

الإصلاحات والصيانة (Repairs & Maintenance)

الأسئلة الشائعة (FAQ)

س: كيف يمكنني الإبلاغ عن عطل؟

ج: تلتزم Evolve Housing بصيانة عقاراتها لضمان راحة السكان في منازلهم. نتولى إدارة صيانة العقارات والمناطق المشتركة من خلال برامج مخططة ومجدولة تُنفذ طوال فترة إقامتكم.

يمكنك الإبلاغ عن الإصلاحات العاجلة وغير العاجلة عن طريق:

- الاتصال بنا على الرقم **1800 693 865** (على مدار 24 ساعة)
- زيارة مكتب **Evolve Housing**
- استخدام نموذج "الإبلاغ عن عطل" 'Report a Repair' على موقعنا الإلكتروني. امسح رمز QR لزيارة موقع Evolve Housing الإلكتروني.
- من خلال بوابة المستأجرين (يجب أن تكون مسجلاً في بوابة المستأجرين قبل استخدام هذا الخيار)، امسح رمز QR لزيارة صفحة تسجيل الدخول إلى بوابة المستأجرين.

س: هل يمكنني الإبلاغ عن الأعطال خارج ساعات العمل؟

ج: نعم. توفر Evolve Housing خدمة هاتفية للصيانة على مدار 24 ساعة للسكان، أو يمكنك استخدام الخيارات المتاحة إلكترونياً أعلاه.

س: ماذا يحدث بعد أن أبلغ عن عطل؟

ج: ستقوم Evolve Housing بتقييم الطلب وتحديد أولويته وترتيب مقاول أو مالك عقار لإكمال العمل.

س: هل يجب علي السماح لمقدمي الخدمات بالدخول؟

ج: نعم. يجب على المستأجرين توفير إمكانية الوصول حتى يتمكن مقدمو الخدمات المعتمدون من إكمال أعمال الصيانة.

س: هل سيتم إبلاغي بآخر المستجدات بشأن طلب الإصلاح الخاص بي؟

ج: نعم. ستواصل Evolve Housing مع السكان طوال فترة الإصلاح. عند تقديم طلب إصلاح عبر بوابة المستأجرين، يمكنك الاطلاع على آخر مستجدات الإصلاح في أي وقت.

س: ما الذي يُعتبر إصلاحاً عاجلاً؟

ج: تشمل الإصلاحات العاجلة المخاطر الصحية أو مخاطر السلامة الخطيرة مثل تسرب الغاز أو الفيضانات الكبيرة أو أنابيب الصرف الصحي المكسورة. تشمل أمثلة الإصلاحات العاجلة ما يلي:

- أضرار الحريق
- أبواب أمنية مكسورة أو أقفال خارجية
- فيضان مياه الصرف الصحي إلى المنزل عبر المرحاض أو البالوعة

- مخاطر كهربائية مثل الأسلاك المكشوفة، وتسرب المياه من خلال المصابيح أو نقاط الطاقة
- انقطاع الماء الساخن
- نوافذ محطمة
- تلف في السقف يسمح بتسرب المياه إلى داخل العقار
- تعطل أجهزة إنذار الحريق
- غرق السجاد بالماء

س: ما مدى سرعة معالجة الإصلاحات العاجلة؟

ج: تهدف Evolve Housing إلى إرسال فني صيانة في غضون 4 ساعات من إخطارهم.

س: ما هي سرعة إنجاز الإصلاحات ذات الأولوية؟

ج: تتم معالجة الإصلاحات ذات الأولوية الأولى عادةً في موعد أقصاه الساعة الخامسة مساءً من يوم العمل التالي.

س: كم من الوقت تستغرق عمليات الإصلاح الروتينية؟

ج: يتم إنجاز الإصلاحات الروتينية غير العاجلة بشكل عام في غضون 28 يوم تقويمي.

س: ما هي مسؤولياتي كمستأجر؟

ج: يجب عليك الإبلاغ عن مشاكل الصيانة على الفور، والسماح بالدخول لإجراء الإصلاحات، والاعتناء بالملكات ودفع تكاليف الأضرار الناجمة عن الإهمال أو سوء الاستخدام أو التلف العرضي من قبل أفراد الأسرة أو الزوار.

س: ما هي الإصلاحات التي أكون مسؤول عنها؟

ج: يتحمل المستأجرون عمومًا مسؤولية استبدال المصابيح الكهربائية وبطاريات أجهزة إنذار الدخان والمفاتيح المفقودة وإصلاح العناصر التي قاموا بتركيبها بأنفسهم.

س: ماذا لو كنت غير موافق على قرار الصيانة؟

ج: يمكنك طلب مراجعة رسمية عن طريق تعبئة نموذج الاستئناف بما يتماشى مع سياسة الاستئناف الخاصة بـ Evolve Housing.