



## خدمات النظام الجرافيكي لطلبات الترميم

### User Guide الاستعمال دليل

#### توضيحات عن خدمات النظام الجرافيكي لطلبات الترميم

النظام الجرافيكي لطلبات الترميم (GRO) هو خدمات ترميم يتم طلبها عن طريق الإنترنت وهو مهياً للاستعمال من قبل مختلف فئات مستأجري مساكن هاونزلو هومز.

وتتمكن من خلال مجموعة من الأيقونات من تحديد نوعية الترميم اللازم لمنزلك والتبليغ عنه (إن كنت أحد المستأجرين)، وعن المناطق المشتركة أو الموقع السكني الذي تقيم فيه وكذلك عن جراجات السيارات (إن كنت من مستأجري الجراجات).

وستتمكن من خلال خدمات الترميم بواسطة الإنترنت مما يلي:

- الاطلاع على الترميمات التي تم إصدار أمر عمل للقيام بها كما طلبت أنت على عقارك أو (المناطق المشتركة) في الموقع السكني الذي تقيم فيه أو على جراج السيارة.
- تدقيق تفاصيل أمر العمل ومواعيد القيام بالترميم التي طلبته.
- تقديم طلب القيام بترميم أو الكشف على العقار أو المنطقة المشتركة في موقعك السكني.
- حجز موعد للقيام بالعمل المطلوب القيام به.
- طلب ترميم أكثر من ناحية واحدة من مسكنك أو موقعك السكني أو الجراج.

و سنقوم عند الانتهاء من إصدار أمر العمل بتزويدك برقمه للاحتفاظ به وستستلم إيصالاً عن طريق البريد يصلك اعتيادياً خلال فترة تتراوح بين ٥ - ١٠ أيام.

#### ملاحظة هامة!

إن كنت تعتقد بأن الترميم هو ترميم اضطراري فيرجى الاتصال بمركز الاتصال الخاص بالترميمات حالا على الهاتف المجاني رقم 0800 085 65 75. وفي حالة الترميمات اللازمة خارج ساعات العمل الاعتيادية يرجى الاتصال بهاتف رقم 0208 583 2222.

#### لم لا تجربه أولاً!

إن كنت حديث العهد بهذا النظام فيمكنك زيارة موقع 'لم لا تجربه أولاً'. وهذا هو موقع للتجربة تم تحضيره لاستعمالك ويزودك بفكرة عما يمكنك توقعه من هذا النظام.

ستتمكن عندها من الاطلاع على الأيقونات والأنواع المختلفة من الترميم الذي يمكنك تقديم طلب عليه بالإضافة إلى تجربة القيام باختيار الترميم اللازم وحجز موعد لقيام به.

يرجى الملاحظة: أي طلب يقدم من خلال النظام التجريبي هذا سوف لن يمكنك حفظه أو حجز موعد بواسطته.



## خدمات النظام الجرافيكي لطلبات الترميم

### User Guide الاستعمال دليل

#### استخدام النظام

لمساعدتك في الاستخدام السريع للنظام هناك وصلات البسيطة على كل صفحة. وسيكون بعضها وصلات إلى معلومات أخرى وتجدها ضمن النص نفسه كما يلي، [more](#).

وهناك وصلات على شكل صور أو رموز، أو وصلات أو 'أزرار' كما يلي:



وتجد هذه 'الأزرار' في الزاوية السفلية اليمنى من الصفحة. وقد تحتاج أحيانا إلى تحريك الصفحة إلى الأعلى أو الأسفل للعثور عليها.

وقد تظهر الوصلات جميعها مع بعض مرة واحدة كأعلاه، وقد تظهر واحدة أو اثنين منها فقط في بعض الصفحات.

#### مواصلة/ اختيار

تحرك هذه الوصلة إلى الأمام داخل النظام. انقر على رمز 'صح' المبينة أعلاه عندما تريد أن تمضي نحو الخطوة التالية، مثلا، عند اختيارك لترميم معين أو موعد معين وكننت حاضرا للمضي نحو الخطوة أو المرحلة التي تتبع ذلك.

#### العودة

تجد هذه الوصلة في معظم الصفحات. انقر على علامة الضرب ترجعك إلى صفحة اختيار العقار أو تاريخ الترميم وهي في بداية عملية طلب الترميم.

إن كنت ترغب في العودة إلى الصفحة السابقة للتي أنت فيها فيجب أن تستخدم زر 'أرجع' الذي تجده في صف الأدوات الذي تراه في الزاوية العليا الشمالية من الشاشة، ومظهره كما يلي:





## خدمات النظام الجرافيكي لطلبات الترميم

### دليل الاستعمال User Guide



#### المساعدة والإرشاد

ستجد صفحات من المعلومات والإرشادات متوفرة في جميع أطراف النظام وذلك لمساعدتك في استعمال الخدمات. وستظهر هذه الصفحات عندما تقوم بالنقر على زر هذه العلامة.

وإذا كانت هناك معلومات أكثر متوفرة عن الترميم، أو الصفحة التي تتطلع فيها، فسيؤدي النقر على هذه الوصلة إما إلى عرض صفحة مساعدة (تشرح كيفية استخدام تلك الصفحة للتبليغ عن الحاجة إلى ترميم) أو صفحة إرشاد (تقدم لك التوجيه والمعلومات عن الترميم الذي تطلبه).

وستظهر بعض صفحات الإرشاد والمساعدة على الشاشة رغم أنك لم تقم بالنقر على وصلة علامة الاستفهام (?) لطلب المساعدة. وسبب ذلك هو أن لدينا معلومات مهمة يجب أن تتطلع عليها قبل مواصلة استخدام النظام، مثلاً، قد يتطلب الترميم الذي تطلبه عناية اضطرارية.

وتتوفر المعلومات المتضمنة في صفحات المساعدة والإرشاد كذلك في موقع الإنترنت تحت عنوان: التبليغ عن الحاجة إلى ترميم .

#### حساب المستخدم وكلمة السر

يتطلب استخدام النظام أن يكون لديك حساب مستخدم وكلمة سر. حساب المستخدم هو رقم التعريف الشخصي الخاص بك ويعرف كذلك بالمختصر PIN.

وحساب المستخدم هو رقم خاص بك فقط ويستخدم للتأكد من استحقاقك أن تطلب القيام بالترميم على عقارك، أو المناطق المشتركة أو الموقع السكني الذي تقيم فيه أو على الجراج الخاص بك إن كنت من مستأجري الجراجات التابعة لنا. كما سيسمح لك النظام بالاطلاع على الترميمات السابقة التي تمت على عقارك، أو المناطق المشتركة أو الموقع السكني الذي تقيم فيه أو على الجراج الخاص بك. وستجد عند دخولك موقع النظام قائمة بالمواقع التي يمكنك طلب القيام بالترميم فيها.

إذا لم يكن لديك حساب مستخدم أو كلمة سر فنرجو أن تبعث باسمك وعنوانك بواسطة البريد الإلكتروني إلى مركز اتصالات الترميم على العنوان التالي: [housing.repairs@hounslowhomes.org.uk](mailto:housing.repairs@hounslowhomes.org.uk)

خلافه، يمكنك الاتصال بمركز اتصالات الترميم على رقم الهاتف المجاني التالي: **0800 085 65 75** - وتقديم اسمك وعنوانك إليهم.

للمحافظة على سرية المعلومات ستبعث تفاصيل المستخدم وكلمة السر إليك بواسطة البريد الاعتيادي.



## خدمات النظام الجرافيكي لطلبات الترميم

### User Guide الاستعمال دليل

#### الدخول إلى الموقع

للدخول إلى الموقع يجب تعبئة رقم تعريفك الشخصي (PIN) وكلمة السر على صفحة الترحيب وذلك في الحقول المبينة أدناه. ومن الممكن إدخال كلمة السر بالحروف الصغيرة أو الكبيرة.

### Order a repair

Enter your PIN:  Enter your password:  Continue  Help

إذا نسيت كلمة السر، يرجى الاطلاع على القسم المعنون 'استخدام النظام - حساب المستخدم وكلمة السر' للحصول على المزيد من المعلومات حول كيفية الاتصال بنا لطلب كلمة سر جديدة.

بعد تعبئة كلمة السر في الحقل المخصص، قم بالنقر على رمز المواصلة (الرمز ✓) للدخول إلى النظام.



## دليل الاستعمال User Guide

### البدء باستخدام النظام

#### تحديد نوعية الترميم

يجب عند طلب القيام بترميم أن تكون جميع المعلومات المتطلبة حول المشكلة الراهنة في متناول يديك قبل البدء. مثلاً:

- هل تقع المشكلة في داخل العقار أو خارجه أو في مكان ما في الموقع السكني (في منطقة مشتركة)؟
- إن كانت المشكلة في الداخل، ففي أي غرفة هي؟
- إذا كانت في الموقع السكني (في منطقة مشتركة)، فما هو موقعها بالضبط، مثلاً، في موقف السيارات، في غرفة حاويات القمامة، في الممرات الداخلية، الباب الرئيسي؟
- ما هي المشكلة بالضبط؟ مثلاً، تسرب ماء، عطل عن العمل، تركيبية مكسورة؟
- هل للمشكلة تأثير على عناصر أخرى داخل العقار؟ مثلاً، تسرب الماء إلى غرفة أخرى.
- إذا كانت المشكلة تتعلق بإحدى التركيبات، فما هو نوع تلك التركيبية؟ مثلاً، هل هو خيط زر توليع الضوء، صنوبر الماء العمودي/ ذو العتلة/ صنوبر خلاط؟

يمكنك مراجعة كتابك اليدوي المعنون 'التبليغ عن الحاجة إلى ترميم' أو صفحة 'التبليغ عن الترميم' في موقع الإنترنت الخاص بمؤسسة هاونزلو هومز وذلك للإرشاد حول المعلومات التي يمكنك توفيرها لنا لمساعدتنا على القيام بالترميم المطلوب بشكل فعال.



## خدمات النظام الجرافيكي لطلبات الترميم

### دليل الاستعمال User Guide

#### اختر موقع الترميم المطلوب

يجب قبل اختيار الترميم أن نخبرنا أولاً بموقعه بالضبط. مثلاً، هل يتعلق الترميم بعقارك أنت فقط أو بمنطقة مشتركة؟  
إن الخطأ في تحديد الموقع من شأنه أن يتسبب في تأخير القيام به .

ستظهر هنا قائمة بالمواقع التي يمكنك طلب القيام بترميم عليها

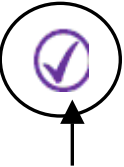
إذا كنت من المستأجرين استئجاراً طويلاً الأمد فسوف لن تتمكن من طلب القيام بترميم على عقارك، بل فقط على عنوان المناطق المشتركة أو الجراج (إن كنت مستأجراً لأحد الجراجات التابعة لنا).  
للمزيد من المعلومات عن الترميم يرجى مراجعة الدليل اليدوي الخاص بالمستأجرين استئجاراً طويلاً الأمد أو مراجعة عقد إيجارك.

لاختيار موقع الترميم، يرجى النقر على الرمز (✓) أو زر المواصلات الواقع إلى جانب العنوان.

### Your Property Selection Details

You may raise repairs to any of the following locations:

Address	Postcode	Description
1 Try It Out Street	TRYITO	Flat





## خدمات النظام الجرافيكي لطلبات الترميم

### دليل الاستعمال User Guide

#### راجع تاريخ الترميمات السابقة – هل تم التبليغ سابقا عن الترميم المطلوب؟

يجب قبل طلب الترميم أن تقوم بالتأكد من أن الترميم المطلوب لم يتم إصدار أمر القيام به من قبل.

ولهذا الإجراء أهمية خاصة عند القيام بالتبليغ عن الحاجة إلى ترميم المناطق المشتركة، حيث قد يكون أحد النزلاء الآخرين في مبناكم أو موقعكم السكني قد بلغ عن الحاجة لهذا الترميم قبلكم.

لتدقيق قائمة الترميمات قبل البدء يجب الاطلاع على الترميمات التي صدر الأمر بالقيام بها من قبل. فإذا وجدت أمرا بالقيام بالترميم للمنطقة التي تتصل بشأنها فسوف لن ينفذ إصدار أمرا آخر للقيام بنفس العمل. (ملاحظة: يمكنك تدقيق تفاصيل الترميمات بالنقر على [\(more\)](#))

#### Repair History Listing for

1 Try It Out Street TRY ITO

Please check the list of existing jobs for this address before requesting a new order. If a current duplicate order exists, you will not be able to complete your order or book any appointments.

From: 4 June 2006 To: 4 July 2006 Go >>

#### Job No. Reported Status Appt. Date Appt. Slot Description

Job No.	Reported	Status	Appt. Date	Appt. Slot	Description
2162	19 May 2006	In progress	n/a	n/a	Repair to timber external, internal or communal door and frame or lining, any type or size or location <a href="#">more...</a>
2158	19 May 2006	In progress	n/a	n/a	Sealant to bath edge <a href="#">more...</a>
2144	19 May 2006	In progress	30 May 2006	12:06	Resecure loose or defective floorboards in bedroom. <a href="#">more...</a>
2130	19 May 2006	In progress	24 May 2006	10:00	Resecure loose or defective floorboards in living room. <a href="#">more...</a>
2126	19 May 2006	In progress	30 May 2006	13:30	Carry Out Repair to Lighting Pendant/Batten Holder in Living Room <a href="#">more...</a>
2112	19 May 2006	Cancelled	n/a	n/a	Repair Bathroom door, frame or lining. <a href="#">more...</a>
1316	15 May 2006	Cancelled	n/a	n/a	Not Available <a href="#">more...</a>

إذا كنت تحاول استصدار أمر بخصوص ترميم تم التبليغ عنه من قبل، فسوف تظهر أمامك بواسطة النظام رسالة تخبرك بأنك تحاول استصدار أمر ترميم مكرر وسوف لن تتمكن من مواصلة الطلب وحجز موعد للقيام بالعمل.

وإذا اعتقدت بأن الترميم هو ليس تكرارا لطلب تم تقديمه من قبل من قبل آخرين، فيرجى الاتصال بنا بواسطة البريد الإلكتروني مقدما التفاصيل اللازمة أو الاتصال هاتفيا مع مركز الاتصال مباشرة.

[more...](#)

bathroom door, frame or lining. [more...](#)

بعد تدقيق تاريخ الترميمات بحثا عن أي تكرار، قم بالنزول إلى أسفل الصفحة وأنقر ما يلي:

- مواصلة – لاستصدار أمر الترميم
- عودة – للعودة إلى صفحة اختيار العقار
- مساعدة – للمزيد من الإرشاد حول تاريخ الترميمات.





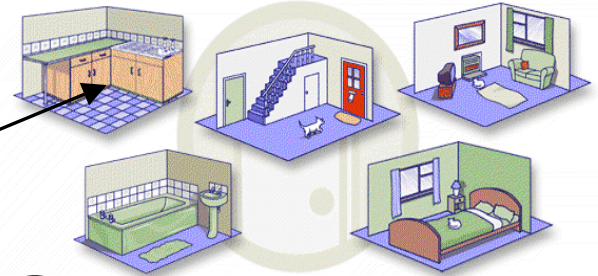


## خدمات النظام الجرافيكي لطلبات الترميم

### دليل الاستعمال User Guide

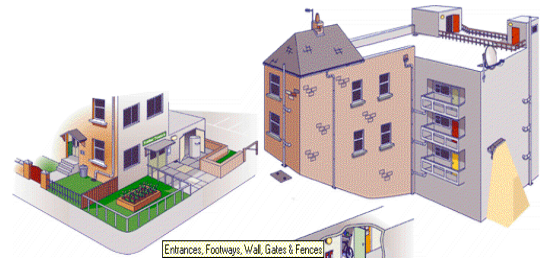
أختر غرفة أو منطقة مشتركة أو مبنى

بإمكانك اختيار الغرفة التي تحتاج إلى ترميم وذلك بالنقر على الصورة التي تمثلها أو الوصلة التي تحتها.



▶ [Kitchen](#) ▶ [Bathroom & Toilet](#) ▶ [Hall, Landing & Stairs](#) ▶ [Living Room](#) ▶ [Bedrooms](#)

إن كنت بصدد طلب ترميم في منطقة مشتركة فقم باختيار الصورة أو الوصلة التي هي أكثرهم مناسبة، سواء كانت المنطقة داخلية أو خارجية.



▶ [Entrances, Footways, Wall, Gates & Fences](#)

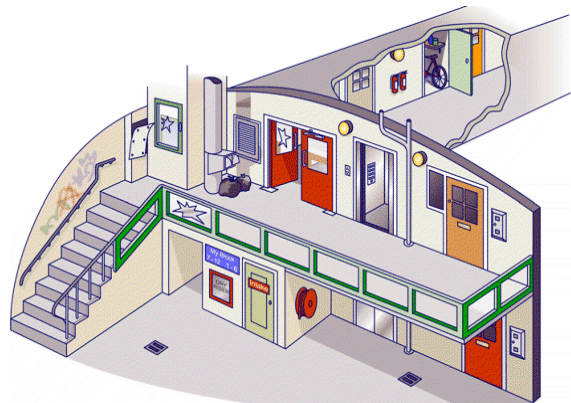
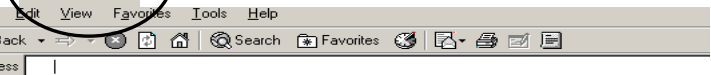
▶ [Stairs, Corridors, Balconies & Lifts](#) ▶ [Roofs, Gutters & Drainage](#) ▶ [Entrances, Footways, Wall, Gates & Fences](#)

وستظهر لك عندها صورة أكبر للغرفة أو المنطقة المشتركة التي اخترتها.

وإذا اعتقدت بأنك قد اخترت الصورة الخاطئة فما عليك إلى النقر على زر الرجوع الواقع في الزاوية العليا الشمالية من الشاشة وذلك للعودة إلى صفحة الاختيار الرئيسية.

وإذا نقرت على زر العلامة X فستعود هذه بك إلى صفحة تاريخ الترميمات الواقعة في مبتدأ العملية.

Back



▶ [Service Duct Access Panel](#) ▶ [Communal Windows](#) ▶ [Rubbish Chute](#) ▶ [Communal Doorways](#) ▶ [Lifts](#) ▶ [Lighting](#) ▶ [Balcony Drainage](#)  
▶ [Fire Extinguishers](#) ▶ [Fire Hose Reel](#) ▶ [Intake Rooms](#) ▶ [Signage](#) ▶ [Dry Riser Outlets](#) ▶ [Drains](#) ▶ [Broken Balcony Panel](#) ▶ [Balustrade](#)  
▶ [Graffiti](#) ▶ [Corridor Floor Covering](#) ▶ [Balcony floor Covering](#) ▶ [Flat Entrance Door](#) ▶ [Meter Cupboard](#) ▶ [Block Paved Areas](#) ▶ [Corridor Lighting](#) ▶ [Staircase Handrails](#) ▶ [Staircase](#) ▶ [Pram Shed](#)







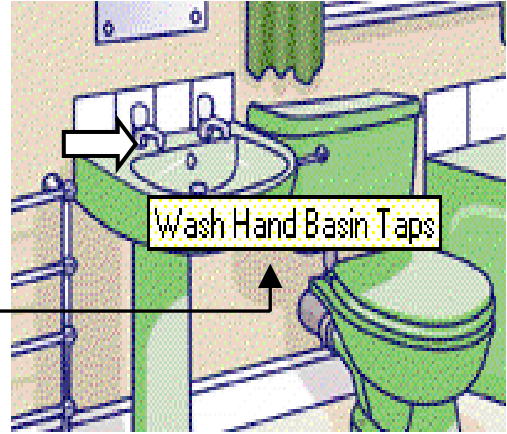
## خدمات النظام الجرافيكي لطلبات الترميم

### دليل الاستعمال User Guide

#### قم باختيار الترميم

لاختيار نوع الترميم المطلوب يجب أن تحرك مؤشر الفأر الإلكتروني فوق صورة الشيء الذي تريد ترميمه أو إصلاحه، مثلاً، صنوبر حوض المغسلة. وانقر على الصنوبر الذي يبدو في الصورة.

بتحريك مؤشر الفأر الإلكتروني يظهر اسم الشيء الذي أنت فوقه على الصفحة.



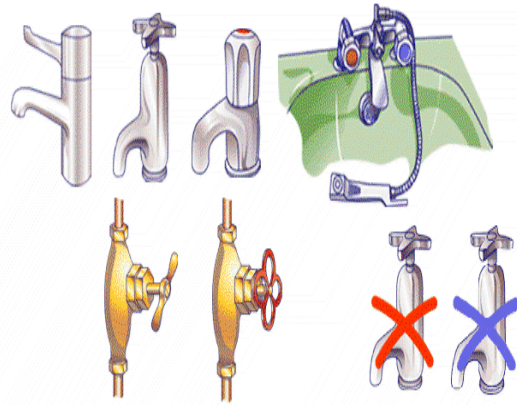
#### Wash Hand Basin Taps

كما يمكنك كذلك النقر على وصلة الشيء والتي تظهر في أسفل الصورة.

وإذا كان هناك أكثر من خيار واحد يمثل الحاجة التي تريد إصلاحها، كالصنابير، فستظهر أمامك صورة أو صور أخرى.

عندها سيكون من المتطلب أن تقوم باختيار النوع المقصور من الصنابير الموجود في عقارك، مثلاً، صنوبر ذو عتلة.

وإذا اخترت أحد الخيارات أو الأنواع المعروضة وكان الخيار لا يشابه ما هو موجود في عقارك فقد يتسبب ذلك في تأخير القيام بالإصلاح أو الترميم.



Pillar Tap ▶ Bib Tap ▶ Mixer Tap ▶ Shower Head & Hose ▶ Gate Valve ▶ Stop Cock ▶ No Hot Water ▶ No Cold Water



## User Guide الاستعمال دليل

### إكمال طلب الترميم

بعد اختيار الترميم المناسب، يتم وضع المعلومات التي قدمتها على أمر الترميم. ويجب عليك تدقيق صحة المعلومات الموجودة على أمر الترميم:

تأكد من أن مواصفات الترميم مطابقة لطلبك. وإذا كنت قد أخطأت في تعيين الترميم المطلوب، فانقر على زر الرجوع الواقع في أعلى الشاشة وإلى الشمال. وعندما تنقر على الزر **X** فسوف يعود بك ذلك إلى صفحة اختيار العقارات.

Repair Description:

Resecure loose or defective floorboards in Kitchen

قم بتعبئة معلومات الاتصال بك، وذلك لكي نتمكن من الاتصال بك حول الترميمات إن تطلب الأمر. **يرجى الملاحظة:** إن هذا الحقل هو 'حقل إجباري'؛ ويعني ذلك بأنه يجب عليك تعبئته. وسوف لن تتمكن من مواصلة الطلب حتى تقوم بتعبئة تفاصيل الاتصال بك.

Contact Phone Number:

029 78376329

Mobile Phone Number:

وقد ترغب في إدخال أرقام هاتف أخرى للاتصال بك تختلف عن الرقم الرئيسي/ المفضل للاتصال بك.

يجب أن تشمل تفاصيل الاتصال بك أية معلومات تعتقد بأهميتها أو قد تساعد العامل عند زيارته للموقع. وقد يشمل ذلك ما يلي:

Please enter information regarding any special access arrangements.

Access Details:

• معلومات إضافية عن المشكلة.

• معلومات عن الدخول إلى العقار، مثلاً، قد تحتاج إلى وقت أطول للوصول إلى الباب.

وبعد الانتهاء من تعبئة المعلومات المطلوبة انقر على زر المواصل.





## خدمات النظام الجرافيكي لطلبات الترميم

### User Guide الاستعمال

#### أحجز موعدك

بعد الانتهاء من طلب الترميم وقيامك بالنقر على زر المواصله، ستتمكن من حجز موعد للقيام بالترميم المطلوب.

ولدينا نظام يتطلب مواعيد اثنين للقيام بالترميم.

- موعد للكشف على الموقع – وذلك لتحديد الترميم المتطلب وأخذ المقاسات (إن لزم) وتحديد المواد المتطلب تهيئتها للعمل.
- الموعد الرئيسي – للقيام بالترميم المطلوب.

وستقوم أولاً باختيار الموعد الرئيسي. وبما أن هذا الموعد يستغرق وقتاً أطول فسيكون من الضروري البحث عن وقت شاغر أطول، وسيقوم النظام بالبحث عن أقرب فترة يتوفر فيها الوقت الكافي للعاملين للقيام بالترميم المطلوب. ومن بعد ذلك سيطلب منك تحديد موعد للكشف الموقعي والذي يجب أن يتم يومين على الأقل قبل الموعد الرئيسي. وبما أن هذا الموعد يستغرق وقتاً أقصر فسيكون من السهل إيجاد الوقت الكافي من بين المواعيد الأخرى للقيام به.

يرجى أن تسجل لديك رقم مرجع العمل. وإذا اتصلت بنا لمتابعة الطلب فيجب أن تذكر لنا هذا الرقم.

Please make a note of the job number for future reference:

1275

وستعرض عليك قائمة بالمواعيد المتوفرة.

فترات المواعيد هي:

- صباحاً - ٨ر٠٠ ص - ١٢ر٣٠ ب.ظ
- بعد الظهر - ١٢ر٣٠ ب.ظ - ٤ر٣٠ ب.ظ
- طول اليوم - ٨ر٠٠ ص - ٤ر٣٠ ب.ظ

إذا اخترت فترة طول اليوم فسيقوم العامل بزيارتك في أي وقت خلال تلك الفترة.

وقد تحتاج إلى النزول إلى أسفل الصفحة لكي تعثر على التاريخ المناسب لك. وإذا احتجت إلى مزيد من التواريخ فانقر على [more](#).

Date	Slot	
07 Jul 2006	08:00 - 12:30	✓
07 Jul 2006	08:00 - 16:30	✓
07 Jul 2006	12:30 - 16:30	✓
10 Jul 2006	08:00 - 12:30	✓
10 Jul 2006	08:00 - 16:30	✓
10 Jul 2006	12:30 - 16:30	✓
11 Jul 2006	08:00 - 12:30	✓
11 Jul 2006	08:00 - 16:30	✓
11 Jul 2006	12:30 - 16:30	✓
12 Jul 2006	08:00 - 12:30	✓

اختر الموعد المناسب لك بالنقر على زر المواصله بجانب الفترة الزمنية.



## خدمات النظام الجرافيكي لطلبات الترميم

### User Guide الاستعمال دليل

عند اختيارك للموعد الرئيسي وموعد الكشف الموقعي سيطلب منك التأكيد بأن الموعدين كليهما مناسبين بالنسبة لك.

#### Please confirm your appointment:

Job Number: 1275

Inspection Appointment:

Date: 16 MAY 06

Time: 09:00 - 12:30 Change this appointment.

Repair Appointment:

Date: 18 MAY 2006

Time: 09:00 - 12:30

Repair Details: **Repair to Bedroom door, frame or lining.**

Repair Address: **1 Try It Out Street TRY ITO**

Contact number: **02088908940**

Access Details:

لتغيير موعد الكشف الموقعي يجب النقر على الرمز (✓) وذلك للاطلاع على قائمة المواعيد المتوفرة واختيار تاريخ آخر أكثر مناسبة.

وإذا قررت تغيير تاريخ الموعد الرئيسي فيجب النقر على زر 'الرجوع' من بين مجموعة الأتاك. وسيأخذ بك ذلك إلى شاشة اختيار المواعيد وبإمكانك اختيار موعد جديد من بينها (إما فترة أو تاريخ).



أنقر على زر المواصله عند الانتهاء من ذلك.

تم رفع طلبك وحجز مواعيدك. وستؤكد لك هذه الصفحة جميع التفاصيل التي قمت أنت بتعبئتها.

#### Appointment booking successful:

Job Number: 3586

Inspection Appointment:

Date: 04 JUL 06

Time: 12:30 - 16:30

Repair Appointment:

Date: 06 JUL 2006

Time: 12:30 - 16:30

Repair Details: **Repair to Bedroom door, frame or lining.**

Repair Address: **1 Try It Out Street TRY ITO**

Contact number: **029 78376329**

Access Details:

النقر على زر المواصله سيعيدك إلى صفحة اختيار العقار. وبإمكانك تقديم طلب آخر بالنقر على زر المواصله من جديد.

أو أن تخرج من النظام بالنقر على الزر ذو الرمز X





## دليل الاستعمال User Guide

### مسؤوليات الترميم

ما هي الترميم التي تقع ضمن مسؤولية مؤسسة هاونزلو هومز؟

نحن مسؤولون عن ترميم هيكل العقارات وواجهات المباني والثوابت والتركيبات الدائمة المتوفرة داخل المباني (ما بلى منها بسبب الاستعمال الاعتيادي فقط).

ويشمل ذلك

الداخل	الخارج
المغاسل وأحواض الاستحمام (ما بلى منها بسبب الاستعمال الاعتيادي فقط)	● الشبائيك
الأرضيات والسقوف الداخلية	● الدرج
الجدران	● التزيين
الأبواب (ما لم ترفع من مكانها من قبلك أنت)	● الأبواب
خزان ماء شطف المراحيض	● المجاري
مغسلة المطبخ (السنك)	● الجراجات
المراحيض/ التواليت	● السقوف والجدران
	● مرمى القمامة
	● المماشي (إذا كانت في حالة خطرة)
	● مجاري وأنابيب مياه الأمطار
	● المداخل (لا نقصد كنسها)
	● المخازن التي نوفرها نحن والمنشأة من الآجر

المحافظة على سلامة عمل المعدات والتركيبات التالية:

- غلاية الماء، مواقد التدفئة، مسخنات الماء، المدفئات والمشعات الحرارية.
- أنابيب الغاز والماء.
- الأسلاك الكهربائية، مأخذ الكهرباء، تركيبات الضياء، ساحبات الهواء (التي قمنا بتركيبها نحن).
- أنابيب المياه الفائضة
- هوائي التلفزيون المشترك، السلالم والمجففات الدوارة (التي قمنا بتركيبها نحن)، هاتف الدخول والمصاعد الكهربائية.

## User Guide الاستعمال دليل

ما هي الترميمات التي أكون أنا مسؤول عنها؟

إنك مسؤول عن الترميمات التالية:

- تجهيز وتركيب سدادات وسلاسل مغاسل الحمام والمطبخ وسلسلة شطف المراض.
  - تجهيز وتركيب مقاعد المراض (باستثناء مراحيض المناطق المشتركة أو العملاء الكبار في السن أو الذين لديهم احتياجات خاصة).
  - الثوابت والتركيبات الدائمة، مثلا سكك الستائر.
  - مصابيح الضوء، والمصابيح الأنبوبية وبادئاتها، وقوابس توصيل المعدات بالكهرباء.
  - زجاج الجدران والأبواب والخزانات الداخلية.
  - التحسينات والتغييرات والأعمال المنفذة والمعدات المجهزة تطوعيا من قبلك أو من قبل مستأجرين سابقين.
  - الأسيجة (ما لم يكن لديك أطفال دون الخامسة من العمر ويقع السياج بينك وبين الشارع العام أو مجرى ماء أو سكة حديد أو موقف سيارات).
  - التزيينات الداخلية
  - الطباخات والثلاجات ومكائن الغسيل (بما فيه تركيبها).
  - إصلاح أو استبدال أي معدات أو تأسيسات لم يتم تركيبها من قبل هاونزلو هومز.
  - إذا فقدت مفاتيحك أو قفلت الباب سهوا وأنت خارج الدار، فسيتم تحميلك كلفة تمكينك من الدخول إلى الدار وتركيب أقفال جديدة أو القيام بأي إصلاحات لازمة حسب المناسب، مثلا إصلاح الباب أو إطار الباب.
  - إذا تبين أن الإصلاح أو الاستبدال قد أصبحا ضروريا بسبب سوء الاستعمال من قبلك أنت أو عائلتك أو زائريك، كذلك إذا اضطررنا إلى القيام بترميم أو إصلاح بسبب الخطر على السلامة فسوف يتم تحميلك تكاليف ذلك الترميم أو الإصلاح.
- وبصورة عامة تكون الأسيجة وبواباتها من ضمن مسؤولياتك؛ ولكن هناك حالات نقوم فيها نحن بالترميم أو الإصلاح. وستأكد من أن الأسيجة وحدود العقار هن بحالة جيدة قبل انتقالك إلى العقار.
- ومن بعد ذلك نقوم بإصلاح أو ترميم الأسيجة والبوابات إذا تبين لنا أن عدم ترميمها سيعرض سلامتك وأمنك أنت أو بقية المستأجرين إلى الخطر، مثلا السياج الذي يحتاج إلى ترميم يقع بينك وبين الشارع العام. أو خطوط حديدية أو مجرى ماء أو مخاطر مماثلة ولديك أطفال دون سن الخامسة من العمر.
- تجد المزيد من المعلومات عن الترميم في الدليل اليدوي المعنون 'التبليغ عن الترميم'.
- إلى المستأجرين طويلي الأمد – يرجى مراجعة الدليل اليدوي للمستأجرين طويلي الأمد لمزيد من المعلومات عن الترميم. يرجى الاتصال بنا ان رغبت في الحصول على نسخة من أي من هذين الدليلين اليدويين.