



租户手册



BC HOUSING



欢迎	1
关于 BC HOUSING	1
BC Housing 员工的职责	2
搬入	5
钥匙/钥匙扣和锁	5
停车场	5
保险	6
电力与天然气	6
电缆、电话及卫星天线	6
宠物	6
租金	7
如何计算您的租户租金分担费 (Trc) / 租金	7
如何缴付租户租金分担费 / 租金	8
年度评估流程	9
权利与义务	10
隐私政策	10
租约	11
家庭人数	11
您的新家	12
爱护您所居住的单元	12

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) 604-660-1020** (低陆平原以外地区：**1-800-665-8779**)，或者在线访问 www.rto.gov.bc.ca。

BC Housing 感到非常庆幸，我们能够在卑诗省生活和工作，这里有数百个原住民族祖祖辈辈耕耘的家园，其中每一个都有着独特的传统、历史和文化。我们致力于秉持族群和解的原则，建立起稳固的原住民伙伴关系。



家用电器	12
浴室	13
地下室和存储区	14
庭院及阳台	14
生活垃圾与回收利用	14
公共区域	15
洗衣房	15
节能	15
翻新与改造	16
访客	17
吸烟	18
害虫防治	19
噪音与干扰	19
冲突与投诉	20
维护和修理	20
非工作时间紧急情况	20
符合卑诗劳工安全局规定	21
迁移	21
安全	23
保护您自己及您的家	23
为紧急情况做好准备	23
消防安全	25
无罪案附加协议	26
蓄意破坏	26
极热天气	27
住房与健康服务	28
现场支持	28
社区发展计划	28
租户参与计划	29
迁出	31
附录 1:联系信息	32
附录 2:您的消防逃生图	35

欢迎来到您的新家。

为帮助您对居家环境拥有安全感,并能够负担生活开支,本租户手册可让您轻松获取有关许多主题的实用信息,包括:

- 🕒 冲突与投诉
- 🕒 紧急联系人
- 🕒 保险
- 🕒 电力
- 🕒 饲养宠物
- 🕒 洗衣
- 🕒 停车场
- 🕒 回收利用
- 🕒 方针和政策

虽然其中不包含有关具体地点的详细信息,它却明确描述了 BC Housing 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 BC Housing

BC Housing 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,通过安全的经济适用房改善人们的生活和社区。我们提供一系列住房和支持选择,建议您访问 BC Housing 网站 (www.bchousing.org) 了解更多信息。

BC HOUSING 员工的职责

在温哥华海岸地区、菲沙、温哥华岛、中部和北部地区由 BC Housing 管理的建筑中，您可能会见面以下人员...

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 (连同其他人员) 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 BC Housing 大楼 (称为一个组合)。

物业组助理 (PPA)——PPA 的任务是与物业组经理和大楼经理/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)——BMS 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，也可以找大楼经理。大多数大楼经理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。此人负责物业的维护，并经常与 PPM 和 PPA 联系。他们也是办公时间之外紧急维护的联系人。

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，都有一位租户支持人员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 BC Housing 与社区的资源、协调开展计划，以及为有疑问及／或担忧的租户提供日常支持服务。

计划支持人员 (PSW)——协助 BC Housing 半支持生活场所的计划参与者，通过量身定制的个人服务计划，让他们学习或提高独立生活所需的技能。PSW 还与外部社区伙伴合作，促进参与者获得社区服务和资源，以顺利实现他们的目标。

社区发展主任 (CD)——在省内的一些社区，都有一位社区发展主任。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、BC Housing 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) 社区计划员——在一些社区，这类 BC Housing 员工负责制定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。

优先安置协调员 (PPC)——这类员工为逃离家庭暴力或虐待的个人提供优先安排。PPC 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。其中包括联络服务及中介,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。

住房与健康护士 (HHN) – HHN 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。

HHN 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。

搬入



您的物业组经理将告知您可以搬入新家的日子，并安排在地工作人员或 PPA 与您联系，以提供有关您搬入日期的详细信息。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。搬入时间为上午 8 点至下午 4 点，请安排好您的时间，因为这样的话，建筑员工可以安排当天的其他搬迁户，减少造成干扰，即电梯和走廊不至于过于拥堵。

钥匙/钥匙扣和锁

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、信箱和车库或洗衣房（如有必要）的钥匙。请注意保管好钥匙和钥匙扣，如有遗失，您将需要支付补发费用。

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 BC Housing 单元的钥匙。在未获得 BC Housing 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

BC Housing 的大楼通常都设有租户停车场。可能会收取附加费。停在停车场的车辆必须满足一定的条件，如必须有牌照/受保且性能良好。您还需要为您的车辆登记，以获得停车位。停车位不能用于存放家用物品，也不能在内维修车辆。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

BC Housing 只会为大楼购买保险,您的个人财物并不在保险范围内。根据租赁协议,强烈建议租户购买家庭财物保险,从而在发生火灾、盗窃、地震或其他财物损失为您提供保障,同时您的保单务必要包含责任保险。如果您遭遇火灾等重大事件,并且经认定您、您的家庭成员或客人需要为此负责,您将须支付所有维修费用。而您的责任保险将可涵盖这些费用。

MARSH 保险为 BC Housing 租户提供折扣的财物保险。如需更多信息,请联系您的地区办事处。

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。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 BC Housing 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宠物数量限制、不允许饲养的宠物(如某些稀有宠物)以及您的责任。

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 BC Housing 登记。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。



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 (PPM) 或物业组助理 (PPA)。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：

- **电话或网上银行。**您可以通过网上银行或给银行打电话来缴付您的 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 BC Housing, 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, 您的 TRC/租金将在当月第一天或之前到期应付。如果您未在当月第一天缴付租金, 那么您将收到一份终止租赁通知书。

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,请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。这将启动强制迁出流程。(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 之间致电地区办事处。

权利与义务



隐私政策

BC Housing 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, BC Housing 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。

BC Housing 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。请通过 FIPPA@bchousing.org 联系隐私官寻求协助, 或者获取有关 BC Housing 隐私政策的更多信息。

租约

在迁入新单元之前,您需要与 BC Housing 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。



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。
- 避免使用液体漂白剂，请使用环保清洁产品。

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

BC Housing 发布了租户租房模具管理指南。您可以通过

www.bchousing.org/aboutus/publications/tenants 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。

如果您所居住的单元没有自清洁烤箱，请使用烤箱清洁产品。

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；
- 通风管道不绝缘；
- 浴室内所用油漆或墙纸不适合用在浴室；
- 外部冷空气泄漏绝缘。

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冷凝水。

- 在淋浴或洗澡时打开浴室换气扇或窗户。待冷凝水蒸发后再关闭换气扇或窗户。
- 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，那您就有责任维护该区域并为花园除草。庭院除了放置户外家具和火炉之外，不得用于储存物品。若您有室外水龙头，切记在冬天来临前将其关掉，并从水龙头上取下水管。如果您不清楚关闭阀的位置，大楼经理/地区代表会告诉您。BC Housing 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。严禁在阳台上烧烤和放置火炉（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。

请咨询您的大楼经理 / 地区代表，了解关于儿童泳池和蹦床的使用。阳台或公共区域不得布设儿童泳池和蹦床。

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。

不得将家具、电子产品、电器或其他大件物品弃置在物业内。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。公共区域不能用于存放踏板车或其他物品。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。

BC Housing 没有义务还原在存储区、停车位和/或储物柜中被盗或损坏的物品。

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；
- 请勿将家用物品存放在洗衣房。

节能

BC Housing 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

BC Housing 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，BC Housing 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，BC Housing 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

作为附加协议，您的租赁协议随附的 BC Housing 访客规定概述了相关要求和您的责任。如果您希望或需要您的访客逗留超过 30 天时间，那您必须在他们到访之前先获得物业组经理的书面批准。

访客获准逗留超过 30 天时间的租户：

- 不会获得更大的居住单位；
- 无需让其访客申请加入租户家庭；以及
- 访客必须提供在其他地方的居住证明。

抽烟

劳工赔偿局 (WCB) 要求卑诗省的所有雇主 (包括 BC Housing) 遵守以下规则:

- 1) 雇主不得让其员工遭受二手烟污染, 除非在紧急情况下。
- 2) 禁止在员工必须在其中履行工作职责的公共区域吸烟。这包括入口通道、楼梯间、大堂、洗衣房、休息室和走廊。

租户可以在自己家中吸烟, 但当我方工作人员在开展维修和其他物业管理服务时, 您需要予以配合。如果您或您所在单元的其他居住人员是吸烟者, 请在工作人员到达之前至少一小时以及在场期间, 避免在单元内吸烟或吸食大麻 (无论是否出于医疗目的)、电子烟、水烟等 (根据卑诗劳工安全局法规)。或者确保您的套房已充分通风, 以免烟雾残留。在此期间务必确保至少打开一台排气扇, 但前提是这不会让人感到寒冷。当工作人员位于住宅内时, 想要吸烟的人可以到户外吸烟。

如果您住在指定的无烟建筑内并签署了《无烟住户附加协议》, 则租户、居住人员及其访客和受邀者不得在租赁单元内的任何位置吸烟, 包括阳台、露台和公共区域。

我们已告知员工, 除非是紧急情况, 否则不建议他们进入任何明显含有二手烟工作环境。对于因贯彻 WCB 法规而可能造成的任何不便, 我们深表歉意, 并希望您就此方面予以充分配合。

如果您对法规存有任何疑问, 请联系您的物业组经理。

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。租户按照害虫防治公司发送的信息说明，负责准备好所在单元以便进行处理。

您可以采取以下方式减少害虫：

- 将您的干货（面粉、谷物、糖等）存放在玻璃、金属或硬塑料容器中，并用盖子密封；
- 将您的垃圾和食物残渣（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，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部经理联系。

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

BC Housing 致力于为租户提供安全住房。因此 BC Housing 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。BC Housing 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 (Accident Critical Event Report) 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，BC Housing 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。

BC Housing 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。BC Housing 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

BC Housing 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/减少, 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, 请与物业组经理联系, 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 BC Housing 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。

如果因家庭结构变化而导致您所在单元居住人数增多, 您将被转移到适当大小的单元, 因为您不再有资格在该单元居住。如果您希望留在 BC Housing, 您需要在您的转移清单中提供最多三个直接管理的开发项目。



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楼层或所居住的单元。

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。

BC Housing 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,BC Housing 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

www.bccpd.bc.ca/default.htm

- ⦿ 残疾人应急预案路线图

www.bccpd.bc.ca/docs/emergpreproadmap.pdf

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。

- ❶ 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。
- ❷ 定期回收废旧报纸，将其堆积会成为火灾隐患。
- ❸ 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。
- ❹ 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。
- ❺ 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，以便让每个人都知道如何从大楼里安全撤离。
- ❻ 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。
- ❼ 如果您的单元发生火灾，应撤离至安全地区，按响消防警报，并拨打 911 向消防部门求助。
- ❽ 如果您家中的烟雾警报器频繁响起，请致电大楼经理／地区代表。该警报器接有电线，所以无须更换电池。我们会定期检查并测试烟雾警报器。切勿将其移除或让其失效。
- ❾ 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警报器。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。
- ❿ 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。

无犯罪附加协议

从 1998 年起，所有 BC Housing 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（们）、租户（们）家内的任何住客及被租户（们）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 BC Housing 物业，请立即报警，并告知大楼经理／地区代表或物业组经理。

极热天气

警惕任何与炎热相关的疾病或症状。如果感到不适,请及时就医;急救请拨打 911。

抵御炎热天气的提示

- 保持体内水分充足——多喝水
- 减少不必要的剧烈活动
- 避免饮酒和摄入咖啡因,因为这样会加重脱水情况
- 保持凉爽,待在室内,打开风扇和空调
- 泡澡或洗冷水澡有助于放松
- 休息
- 使用窗帘阻隔热浪
- 前往阴凉处
- 穿着休闲轻盈的衣物,涂抹防晒霜
- 留意他人状况



住房与健康服务

BC Housing 住房与健康服务部的工作人员都是来自各个学科的健康护理和社区事务专家。工作人员包括：住房与健康护士、优先安置协调员、租户支持人员、计划支持人员、社区发展主任，以及人员、植物与家园团队（有关住房与健康服务人员职务的更多信息，请参见第 5 页）。

现场支持

住房与健康护士 (HHN) 和租户支持人员 (TSW) 位于直接管理的 BC Housing 大楼内，为独立生活的租户协调身体健康、心理健康、戒断服务、租赁资源和危机支持等方面的协助。要获取他们的服务，请联系您的地区办事处、大楼经理或地区代表。

计划支持人员 (PSW) 位于 BC Housing 的半支持住房站点，为需要半支持住房的个人协调康复和支持服务。他们可以安排生活技能培训和开展计划，以帮助参与者发展租赁相关技能。

优先安置计划 (PPP)：为逃离家庭暴力或虐待的个人提供优先安排。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。

瘾君子康复计划 (Addiction Recovery Program) 是 BC Housing、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。如需更多信息，请联系您当地的 BC Housing 地区办事处。

社区发展计划

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。BC Housing 社区发展主任、租户支持人员，以及人员、植物与家园团队积极与居民和支持组织合作，以满足租户需求。社区发展主任或租户支持人员将与您、您的邻居和 BC Housing 工作人员一道，在您所在的大楼培养社区意识。比如，社交/文娱活动、教育/生活技能研讨会及食物保障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。

租户参与计划

在许多 BC Housing 的地点都设有**租户参与计划**。在这些计划中，社区合作伙伴、租户支持人员或计划支持人员为租户提供现场组团或活动。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，或者询问住房与健康服务人员，或者您们的大楼经理/地区代表了解更多信息。

租户活动补助金 (TAG)——如果您有兴趣组织租户活动，您的大楼经理 / 地区代表将告诉您如何联系当地社区发展主任或租户支持人员，然后讨论申请补助金来创建活动。该计划可以帮您确定最适合您们大楼的活动类型。

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。该计划通过提供两周培训课程及五周带薪工作安置，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) 计划旨在与租户合作, 通过让人们接触大自然和邻里, 发展健康社区并提高生活质量。PPH 人员为感兴趣的租户提供种植用品、园艺信息和培训、社区厨房, 并在全年开展各种研讨会。如需了解更多信息, 请通过 pph@bchousing.org 联系 PPH 团队, 或者咨询您的大楼经理 / 地区代表。

如果您正在寻找省内的其他社区资源, 请访问: www.bc211.ca。

迁出



当您决定迁出时，您需要提前一个月发给物业组经理一份书面通知。此通知必须在租金到期之前送达（在您计划搬出的前一个月）。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。如果您在3月15日提供通知，并希望在4月15日搬出，您仍需支付4月份的整月租金。

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

大多数 BC Housing 的办公时间为周一至周五上午 8:30 至下午 4:30。如需了解更多信息, 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

住房注册处/SAFER/租赁援助计划

Suite 101 - 4555 Kingsway

Burnaby BC V5H 4V8

电话: (604) 433-2218

传真: (604) 439-4729免费

电话: 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

电话: 1-866-465-6873

电子邮件: webeditor@bchousing.org

温哥华海岸地区

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

非工作时间紧急维护(下午 4:00 至上午 8:30): 604-682-4852

菲沙地区

电话： (604) 609-7024

传真： (604) 609-7031

电子邮件：LMDirectlyManaged@bchousing.org

非工作时间紧急维护(下午 4:00 至上午 8:30) :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

免费电话： 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

451 Winnipeg Street

Penticton BC V2A 5M6

电话： (250) 493-0301

传真： (250) 492-1080

免费电话： 1-800-834-7149

电子邮件：InteriorRegion@bchousing.org

24 小时紧急维护:250-493-0301 (这是办公室号码。非工作时间应答服务将转接您的紧急呼叫。)

北部地区

1380 – 2nd Avenue

Prince George BC V2L 3S6

电话： (250) 562-9251

传真： (250) 562-6488

免费电话： 1-800-667-1235

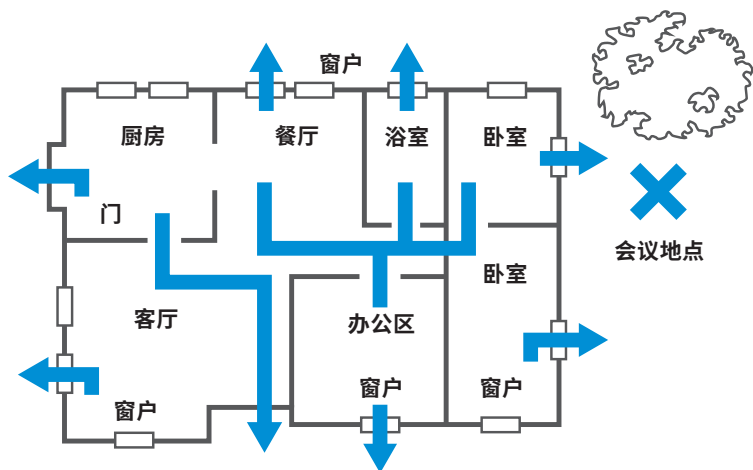
电子邮件：NorthernRegion@bchousing.org

24 小时紧急维护： 250-562-9251 (这是办公室号码。非工作时间应答服务将转接的紧急呼叫。)

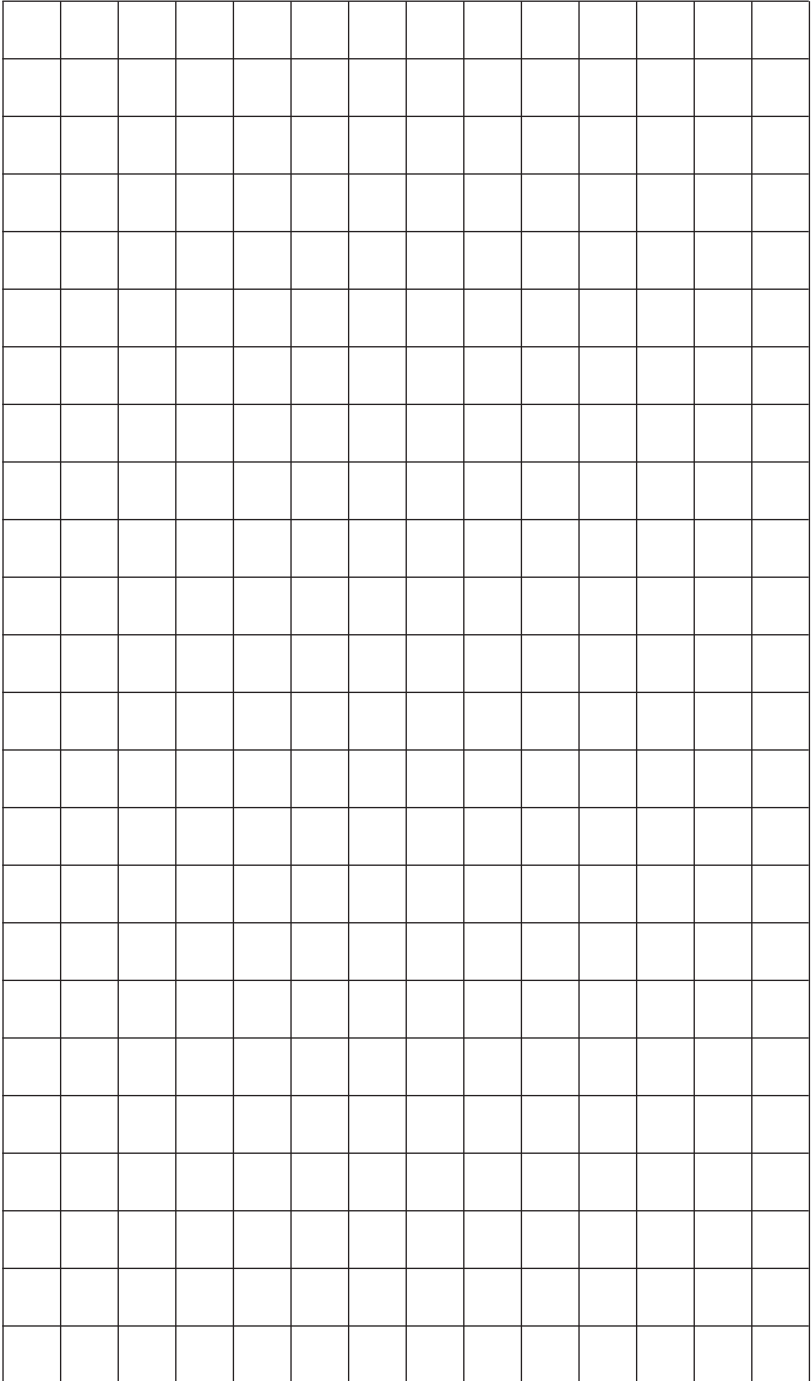
附录 2: 您的消防逃生图

如果您居住的楼宇还没有张贴消防逃生图, 使用以下网格为您的家人绘制一个消防逃生图, 并把它张贴在您单元显眼的位置。注意墙体、窗户及门的位置, 标明所有可能的逃生路线。您也应该标明户外的一个集合地点, 树的附近或其他地标处。计划完整后, 要与家中的每位成员演练。

样板计划:



您的逃生图





第八版
2022年4月

