

租客投诉政策与流程：虚拟租客咨询

多伦多社区住房公司2021年3月



Toronto
Community
Housing



议程

1. 欢迎辞与土地致谢
2. 基本守则
3. 概述与背景
4. 分组会议
5. 会间休息
6. 复会
7. 后续工作



欢迎辞

土地致谢及简介



开幕词

首席运营官 Sheila Penny



基本守则

- 倾听别人发言，让人把话讲出来
- 尊敬地回应问题
- 关注租客的总体优先事项
- 遵守《租客宪章》的原则：
 - 尊重、社区合作、问责、诚信、残疾人无障碍



咨询目的

- 咨询的目的是使租客有机会就投诉和解决的整体管理提供反馈。
- 该反馈将用于为《租客投诉政策》和《租客投诉流程》提供信息。



投诉的定义

Common complaint categories



**Anti-social
behaviour**



**Heating/
cooling**



Elevators



Maintenance



Plumbing

- 投诉是指当TCHC不符合服务标准或租客期望时，租客提交的书面诉状。
- 如果投诉在本地层面未获得解决，则租客可以将其投诉上报给解决团队。



TCHC解决团队

- 管理住户先前已提交而尚未解决的投诉
- 以公平、高效和透明的方式监督租客投诉流程
- 以协作方式与现场工作人员和其他部门解决投诉





投诉的解决

- 一定要以租客视角来确定解决办法。

投诉的解决对您来说是什么样的？



分组会议

- 稍后，我们将安排您进入“分组讨论”，来看一些案例并回答讨论问题。
- **CSC**和记录员将会在会议上帮助展开对话并记录您的反馈。



案例研究#1

租客A遇到租金计算的问题。他们与租客服务协调员（TSC）进行了交谈，后者将他们引导到了网站，结果告知他们“就是这么算的”。这次谈话使租客A感到非常生气。

租客A尝试给TSC打电话，并多次留言。他们的电话都没有得到答复。

1. 如果您是租客A，那么您希望TCHC如何解决与员工有关的投诉？
2. TCHC可以采取什么措施来提高租客对投诉流程的满意度？



案例研究#2

租客A注意到，租客B将垃圾放在其单元门外。导致走廊气味难闻。租客A直接与租客B进行了交谈，因为他们担心虫害和有碍观瞻。

租客B告诉租客A少管闲事，并继续将垃圾丢在外面。租客A与楼管人员谈过，并致电了客服中心。对方没有采取行动。

1. 如果您是租客A，那么您希望TCHC如何解决与您的大楼/社区有关的投诉？
2. 哪些原因可能会阻碍租客对邻居提出投诉？



案例研究#3

租客A的大楼侧门有一扇粘连的门，有时无法打开。

租客A的家庭经常使用这扇门，因为它靠近他们的单元，并且在交通高峰时段的人流量较低。

租客A打电话给客服部，并与楼管员进行了交谈，后者告诉他们会修理，但是每次他们看到大楼中的现场工作人员时，他们都在做其他事情。

1. 如果您是租客A，那么您希望TCHC如何解决与大楼维护有关的投诉？
2. 维护方面的投诉面临哪些常见挑战？

会间休息

复会



后续工作

咨询结果填写反馈/评估表



非常感谢！