



The Home
Safe Scheme



Maintenance Mandate



Vydáno The Home Safe Scheme Ltd
The Castle Mill
Minneymoore Hill
Conisbrough
Doncaster
DN12 3EN

www.thehomesafescheme.org.uk

The Home Safe Scheme Ltd nemůže akceptovat odpovědnost za ztrátu nebo poškození způsobené jakékoli osobě jednajícím nebo nejednající, jako výsledek materiálů zahrnutých v této publikaci.

© The Home Safe Scheme Ltd Leden 2015. Všechna práva této publikace patří The Home Safe Scheme Ltd.

Žádná část této práce nemůže být reprodukována, anebo použita v jakékoli formě, nebo způsobu, graficky, elektronicky nebo mechanicky, včetně fotokopíí, nahrávek, svazování, nebo distribucí na internetu, bez písemného svolení od The Home Safe Scheme Ltd, nebo v souladu s pravidly o stávající licenci.



Údržba

- 1.1 Opravy & Úroveň Odpovědi
- 1.2 Povinnosti Nájemce
- 1.3 Rady pro Nájemců

Mandát Údržby

Tento mandát popisuje závazek členů The Home Safe Scheme na doručení efektivní údržbové strategie pro údržbu jejich nájemních nemovitostí. Tento mandát jasně segmentuje údržbu do různých kategorií a identifikuje vhodný časový rámec pro dokončení této práce. Tento mandát zároveň slouží jako jistota nemovitosti, která je povinnost nájemce (ů).

Silně doporučujeme všem členům poskytnout svým Nájemcem kopii tohoto mandátu a potvrdit porozumění Nájemců o jejich povinnostech.

1.1. Opravy a Úroveň Odpovědi

Všechny potřebné opravy majetku člena budou dokončeny v zákonném standardu, ale viditelně, některé opravy jsou naléhavější, než jiné. Časový rámec pro opravu bude tak rozdělen do 4 různých kategorií oprav a úrovně odpovědi. Kdykoliv je to možné, flexibilita by měla být nabídnuta v některých stavech, kdy je nájemce obzvláště bezbranný k nastalé situaci, člen by měl usilovat o odstranění problému dříve.

Členové by měli poradit nájemcům, že některé časy oprav zahrnující elektriku, plyn a vodu mohou být mimo kontrolu Členy, pokud se takový problém vyskytne na hlavním přívodu. Pokud je problém s přerušením služeb nahlášen přímo Home Safe Nájemcem nebo lokálnímu Autoritou, pak Home Safe automaticky podá žádost na člena jako "Úroveň Odpovědi 1 - Urgentní" což znamená, že budete muset odpovědět Home Safe do 24 hodin a poskytnout detaily plánu na odstranění poruchy do 3 dnů.

Prosím vizte níže pro jasný význam úrovní odpovědi a kategoriemi, které jsou členové povinni plnit (vězte, že je to člen Home Safe, který musí odpovídat mailem s jejich původní znalostí a dalším plánem řešení):

- **Úroveň Odpovědi 1 - URGENTNÍ** - Musíte uvědomit o přijetí požadavku do 24 hodin a okamžitě zajistit nemovitost a nájemců a poskytnout detaily dohodnuté následné akce (i), nebo výsledků do 3 dnů.
- **Úroveň Odpovědi 2 - VYSOKÁ** - Musíte uvědomit o přijetí požadavku do 48 hodin a poskytnout detaily dohodnuté následné akce (i), nebo výsledků do 5 dnů.
- **Úroveň Odpovědi 3 - STŘEDNÍ** - Musíte uvědomit o přijetí požadavku do 5 dnů a poskytnout detaily dohodnuté následné akce (i), nebo výsledků do 15 dnů.
- **Úroveň Odpovědi 4 - NÍZKÁ** - Musíte uvědomit o přijetí požadavku do 5 dnů a poskytnout detaily dohodnuté následné akce (i), nebo výsledků do 20 dnů.

Prosím prostudujte si informace níže, kde jsou poskytnuty různé úkoly údržby, se kterými se může člen setkat a k nim připojené kategorie.

Úroveň Odpovědi 1 – URGENTNÍ (Primární Núdržové Opravy)

Pro vyhnutí se pochybnostem, tyto opravy, ne-li dokončeny, by mohly potenciálně způsobit skutečný risk zranění nebo smrti, vést k závažným poškozením majetku. Takové problémy mohou zahrnovat, ale nelimitují:

- Exploze
- Zhroucení se budovy
- Ztráta nebo snížení přístupu k únikovým cestám (jako poškozením oken, nebo zámků oken na patře)
- Úplná ztráta elektrické energie

- Částečná ztráta elektrické energie (která je spojena s více než jedním zapojením, ale není spojena s problémem u poskytovatele)
- Nebezpečné elektrické nebo světelné nebo energetické zapojení
- Úplná ztráta dodávky vody (ale nespojená s problémy u poskytovatele)
- Úplná ztráta dodávky plynu (ale nespojená s problémy u poskytovatele)
- Částečná ztráta dodávky plynu (v případě neexistujícího jiného způsobu vytápění, a nespojená s problémy dodavatele)
- Blokování, nebo unikající odpad, nebo toaleta (kde není žádná jiná funkční toaleta v obydlí a problémy nejsou spojeny s poskytovatelem)
- Nesplachující toaleta (kde není žádná jiná funkční toaleta v obydlí a problémy nejsou spojeny s poskytovatelem)
- Prosakující vodní, nebo topenářská trubka, nádrž, nebo cisterna (problém nespojený s poskytovatelem)
- Ztracené klíče, nebo problémy s přístupem
- Prehnité dřevěné podlahy, nebo schody zabraňující přístupu do pokojů
- Prosakující střecha je-li to vážně a může způsobit další poškození
- Nebezpečné nebo pokažené vstupní dveře na přízemí, nebo okna, nebo prvním patře, pokud je to hlavní vstupní úroveň (v případě bytů). Nemovitost nelze zabezpečit proti nedovolenému vstupu
- Plynové hašení nefunkční, nebo CO monitor spuštěn v přítomnosti plynového nebo pevného topného tělesa
- Hraniční zeď, kůlna, nebo jiné budovy jsou v nebezpečném stavu, kde by mohla stěna spadnout na jeho uživatele
- Elektrické Certifikace C1 identifikuje chybu
- Jakýkoliv potřebný zásah doporučený posouzením riziku vzniku ohně
- Jakýkoliv identifikovaný problém na bezpečnostním certifikátu plynu spojený s nemovitostmi

Úroveň Odpovědi 2 - VYSOKÁ

Takové problémy mohou zahrnovat, ale nejsou limitovány k:

- Částečná ztráta dodávky vody (problém nespojený s dodavatelem)
- Ucpaný odtok, vana nebo umyvadlová odpadní trouba
- Kohoutek, který nelze Zapa, nebo VYPA
- Uvolněný nebo odpojený sloupek, nebo zábradie
- prohnílé dřevěná podlaha, nebo schod
- Prosakující střecha
- Nefunkční vstupní telefon u dveří
- Mechanický digestoř v kuchyni, nebo koupelně nefunguje (mimo instalaci)
- Obnovení topení, nebo horké vody
- Okna s výškou prahu pod 80cm od úrovně dokončené podlahy na prvním patře, nebo vyšší s chybějící závlačkou proti otevření
- Patice světla nefunkční (nejen při potřebě výměny žárovky) v koupelně, kuchyni, nebo nad schodištěm
- Uvolněný koberec, nebo pokrytí podlahy na schodech, nebo vyvolávání nebezpečí pádu v kuchyni, nebo koupelně, kde by se riziko pádu mohlo zvýšit
- Elektrická certifikace C2 identifikuje chyby

Úroveň Odpovědi 3 - STŘEDNÍ

Takové problémy mohou zahrnovat, ale nejsou limitovány k:

- Vlhkost a kondenzace plísně
- Opravy omítky
- Obnova dveří (pokud toto vytváří problém při úniku z budovy v případě ohně apod)
- Obnova oken (pokud toto vytváří problém při úniku z budovy v případě ohně apod)
- Obnova umyvadel na ruce
- Jiné nedefinované snadné údržby jako zlomená klička
- Prosakující, nebo blokována dešťová voda jako například v rínach
- Nefunkční objímky v obýváku / jídelně nebo ložnici
- Poškozené vnitřní dveře, nebo nesprávně se uzavírající a nelze je zajistit zavřenou pozicí
- Poškozené okna, nesprávně se zavírající, nebo otvírající, popraskaný nátěr
- Obnova varných zařízení, když byl vaříč poskytnut majitelem bytu.etc)

Úroveň Odpovědi 4 - NÍZKÁ

Takové problémy mohou zahrnovat, ale nejsou limitovány k:

- Jakékoliv jiné opravy označené jako ne-kritické
- Elektrická certifikace C3 identifikovány chyby

Rosvrh Opráv

Po nahlášení problému údržby nebo opravy, nájemce by měl být vyrozuměn o opravě podle výše uvedených časových rámců. Člen by měla dát vždy minimálně 24 hodin předem vědět, s výjimkou případu nouze, nebo pokud se nájemník dohodl jinak. Pokud některý člen není schopen potvrdit podrobnosti v písemné formě, pak radíme členovi vést záznamy o všech provedených návštěvách nemovitosti i všech provedených událostech. Doporučujeme všem členům, aby si je ujednání uchovali v písemné formě dopisem nebo e-mailem a aby se ujistili, že všichni dodavatelé jsou legitimní, pojištění a identifikovatelní.

1.1. Povinnosti Nájomce

Nájemníkům není dovoleno provádět opravy či úpravy sami, bez předchozího souhlasu člena Home Safe, ale nájemníci jsou zodpovědný za některé prvky údržby a mohou provádět tyto úkoly bez kontaktu s prenajímatelem. Na začátku doby nájmu nájemce přebírá právní odpovědnost starat se o svůj domov a provést některé drobné opravy sám, včetně, ale nejsou omezeny na následující:

- Oprava jakéhokoliv poškození vytvořeného před odhlášením
- Výměna žárovek, trubic a startérů
- Restartování pojistek
- Snaha o vyčištění umyvadel, van a toalet, které byly zablokovány nesprávným použitím
- Úklid listů, odpadu
- Výměna skla, kromě poškození bez vlastní chyby

1.2. Doporučení pro Nájemce

- Nahlášení urgentní opravy by mělo být vždy provedeno nejrychlejšími formou komunikace, tj mobil
- V případě úplné ztráty energie, nebo vážného a nebezpečného problému s elektrikou, tehdy by měl Nájemce ohlásit problém Distributorovi Sítě
- Pokud se jedná o malý únik plánu, nebo ho Nájemce předpokládá, pak by měl Nájemce kontaktovat Národní Síť na 0800 111 999 před informováním Majitele Bytu
- Pokud uniká voda z trubky do nemovitosti, pak by měla být voda okamžitě vypnuta před řešením problémů s Majitelem Bytu
- Pokud má nemovitost ucpaný odpad, pak Nájemce musí kontaktovat poskytovatele vody a jen kontaktovat Majitele Bytu, jak odmítnu vyčistit problém
- Pokud plyn nefunguje správně, nebo CO monitor hlásí problém při plynovém nebo pevném zařízení na vytápění, pak vypněte toto zařízení, nebo dovolte vyhasnout a otevřete okna a dveře na poskytnutí okamžitého větrání. Pak volejte Majitele Bytu
- Při nahlášení opravy Majiteli Bytu by měl Nájemce poskytnout co nejvíce detailů. V některých případech inženýr bude muset zavolat Nájemci pro bližší identifikaci, nebo vyřešení problému po telefonu. Z tohoto důvodu je nutné, aby Nájemce zajistil Majiteli vždy správné kontaktní informace.
- Sanitární produkty by měly být odstraněny přes toaletní zařízení v nemovitosti.
- Pokud umávanie v nemovitosti musí vyschnout, pak musí Nájemce zajistit otevření oken pro zajištění větrání a zabránit tak vytváření plísní.
- Pro vyhnutí se černé plísní, Nájemce musí vždy zabezpečit dobré větrání nemovitosti, neblokujte žádné ventilace, nezhromažďujte položky a vždy otevírejte okna pro spuštění toku vzduchu
- V případě plynu, Nájemce by nikdy neměl používat plynové spotřebiče, pokud předpokládají, že nefungují správně a nikdy y neměli zkoušet upravovat, nebo opravovat plynové spotřebiče, měli by přímo kontaktovat svého Majitele Bytu
- Nájemce by nikdy neměl blokovat žádné ventilace v budově, protože uzavřou přístup čerstvého vzduchu, který plynové spotřebiče spalují
- Nájemce by měl použít plynové spotřebiče na to, na co byly navrženy. Například nepoužívejte vařič na vyhřáté pokoje.
- Nájemce by si měl dát pozor při koupi spotřebičů z druhé ruky, ujistěte se, že prodávající poskytuje písemnou garanci a kopii uživatelského manuálu. Jakýkoliv plynový spotřebič musí instalovat kvalifikovaný Plynář. Nájemce by se měl vždy ptát o povolenie, pokud plánuje instalovat plynové zařízení
- Pokud má Nájemce nový plynový spotřebič nainstalován v nemovitosti, měli by kontaktovat Majitele Bytu a požádat o vydání bezpečnostního plynového certifikátu.
- Za žádných podmínek by Nájemce neměl použít pokoj v nemovitosti jako spací prostor, pokud se v pokoji nachází plynové těleso nebo bojler v pokoji. Pokud musí pronajímatel přemístit ložnici a obývací do pokoje s plynovým hořákem, měli by před provedením oznámit tuto skutečnost Majiteli Bytu.
- Pokud Nájemce předpokládá únik plynu v domě, měl by:
 - o Vypnout měřič na kontrolním ventilu
 - o Otevřít dveře a okna
 - o Uhasit plameny
 - o Nic nepoužít, což by mohlo být zdrojem jiskry
 - o Nekouřím ani nezapálit zápalky

- o Udržovat lidi mimo dané oblasti
- o Nepoužívat mobil v prostorách na Namen úniku plynu
- o Kontaktovat Národní Síť na bezplatnom nouzovém čísle 0800 111 999
- Oxid uhličitý (CO) je bezbarvý a nesmrdí, ani nechutná. Oxid uhličitý není stejný jako únik plynu, ale je tovnako smrtelný. Je to jedovatý plyn, který může vycházet z jakéhokoliv zařízení, které používá plyn, olej, dřevo nebo uhlí. Existují některé znaky, na které je třeba pohlížet, pro indikaci riziku z otravy Oxidu uhličitého:
 - o Plamen na vařiči by měl být čistý modrý. Líný žlutý nebo oranžový plamen znamená, že potřebujete zkontrolovat svůj vařič
 - o Žluté / hnědé skvrny kolem, nebo na zařízení
 - o Kontrolka, která se často vypálí
 - o Zatímco vás alarm upozorní na oxid uhličitý doma, není náhradou anuálnej kontroly kvalifikovaného inženýra.
- Co dělat když Nájemce předpokládá, že zařízení vypouští Oxid Uhličitá.
 - o Okamžitě se nadýchejte čerstvého vzduchu. Otevřete dveře a okna, vypněte zařízení a odejděte z domu.
 - o Okamžitě vyhledej doktora, nebo nemocnici - uvědomte je, že předpokládáte otravu oxidem uhličitým. Mohou udělat krevní a dechový test jako kontrolu.
 - o Okamžitě kontaktujte Majitele Bytu pro zařízení inspekce zařízení
 - o Nepoužívejte žádné zařízení pokud vám Majitel Bytu nepotvrdí bezpečnost použití.
 - o Detaily o otravě oxidem uhličitým najdete na <http://www.nhs.uk/Conditions/Carbon-monoxide-poisoning/Pages/Symptoms.aspx>
- Kontrola elektriky, pokud je nemovitost vybraným licenčním oblastí, nebo požaduje HMO Licenci nebo Dodatečnou Licenci, Majitel Bytu bude typicky požadovaný provést kompletní kontrolu elektrických systémů každých 5 let. Tato kontrola zajistí klid Nájemci, že je dům bezpečný. Kontrola zajistí:
 - o Elektrické rozvody, nebo vybavení není přetíženo
 - o Jakýkoliv risk zkratu a ohně v elektrické instalaci je identifikován
 - o Jakákoliv nesprávná práce je nalezena
 - o Chyba uzemnění, nebo spoji je nalezena
 - o Kontrola typicky trvá 2-3 hodiny na dokončení
- Pokud byla nemovitost poskytnuta s elektrickým zbožím, pak má Majitel Bytu mít tyto položky otestovány PAT na roční bázi. Pokud Nájemce předpokládá chybu na elektrické položce, pak by měl Nájemce ohlásit tuto skutečnost Majiteli Bytu bez odkladu.