

有關三谷房協會

About Three Valleys Housing

《三谷房協會》(Three Valleys Housing)是打比郡內規模最大房協會之一。我們在 Erewash 區管理間屋宇、公寓、平房以及起居臥室兩用租間。

我們提供的住所和服務可維持社區，為人們的生活帶來不同的一面。

為一個房協會，我們提供以下的服務：

- 出租 Erewash 區的住宅
- 出售 Ilkeston 區 Hopewell Farm 住宅區的住宅
- 修理和改善我們的住宅
- 收取租金 – 收取居民交付租用住宅的租金
- 住宅區管理 – 管理我們的住宅區，確保是合人意的居住地方
- 保養地面和看管 – 進行剪草，確保我們的住宅區清潔和整齊
- Carelink – 全日 24 小時接聽的聯絡中心，為老年、弱勢或傷殘的居民提供支援
- 居民參與 – 讓居民發表有關我們提供服務方式的意見。

取用我們的服務

我們想人人都可取用我們提供的服務。我們知道你們不一定會說英語，故設備一系列的傳譯和翻譯服務以滿足你們的需求。

電話

如果你想與我們聯絡但你不會說英語，我們能夠安排傳譯員用電話給你傳譯。我們使用「語言專線」(Language Line)，這家公司提供 150 種語言的傳譯。

如欲使用這項服務，請致電 0844 770 3500 聯絡。當你與我們的客戶服務助手交談，請說明：

- 你的姓名
- 你的電話號碼
- 你說用的語言
- 如果可以的話，說明你想談及的事情，例如申請租住我們的住宅，要求修理等等

我們會安排傳譯員打電話給你。客戶服務助手會盡量解決你的查詢問題。不過，如果你想得到詳細的忠告，你可能需要與我們的人員的交談。

假如你的個案特別複雜，或者我們需要你填表格，我們可能另外安排預約時間讓你與我們的職員見面。若是需要，我們會安排傳譯員到臨。

到臨我們的辦事處

我們的客戶服務工作組經過使用「語言專線」的訓練，以幫助我們與到臨辦事處的客戶溝通，如果這些客戶不會說英語的話。

若是較為複雜的問題，或是進行面談，我們可能需要安排傳譯員出席。若你需要這項服務，在你來辦事處之前，請致電 0844 770 3500 通知辦事處，以助我們作出需要的安排。請你說明：

- 你的姓名
- 你的地址
- 你的電話號碼
- 你說用的語言
- 如果可以的話，說明你想談及的事情，例如申請租住我們的住宅，討論與你鄰居之間的問題等等

如果你得到邀請來辦事處，例如接受面談或簽名接受租約，又你需要傳譯員，預約的人員將會作出需要的安排。

翻譯文件

我們備有設施將文件翻譯，安排翻譯一事可能需要幾天的時間。若你需要翻譯服務，請致電 0844 770 3500 向我們的客戶服務工作組提出要求。大多數的文件需要多達五天的安排時間。