

Cómo Solicitar Trabajo de Reparación De Mantenimiento

Recientemente, cuando visité varias propiedades y hablé con los residentes, recibí preguntas sobre cómo solicitar el trabajo de reparación de mantenimiento. Era evidente que había cierta confusión entre los residentes sobre el proceso de solicitud y la expectativa de cuándo se completaría la solicitud. Me gustaría dedicar este artículo del proceso para que todos nuestros residentes estén bien informados y se cumplan las expectativas.

Ve algo, Escucha algo, Huele algoDiga algo

Si ve, escucha o huele un posible problema de mantenimiento en su propiedad, asegúrese de llamar de inmediato a nuestro centro de control de mantenimiento al (508) 635-3200. NO suponga que alguien más nos ha llamado. Si no nos llama y espera, el problema solo empeorará y eso nos dificulta la reparación.

NO informe sus problemas de mantenimiento directamente a los empleados, incluso si los ve caminando en el pasillo o en la propiedad. El empleado puede olvidarse o estar ocupado trabajando en otra cosa y usted podría estar esperando indefinidamente. Siempre informe la solicitud de mantenimiento a nuestro Centro de Control de Mantenimiento.

¿Cómo se procesa y se prioriza mi solicitud?

Cuando llame a mantenimiento, por favor denos su nombre, dirección y una descripción clara del problema. Recuerde solicitar un número de confirmación de la orden de trabajo. Este número le permitirá rastrear su solicitud de trabajo si no se realiza de inmediato. Los números de confirmación no se dan cuando llama al Servicio De Contestación.

Por favor, tenga en cuenta que:

- Solo se atienden las solicitudes de emergencia dentro de las 24 horas.
- Todas las demás llamadas que no sean de emergencia se responderán en el orden en que se recibieron y en función de su gravedad. La mayoría de estas llamadas se terminan entre 1 y 5 días.
- Todas las llamadas se graban para garantizar un servicio al cliente amigable.
- Habrá momentos en los que tengamos un gran volumen de llamadas que lo detenga. Por favor, tenga paciencia y no cuelgue antes de hablar con un operador en vivo.

¿Cuál es la diferencia entre el Centro De Control De Mantenimiento y el Servicio De Contestación?

- El Centro de Control de Mantenimiento es operado por los empleados de WHA durante el horario comercial; De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
- El Servicio de Contestación es una compañía que contratamos para atender llamadas de solicitud durante horas no laborales. Solo enviarán empleados de mantenimiento para asuntos urgentes. Las solicitudes que no sean de emergencia serán registradas y reportadas al Centro de Control de Mantenimiento.

¿Cuáles son ejemplos de solicitudes urgentes?

Los siguientes son algunos ejemplos (pero no todos) de solicitudes de emergencia o urgencia:

- Incendio (llame al 911 primero)
- Inundaciones
- Pérdida total de electricidad
- Pérdida total de agua
- Alarmas sonando
- Sin calefacción ni agua caliente
- Desglose del ascensor
- Bloqueado del apt.

Espero que esta información sea útil y agradezco su cooperación con esto. Por favor, siéntase libre de hablar con su Gerente si tiene alguna otra pregunta sobre este proceso.

Gracias y que tengas un gran mes.