

MARCH 2012 – SIMPLIFIED CHINESE

租戶 手冊



目录

| | | | |
|--------------------------|----|------------------------------------|----|
| 欢迎。 | 3 | 抽烟 | 15 |
| 关于卑诗房屋局 | 3 | 害虫防治 | 15 |
| 卑诗房屋局员工的职责 | 3 | 噪音与干扰 | 15 |
| 租户资讯与电子邮件通知 | 5 | 冲突与投诉 | 16 |
| 入住 | 5 | 维护和修理 | 16 |
| 钥匙及门锁 | 6 | 非工作时间紧急维护 | 16 |
| 停车场 | 6 | 符合卑诗劳工安全局规定 | 16 |
| 保险 | 6 | 迁移 | 17 |
| 电力与天然气 | 6 | 安全 | 18 |
| 电缆、电话及卫星天线 | 6 | 保护您自己及您的家 | 18 |
| 宠物 | 6 | 为紧急情况做好准备 | 18 |
| 租金 | 7 | 消防安全 | 19 |
| 如何计算您的租户租金分担费 (TRC) / 租金 | 7 | 多户房屋无罪案计划 | |
| 如何缴付租户租金分担费 / 租金 | 7 | (Crime Free Multi-Housing Program) | 20 |
| 年度评估流程 | 8 | 蓄意破坏 | 21 |
| 权利与义务 | 9 | 社区发展 | 21 |
| 隐私政策 | 9 | 租户组织和计划 | 22 |
| 租约 | 9 | 健康服务 | 22 |
| 家庭人数 | 10 | 迁出 | 23 |
| 您的新家 | 10 | 附录 1: 联系信息 | 24 |
| 爱护您所居住的单元 | 10 | 附录 2: 您的消防逃生图 | 26 |
| 家用电器 | 10 | | |
| 浴室 | 11 | | |
| 地下室和存储区 | 12 | | |
| 庭院及阳台 | 12 | | |
| 生活垃圾与回收利用 | 12 | | |
| 公共区域 | 12 | | |
| 洗衣房 | 13 | | |
| 节能 | 13 | | |
| 翻新与改造 | 14 | | |
| 访客 | 14 | | |

本手册仅可用作指南。您的住宅租约中列有关于您的法定权利和义务的详细描述。

如需更多关于您作为租户的法定权利和义务的信息，请拨打住宅租赁办公室 (Residential Tenancy Office) 电话 604-660-1020 (低陆平原以外地区: 1-800-665-8779) 或登录网站 www.rto.gov.bc.ca 在线查询。



欢迎来到您的新家。

本手册旨在让您了解卑诗房屋局在让您的新家成为一个安全、廉宜且舒适的居所时所遵循的方针和政策。它并不包括一些具体地点的详细信息。然而，它却明确描述了卑诗房屋局的运作模式以及对租户的要求。

我们建议您将本手册放在方便取阅的地方以便日后参考。如果您有任何修订建议，请与您的物业组经理或社区发展主任联系。

关于卑诗房屋局

卑诗房屋局是一个开发和管理卑诗省内受补助房屋的省级机构。我们与私营和非营利性房屋供应商、社区机构以及其他阶层的政府与省级医疗部门携手合作，为省内最需要帮助的人士提供廉宜的房屋和支持服务。我们可提供一系列房屋和支持选择。如需更多详情，请访问卑诗房屋局网站 (www.bchousing.org) 进行查询。

卑诗房屋局的职责

在由卑诗房屋局所管理的位于低陆平原地区、维多利亚、内陆地区、乔治王子城和鲁珀特王子港的大楼内，您可能会接触到以下人士：

物业组经理 (PPM) — 在您入住之前，您的 PPM 会协助您填写租赁表、计算您应付的租金。PPM 还会与租户合作，共同解决与租约有关的问题。每一位 PPM 负责管理一组如您所居住的住房一样的卑诗房屋局大楼（称为一组）。

物业组助理 (PPA) — PPA 的任务是与 PPM 和大楼经理 / 地区代表紧密合作，共同履行单元分配和管理职责。

大楼经理监督 (BMS) — MS 的职责是监督在大楼内工作的员工以及协助解决租户关心的问题与投诉。BMS 大都居住在他们所负责的大楼里。有些未在大楼内居住，但会在正常工作时间到大楼内为租户提供服务。

大楼经理 (BM) — BM 须负责管理日常的维护工作以及走廊、公共休息室和洗衣房（在有洗衣设备的大楼内）等公共区域的清洁工作。他们也负责帮助新租户准备空房。如果您有任何问题或要求，也可以找 BM。大多数 BM 都居住在他们所负责的大楼里。有些未在大楼内居住，但会在正常工作时间到大楼内值班。

地区代表 — 在位于北部地区和中部地区的许多社区里，都有一位当地的地区代表负责与您进行日常联系。此人还负责物业的维护、收取租金以及卑诗房屋局租户与申请人之间的社区联络工作。

清洁人员 — 大楼内的清洁人员主要负责大堂、走廊和康乐室等公共区域的清洁工作。他们还负责清洁室外公共区域、清理垃圾或铲雪工作。在新租户入住之前，清洁人员还须协助大楼经理 / 地区代表准备空房。



维修人员 — 当您需要维修室内设施时，可以找维修人员。例如，他们可帮您解决诸如管道漏水、重装柜门和设备维修等工作。另外，他们还负责公共区域的维修工作。

庭园维修人员 — 临时与全职庭园维修人员主要负责住宅区公共区域的园艺工作。其职责包括清理树叶、维护草坪、修剪树枝、除草、在花盆和花圃中种植植物等。

租户支持人员 (TSW) — 在许多社区，都有一位 TSW 负责与租户的联络事宜。其主要职责是与租户合作促成租赁业务、寻找和获取卑诗房屋局与社区的资源以及为有疑问及 / 或担忧的租户提供日常支持服务。

社区发展主任 (CD) — 在省内的许多社区，都有一位 CD。其主要职责是与您和您的邻居、物业组经理和大楼经理 / 地区代表合作，促进租户、卑诗房屋局以及当地机构之间的关系，在大楼内营造一种和谐的氛围。

人员、植物与家园 (People, Plants and Homes, PPH) 协调员 — 这类卑诗房屋局员工负责协调和实施针对租户的园艺计划，包括为租户提供园艺信息与园艺工作坊、促进社区花园的开发和统筹管理工作。

优先安置计划 (Priority Placement Program, PPP) 协调员 — 此计划旨在为摆脱家庭暴力或虐待境遇的妇女提供优先进行房屋注册的便利。PPP 协调员负责与计划申请人和租户紧密合作，评估这些妇女当前的住房需要、帮助促成租赁。

健康服务协调员 (HSC) — HSC 都是专业的医疗人员，他们会评估申请者和租户的住房需要，协助促成租赁。HSC 会与存在健康问题（这种健康问题可以影响他们租住房屋或独立生活）的租户合作，通过为他们争取社区内的适当服务为他们提供帮助。

社区联络人员 (CLW) — CLW 的主要职责是与健康服务团队合作，为有复杂的社会和健康需要的租户以及在获取住房和融入社区方面需要帮助的租户提供帮助。CLW 还负责直接与租户合作，强化他们在职业、教育、社会、娱乐、身体健康和复原方面的作用。

租户资讯与电子邮件通知

卑诗房屋局会通过每年 6 月与 12 月发给租户的资讯报章 “News for You”（提供给您新闻）为租户提供有关特别活动、项目和计划的信息。若要以电子形式接收相关资讯，请在 www.bchousing.org/contact 上注册。



入住

您的物业组经理会通知您可以搬进新家的具体日期。当您到大楼内取钥匙时，大楼经理 / 地区代表会做一次入住检查。请与大楼经理 / 地区代表联系，以确认您可以入住的日期。这样，大楼内的员工就可以适当地安排当天的其他搬迁，使电梯和走廊不至于太拥挤。入住时间为上午 8 点至下午 4 点。

钥匙及门锁

在您入住之前，我们会为您安装一个新门锁，之后会交给您居住单元、大楼前门、信箱和车库（如有必要）的钥匙。请注意保管好钥匙，如有遗失，我们将收取补发费用。

为了在出现紧急情况时能够确保您的安全，我们会保存一套所有卑诗房屋局单元的钥匙。在未获得卑诗房屋局的事先书面许可的情况下，请勿更换门锁或添加防盗装置。如果您需要换锁，请事先告知大楼经理 / 地区代表。如果您被锁在大楼门外，请联系大楼经理 / 地区代表为您开门。请注意，对于这些服务，我们会收取一定的费用。

停车场

卑诗房屋局的大楼通常都设有租户停车场。停在停车场的车辆必须满足一定的条件，如必须有牌照且性能良好。您还需要为您的车辆登记，以获得停车位。请向大楼经理 / 地区代表咨询您所在住宅区的租户和访客停车规定，这一点非常重要。

保险

卑诗房屋局只会为大楼购买保险，您的个人财物并不在保险范围内。虽然没有强制性要求，但我们建议您购买室内财物保险，这样，在发生火灾、盗窃、地震或其他财物损失时，您才会有保障。请注意，如果您有一张水床，您须购买至少 \$100,000 的水床责任保险。如需更多信息，请与物业组经理联系。

电力与天然气

在许多大楼内，租户都须自己承担电力及 / 或天然气费用。您的物业组经理或物业组助理在与您签署入住文件时，会给您一份电力供应申请表供您填写。在一些采用集体供电方式的大楼里，电力附加费已包含在租金之内。

电缆、电话及卫星天线

许多大楼都有独立的电缆连接装置。租户需自己负责与当地电缆和电话公司联系，进行电缆连接和付款。若要安装其他服务网点，则必须获得卑诗房屋局的书面同意且需自行承担费用。卫星天线不能安装在大楼墙壁或围栏上。

宠物

租约中的宠物所有权规定概述了允许和不允许饲养的宠物（如某些品种的狗及一些稀有宠物）以及宠物所有者的责任。

请向大楼经理 / 地区代表或物业组经理咨询在您所在大楼内饲养宠物所有遵守的规则。您有责任清理您的宠物在住宅区公共区域留下的排泄物。请注意，在单元外，您必须用绳子拴着宠物并始终与宠物呆在一起。

如果您是在入住后才拥有或获得该宠物，则必须向卑诗房屋局登记。您可以向大楼经理 / 地区代表或区域办事处索取登记表格。如果您违反了宠物所有权规定，我们可能会提前终止与您的租约。



租金

如何计算您的租户租金分担费 (TRC) / 租金

对于以按收入计算租金 (RGI) 的方式缴付租金的租户而言，您每月需要缴付的 TRC / 租金是您调整后家庭总收入（税前）的 30%（即在房屋内同住的所有年满 19 岁的人的总收入的 30%）。如果您收入非常低，那么您须缴付的租金不得低于最低下限（以家庭人数为基础计算）。如果您正在接受政府部门的援助，您的租金应根据以房屋内的居住人数为基础得出的统一收费率进行计算。

在计算您的 TRC 金额时，我们会考虑您的收入、收入来源、资产、家庭人数和是否有学生等因素。例如，学生奖学金不属于收入来源范围，而工资和省级收入补助则属于该范围。如需更多有关哪些收入类型应划入租金计算范围以及 TRC 租金计算方法的信息，请咨询物业组经理或物业组助理。请参考 PPM 或 PPA 提供的收入及资产证明信息指南。

若您家庭人数有所变更或您的收入有重大的改变（如您的就业、就业保险、收入补助等收入来源改变或您的收入金额有所改变），您须通知您的 PPM 或 PPA。他们会告诉您您的 TRC 金额是否需要调整。如果您的收入补助有所改变，您的租金应根据以家庭人数为基础得出的持平式租金率进行计算。

如何缴付租户租金分担费 / 租金

您必须在每月第一天或之前缴付 TRC / 租金。

您可以采用下列支付方式：

汇款凭单。若选择这种支付方式，您每月都会收到一张邮寄给您的发票，您可以去任意一家银行或金融机构汇款。无需开立银行账户。如需更多信息，请联系区域办事处。

电话或网上银行：您可以通过网上银行或给银行打电话做好每月付款的安排来缴付您的 TRC / 租金。

直接将政府补助款项转账：您可以设置将您每月的付款自动转账给卑诗房屋局，用以缴付您的 TRC / 租金。

自动转账付款。若选择这种支付方式，您需要做好安排，以每月从您的账户中自动转账的方式来缴付您的 TRC / 租金。

请注意，如果您无法准时缴付您的 TRC / 租金，那么您必须在每月第一天之前以书面形式通知物业组经理或物业组助理，向其解释您无法按时缴付租金的原因。您还须签署一份还款协议。如果您未在当月第一天缴付租金且未签署协议，那么您将收到一份终止租赁通知书。这是强制迁出的第一步。（请参考租约。）



年度评估流程

您需至少每年填写一次收入及资产申报（DIA）表。我们会将表格邮寄给您。

在表格上，您须填写您目前的财务和家庭情况，并附上您过去三个月内任何收入与资产证明文件的副本。

用于收入与资产审核的文件必须是原件且可以查证。它可能包括工资支票、雇主信、税务记录、银行对账单、政府福利报表等项目。在您单元中居住的每一位年满 19 岁的人都必须签署收入及 DIA 且须提供收入证明。收入及资产证明信息指南将随附在年度收入及资产申报包中邮寄给您。

另外，我们每年都会随机抽样审核一定百分比的申报书，以确保我们采取了正确的流程且租户所提供的信息也非常充足、非常准确。

根据租约，您须缴付根据您申报表中所填信息计算的住房 TRC / 租金。您须填写这份表格并让住所内所有年满 19 岁的人签名，这点非常重要。否则您可能会失去租金补贴并将收到一份终止租赁通知书。这是强制迁出的第一步。（如需更多信息，请参考租约。）

如果您在填写申报表时有任何问题或需要帮助，请在星期一至星期五上午 8:30 至下午 4:30 之间致电区域或地区办事处。



权利与义务

隐私政策

卑诗房屋局竭诚维护保密原则，尊重个人隐私。同时，作为卑诗省信息自由和隐私保护法（Freedom of Information and Protection of Privacy Act, FOIPPA）制约下的一个公共机构，卑诗房屋局有责任保护它所保存及掌握的所有个人信息。

当您提交房屋申请时，我们只会要求您提供实施我们的住房计划所需的个人信息。我们只会将这些信息用在与租赁相关的事宜上。

只有经过授权的员工方可使用您的个人信息，且这些信息只会用于最初收集信息时所指定的用途或不违背原定用途的目的。除非经过法律许可或您的同意，否则我们不会向其他机构或个人披露您的个人信息。

卑诗房屋局的保障措施可确保您的电子记录不会被非法窃取。员工也只能在必须了解这些信息才能正常进行工作的情况下方可取用这些信息。我们只会按照我们的记录保存时间表和其他法律要求的记录保存时限保存您的个人信息。之后，我们将销毁这些记录。

若要获取这些记录或更改记录，您必须提交一个书面请求。如需帮助或了解更多关于卑诗房屋局隐私政策的信息，请通过 FOIPPA@bchousing.org 与负责业务支持服务的主任联系。

租约

在迁入新单元之前，您需要与卑诗房屋局签订租约，双方各执一份。（如果您的那份租约丢失，请与物业组经理联系再索要一份。）如果您觉得有些规则难以理解，可以向大楼经理 / 地区代表寻求帮助。

家庭人数

当您家里的人数增多或减少（即使是临时性）时，请务必立即与 PPA 或 PPM 联系。



您的新家

爱护您所居住的单元

保持室内安全干净是您的责任。

- 请为其他租户着想，保持走廊、洗衣房和庭园等公共区域的干净整洁。
- 请谨记，孩子和宠物不得在走廊、电梯内、洗衣房、衣帽间或地下停车场玩耍。
- 如果您的孩子将自行车放在了家里，请确保他们不会在室内骑。
- 挂钩（不是钉子或螺丝）必须用于悬挂墙面装饰品。
- 请勿将液体漂白剂用作清洁剂。它不仅会危害环境，还可能会损坏建筑材料，如地毯。您可以使用小苏打来代替它。

如需对您所居住的单元进行任何改造、翻新或上漆，必须提前征得物业组经理的书面同意。

卑诗房屋局发布了租户租房模具管理指南。您可以通过 <https://www.bchousing.org/partner-services/non-profit-training-resources/resources-a-z> 在线查看这本小册子或向大楼经理 / 地区代表咨询详情。

家用电器

我们单元的大多数冰箱都是无霜冻冰箱，无需除霜。如果您没有无霜冻冰箱，请定期对冰箱进行清洁和除霜，这样可以使其保持良好的运行状态且有助于节能。不要使用刀子或碎冰锥来刮掉冰，因为它们会损坏冰箱，而您也可能因此须支付维修费用。另外，不要将装满滚水的水壶或锅放置在冰箱上来融化冰，因为它们散发的热气可能会将塑料部分融化。

请使用烤箱专用清洁产品清洁您的烤箱。

请使用温和的肥皂洗剂清洁家用电器表面。

对于油脂和污垢，可以使用由小苏打和水制成的糊状物清除。请勿使用研磨性清洁产品，因为它们会损坏家用电器表面。

浴室

请使用温和的、非研磨性清洁剂清洁浴缸、水槽和坐便器。粗劣的清洁剂会粘附在设备表面，使设备更难清洁。

若您浴室内有如下列征兆，可能有水蒸气凝结问题：

- 设备、窗户或墙上有水蒸气凝结；
- 瓷砖之间、角落里或天花板上有霉菌；
- 油漆剥落、腐蚀、窗台变黑、窗户下的干板墙受损、地板砖起皮、霉烂味或通风孔滴水。

水蒸气凝结可能由以下原因引起：

- 房间内湿气过重；
- 热水浴和淋浴产生的湿气；
- 湿浴室脚垫、湿毛巾和晾晒的衣物所产生的湿气；
- 通风不足；
- 未有绝缘密封的通气管；
- 浴室内所用油漆或墙纸不适合用在浴室；
- 外面的冷空气透过绝缘体渗进来。

虽然您无法改变任何结构因素，但您可以采取一些其他措施来减少水蒸气凝结。

- 在淋浴或洗澡时打开浴室换气扇或窗户。待水蒸气凝结蒸发后再关闭换气扇或窗户。
- 在洗澡或淋浴时打开热灯。
- 在做饭或洗碗时打开厨房换气扇或窗户。

注：加热干空气的成本比加热湿空气的成本要低，因此稍微开窗或打开换气扇有助于减少您的电费。



地下室和存储区

有些连栋屋都设有地下室或存储区。如果您所居住的单元也有，请勿将其用作卧室。大部分地下室和储存室都没有安全出口或通风系统，因此将其用作卧室是违反消防条例的，而且一旦发生火灾，可能会危及人的生命。

庭院及阳台

如果在您所居住的单元，庭院周围设有围栏，那您就有责任为花园除草。若您有室外水龙头，切记在冬天来临前将其关掉。如果您不清楚关闭阀的位置，大楼经理 / 地区代表会告诉您。卑诗房屋局的员工会清理市内人行道上的积雪，但清理通往您所居住单元的人行道和台阶上的积雪则是您的责任。

如果您所居住的单元设有阳台，请勿将其用作储物用途。严禁在阳台上烧烤（无论是用炭还是丙烷），因为它产生的烟雾和燃烧的炭对人体有害且有可能引起火灾。在冬季，您应及时清理阳台上的积雪，因为融化的积雪可能会从门下渗透进您房间里。

生活垃圾与回收利用

请向大楼经理 / 地区代表咨询您所在住宅区里的垃圾清理与回收利用计划详情。

不得随意丢弃家具、电子设备、家用电器或其他大型物件。租户必须自己承担处理这些物件的费用。如需帮助，请与大楼经理 / 地区代表联系。

公共区域

较大的大楼通常都设有公共区域，租户团体和个人可在此区域举行娱乐活动和聚会。大楼经理 / 地区代表、租户支持人员、社区发展主任或物业组经理会告诉您允许使用楼内公共区域的时间或允许的用途。租户在与家人和客人一起使用公共区域时，有责任确保大家的安全及公共区域的合理使用。

洗衣房

只有住在此楼层内的租户方可使用大楼内的洗衣房。

我们请您：

- 向大楼经理 / 地区代表咨询是否有洗衣时间表；
- 遵守洗衣房使用规定；
- 在每次使用后，清除干衣机棉绒滤网上的棉绒，以缩短干衣时间、预防火灾；
- 若洗衣机或干衣机存在故障，及时上报给大楼经理 / 地区代表或拨打洗衣房内张贴的电话。



节能

卑诗房屋局是碳中和的机构。即，我们会尽量降低所有住房的能源和电力消耗及温室气体排放。我们支持节能环保事业。会尽可能地使用节能灯具和家用电器。我们会将楼梯井内的热度保持在中等温度范围，还会在门廊和窗户周围放置挡风雨条以减少吃水。

另外，下列措施也有助于您节能、降低水电费：

- 关掉房间内不必要的灯光，在离开房间时记得关灯。尽可能使用自然光和节能灯泡。
- 在不使用电子设备和充电器时，拔下它们的插头。
- 要节约热水：
 - » 满载运行洗衣机和洗碗机；
 - » 缩短淋浴时间；
 - » 使用冷水洗衣服；
 - » 堵住水槽或在洗碗盆中清洗盘子（避免直接在热自来水下清洗）。
- 当室外较冷时，将温度保持在 20 摄氏度（68 华氏温度）（如果您家里有恒温器）。
- 如果您家里有恒温器，在下列情况下请将其关闭：
 - » 离开家：
 - » 打开窗户。
- 将冰箱温度调至中等或较低刻度。
- 在每次使用后，清除干衣机棉绒滤网上的棉绒，以缩短干衣时间、预防火灾；

在出现以下情况时，请与大楼经理 / 地区代表联系：

- 屋内太热或太冷，您无法控制热度；
- 水龙头或厕所漏水；
- 屋内有恒湿除湿器（员工可根据建议的操作指南对其进行设置）。

在冬季，请勿将室内温度调至 15 摄氏度（59 华氏温度）以下，即使是在您需要离开房间一段时间的情况下。

翻新与改造

卑诗房屋局会根据租户们的需要对居住单元和大楼进行升级。对于一些比较旧的大楼，我们重新装修了厨房、安装了新的窗户和门、更新了电梯并更换了走廊地毯。我们会提前规划这类工程，在对大楼进行任何翻新之前会先通知您。

根据大楼使用年数的不同，地板、墙和天花板材料中可能会存在石棉或其他有害物质。在未经触动的情况下，这些物质不会对健康造成威胁。为了避免在维修及 / 或翻新期间接触到这些物质，卑诗房屋局会遵照卑诗劳工安全局 (WorkSafeBC) 的要求及其他通用安全指南，采取预防措施，使员工和租户免于接触这些物质。同样地，卑诗房屋局的员工及 / 或施工人员会采用特殊工具及施工服来保护自己免受工作区域有害物质的损害。在有些地方，您会看到一些警示或警告标志。为了您和他人的安全，请遵守这些告示。

在未获得书面同意的情况下，请勿对您所居住的单元进行任何改造或翻新；如果需要维修，请与大楼经理 / 地区代表联系。翻新与改造包括上漆、贴墙纸、换地板、安装卫星天线以及结构整改。

访客

在一年中，您的访客最多可在您家里逗留 14 天。如果您希望或需要您的访客逗留更长时间，那您必须在他们到访之前先获得物业组经理的书面批准。

抽烟

在公共区域是不准抽烟的。在某些住宅区，只有在距离入口、窗户和进气风扇三米远以外的指定区域才允许抽烟。在您自己单元内是允许抽烟的，但前提条件是大楼或地板所使用的材料不要求严禁抽烟。如果您或您的访客是抽烟人士，而同时又有员工要到您的住处，在员工来访前一个小时内以及他们在您的住处停留期间，请勿抽烟（根据卑诗劳工安全局规定）。

在指定的无烟大楼内，不得在大楼或庭院内的任何地方抽烟。



害虫防治

当您发现所居住的单元内有害虫出现时，请立即通知大楼经理 / 地区代表。害虫包括（但不限于）啮齿动物、蟑螂、蚂蚁、蠹虫和臭虫。必须按期处理害虫，以避免害虫进一步泛滥。

您可以采取以下方式来减少害虫：

- 将您的干货（面粉、谷类食品和糖等） 放置在有密封盖的玻璃、金属或硬塑胶容器内；
- 将您的垃圾，包括可回收利用的物品，放在密封的硬质容器内；
- 堵住露天平台或地面上的孔；
- 用钢丝棉堵住厨房及浴室内的水管孔；
- 定期修剪庭院内的草和灌木；
- 确保地下室下水道已用封盖盖好。

为避免臭虫泛滥，请勿将大型垃圾车或旧货商店的任何家具或家用物品带进家里。如果您发现室内有臭虫，请立即通知大楼经理 / 地区代表。他们会给您进一步的指示，教您如何对您的单元做好有效防治。如果有必要采用喷药或热处理方式，我们会在采取这些处理措施前，先给您发一份通知。

噪音与干扰

您和您的邻居都享有隐私权及安宁权。请确保您的家人和访客的行为不会对您的邻居造成不良影响。请注意，如果您产生的噪音且造成的干扰过大，可能会影响您继续租住房屋。

冲突与投诉

如果您与另外一名租户发生冲突，请在寻求帮助之前先尝试自行解决问题。若某个问题因涉及到您的租用权而无法解决，请以书面形式与物业组经理联系。

注：书面投诉必须附有日期及署名，陈述内容必须为事实（何人、何事、何时、何地），而非您的主观判断、意见或结论。

维护和修理

卑诗房屋局致力于为租户提供安全住房。因此卑诗房屋局的员工可能会时不时地对您所居住的单元进行维修和预防性维护。卑诗房屋局会竭尽所能将维修和维护期间的干扰降至最低。

若有维护问题，请填写一份维护申请表交给大楼员工。您可以向大楼经理 / 地区代表索要申请表。您必须先填写申请表并签名，大楼的员工才会安排时间进行维修。如果您未在申请表上签名，维修人员便不能进入您所居住的单元。

如果大楼内没有申请表，请与大楼经理 / 地区代表联系。如果有财产损失或损害，大楼经理 / 地区代表会填写一份危急事故报告并会要求您提供详细信息。

非工作时间紧急维护

如果在非工作时间您需要紧急维护服务，请拨打您所在地区的 24 小时紧急维护电话（列于本手册附录 1 中）。此号码仅可在需要紧急维护时使用，如房间内积水、电梯故障、电力或供暖系统故障、窗户破裂或屋顶漏水。



符合卑诗劳工安全局规定

在进行维护或修理工作时，卑诗房屋局会遵照卑诗劳工安全局的要求及其他通用安全指南，采取预防措施，以确保工作区域内及周围人员的安全。这些工作可能包括高空工作，地板 / 栏杆的维修，防霉工作以及清除空气中的尘埃、低层的石棉、昆虫、啮齿动物和铅产品等。

卑诗房屋局的员工或施工人员在施工时会采用特殊工具及施工服来保护自己免受工作区域有害物质的损害。在有些地方，您会看到一些警示或警告标志。为了您和他人的安全，请遵守这些告示。

在进行维修工作时，我们可能会要求您离开所居住的单元。卑诗房屋局的员工会将其所用的材料清理干净，在确定您所居住的单元已经安全的情况下再请您回去。

迁移

卑诗房屋局每年都会收到很多租户希望迁移至另一单元或大楼的请求。我们并不能保证能为您提供另一个单元或需要多久才能给您答复，因为迁移请求是与新提交的住屋申请一起审批的。如果租户及其所有家人满足下述基本的住房资格要求及所有基本迁移资格标准，我们会批准您的迁移请求。

基本迁移资格标准：

- 租户已在目前所居住的单元住满一年；
- 在租赁期间无违约情况；
- 无拖欠债务，包括拒付款、拖欠租金或拖欠审核应付款。

您还需要满足下列一种情况方可获得迁移批准。

- 您的工作或上学地点改变，交通极为不便或往返时间超过三个小时。（您需要提供一份雇佣证明或学校登记证明。）
- 由于家庭人数或结构发生了改变，您需要一个不同大小的住房（租户家庭人数增多，要求迁移至大小合适的居住单元内）。

- 您或您家人出现了健康问题，但可以通过改变居住地点得以稳定或改善。（您的医生必须提供一份证明，说明出于健康考虑，您需要换一个居住环境。）
- 您或您家人的身心健康因精神创伤、暴力、骚扰或其他不良影响而受到严重威胁。（您需要提供由警方或适当的社会机构开具的证明文件。）

如果您想要迁移但不确定是否达到迁移资格，请与物业部经理联系，他会给予您相关建议。在您的迁移请求获批时，如果您拖欠了租金或尚有应付给卑诗房屋局的任何款项未结清，您应在迁移之前将所有欠款付清。如果您没有付清所有欠款，您的迁移可能会被取消或暂缓。



安全

保护您自己及您的家

在您进入大楼时，不要让陌生人尾随您进入。如果您的楼层安装有对讲机，在访客到来时让其先使用它与您联系。当有人按对讲机时，在让他进入大楼之前先确认他否是您认识的人。

只有在您事先知道有工人要来（如已接到通知）且他们提供有适当的身份证明的情况下，才能让他们进入您的大楼或所居住的单元。

如果您看到有陌生人在大楼附近游荡，请立即与大楼经理 / 地区代表或警方联系。如果您发现了任何疑似犯罪活动的行为，不要试图干预，应立即通知警方。

如果您或他人的安全受到了威胁，请立即拨打 911。

为紧急情况做好准备

准备一个紧急备用工具箱，里面应至少装有足够五天使用的水、食物（尤其是无需烹煮即可食用的食物，如能量食品及饼干）和衣服。另外，还要准备一个急救箱、手电筒、备用电池、便携式电池驱动收音机以及任何可能用到的药物。

如果您居住在可能会发生地震的地方，您可以让您的家人提前做好准备。

- 了解您家里比较安全的地方。通常，您若靠着内墙、躲在坚固的茶几或桌子下、远离坠落的玻璃或物件就会比较安全。
- 您应该知道，靠近窗户、镜子、挂画或垂吊的植物、比较高的家具以及天花板灯具的地方是危险区域。

若您在家时遇上地震，您应该：

- 卧倒在地上；
- 躲藏在坚固的桌子或茶几下面；并
- 抓紧它，直至震动停止。
- 保持冷静 在震动停止后，等待 30 至 60 秒钟，再移动。
- 检查自己及家人是否受伤。
- 收听收音机，以获取信息及指示。
- 在出门时，注意头顶上是否有危险。
- 尽可能向邻居提供帮助。

卑诗房屋局的员工都经过特殊训练，了解在发生地震时应采取哪些措施。如果有地震发生，他们能对大楼的损失情况进行评估。如果您能给予帮助，他们可能会需要您的协助。

有关急救及应对地震的更多信息，请查阅您当地电话簿的信息篇。

在发生重大灾难时，卑诗房屋局会实施业务持续性计划，确保大楼的各项服务能尽快恢复。如欲了解恢复进度，请致电 604-433-1711 听取录音信息及 / 或向服务协调员咨询。

以下资源可以帮助残疾人为紧急情况做好准备。

- 卑诗省残疾人联盟 (BC Coalition of People with Disabilities)
» <http://disabilityalliancebc.org/>
- 针对残疾人的应急预案线路图
» <http://disabilityalliancebc.org/>



消防安全

以下是一些可保护您的住宅及家人安全的消防安全提示。

- 切勿在家中或房屋附属仓库中储存易燃物品，如涂料稀释剂、溶剂、瓦斯罐或汽油。
- 定期回收废旧报纸，将其堆积会成为火灾隐患。
- 您必须知道在发生火灾时该怎么做。如果您住在公寓大楼，您会发现每一层都张贴有消防安全和逃生信息。您也可以从大楼经理 / 地区代表处获取消防安全信息。
- 如果您住在连栋屋，请在位于本手册附录 2 处的消防逃生图上绘制您的单元的楼层平面图。
- 确保您知道至少两条通往楼外的路线，这样，在一条路线被大火阻塞时您可以采取另一条路线。和您的家人一起绘制这些逃生路线并定期演练，以便让每个人都 know 如何从大楼里安全撤离。
- 如果您听到消防警报，应立即从大楼内撤离。按照消防逃生图撤离。
- 如果您的单元发生火灾，应撤离至安全地区，敲响消防警报，并拨打 911 向消防部门求助。
- 如果您家中的烟雾报警器频繁响起，请致电大楼经理 / 地区代表。该报警器接有电线，所以无须更换电池。我们会定期检查并测试烟雾报警器。切勿将其移除或让其失效。
- 保持炉子、烤面包机及烤箱清洁，不要让它们冒烟，这样可以无需关掉烟雾报警器。在做饭时使用排气扇会减少误报火警的几率。在烹调食物时须有人看守。
- 如果您意识到家中或大楼里有任何火灾隐患，比如有易燃物品堆积、易燃液体或应急通道堵塞，应立即通知大楼经理 / 地区代表。
- 您只有在经过培训后才可以使用灭火器。如果您想学习如何使用灭火器，请联系当地消防部门。
- 不要撑开防火门或损坏自动闭门器，否则万一发生火灾，您和您的邻居都会有危险。
- 切勿让电源插座过载或使用损坏的、老化的或磨损的电源线。带关闭功能的电源插排能够保护您的电气设备。

多户房屋无罪案计划 (CRIME FREE MULTI-HOUSING PROGRAM)

卑诗房屋局参加了由卑诗犯罪防治协会 (BC Crime Prevention Association) 提供的多户房屋无罪案计划。该计划旨在帮助出租物业的居民、业主及管理人员与警方合作，杜绝出租物业内的违法活动。通过团队合作，居住场所会更加安全，更适宜居住。

该计划推荐使用无罪案住户租约附加协议 (Residential Tenancy Agreement Addendum for Crime Free Housing)

从 1998 年起，所有卑诗房屋局的新租户在搬入时均须签署该无罪案住户附加协议。附加协议内容如下：

租户、租户家内的任何住客及被租户或其家庭成员邀请到住宅物业或住宅处所的任何人士均不得在该处所或物业从事任何犯罪活动，其中包括但不限于：

- 任何与毒品有关的犯罪活动；
- 唆使诱惑（性交易工作者及相关的滋扰活动）；
- 街头帮派活动；
- 攻击或威胁攻击；
- 非法使用枪械；
- 任何威胁到该住宅物业或住宅处所的业主、其他租户或人员的健康、安全或利益的犯罪活动。

若违反此附加协议的任一条款，都将被当作严重违反与严重不符合住宅租约论处。（请查阅租约随附的无罪案多户房屋附加协议。）

蓄意破坏

对电梯、楼梯井及走廊的蓄意破坏会导致数目不菲的维修费用。在砖墙上的涂鸦很难清除且不雅观。如果您看到有人破坏卑诗房屋局物业，请立刻报警，并告知大楼经理 / 地区代表或物业组经理。



社区发展

社区的发展是帮助一个社区壮大并挖掘其全部潜能的过程。卑诗房屋局员工积极与居民合作并支持各种组织，以满足租户需求。在省内的大部分社区，社区发展主任会与您及您的邻居、大楼经理 / 地区代表及物业组经理合作，促进租户、卑诗房屋局以及当地机构之间的关系，在大楼内营造一种和谐的氛围。比如，课后青少年计划、教育 / 生活技能研讨会及每周聚餐计划等都能帮助您了解您的邻居，并与当地组织建立良好关系。

租户组织和计划

许多卑诗房屋局的大楼都设有活跃的租户组织及社交委员会。询问您们大楼经理，看您们楼内是否有这样的一个组织。通过举办社交活动及提供本地资源和中介信息，这些组织可以促进社交、教育及娱乐发展。

如果您们楼内没有此类组织，且您对组织租户活动感兴趣，您们大楼经理 / 地区代表会告诉您如何联系本地社区发展主任。他们可以帮您确定最适合您们大楼的活动类型。

在一些卑诗房屋局场地，社区伙伴会为租户开展现场活动。您可以查看您们楼宇内的布告牌，看哪里张贴有每月活动日程，或者询问您们的大楼经理 / 地区代表了解更多信息。

学生租户就业计划 (Student Tenant Employment Program, STEP) 旨在为介于 15 岁到 18 岁之间的青少年租户提供创新性的就业培训。该计划通过提供一周培训课程及六周带薪工作安置，帮助青少年做好就业准备。培训周包括简历准备、面试技巧及证书。

教育奖励计划 (Education Awards Program, EAP) 能帮助您继续自己的教育目标及 / 或获取新的技能。该计划的奖学金及奖品可用于专上程度教育和培训。EAP 大力推动教育，将教育视作通往成功及个人成长的道路。

人员、植物与家园 (PPH) 计划鼓励租户开展园艺（不管他们住在哪里）。PPH 员工每年都会给有兴趣的租户提供花坛植物、肥料及儿童园艺套装，并会组织各种研讨会。欲了解更多信息，请联系 PPH 协调员或您们的大楼经理 / 地区代表。

优先安置计划 (PPP) 可为摆脱家庭暴力或虐待境遇的妇女提供优先进行房屋注册的便利。PPP 员工与申请人及租户合作，评估他们当前的住房需求，并帮助促成租赁。其中包括帮助把妇女和各种服务及中介联系起来，方便她们得到那些服务，还有提供危机干预、辅助咨询及辩护。

健康服务

在卑诗房屋局健康服务部工作的员工都是来自各个学科的健康护理专家。他们在危机管理方面都有特长。

健康服务部员工会把租户和社区资源连在一起，为租户提供各种健康和社区话题的教育服务，并在发生创伤性事件时提供帮助。欲了解更多信息，请致电区域办事处并向健康服务协调员咨询。

瘾君子康复计划 (Addiction Recovery Program) 是卑诗房屋局、温哥华沿岸卫生局及菲沙卫生局推出的一种健康和住房合作计划。该计划可给低陆平原区正在恢复过程中、服用问题物品的人士提供过渡性支持住房。欲了解更多信息，请致电低陆平原区直属办公室，电话：604-609-7024。

如需低陆平原区社区资源列表，请访问：www.bc211.ca



迁出

当您决定迁出时，您需要发给物业组经理一份书面通知。此通知必须在您决定搬出前一个月的最后一天之前送达。比如说，您计划在 4 月 30 号搬出，您就需要在 3 月 31 号下午 4:30 之前通知您的物业组经理。

您的大楼经理 / 地区代表将会和您预约，以便在您搬走之前检查您的单元，并给您列出搬走之前必须做的清洁工作。必须尽量让单元像您刚搬进去时那样干净。除去正常磨损，单元的任何损坏都是您的责任。可能要向您收取维修费用。

您必须在最后一个月最后一天的下午一点之前搬出去。您有责任在搬出之前交还所有钥匙及洗衣卡，并签署迁出检查表。

附录 1: 联系信息

卑诗房屋局办公室工作时间为：周一至周五上午 8:30 到下午 4:30。欲了解更多信息，请访问我们的网站：

www.bchousing.org

租户咨询

如需咨询，请发电邮至：tenantinquiries@bchousing.org

申请人服务咨询热线

房屋注册 / 长者租户住屋支援 / 租赁协助计划
(Housing Registry/SAFER/Rental Assistance Program)

Suite 101 - 4555 Kingsway
Burnaby BC V5H 4V8

电话：(604) 433-2218
传真：(604) 439-4729
免费：1-800-257-7756

店面办公室

Suite 101 - 4555 Kingsway
Burnaby BC V5H 4V8

总部

Suite 1701 - 4555 Kingsway
Burnaby BC V5H 4V8

电话：(604) 433-1711
传真：(604) 439-4722
免费：1-866-465-6873
邮箱：webeditor@bchousing.org

低陆平原区直接管理办公室

510-369 Terminal Avenue
Vancouver BC V6A 4C4

电话：(604) 609-7024
传真：(604) 609-7031
电子邮件：LMDirectlyManaged@bchousing.org
24 小时紧急维护：604-682-4852

温哥华岛地区

Suite 201 - 3440 Douglas Street
Victoria BC V8Z 3L5

电话：(250) 475-7550
传真：(250) 475-7551
免费：1-800-787-2807
电子邮件：VanIslandRegion@bchousing.org
24 小时紧急维护：250-213-8798

内陆地区

290 Nanaimo Avenue West
Penticton BC V2A 1N5

电话：(250) 493-0301
传真：(250) 492-1080
免费：1-800-834-7149
电子邮件：InteriorRegion@bchousing.org
24 小时紧急维护：250-493-0301（此为办公室电话。
值班电话应答服务将转接您的紧急呼叫。）

北部地区

1539 11 Avenue
Prince George BC V2L 3S6

电话：(250) 562-9251
传真：(250) 562-6488
免费：1-800-667-1235
电子邮件：NorthernRegion@bchousing.org
24 小时紧急维护：250-562-9251（此为办公室电话。
值班电话应答服务将转接您的紧急呼叫。）

