

与房主有分歧？ 我们也许能够帮助您。

投诉专员怎样能够帮助您？

投诉专员(Ombudsman)不收取费用，公平处理投诉注册我们服务的房屋组织的个案。在这份单张我们称呼这些机构为“房主”，它包括经理，中介和其它涉及房屋服务的组织。投诉专员是依法受聘处理这类投诉。他完全独立于房主，地方和中央政府，与投诉个案没有任何联系。法律约束他必须做到公正，即公平和中立。他的职责是形成自我观点，而不是支持或表达某人利益。

您可以向服务投诉有关管理房屋的方式。如果我们发现您的房主做错了，我们可以发令或提出建议，让其纠正错误。如果我们认为得到服务有缺陷，我们可以调解并确保它们能够改善。

我们不能提供“快速解决问题”或紧急服务。在您寻求帮助前，您通常必须根据房主投诉程序提出投诉。我们会依据投诉专员的公平意见，对投诉做出不偏不倚的决定。

哪些机构是会员？

如果您的房主或管理房屋的机构是这项服务的会员，又或者您已向他们申请房子，那么您有权利向我们投诉。法律规定所有在英格兰注册的社会房主必须是服务的会员。某些私营房屋机构也自愿成为会员。地方议会不是会员，如果您希望投诉地方议会房屋，应该联系他们的投诉专员。

我们可以告诉您哪些房主是服务的会员，请联系我们。

我怎样投诉？

如果您对房子的管理有异议，您首先必须履行房主的全套投诉程序。您可以在他们的办公室索取文件副本。如果您拿不到这份文件，请告诉我们。您可以决定是否进行内部投诉程序。我们也许能够建议您如何投诉，但不能代表采取进一步行动或在此阶段介入。

你向房主投诉将提供机会让他们直接解决问题和纠正错误。大部分投诉是用这个办法解决。

如果问题不能解决，你可以联系我们得到更多资料和投诉表格。您可以请求一位亲人，朋友或顾问帮助您或委托他们提出投诉。

这份单张备有其它语言版本。我们也有一份小册子和在互联网上用英语解释此服务的详情和怎样投诉。



Housing
Ombudsman
Service

81 Aldwych – London WC2B 4HN

LoCall 0845 7125 973

Email info@housing-ombudsman.org.uk

Website www.housing-ombudsman.org.uk