điều này có nghĩa là việc cung cấp các dịch vụ bảo trì tài sản có thể khác nhau trong một số trường hợp.

### 3. TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH

Evolve nhận ra tầm quan trọng của việc bảo vệ và giữ gìn tình trạng của các khu Bất động sản mà họ quản lý để chúng tiếp tục đáp ứng nhu cầu của Người thuê hiện tại và trong tương lai. Để đạt được mục đích này, chúng tôi áp dụng phương pháp lập kế hoạch chiến lược cho các chương trình bảo trì của mình. Cách tiếp cận này được củng cố bởi Khung quản lý tài sản của Công ty Cổ phần Nhà và Đất năm 2018.

Phương pháp bảo trì của Evolve có mục đích:

- Giảm thiểu khối lượng và chi phí sửa chữa ngoài kế hoạch và sửa chữa ứng phó;
- Đáp ứng tất cả các yêu cầu pháp lý bao gồm cả các tiêu chuẩn xây dựng, sức khỏe và an toàn;
- Đáp ứng các nghĩa vụ theo hợp đồng của chúng tôi;
- Bảo vệ tính bền vững lâu dài về tài chính của Evolve;
- Tối đa hóa tuổi thọ của những ngôi nhà do chúng tôi quản lý;
- Bảo vệ tài sản của các đối tác mà Evolve chịu trách nhiệm bảo trì lâu dài cho tài sản của họ; và
- Tiếp tục đáp ứng và cải thiện trải nghiệm của Cư dân liên quan đến công tác bảo trì nhà ở của họ.

#### 3.1 Trách nhiệm của người thuê nhà

Những người thuê nhà của Evolve có trách nhiệm báo cáo kịp thời công tác sửa chữa và bảo trì cần thiết đối với Bất động sản và cho phép ra vào để hoàn thành các công việc cần thiết. Người thuê cũng chịu trách nhiệm đảm bảo rằng họ sẽ thông báo cho Evolve về bất kỳ thiệt hại nào đối với Bất động sản và thanh toán chi phí sửa chữa bất kỳ thiệt hại nào do sơ suất, sử dụng sai mục đích hoặc cố ý của Cư dân hoặc khách đến thăm nhà.

Người thuê nhà có trách nhiệm tiến hành các sửa chữa nhỏ trong nhà của họ, bao gồm:

- thay thế bóng đèn trong Bất động sản;
- thay pin báo khói;

- thay chìa khóa bị mất hoặc thay ổ khóa cửa ra vào và cửa sổ bị mất chìa khóa; và
- sửa chữa bất kỳ hạng mục nào do Người thuê nhà tự xây dựng/lắp đặt (như móc treo và điều hòa không khí).

Người thuê cũng chịu trách nhiệm bảo quản tài sản chung và chăm sóc nhà ở của họ và bất kỳ không gian mở riêng nào gắn liền với nhà ở của họ

### 3.2 Trách nhiệm của Evolve

Evolve chịu trách nhiệm đảm bảo rằng công tác bảo trì được thực hiện cho Bất động sản và các khu vực chung của Bất động sản mà chúng tôi quản lý hoặc sở hữu, để đảm bảo an toàn và tất cả các tiện nghi được duy trì trong điều kiện hoạt động phù hợp. Khi tiến hành bảo trì, chúng tôi thực hiện bảo trì theo ba hạng mục chính: **Bảo trì ứng phó, Bảo trì theo kế hoạch và Bảo trì theo chu kỳ**.

Evolve định nghĩa **Bảo trì ứng phó** là hoạt động sửa chữa quan trọng theo thời gian cần thiết để khôi phục tòa nhà hoặc một phần tòa nhà để đảm bảo an toàn và hoạt động bình thường. Điều này cũng bao gồm hoạt động sửa chữa định kỳ gây ra sự bất tiện hoặc có thể gây ra nguy hiểm đến sức khỏe và sự an toàn nếu không được giám sát.

Evolve định nghĩa **Bảo trì theo kế hoạch** là hoạt động thay thế, nâng cấp hoặc cải tạo theo lịch trình đối với các hạng mục chính trong Bất động sản. Hoạt động này bao gồm Bảo trì khi không có người thuê.

Evolve định nghĩa **Bảo trì theo chu kỳ** là các hoạt động kiểm tra và thanh tra thường xuyên để đảm bảo Bất động sản tuân thủ các nghĩa vụ về sức khỏe và an toàn, nghĩa vụ pháp và bảo quản.

### 3.3 Bảo trì ứng phó

Evolve sẽ cung cấp dịch vụ sửa chữa và bảo trì ứng phó, phù hợp với cả nhu cầu của Người thuê nhà và danh mục đầu tư. Phương pháp ứng phó của chúng tôi có bốn mục, tuân thủ các nghĩa vụ theo *Đạo luật Thuê nhà ở 2010*. Các mục này sẽ được đánh giá thường xuyên để đảm bảo cập nhật với các yêu cầu pháp lý và đáp ứng kỳ vọng của khách hàng.

Hạng mục sửa chữa	Thời gian ứng phó
<b>Khẩn cấp</b>	
Các hoạt động sửa chữa gây ra rủi ro nghiêm trọng đến vấn đề sức khỏe hoặc an toàn cho Người thuê nhà và/hoặc Bất động sản, bao gồm rò rỉ khí ga, vỡ đường ống thoát nước hoặc ngập lụt nghiêm trọng.	Trong vòng 4 giờ kể từ khi được thông báo
<b>Ưu tiên 1</b>	
Các hoạt động sửa chữa gây ra rủi ro nghiêm trọng đến vấn đề sức khỏe và an toàn hoặc gây bất tiện cho Người thuê nhà như hỏng hóc hoặc sự cố các nguồn cung cấp điện hoặc nước nóng cho Bất động sản.	Chậm nhất là 5 giờ chiều ngày làm việc tiếp theo sau khi được thông báo
<b>Ưu tiên 3 &amp; 5</b>	
Các hoạt động sửa chữa có thể gây rủi ro đến vấn đề sức khỏe và an toàn nếu không được giám sát trong khoảng thời gian hợp lý. Trong đó bao gồm các trục trặc hạn chế đối với nguồn cấp điện và nước như nhỏ giọt ở vòi nước hoặc ổ cắm không hoạt động.	Trong vòng 3-5 ngày làm việc kể từ khi được thông báo
<b>Ứng phó</b>	
Các hoạt động sửa chữa không gây ra rủi ro về sức khỏe hoặc an toàn như sửa chữa gạch lát và sửa chữa hàng rào nhỏ. Evolve sẽ cố gắng hoàn thành các hoạt động sửa chữa và bảo trì không khẩn cấp trong thời gian sớm nhất, tùy thuộc vào sự bất tiện gây ra cho Người thuê nhà và hoạt động sửa chữa có thể gây ra rủi ro về sức khỏe và an toàn nếu không được giám sát.	Trong vòng 28 ngày theo lịch kể từ khi được thông báo, tính đến tuổi thọ và thời gian còn lại của Bất động sản.

Đối với các hoạt động sửa chữa khẩn cấp, nhà thầu sẽ cố gắng tập trung và bất cứ khi nào có thể, hoàn thành tất cả các công việc cần thiết trong vòng bốn giờ. Trong trường hợp không thể hoàn thành trong thời gian quy định, nhà thầu sẽ đảm bảo tạm thời khắc phục lỗi và bố trí công tác bảo trì vĩnh viễn trong khoảng thời gian phù hợp. Người thuê nhà sẽ được thông báo về lý do không thể khắc phục được ngay vấn đề và thời gian có thể hoàn thành được công việc.

Khi nhận được một số yêu cầu bảo trì ứng phó định kỳ trong khoảng thời gian ngắn đối với khu vực hoặc khối chung, Evolve có quyền 'xử lý hàng loạt' những yêu cầu này để hoàn thành toàn bộ. Điều này mang lại hiệu quả hơn về chi phí và gây ra ít sự gián đoạn hơn cho Cư dân.

### 3.4 Bảo trì theo kế hoạch

Evolve tin rằng biện pháp bảo trì theo kế hoạch, thay vì biện pháp bảo trì ứng phó, sẽ hiệu quả hơn về chi phí, mang lại các giải pháp bảo trì tốt hơn và gây ra ít sự gián đoạn hơn cho Cư dân.

Các tác bảo trì theo kế hoạch được lên lịch dựa trên những vấn đề sau:

- Bất kỳ yêu cầu pháp lý nào cần đáp ứng;
- Khung thời gian nâng cấp thời hạn sử dụng được xác định thông qua 3 lần kiểm tra kỹ thuật hàng năm;
- Hoạt động đánh giá rủi ro cho mỗi Bất động sản được thực hiện thông qua các cuộc kiểm tra kỹ thuật; và
- Sự phân bổ ngân sách tổng thể phù hợp với mô hình dự báo 10 năm của chúng tôi.

Mỗi khi có thể, Evolve sẽ tham khảo ý kiến Người thuê nhà về các quyết định liên quan đến công tác bảo trì được đề xuất cho ngôi nhà của họ. Ví dụ: Người thuê nhà có thể chọn màu sắc và vật liệu được sử dụng cho công tác nâng cấp bảo trì theo kế hoạch đối với ngôi nhà của họ. Trong quy trình này, Người thuê nhà sẽ được thông báo về những công việc cần thiết và thời gian thực hiện.

Công tác bảo trì theo lịch trình đôi khi được tiếp tục hoặc tạm hoãn để phù hợp với nhu cầu và các vấn đề ưu tiên khác của Người thuê nhà. Chúng tôi sẽ ưu tiên nâng cấp Bất động sản vì các vấn đề an toàn và an ninh.

Khi Bất động sản không có người thuê, Evolve sẽ xem xét tính khả thi của việc tiếp tục công tác bảo trì để giảm thiểu tác động đến Người thuê nhà trong tương lai. Ở mức tối thiểu, Evolve sẽ đảm bảo rằng Bất động sản luôn sạch sẽ, an toàn và có thể sinh sống được cho những Người thuê nhà tiếp theo. Trong đó bao gồm:

- việc thực hiện các đánh giá tuân thủ đối với hệ thống báo khói, an toàn điện và thiết bị khóa cửa số;
- đảm bảo rằng Bất động sản có hệ thống an ninh phù hợp và thay ổ khóa theo yêu cầu; và
- đảm bảo tất cả các thiết bị đều hoạt động bình thường.

### 3.5 Bảo trì theo chu kỳ

Chương trình bảo trì theo chu kỳ của chúng tôi được chia thành ba mục như sau:

#### 3.5.1 Chương trình làm sạch bãi cỏ và sân vườn

Công tác bảo trì thường xuyên được thực hiện tại các khu vực chung, khuôn viên và/hoặc sân vườn của các khu chung cư và nhà phố. Công việc bao gồm bảo trì chung và dọn dẹp các khu vực chung bên trong, bãi cỏ và sân vườn.

#### 3.5.2 Chương trình tuân thủ/an toàn

Trong đó bao gồm các chương trình bảo trì để đảm bảo rằng Evolve đáp ứng các yêu cầu pháp lý và quy định để duy trì sự an toàn và an ninh cho Cư dân. Bao gồm các vấn đề về an toàn điện, lập Báo cáo An toàn Cháy nổ Hàng năm, kiểm tra cảnh báo khói và an toàn thang máy.

#### 3.5.3 Bảo trì phòng ngừa

Evolve định nghĩa bảo trì phòng ngừa là công việc theo lịch thường xuyên được thực hiện để tránh các sự cố và hư hỏng Bất động sản. Bằng cách thực hiện hiệu quả công tác bảo trì phòng ngừa, Evolve sẽ giảm bớt khối lượng công tác bảo trì ứng phó, bảo trì theo kế hoạch và bảo trì kết cấu có thể được yêu cầu. Công việc bao gồm kiểm tra mái nhà và máng nước, cắt tỉa cây và kiểm tra mối mọt.

### 3.6 Yêu cầu sửa chữa và bảo trì

Điều quan trọng là Cư dân phải báo cáo mọi vấn đề bảo trì càng sớm càng tốt. Báo cáo kịp thời đảm bảo Cư dân của chúng tôi có thể tiếp tục tận hưởng hoàn toàn cuộc sống trong ngôi nhà của họ và có thể giảm khả năng gây ra thêm các vấn đề cần sửa chữa.

Evolve cung cấp dịch vụ điện thoại 24 giờ suốt cả năm cho tất cả Cư dân của chúng tôi thông qua trung tâm tiếp nhận cuộc gọi nội bộ và nhà cung cấp bên ngoài đối với các yêu cầu ngoài giờ làm việc. Dịch vụ này cho phép Cư dân của chúng tôi trao đổi trực tiếp với người phụ trách bất kể thời gian nào trong ngày. Cư dân có thể được yêu cầu gọi lại vào giờ hành chính nếu yêu cầu sửa chữa không khẩn cấp.

Cư dân có thể báo cáo sửa chữa đơn giản và dễ dàng bằng cách:

1. Đăng ký yêu cầu trực tuyến qua Báo cáo Dịch vụ Sửa chữa của chúng tôi
2. Gọi đến đường dây dịch vụ bảo trì 24/7 của chúng tôi theo số 1800 MY EVOLVE (1800 693 865).
3. Liên hệ trực tiếp bằng cách ghé thăm văn phòng của chúng tôi.

Evolve cũng cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí cho những Cư dân gặp khó khăn trong việc truyền đạt yêu cầu sửa chữa hoặc bảo trì.

Nhân viên hoặc đại diện của Evolve cần đánh giá mỗi yêu cầu sửa chữa để xác định tính chất và mức độ ưu tiên thực hiện công việc.

Sau đó, Evolve giao trách nhiệm hoàn thành công việc cho một trong những nhà thầu của mình hoặc liên hệ với chủ nhà hoặc người đại diện để thông báo cho họ về yêu cầu sửa chữa đối với Bất động sản.

Evolve sẽ đảm bảo thông báo rõ ràng cho Cư dân, nhà thầu hoặc chủ nhà/người đại diện trong suốt quy trình sửa chữa để đảm bảo rằng công việc được hoàn thành kịp thời và chuyên nghiệp.

Xin lưu ý rằng nếu chúng tôi không liên lạc được với bạn sau khi thông báo về hoạt động sửa chữa vì bất kỳ lý do gì, các nhà thầu đã được tư vấn nên đến nhà thuê của bạn và gõ cửa.

### 3.7 Yêu cầu sửa chữa và bảo trì đối với Bất động sản và phí dịch vụ

Evolve sẽ yêu cầu chủ nhà và người đại diện cho thuê nhà cần đáp ứng các trách nhiệm của họ theo *Đạo luật Thuê nhà ở 2010*. Evolve sẽ tư vấn cho chủ nhà hoặc người đại diện phù hợp với thông tin chi tiết về bất kỳ yêu cầu sửa chữa hoặc bảo trì nào. Sau đó, chủ nhà hoặc người đại diện phải liên hệ với Người thuê nhà để thông báo về hành động và thời gian thực hiện.

Evolve sẽ luôn khuyến khích chủ nhà hoàn thành công tác sửa chữa trong khung thời gian nêu trên.

Nếu chủ nhà hoặc người đại diện liên tục không hoàn thành công việc theo nghĩa vụ của họ theo *Đạo luật Thuê nhà ở 2010 của NSW*, Evolve sẽ áp dụng một số hành động để giải quyết vấn đề. Trong đó bao gồm:

1. Đưa ra một yêu cầu khẩn cấp chính thức cho chủ nhà hoặc người đại diện, tư vấn cho họ về hành vi vi phạm *Đạo luật Thuê nhà ở 2010* và đề xuất khung thời gian hoàn thành công việc;
2. Hoàn thành công việc và yêu cầu chủ nhà hoặc người đại diện bồi hoàn; và/hoặc
3. Nộp đơn lên Tòa Dân sự và Hành chính NSW để xin lệnh khắc phục.

Evolve sẽ đảm bảo thông báo đầy đủ cho Người thuê nhà trong suốt quá trình.

### 3.8 Đảm bảo dịch vụ chất lượng

Tất cả nhân viên và nhà thầu của Evolve đều phải tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử của Evolve Housing. Bộ Quy tắc Ứng xử đưa ra những mong đợi về hành vi của chúng tôi để đảm bảo tất cả Cư dân được đối xử tôn trọng và lịch sự và họ nhận được dịch vụ tốt nhất có thể với mức độ ảnh hưởng tối thiểu đến gia đình của họ.

Ngoài ra, Evolve thực hiện một số hành động để đảm bảo rằng các dịch vụ bảo trì của chúng tôi đáp ứng các tiêu chuẩn theo mong đợi của chúng tôi:

- Các cuộc kiểm tra của nhân viên kỹ thuật – mỗi tháng chúng tôi kiểm tra thí điểm tất cả các công tác bảo trì ứng phó đã hoàn thành;
- Các nhà thầu cần giữ lại bằng chứng bằng hình ảnh về tất cả các công việc đã hoàn thành;
- Ý kiến phản hồi của Người thuê nhà thông qua Khảo sát mức độ hài lòng của người thuê nhà hàng năm của chúng tôi, đăng tải các cuộc khảo sát qua điện thoại hoặc đại diện Người thuê trên Nhóm tư vấn cư trú của chúng tôi;
- Đánh giá nội bộ để đảm bảo chúng tôi đang cung cấp dịch vụ tối ưu.

### 3.9 Kháng nghị một quyết định

Nếu Người thuê nhà không đồng ý với quyết định của Evolve Housing, họ có thể yêu cầu xem xét chính thức. Để thực hiện việc này, Người thuê nhà cần hoàn thành Mẫu Đơn Kháng nghị nêu rõ lý do tại sao họ không đồng ý với quyết định. Chính sách Kháng nghị của Evolve Housing, Tờ Thông tin Kháng nghị và Mẫu Đơn Kháng nghị đều có sẵn tại văn phòng của Evolve Housing và cũng có thể được tải xuống từ trang web của chúng tôi tại [www.evolvehousing.com.au](http://www.evolvehousing.com.au)

#### 4. ĐỊNH NGHĨA

- **Kháng nghị** – một sự bất đồng ý kiến của Cư dân hoặc Người đăng ký đối với việc hỗ trợ nhà ở, với quyết định của Evolve Housing có ảnh hưởng đến việc thuê nhà hoặc đơn đăng ký nhà ở của họ và những người mà Cư dân hoặc Người đăng ký đã yêu cầu được xem xét.
- **Khu vực chung (của Bất động sản)** – không gian chung cho tất cả người thuê nhà và cư dân sống trong Bất động sản, như phòng sinh hoạt chung hoặc tiền sảnh.
- **Ngày** – nghĩa là ngày theo lịch (trừ khi có quy định khác).
- **FACS** – Bộ Dịch vụ Gia đình và Cộng đồng NSW.
- **Chủ nhà** – người cho thuê nhà theo Hợp đồng Thuê nhà ở.
- **NCAT** – Tòa Tài phán Dân sự & Hành chính NSW là một cơ quan pháp định độc lập của NSW giải quyết các tranh chấp bao gồm việc thuê nhà và các vấn đề nhà ở khác. Các quyết định của NCAT phải được tuân thủ và có hiệu lực thi hành.
- **Bất động sản** – Bất động sản hoặc nhà ở như được mô tả trong Hợp đồng Thuê nhà ở giữa Evolve Housing và Người thuê nhà.
- **Cư dân** – người cư trú thường xuyên trong Bất động sản do Evolve Housing sở hữu hoặc quản lý theo Hợp đồng Thuê nhà (gồm cả Người thuê nhà).
- **Hợp đồng Thuê nhà ở (hay Hợp đồng Thuê nhà)** – một văn bản thỏa thuận giữa Evolve Housing (với tư cách là Chủ nhà) và Người thuê nhà, quy định các điều khoản mà Người thuê nhà sử dụng Bất động sản theo quy định trong Hợp đồng.
- **Người thuê nhà** – người ký Hợp đồng Thuê nhà với Chủ nhà và người có các quyền và nghĩa vụ nhất định theo Hợp đồng đó.

#### 5. CÁC NGUỒN HỖ TRỢ LIÊN QUAN

- Chính sách về Kháng nghị của Evolve Housing
- Chính sách Bảo mật của Evolve Housing
- Phát triển chính sách chuyển nhượng nhà ở
- Các sửa đổi đối với mẫu yêu cầu nhà ở của Evolve Housing
- *Đạo luật Thuê nhà ở 2010 (NSW)*
- *Đạo luật Nhà ở 2001 (NSW)*
- Chính sách Không khoan nhượng với Bạo lực của Evolve Housing
- Chính sách Quản lý Khiếu nại của Evolve Housing
- [www.facs.nsw.gov.au](http://www.facs.nsw.gov.au)
- Chính sách Bảo mật của Evolve Housing

Chính sách này có thể thay đổi theo thời gian theo quyết định của Evolve Housing. Bất cứ sự phê chuẩn nào được yêu cầu theo Chính sách này sẽ được công nhận theo Chính sách Ủy quyền Có Giới hạn của Evolve Housing. Thông tin thêm về Chính sách này và các chủ đề khác được đăng trên trang web của Evolve Housing [www.evolvehousing.com.au](http://www.evolvehousing.com.au). Nếu bạn có bất cứ câu hỏi cụ thể nào liên quan đến Chính sách này, vui lòng liên hệ với Evolve Housing qua số 1800 693 865 hoặc gửi câu hỏi tới địa chỉ email [myevolve@evolvehousing.com.au](mailto:myevolve@evolvehousing.com.au).