



# Hướng dẫn về phiên dịch và thông dịch



Chúng tôi sẽ cung cấp hướng dẫn này theo đề nghị và miễn phí, đã được dịch, in cỡ chữ to, bằng bản in chữ nổi Braille, trên bản ghi âm hoặc dưới định dạng không văn bản khác.

# Welcome



## Mục lục

3	Giới thiệu
3	Đề nghị một bản dịch
4	Liên hệ với chúng tôi
4	Tài khoản trực tuyến
4	Đề nghị sửa chữa hoặc báo cáo về mối hoặc ẩm
5	An toàn của quý vị
5	Việc thuê nhà của quý vị
5	Tiền thuê nhà của quý vị
5	Các cách chúng tôi có thể giúp đỡ
5	Lập một khiếu nại
6	Mới đến khu vực này
7	Khẩn cấp

## Liên hệ với chúng tôi

**Wheatley Homes Glasgow**  
[www.wheatleyhomes-glasgow.com](http://www.wheatleyhomes-glasgow.com)  
0800 479 7979

**Wheatley Homes South**  
[www.wheatleyhomes-south.com](http://www.wheatleyhomes-south.com)  
0800 011 3447

**Wheatley Homes East**  
[www.wheatleyhomes-east.com](http://www.wheatleyhomes-east.com)  
0800 561 0088

**Loretto Housing**  
[www.lorettoha.co.uk](http://www.lorettoha.co.uk)  
0800 952 9292

hoặc email [info@wheatley-group.com](mailto:info@wheatley-group.com)

**Quý vị có thể gửi email cho chúng tôi bằng ngôn ngữ của mình và chúng tôi có thể dịch nó.**

# Giới thiệu

Chúng tôi muốn làm cho việc này dễ dàng nhất có thể để khách hàng có được thông tin mà họ cần.

Chúng tôi biết rằng tiếng Anh không phải là ngôn ngữ thứ nhất của nhiều khách hàng của chúng tôi – vì vậy chúng tôi cung cấp dịch vụ phiên dịch và thông dịch.

Gói tài liệu này giải thích thông tin quan trọng mà quý vị cần biết và giúp quý vị báo cáo bất kỳ vấn đề nào.

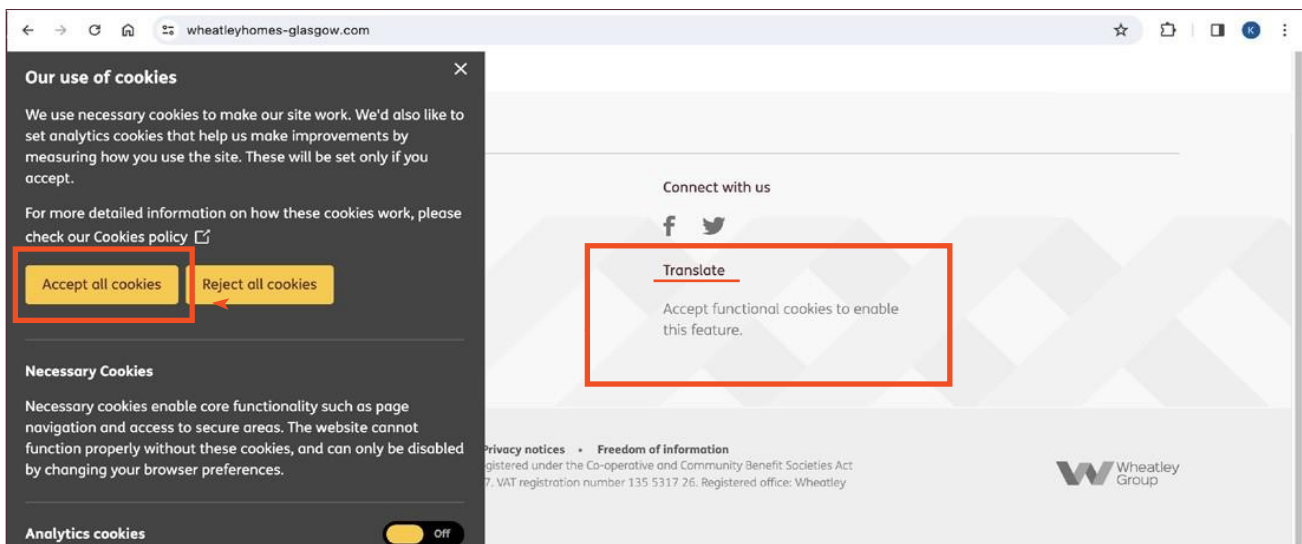
Hãy nhớ rằng chúng tôi ở đây là để giúp quý vị bất kỳ khi nào quý vị cần chúng tôi. Việc liên hệ với chúng tôi để có được hỗ trợ mà quý vị cần là nhanh và dễ dàng.

## Đề nghị một bản dịch

Chúng tôi có thể dịch thông tin sang các ngôn ngữ khác nhau và đồng thời sắp xếp các cuộc gọi với một Thông dịch viên để giúp quý vị trao đổi với cán bộ phụ trách nhà ở của quý vị hoặc Trung tâm Chăm sóc Khách hàng (Customer First Centre) của chúng tôi.

Nếu quý vị cần đến dịch vụ này, xin vui lòng liên hệ với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng của chúng tôi theo số 0800 479 7979. Hoặc gửi email đến [info@wheatley-group.com](mailto:info@wheatley-group.com). Quý vị có thể gửi email cho chúng tôi bằng ngôn ngữ của mình và chúng tôi có thể dịch nó.

Website của chúng tôi có nhiều thông tin và có thể được dịch sang các ngôn ngữ khác nhau. Nếu quý vị cần xem website của chúng tôi bằng một ngôn ngữ khác, chúng tôi khuyến nghị sử dụng Google Dịch. Quý vị có thể tìm thấy các lựa chọn phiên dịch của Google tại mục **'Translate'** (phiên dịch) tại phía dưới trang của website. Quý vị sẽ cần chấp nhận các **'Cookies'**.



Quý vị cũng có thể chép và dán địa chỉ web của bất kỳ trang nào vào trường URL, sau đó chọn một ngôn ngữ bằng cách chọn trong danh sách kéo xuống từ giữa phía trên của trang này.

Quý vị có thể ghé thăm website của chủ cho thuê nhà của quý vị theo các đường dẫn sau:

**Wheatley Homes Glasgow:** [www.wheatleyhomes-glasgow.com](http://www.wheatleyhomes-glasgow.com)

**Wheatley Homes South:** [www.wheatleyhomes-south.com](http://www.wheatleyhomes-south.com)

**Wheatley Homes East:** [www.wheatleyhomes-east.com](http://www.wheatleyhomes-east.com)

**Loretto Housing Association:** [www.lorettoha.co.uk](http://www.lorettoha.co.uk)

## Liên hệ với chúng tôi

Trung tâm Chăm sóc Khách hàng của chúng tôi mở cửa 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

Nhân viên sẵn sàng nếu quý vị muốn báo cáo việc sửa chữa, cần giúp đỡ về tiền thuê nhà của quý vị, tìm kiếm thông tin về việc chuyển nhà và nhiều việc khác nữa.

Nếu quý vị muốn nói chuyện với một cán bộ phụ trách về nhà ở, hãy liên hệ với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng, họ sẽ có thể giúp đỡ quý vị hoặc đặt một cuộc thăm viếng đến nhà hay một cuộc gặp.

Chúng tôi có thể sắp xếp để một Thông dịch viên tham gia trong cuộc trao đổi. Có thể sẽ phải chờ một chút trong khi chúng tôi sắp xếp việc này.



## Tài khoản trực tuyến

Để báo cáo về các vấn đề môi trường, trả tiền thuê nhà, báo cáo việc sửa chữa, kiểm tra tài khoản của quý vị và nhiều việc khác nữa, quý vị hãy đăng ký một tài khoản trực tuyến miễn phí.

Để đăng ký hay truy cập vào một tài khoản trực tuyến, hãy ghé thăm website của chủ cho thuê nhà của quý vị.

Xin lưu ý rằng hiện tài khoản trực tuyến chưa thể dịch được trực tiếp thông qua Google Dịch. Nếu quý vị cần hỗ trợ tạo hoặc truy cập một tài khoản, xin vui lòng liên hệ với chúng tôi bằng cách gọi điện hoặc gửi email.



## Đề nghị sửa chữa hoặc báo cáo về mối hoặc ẩm

Nếu quý vị cần một sửa chữa hoặc phát hiện ra mối hoặc ẩm, hãy liên hệ để báo cáo về việc đó.

Chúng tôi có thể sắp xếp để có một Thông dịch viên hỗ trợ quý vị, hoặc quý vị có thể báo cáo về việc này qua tài khoản trực tuyến của mình.

Xin vui lòng chỉ báo cáo **một sửa chữa là khẩn cấp** khi có **nguy hiểm tức thì** đối với sức khỏe và sự an toàn của quý vị, hoặc hỏng hóc nghiêm trọng đối với nhà. Nếu nó là khẩn cấp, xin vui lòng gọi điện cho chúng tôi.

Nếu không phải như vậy, quý vị có thể báo cáo một sửa chữa là không khẩn cấp sớm nhất có thể bằng cách gọi điện cho chúng tôi.

- **Người thấy mùi khí đốt?** Hãy gọi điện cho SGN ngay khi quý vị có thể theo số 0800 111 999. Không được bật điện hoặc công tắc điện. Quý vị cũng cần phải mở cửa sổ. Hãy đọc thêm lời khuyên trên các website của chúng tôi ở phần **an toàn khí đốt** tại các đường dẫn dưới đây:

### Wheatley Homes Glasgow

[www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/keep-me-safe/gas-safety](http://www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/keep-me-safe/gas-safety)

### Wheatley Homes South

[www.wheatleyhomes-south.com/my-home/keep-me-safe/gas-safety](http://www.wheatleyhomes-south.com/my-home/keep-me-safe/gas-safety)

### Wheatley Homes East

[www.wheatleyhomes-east.com/my-home/keep-me-safe/gas-safety](http://www.wheatleyhomes-east.com/my-home/keep-me-safe/gas-safety)

### Loretto Housing

[www.lorettoha.co.uk/my-home/keep-me-safe/gas-safety](http://www.lorettoha.co.uk/my-home/keep-me-safe/gas-safety)

- **Ống nước bị vỡ?** Hãy đóng đường nước của quý vị tại van chặn. Nếu tình huống khẩn cấp là do lỗi điện và có thể thực hiện một cách an toàn, hãy tắt nguồn điện của quý vị tại hộp điện tổng hoặc công tơ điện. Hãy gọi điện cho chúng tôi.

## Các sửa chữa của tôi

Để có thêm thông tin về các sửa chữa, bao gồm cả về các quyền của quý vị và các video hướng dẫn, xin vui lòng ghé thăm website của chủ cho thuê nhà của quý vị tại đây và sử dụng lựa chọn Google Dịch để chọn ngôn ngữ quý vị cần.

Chúng tôi đã dịch các tờ rơi về ẩm và mốc. Quý vị có thể tìm thấy chúng tại đây:

### **Wheatley Homes Glasgow**

[www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/keep-me-safe/condensation](http://www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/keep-me-safe/condensation)

### **Wheatley Homes South**

[www.wheatleyhomes-south.com/my-home/keep-me-safe/condensation](http://www.wheatleyhomes-south.com/my-home/keep-me-safe/condensation)

### **Wheatley Homes East**

[www.wheatleyhomes-east.com/my-home/keep-me-safe/condensation](http://www.wheatleyhomes-east.com/my-home/keep-me-safe/condensation)

### **Loretto Housing**

[www.lorettoha.co.uk/my-home/keep-me-safe/condensation](http://www.lorettoha.co.uk/my-home/keep-me-safe/condensation)

Không thể thấy ngôn ngữ mà quý vị cần? Hãy liên hệ với chúng tôi và chúng tôi có thể sắp xếp một bản dịch cho quý vị.

## **An toàn của quý vị**

Chúng tôi muốn giúp quý vị sống an toàn trong nhà của quý vị, trong cộng đồng và trên mạng trực tuyến.

Hãy xem các gợi ý hữu ích của chúng tôi về cách làm giảm rủi ro về cháy nổ và cả về an toàn khí đốt, tư vấn về amiăng, lừa đảo trên mạng internet và cách chúng tôi xử lý hành vi phản xã hội bằng cách ghé thăm website của chúng tôi và sử dụng tính năng Google Dịch:

### **Wheatley Homes Glasgow**

[www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/keep-me-safe](http://www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/keep-me-safe)

### **Wheatley Homes South**

[www.wheatleyhomes-south.com/my-home/keep-me-safe](http://www.wheatleyhomes-south.com/my-home/keep-me-safe)

### **Wheatley Homes East**

[www.wheatleyhomes-east.com/my-home/keep-me-safe](http://www.wheatleyhomes-east.com/my-home/keep-me-safe)

### **Loretto Housing**

[www.lorettoha.co.uk/my-home/keep-me-safe](http://www.lorettoha.co.uk/my-home/keep-me-safe)



## **Hợp đồng thuê nhà của quý vị**

Chúng tôi có nhiều thông tin trên website của chúng tôi về hợp đồng thuê nhà của quý vị, bao gồm:

- các quyền và trách nhiệm của quý vị;
- các dịch vụ khu dân cư của chúng tôi, để giữ cho cộng đồng của quý vị sạch sẽ và gọn gàng;
- các báo cáo hành vi phản xã hội;
- cách thực hiện các thay đổi hoặc chấm dứt hợp đồng thuê nhà của quý vị;
- các cam kết dịch vụ khách hàng của chúng tôi; và
- các chuyến thăm người thuê nhà hàng năm.

Quý vị có thể đọc về các thông tin này trên website của chúng tôi, hoặc liên hệ với chúng tôi bằng cách gọi điện hoặc gửi email. Chúng tôi cũng có thể dịch hợp đồng thuê nhà của quý vị sang ngôn ngữ quý vị muốn. Hãy tìm hiểu thêm tại:

### **Wheatley Homes Glasgow**

[www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/my-tenancy](http://www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/my-tenancy)

### **Wheatley Homes South**

[www.wheatleyhomes-south.com/my-home/my-tenancy](http://www.wheatleyhomes-south.com/my-home/my-tenancy)

### **Wheatley Homes East**

[www.wheatleyhomes-east.com/my-home/my-tenancy](http://www.wheatleyhomes-east.com/my-home/my-tenancy)

### **Loretto Housing**

[www.lorettoha.co.uk/my-home/my-tenancy](http://www.lorettoha.co.uk/my-home/my-tenancy)



### Tiền thuê nhà của quý vị

Nếu quý vị lo lắng về tiền thuê nhà, hãy nói chuyện với chúng tôi. Chúng tôi có một loạt các cách để giúp đỡ quý vị. Quý vị càng nói chuyện với chúng tôi sớm, chúng tôi càng có thể giúp quý vị sớm hơn. Hãy tìm hiểu thêm tại:

#### **Wheatley Homes Glasgow**

[www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/my-rent](http://www.wheatleyhomes-glasgow.com/my-home/my-rent)

#### **Wheatley Homes South**

[www.wheatleyhomes-south.com/my-home/my-rent](http://www.wheatleyhomes-south.com/my-home/my-rent)

#### **Wheatley Homes East**

[www.wheatleyhomes-east.com/my-home/my-rent](http://www.wheatleyhomes-east.com/my-home/my-rent)

#### **Loretto Housing**

[www.lorettoha.co.uk/my-home/my-rent](http://www.lorettoha.co.uk/my-home/my-rent)

Quý vị có thể thanh toán tiền thuê nhà của mình bằng Trích nợ Trực tiếp, qua trực tuyến hoặc gọi điện cho chúng tôi.

### Các cách chúng tôi có thể giúp đỡ

Chúng tôi có một loạt các dịch vụ hỗ trợ để giúp đỡ. Nhân viên thân thiện và sẵn lòng giúp đỡ của chúng tôi có mặt để cung cấp hỗ trợ và tư vấn chuyên gia, bất kỳ hoàn cảnh của quý vị là thế nào đi nữa.

Chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị với tư vấn về phúc lợi an sinh, vấn đề tiền bạc và tư vấn về nhiên liệu. Hãy tìm hiểu thêm:

#### **Wheatley Homes Glasgow**

[www.wheatleyhomes-glasgow.com/ways-we-can-help](http://www.wheatleyhomes-glasgow.com/ways-we-can-help)

#### **Wheatley Homes South**

[www.wheatleyhomes-south.com/ways-we-can-help](http://www.wheatleyhomes-south.com/ways-we-can-help)

#### **Wheatley Homes East**

[www.wheatleyhomes-east.com/ways-we-can-help](http://www.wheatleyhomes-east.com/ways-we-can-help)

#### **Loretto Housing**

[www.lorettoha.co.uk/ways-we-can-help](http://www.lorettoha.co.uk/ways-we-can-help)

Để thu xếp hỗ trợ, xin vui lòng liên hệ với Trung tâm Chăm sóc Khách hàng của chúng tôi hoặc gửi email đến [info@wheatley-group.com](mailto:info@wheatley-group.com)

## Lập một khiếu nại

Chúng tôi muốn mọi việc được thực hiện tốt đẹp ngay từ đầu – nhưng chúng tôi biết rằng đôi khi không được như vậy.

Nếu chúng tôi không thực hiện tốt việc nào đó, chúng tôi sẽ lắng nghe và học cách không lặp lại sai lầm đó. Nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ của chúng tôi, xin vui lòng cho chúng tôi biết.

Quý vị có thể đọc thêm về các khiếu nại và lời khen ngợi tại phần Khen ngợi và khiếu nại:

### Wheatley Homes Glasgow

[www.wheatleyhomes-glasgow.com/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints](http://www.wheatleyhomes-glasgow.com/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints)

### Wheatley Homes South

[www.wheatleyhomes-south.com/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints](http://www.wheatleyhomes-south.com/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints)

### Wheatley Homes East

[www.wheatleyhomes-east.com/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints](http://www.wheatleyhomes-east.com/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints)

### Loretto Housing

[www.lorettoha.co.uk/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints](http://www.lorettoha.co.uk/about-us/how-we-do-business/compliments-and-complaints)

Để lập một khiếu nại, quý vị có thể nói chuyện với cán bộ phụ trách nhà ở của quý vị, báo cáo về nó qua tài khoản trực tuyến của quý vị, hoặc gọi điện cho chúng tôi.



## Mới đến khu vực này

Nếu quý vị mới đến khu vực này, quý vị có thể thấy website ‘Hệ thống Thông tin Địa phương cho Scotland’ (A Local Information System for Scotland / ALISS) là hữu ích. Xin vui lòng nhấp vào [www.aliss.org](http://www.aliss.org) để có thêm thông tin.

Website này có thể được dịch sang nhiều ngôn ngữ. Hãy nhấp vào ‘accessibility tools’ (tại góc trái của danh sách phía trên của trang chủ), sau đó nhấp vào biểu tượng ‘translate’. Khi đó quý vị có thể chọn ngôn ngữ mà quý vị muốn.

A screenshot of a web browser displaying the ALISS website. The browser's address bar shows 'aliss.org'. The website has a blue header with navigation links: 'About ALISS', 'Add to ALISS', 'Homepage Search', and 'Login / Signup'. A 'Translate' dropdown menu is open, showing 'English - UK - English' and 'translated by Google'. Below the header, the main content area has the heading 'Connecting you to your community' and a search box with the placeholder text 'E.g. Glasgow or G2 4AA'. There are also icons for 'Where' and 'What' search options. A 'Quick exit' button is visible in the bottom right corner.



### **Làm đơn xin nhà ở**

Nếu quý vị đang tìm nhà để chuyển hoặc cần tư vấn về nhà ở, hãy ghé thăm website của chúng tôi hoặc liên hệ với chúng tôi.

#### **Wheatley Homes Glasgow**

[www.wheatleyhomes-glasgow.com/find-a-home/getting-a-home/how-do-i-apply](http://www.wheatleyhomes-glasgow.com/find-a-home/getting-a-home/how-do-i-apply)

#### **Wheatley Homes South**

[www.wheatleyhomes-south.com/find-a-home/getting-a-home/how-do-i-apply](http://www.wheatleyhomes-south.com/find-a-home/getting-a-home/how-do-i-apply)

#### **Wheatley Homes East**

[www.wheatleyhomes-east.com/find-a-home/getting-a-home/how-do-i-apply](http://www.wheatleyhomes-east.com/find-a-home/getting-a-home/how-do-i-apply)

#### **Loretto Housing**

[www.lorettoha.co.uk/find-a-home/getting-a-home/how-do-i-apply](http://www.lorettoha.co.uk/find-a-home/getting-a-home/how-do-i-apply)

### **Khẩn cấp**

Nếu quý vị cần xe cấp cứu, dịch vụ cứu hỏa hoặc cảnh sát, hãy gọi 999. Nếu việc là không khẩn cấp, quý vị có thể gọi cảnh sát theo số 101.





[www.wheatley-group.com](http://www.wheatley-group.com)

Wheatley Group, Wheatley House  
25 Cochrane street, GLASGOW G1 1HL