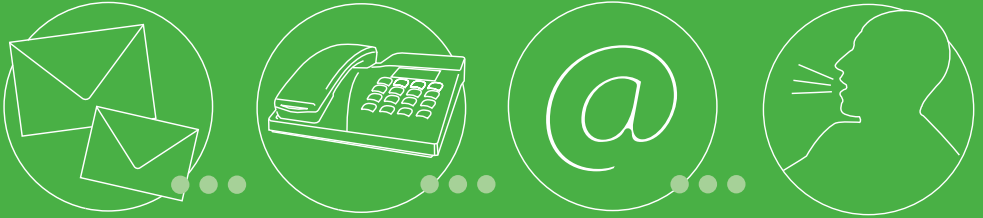


# إلتزام الخدمة



إذا كنت تحتاجُ لأيّ جزءٍ من هذه المعلوماتِ في طبعةٍ كبيرة،  
أو في البرايل، أو على شريطٍ سمعيٍّ أو موضَّحٍ في لغتكِ الخاصةِ  
الرجاء الإتصال بنا على الرقم المذكور أدناه:

الهاتف: 020 7563 0037

[www.ghg.org.uk](http://www.ghg.org.uk)



ورقة الإعلان هذه تُخبرك عن معايير العناية التي نقدمها لربائنا.

معايير العناية للزبون هي مستويات الخدمة التي يُمكنكم توقعها عند الاتصال بنا.

معايير العناية بالزبون المذكورة في الورقة الإعلان هذه تم الاتفاق عليها من قبل مجموعات من الزبائن والموظفين.

## لمن ورقة الإعلان هذه؟

ورقة الإعلان هذه لربائنا. زبائننا هم المستأجرين، والمستأجرين المتفعين، وأعضاء آخرين من الجمهور، والزملاء الذين يعملون في "جينيزيس" وأي شخص آخر من يتصلون بنا.

### قيمتنا

في "جينيزيس"، نحن:

- نضع زبائننا أولاً؛
- نعمل سوية ومساهمة كل شخص قيمة؛
- ناس متعة كأفراد، بالسلامة والاحترام؛
- بؤرة على تحصيل على النتائج الإيجابية؛
- طرق محاولة الجديدة لعمل الأشياء للتحسين في ما نحن نعمل؛ و
- يستعمل مصادرتنا بشكل كفوء.

معايير العناية بالزبون هي مستويات الخدمة التي يُمكن أن تتوقعها



## الرسائل

نُحَن سَنَقُوم بِـ:

- إقرار كُـلِّ الرِّسَالِ فِي خِلَالِ يَوْمَيْنِ مِنْ أَيَّامِ الْعَمَلِ؛ وَ
- الْإِجَابَةَ بِالْكَامِلِ عَنِ كُـلِّ الرِّسَالِ خِلَالِ 10 أَيَّامٍ مِنْ أَيَّامِ الْعَمَلِ.
- سُنَسْجِلُ كُـلِّ الرِّسَالِ وَنَبْقِي بِنَسْخَةِ فِي الْمَلْفِ الْمَرْكَزِيِّ.



## الرسائل القصيرة

نقوم بإقرار كُـلِّ الرِّسَالِ الْقَصِيرَةِ فِي خِلَالِ يَوْمَيْنِ مِنْ أَيَّامِ الْعَمَلِ.



## البريد الإلكتروني

سَنَقُوم بِـ:

- بِإِعْطَاكَ عِنْوَانَ الْبَرِيدِ الْإِلِكْتُرُونِيِّ الْمُبَاشِرِ؛
- إِقْرَارُ كُـلِّ رِسَالِ الْبَرِيدِ الْإِلِكْتُرُونِيِّ خِلَالِ يَوْمَيْنِ مِنْ أَيَّامِ الْعَمَلِ؛
- الْإِجَابَةَ بِالْكَامِلِ عَنِ كُـلِّ الرِّسَالِ الْإِلِكْتُرُونِيَةِ فِي خِلَالِ 10 أَيَّامٍ مِنْ أَيَّامِ الْعَمَلِ؛ وَ
- تَوْفِيرِ نِظَامِ آيِّ لِلْإِجَابَةِ خَارِجَ أَوْقَاتِ الْعَمَلِ عَلَى الرِّسَالِ الْإِلِكْتُرُونِيَةِ عِنْدَمَا نَكُونُ بَعِيدِينَ لِيَوْمِ عَمَلٍ وَاحِدٍ أَوْ أَكْثَرَ، وَتَتَضَمَّنُ الْإِجَابَةَ تَفَاصِيلَ شَخْصٍ آخَرَ لِلاتِّصَالِ بِهِ.
- سُنَسْجِلُ كُـلِّ الرِّسَالِ الْبَرِيدِيَةِ الْإِلِكْتُرُونِيَةِ الَّتِي نَسْتَلْمُهَا مِنْ خَارِجِ النِّظْمَةِ وَنَحْتَفِظُ بِنَسْخَةٍ مِنْهُ فِي الْمَلْفِ الْمَرْكَزِيِّ.



## الخطوات المتبعة

سَنَقُوم بِـ:

- الْجَوَابَ عَلَى الْأَقْلَى عَلَى 90 % مِنْ الْمَكَالِمَاتِ فِي خِلَالِ أَرْبَعِ رِنَاتٍ (16 ثَانِيَةً)؛
- إِعْطَاءَ اسْمِنَا؛
- إِعْطَاءَ اسْمِ فَرِيقِنَا أَوْ إِسْمِ الشَّرِكَةِ؛
- تَحْتِيتِكَ بِطَرِيقَةٍ مُؤَدَّبَةٍ وَبَلُطْفٍ؛
- الْإِتِّصَالَ بِكَ ثَانِيَةً إِذَا طُلِبْتَ مِنْ ذَلِكَ؛ وَ
- إِعْطَاءَ رَقْمِ هَاتِفِنَا الْمُبَاشِرِ.

لِلْمَكَالِمَاتِ الدَّاخِلِيَةِ (الْمَكَالِمَاتِ مِنْ دَاخِلِ النِّظْمَةِ) سَنَقْصُرُ تَحْتِيتَنَا وَسَيَتَضَمَّنُ اسْمِنَا وَسَيَكُونُ ذَلِكَ بِأَدَبٍ وَلُطْفٍ.



## الرسائل الصوتية

سَنَقُوم بِـ:

- مِرَاقَبَةَ رِسَالِ الْبَرِيدِ الصَّوْتِيِّ بِانْتِظَامٍ عَلَى مِدَارِ الْيَوْمِ؛
- تَجْدِيدِ رِسَالِ بَرِيدِ الصَّوْتِيِّ الْخَارِجَةِ كُـلِّ يَوْمٍ؛
- الرَّدَ عَلَى الرِّسَالِ عِنْدَ نِهَائِهِ ذَلِكَ يَوْمِ الْعَمَلِ، أَوْ إِذَا كُنَّا خَارِجَ الْمَكْتَبِ، فِي رِسَالَتِنَا الصَّوْتِيَةِ سَنَقُولُ مَتَى سَتَرُدُّ عَلَيَّ مَكَالِمَتِكَ؛ وَ
- إِعْطَاءَ اسْمِنَا أَوْ رَقْمًا آخَرَ (أَوْ كِلَاهُمَا) لِلاتِّصَالِ بِهِمْ فِي الرِّسَالَةِ الصَّادِرَةِ.

# سَنَكُونُ مُؤَدَّبِينَ. سَيَكُونُ مَوْلَانَا مُدْرِبُونَ فِي الْعنايةِ بِالزبائن.



## مناطق الإستقبال

سَتَكُونُ:

- سهل الوصول إليها من قبل المتصلين؛
- نظيفة ومرتبّة؛ و
- متوفرة على أوراق إعلانات حديثة

سوف لا تنتظر أكثر من 10 دقائق لرؤية شخص ما بدون موعد. هذا قد يكون زميل الشخص الذي جئت لرؤيته.  
سَيَكُونُ متوفر لدينا عُرفَ مقابلة خاصة.

## لكلّ الإتصال

سَنَهْدَفُ دائماً لحلّ مشكلتك عندما تتصل بنا في أول مرة.  
إذا إحتاجنا للتحدث معك ثانية، سَنُخَبِرُكَ متى سننتصل بك وسنتصل بك في أقرب الآجال.  
سَنُخَبِرُكَ أيضاً من سيتعامل مع إستفسارك وإخبارك إذا كان هناك تأخيراً. سنوفر أحدث تفاصيل الإتصال في الرسائل، وفي نشرات الأخبار، وعلى مواقعنا على الأنترنت.

## مُحَدِّثاً نَتَكَلَّمُ أو نَكْتَبُ إلى الزبائن

سَتَكُونُ مُؤَدَّبِينَ. سَيَكُونُ موظفونا مدربون على العناية بالزبائن. سَتَرُدُّكَ بمعلومات دقيقة، وموثوقة، واضحة، وخالية من المفردات التخصصية.  
سَتَكُونُ متوفرة أيضاً في لغات أخرى أو في أشكال أخرى. مثل في لغة "البرابيل"، أو طبعاً بالأحرف الكبيرة، أو على شريط سمعي، أو على قرص مدمج إذا كان ذلك مطلوب. سَتُرْسَلُ معلومات بوسائل أخرى حيثما كان ذلك ممكن لتخفيض استعمال الورق إذا لم يكن ذلك غير ضروري.



## المراجعة والمراقبة

نريد أن نتأكد بأننا نَبقي على العمل بمعايير العناية  
بزياننا التي وَضعنا في ورقة الإعلان هذه. سترَاقبُ  
معايرنا بـ:

- إستعمال ' الزبائن المتكرين ' (نستعمل أشخاص  
آخريين يَدعونُ بأنهم زبائن لِرؤية ما إذا كنا نعمل  
طبقاً لمعايرنا).
  - التّدقيق في الرسائل ورسائل البريد الإلكتروني؛
  - الاتصال بالزبائن الذين إتصلوا بنا لمعرفة ما إذا كنا  
نعمل طبقاً لمعايرنا؛ و
  - التّدقيق في سجلات مكاتبنا.
- سترَاقب المراء أداء فرقهم ضدّ هذه المعايير في  
اجتماعات الفريق.
- سننذكرُ في نشرات الأخبار، والمنشورات أخرى  
وعلى موقعنا على الأنترنت مستوى أدائنا مقارنة

ما نتوقعه منك:

- أن تكون مُهذباً مع الموظّفين؛
  - إذا كنت مستأجر أو مستأجر منتفع، أن  
تكون مُهذباً مع جيرانك؛
  - أن تكون مؤدّباً ولا تميّز ضدّ أي أحد؛ و
  - إعلامنا إذا كنت غير قادر على الإلتزام  
بمؤعد.
- سننهي المكالمات الهاتفية بشكل مؤدّب إذا  
إستعملت لغة سيئة أو التهديد.



نريد أن نتأكد من أننا ملتزمين  
بمعايير العناية بالزبائن.

# إقتراحات لتعمير خدمات الزبائن

نريد دائماً أن نحسن الخدمات لزبائننا.

إذا كان عندك أية اقتراحات حول كيف يمكننا أن نفعل

ذلك، الرجاء أراساهم إلى:

فريق البحث والتنوع،

The Policy Team, Capital House,  
25 Chapel Street, London NW1 5DT.

Email: info@ghg.org.uk

Tel: 020 7563 0037

، أو يُمكنك أن تملأ أوراق الاقتراح المتوفرة في المكتب المحلي.

# Genesis

Housing Group



This document gives information about our customer service standards. If you need any part of this information in large print, in Braille, on audio-tape or explained in your own language please contact us on the number below.

English

Dokumentigan wuxuu ku saabsan yahay in shaqada annu qabaneynaa macmiisheena. Haddaad u baahan tahay warkan afkaagahoooyo, afka loogu talagalay dadka aan arki karaan – afka faraha ama CD-ga ama ajeladda rekorka nala xirir. Namberkan isticmaal.

Somali

Este documento proporciona-lhe informações sobre os padrões do nosso serviço de clientes. Se necessitar de parte desta informação em caracteres aumentados, em Braille, em CD, cassette áudio ou apresentada no seu idioma, por favor contacte-nos, através do telefone abaixo indicado.

Portuguese

تملك هذه الوثيقة بالمعلومات اللازمة عن مستويات الخدمة التي نقدمها لعملائنا. إذا كنت ترغب في الحصول على أي جزء من هذه المعلومات مطبوعاً بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل أو مسجلاً على أسطوانة مدمجة أو شريط صوتي أو مشروحاً باللغة التي تتحدثها، يرجى الاتصال بنا على الرقم الموضح أدناه.

Arabic

এই দস্তাবেজটি আমাদের গ্রাহক পরিষেবার মানদণ্ড সম্বন্ধে তথ্য সরবরাহ করবে। যদি আপনি এই তথ্যগুলোর যে কোন একটির সম্বন্ধে বিস্তারিত জানতে চান, অথবা আপনার নিজের ভাষাতে ব্রেল, সিডি, অডিও টেপ-এ পেতে চান তাহলে নিম্নলিখিত নম্বরে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

Bengali

Ce document contient des informations sur notre service à la clientèle. Si vous souhaitez obtenir une partie de ces informations en gros caractères, en Braille, sur CD, cassette audio ou expliqué dans votre langue, veuillez nous contacter au numéro indiqué ci-dessous.

French

આ દસ્તાવેજ અમારા ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા વિશે માહિતી આપે છે. જો તમારે કોઈ પણ ભાગની આ માહિતી બ્રેઈલ, સીડી ઉપર, આર્કિવો ટેપ અથવા તમારી પોતાની ભાષામાં સમજી શકો તેની જરૂર હોય તો નીચે જણાવેલ નંબર ઉપર અમારો સંપર્ક કરો.

Gujarati

Este documento proporciona información sobre nuestras normas de atención al cliente. Si necesita esta información en fuentes grandes, Braille, en CD, cinta o en su propio idioma, póngase en contacto con nosotros en el teléfono siguiente.

Spanish

## Telephone 020 7563 0037



Printed on recycled paper