

مركز الاتصال (Contact centre)

الأسئلة الشائعة (FAQ)

س: كيف أتواصل مع Evolve Housing ؟

ج: يمكنك الاتصال بمركز اتصال Evolve Housing عن طريق:

- الاتصال على الرقم 1800 693 865
- عن طريق تقديم استفسار أو طلب إصلاح عبر بوابة المستأجرين (Tenant Portal)
- عن طريق تقديم استفسار أو طلب إصلاح عبر موقع Evolve Housing الإلكتروني
- باستخدام خدمة الدردشة عبر الإنترنت على موقع Evolve Housing الإلكتروني

س: ما المعلومات التي أحتاج إلى تقديمها عند الاتصال بمركز الاتصال؟

ج: لحماية خصوصيتك ومعلوماتك الشخصية، سنطلب منك التحقق من هويتك قبل مناقشة أي تفاصيل تتعلق بالإيجار أو الحساب. وقد يُطلب منك تأكيد معلومات مثل:

- اسمك بالكامل
- عنوان العقار
- رقم هاتفك للتواصل
- عنوان بريدك الإلكتروني (إن وجد)
- معلومات تعريفية أخرى موجودة في سجل الإيجار الخاص بك (مثل تاريخ الميلاد)

إذا تعذر التحقق من هويتك، فقد لا يتمكن الموظفون من الكشف عن معلومات الإيجار أو إجراء تغييرات على حسابك.

س: كيف أطلب مترجماً فوراً؟

ج: يمكن للمستأجرين الوصول إلى خدمات الترجمة الشفهية عن طريق:

- الاتصال بخدمة الترجمة التحريرية والشفهية المجانية (TIS National) مباشرة على الرقم 131 450 وطلب ربطك بـ Evolve Housing أو إعطائهم الرقم: 1800 693 865
- الاتصال بمركز اتصال Evolve Housing على الرقم 1800 693 865، والضغط على 1، ثم الضغط على 3 (هذا مخصص للصيانة، ولكنه سيقبل المستأجرين الذين يحتاجون إلى مترجم).

س: كيف أتواصل مع مدير السكن الخاص بي؟

ج: يمكنك الاتصال بمدير السكن الخاص بك عن طريق:

- الاتصال على الرقم 1800 693 865
- عن طريق تقديم استفسار أو طلب إصلاح عبر بوابة المستأجرين
- عن طريق تقديم استفسار أو طلب إصلاح عبر موقع Evolve Housing الإلكتروني
- باستخدام خدمة الدردشة عبر الإنترنت على موقعنا الإلكتروني.

إذا كنت بحاجة إلى إصلاح، فيرجى تقديم طلبك إلى مركز الاتصال.

س: ماذا يجب أن أفعل في حالة الحاجة للصيانة الطارئة؟

ج: في حالات الإصلاحات الطارئة، مثل انقطاع التيار الكهربائي، أو تسريبات المياه الكبيرة، أو انسداد المراحيض (في حال وجود مرحاض واحد فقط)، أو المشكلات الأمنية، يُرجى الاتصال بمركز الاتصال فوراً على الرقم **1800 693 865**. وفي حال الاتصال خارج ساعات العمل، سيتم تحويل مكالماتكم إلى خدمة الطوارئ التي ستتولى أمر الإصلاح العاجل. بالنسبة لجميع الإصلاحات العاجلة التي تتطلب حضوراً في نفس اليوم أو على مدار 24 ساعة، **يجب** على المستأجرين الاتصال بمركز الاتصال للحصول على مساعدة عاجلة على الرقم **1800 693 865**.

س: كيف يمكنني التحقق من حالة طلب الإصلاح؟

ج: يمكن للمستأجرين الاتصال بمركز الاتصال على الرقم **1800 693 865** للاستفسار عن حالة طلب الإصلاح. كما يمكن للمستأجرين المسجلين في بوابة المستأجرين تسجيل الدخول والاطلاع على حالة طلب الإصلاح عبر الإنترنت.

س: ما هي آلية الوصول إلى خدمة ما بعد ساعات العمل؟

ج: يمكن للمستأجرين الاتصال بمركز الاتصال على الرقم **1800 693 865**. يتم تحويل المكالمات تلقائياً إلى خدمة ما بعد ساعات العمل التي تتولى إدارة الإصلاحات العاجلة بين الساعة 5:00 مساءً و 9:00 صباحاً.

س: هل يمكنني دفع الإيجار ودفعات أخرى عبر الهاتف؟

ج: نعم، خلال ساعات العمل الرسمية – من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً. يمكن للمستأجرين دفع الإيجار وغيره عن طريق الاتصال بمركز الاتصال على الرقم **1800 693 865** والدفع عبر الهاتف باستخدام بطاقة الخصم (Debit Card).

س: ماذا أفعل إذا كان لدي استفسار بخصوص عقد الإيجار؟

ج: للاستفسارات المتعلقة بالإيجار، بما في ذلك الإيجار وغيره، والحسابات، والتحويلات، أو مسائل التأجير، يرجى الاتصال بمركز الاتصال على الرقم **1800 693 865** وسيتم توجيه استفسارك إلى الفريق المناسب.

س: كيف يمكنني تحديث بيانات الاتصال الخاصة بي؟

ج: لتحديث بياناتك مثل رقم هاتفك أو عنوان بريدك الإلكتروني أو عنوانك البريدي، يمكنك القيام بما يلي:

- اتصل بمركز الاتصال على الرقم **1800 693 865**
- قم بتسجيل الدخول إلى بوابة المستأجرين وقم بتحديث بيانات الاتصال الخاصة بك مباشرة من هناك.

س: كيف يمكنني تقديم إقرار أو إبداء ملاحظات أو تقديم شكوى؟

ج: يمكنك الاتصال بمركز الاتصال على الرقم **1800 693 865** واختيار الخيار 1، ثم الخيار 6 لتقديم ملاحظتك. على موقعنا الإلكتروني، ضمن قسم "الملاحظات والطعون" (Feedback & Appeals)، يمكنك تقديم ملاحظتك عبر الإنترنت أو من خلال بوابة المستأجرين. كما يمكنك تقديم شكوى عبر البريد الإلكتروني ihear@evolvehousing.com.au

س: ما الذي لا يُعتبر شكوى؟

ج: لا يشمل نطاق الشكاوى عموماً ما يلي:

- طلبات الخدمة أو الاستفسارات (مثل الإصلاحات، طلبات المعلومات)
- التعليقات أو الملاحظات التي لا تتطلب ردّاً
- الأمور التي يمكن حلها مباشرة من قبل الموظفين في الخطوط الأمامية دون الحاجة إلى تصعيدها.
- القرارات المشمولة بسياسة الاستئناف
- النزاعات مع الجيران (مشمولة بسياسة النزاعات مع الجيران)
- قضايا تتعلق بمنظمات أخرى (مثل سنترلينك، ووكالة حماية الطفل، وشرطة نيو ساوث ويلز)
- النزاعات بين السكان ومقدمي الخدمات غير المتعاقدين مع Evolve Housing

إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت مشكلتك شكوى، فيرجى الاتصال بمركز الاتصال وسنسعى جاهدين للمساعدة.