

# 处理潮湿和发霉

## 我们对 Curo 客户的承诺

我们希望为所有客户提供和维护安全、健康、经济实惠和温暖的房屋，并使其免受潮湿、发霉或失修问题的困扰。我们认真对待所有受潮或发霉的情况或报告，并且承诺：

- ✔ 认真处理所有报告的潮湿和发霉问题，并将其视为健康和安全问题，而不是物业维修请求。
- ✔ 我们不会认定冷凝和霉菌是由“生活方式”引起的。
- ✔ 为每一个被诊断出的受潮和发霉事件开设案例，直到问题解决且每个人都感到满意为止时才会结案。
- ✔ 优先解决居住在家中的人存在健康问题或其他可能因霉菌而变得更糟的弱点的案例。
- ✔ 我们充分理解家中有霉菌会令人痛苦，并将采取关怀和支持的方式。
- ✔ 使用专业的防潮和防霉设备帮助我们快速找到问题的成因并予以解决。
- ✔ 确保我们所有的测量员和物业检查员都接受过诊断和处理潮湿和霉菌问题的专业培训。
- ✔ 尽可能快速有效地进行任何因受潮和发霉而需要的维修，以尽量减少损坏。
- ✔ 我们将确保拜访客户或直接与客户打交道的所有 Curo 同事都对潮湿、霉菌和冷凝有很好的了解，以便能够提供有用的建议。
- ✔ 在上门拜访时，我们的同事会询问是否存在潮湿和发霉的问题，他们会迅速报告任何问题。
- ✔ 为客户提供有关如何最大限度地减少冷凝从而避免发霉的有用信息。
- ✔ 保护客户的房屋免受由潮湿和霉菌引起或促进潮湿和霉菌形成的恶化和损坏。
- ✔ 使用数据、知识和专业技能来了解不同类型的房屋及其构造如何影响受潮和发霉的可能性。当我们制定房屋改善的投资计划和建造新房时，我们将利用这一知识。



要报告受潮或发霉，或者如果您想帮助防止冷凝，请联系我们或访问 [www.curo-group.co.uk/dampandmould](http://www.curo-group.co.uk/dampandmould)。

[www.curo-group.co.uk/contact](http://www.curo-group.co.uk/contact)

