



# 住戶手冊



版本：2024 年 8 月

本手冊是紐約市房屋局 (New York City Housing Authority, NYCHA) 為了協助您了解公共住房住戶的權利和責任而編寫的一份通俗易懂的摘要。有關住戶權利和責任的完整說明，請參閱租約、住宅規則要點 (Highlights of House Rules) 以及入住和持續入住計畫 (Admissions and Continued Occupancy Plan, ACOP)，因為這些內容可能隨時會有所變更。

# NYCHA 住戶指南

NYCHA 的住戶指南為新住戶和長期住戶提供各種有用的資訊，例如如何支付房租、更換遺失的鑰匙以及寵物政策詳情等的資訊。

## 目錄

<b>第 1 章 - 重要聯絡資訊</b>	<b>1-4</b>
<b>第 2 章 - 保持聯繫</b>	<b>5-6</b>
<b>第 3 章 - 物業管理工作人員概觀</b>	<b>7-8</b>
<b>第 4 章 - 修理和維修</b>	<b>9-12</b>
<b>第 5 章 - 大樓保安和安全</b>	<b>13-16</b>
<b>第 6 章 - 社區安全</b>	<b>17</b>
<b>第 7 章 - 家電產品、公用設施和住宅區便利設施</b>	<b>18-19</b>
<b>第 8 章 - 回收和垃圾處理</b>	<b>20-21</b>
<b>第 9 章 - 永續發展</b>	<b>22-23</b>
<b>第 10 章 - 健康家居</b>	<b>24-27</b>
<b>第 11 章 - 房租</b>	<b>28-29</b>
<b>第 12 章 - 規則和規定</b>	<b>30-35</b>
<b>第 13 章 - 終止租賃和驅逐理由及流程</b>	<b>36-39</b>
<b>第 14 章 - 轉讓</b>	<b>40</b>
<b>第 15 章 - 遷出程序</b>	<b>41</b>
<b>第 16 章 - 住戶計畫和服務</b>	<b>42-45</b>
<b>第 17 章 - 機會均等和公平住房</b>	<b>46-48</b>

## 重要聯繫資訊

### 物業管理辦公室 (PROPERTY MANAGEMENT OFFICE)

週一至週五上午 8:30 至下午 4:30 (您所在的住宅區可能每週有一次延時服務，詳情請諮詢物業管理辦公室。)

### MYNYCHA

管理您的維修和維護請求；造訪網站或下載應用程式：

[www.nyc.gov/mynycha](http://www.nyc.gov/mynycha)

### 客戶聯絡中心 (CUSTOMER CONTACT CENTER, CCC)

7 天 24 小時提供服務，以報告維護緊急情況，並在週一至週五上午 6 點至午夜安排例行維護維修：  
(718) 707-7771

### 自助服務入口網站 (SELF-SERVICE PORTAL)

管理您的房租和租賃協議，並完成年度重新認證：

[selfserve.nycha.info](http://selfserve.nycha.info)

### 社區規劃師 (NEIGHBORHOOD PLANNER)

為維修工確定的專業技術工種維修安排未結單。請聯絡您的物業管理辦公室以取得社區規劃師的電話號碼。  
週一至週五上午 8:30 至下午 4:30

**如遇緊急情況，請撥 911。所有非緊急城市服務，請撥 311**

### New York City Housing Authority

90 Church Street

New York, NY 10007

(212) 306-3000 (主線和總機)

[www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha)

### 疑慮和投訴

如果您想舉報……

- 可能違反法律、法規或規章；
- 旨在掩蓋建築實際狀況的不當維修工作；
- 先前報告過但未得到修正的不安全健康和狀況，包括鉛、黴菌、蟲害、供暖、電梯、大樓清潔和消防安全等；
- 未遵守政策或程序；
- NYCHA 工作人員的工作環境不安全；或
- 公寓或大樓的維修工作品質不佳；

造訪 [on.nyc.gov/Submit-Concern](https://on.nyc.gov/Submit-Concern) 或致電 718-707-7771 聯繫 NYCHA 客戶聯絡中心 (CCC) (出現提示時選擇功能表選項 7) 。可以匿名提出投訴。根據問題的性質，您的投訴將被轉至 NYCHA 合規辦公室 (Compliance Department)、環境健康安全處 (Environmental Health and Safety Department) 或品質保證單位 (Quality Assurance Unit) 。

## 客戶聯絡中心步入式中心 (週一至週五，上午 8 點至下午 5 點)

您可以在 NYCHA 客戶聯絡中心 (CCC) 的任意一個隨訪中心預約一個您方便的時間。如需預約，請造訪 [on.nyc.gov/nycha-ccc-appt](https://on.nyc.gov/nycha-ccc-appt)

### Brooklyn/Staten Island/Queens

787 Atlantic Avenue, 2nd Fl.  
Brooklyn, NY 11238  
(718) 707-7771

### Bronx/Manhattan/Queens

478 East Fordham Road (1 Fordham Plaza), 2nd Fl.  
Bronx, NY 10458  
(718) 707-7771

## 多元、公平和包容辦公室 (OFFICE OF DIVERSITY, EQUITY, AND INCLUSION, ODEI)

(212) 306-4468

## 信息自由法 (FREEDOM OF INFORMATION LAW, FOIL) 申請

Foil 申請必須以書面形式提出。您可以使用以下聯繫資訊透過郵寄、電子郵件、傳真或親自遞送您的申請。請不要同時以列印文本和電子郵件的形式寄送申請，因為這樣會造成重複，並可能延誤答覆。

90 Church Street, 11th Floor  
New York, New York 10007  
[FOIL@nycha.nyc.gov](mailto:FOIL@nycha.nyc.gov)  
傳真：(212) 656-1064

有用的連結和例子表格：

- FOIL 申請表 (Request Form)：  
[www.nyc.gov/assets/nycha/downloads/pdf/FOIL-Request-Form.pdf](https://www.nyc.gov/assets/nycha/downloads/pdf/FOIL-Request-Form.pdf)
- 揭露同意表 (Consent to Release Form)：  
[www.nyc.gov/assets/nycha/downloads/pdf/NYCHA-Consent-to-Release-FOIL.pdf](https://www.nyc.gov/assets/nycha/downloads/pdf/NYCHA-Consent-to-Release-FOIL.pdf)
- 常見問答：[www.nyc.gov/site/nycha/about/foil-faq.page](https://www.nyc.gov/site/nycha/about/foil-faq.page)
- FOIL 主題清單 (Subject Matter List)：[www.nyc.gov/site/nycha/about/foil-subject-matter-list.page](https://www.nyc.gov/site/nycha/about/foil-subject-matter-list.page)

## 美國住房和城市發展 (HOUSING AND URBAN DEVELOPMENT, HUD) 部 - 區域行政長官辦公室 (OFFICE OF THE REGIONAL ADMINISTRATOR)

26 Federal Plaza, Room 3541  
New York, NY 10278  
電子郵件：NY\_WebManager@hud.gov  
電話：(212) 264-8000  
傳真：(212) 264-0246  
TTD：(212) 264-0927

### 監察長 (INSPECTOR GENERAL)

報告任何欺詐、浪費或嚴重管理不善的事件：(212) 306-3355  
傳真：(212) 306-6484  
[ig@nycha.nyc.gov](mailto:ig@nycha.nyc.gov)

### 語言服務組 (LANGUAGE SERVICES UNIT)

紐約市房屋局 (NYCHA) 為英語能力有限、聽障或失聰人士翻譯其官方文件並安排傳譯服務，以便他們能夠充分參加 NYCHA 的計劃和活動。如需協助，請聯繫您的物業管理處辦公室或致電客戶服務中心，電話：(718) 707-7771。

### 法律

法律文件必須在每週二或週四上午 9 時至下午 5 時之間向 NYCHA 送達，地址為 90 Church Street, 11th Floor, New York, NY 10007，或寄送電子郵件至 [ServiceECF@nycha.nyc.gov](mailto:ServiceECF@nycha.nyc.gov)。

### 密碼箱 (LOCKBOX UNIT)

如果您對房租付款方式或電子帳單有任何疑問，請致電 (718) 707-7771。

### NYCHA 自動電話付款系統

(877) 481-9947

### 媒體諮詢

(212) 306-3322

### 監察員呼叫中心 (OMBUDSPERSON CALL CENTER, OCC)

如果您已經將公寓內的黴菌或滲漏情況報告給了 NYCHA，但仍然擔憂黴菌、滲漏或任何相關維修未能恰當處理或及時完成，請致電 888-341-7152 或 [ombnyc.com](http://ombnyc.com) 聯絡由法院任命的滲漏和黴菌問題監察員呼叫中心 (OCC)，此中心與 NYCHA 互不隸屬。

### 住戶經濟賦能和永續發展 (RESIDENT ECONOMIC EMPOWERMENT & SUSTAINABILITY, REES) 熱線

(718) 289-8100  
[www.opportunitynycha.org](http://www.opportunitynycha.org)

**住戶參與和公民參與 (RESIDENT PARTICIPATION & CIVIC ENGAGEMENT)**

[resident.engagement@nycha.nyc.gov](mailto:resident.engagement@nycha.nyc.gov)

**NYCHA 停車**

(212) 967-4875

[www.nychaparking.com](http://www.nychaparking.com)

**NYCHA 安全與保安小組 (SAFETY AND SECURITY UNIT)**

(212) 306-8800

**紐約市警察局 (NEW YORK CITY POLICE DEPARTMENT, NYPD) 違禁物熱線**

(888) 374-DRUGS

**家庭夥伴關係部門 (FAMILY PARTNERSHIPS DEPARTMENT, FPD)**

Bronx : (718) 409-8699

Brooklyn : (212) 306-6720

Manhattan : (646) 994-4755

Queens : (646) 994-4700

Staten Island : (646) 994-4700

家庭重返社會計畫 (Family Re-entry Program) : (212) 306-6024 或 [Family.Reentry@nycha.nyc.gov](mailto:Family.Reentry@nycha.nyc.gov)

**電傳打字機 (TELETYPEWRITER, TTY)**

撥號 711

# 保持聯繫

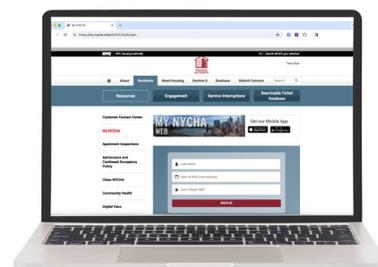
## 網路上的 NYCHA

請登入 [www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha) 並在社交媒體上關注我們，以了解 NYCHA 的最新消息和活動：

- Facebook：[www.facebook.com/nycha](http://www.facebook.com/nycha)
- Twitter：[www.twitter.com/nycha](http://www.twitter.com/nycha)
- Instagram：[instagram.com/nychagram](http://instagram.com/nychagram)
- YouTube：[www.youtube.com/nychahousing](http://www.youtube.com/nychahousing)
- LinkedIn：[www.linkedin.com/company/new-york-city-housing-authority](http://www.linkedin.com/company/new-york-city-housing-authority)

## MYNYCHA

MyNYCHA ([www.nyc.gov/mynycha](http://www.nyc.gov/mynycha)) 有多種語言版本，可透過網路或免費下載的應用程式造訪，讓您可以全天候管理您的維修和維護請求。您也可以透過 MyNYCHA 訂閱關於停電警示、維護您的聯絡資訊並支付房租。



## 客戶聯絡中心 (CCC)

請撥 (718) 707-7771 致電給客戶聯絡中心 (CCC)。此系統 7 天 24 小時提供服務，用於報告公寓和公共場所的維修緊急情況，並在週一至週五上午 6 時至午夜提供服務，用於安排日常維修。



*CCC 和 MyNYCHA 都是向 NYCHA 申請服務的簡單方便的方式！*

## NYCHA 住戶自助入口網站 (SELF-SERVICE RESIDENT PORTAL)

造訪 [selfserve.nycha.info](http://selfserve.nycha.info) 可全天候輕鬆進行各種與 NYCHA 相關的交易。您可以支付房租、完成年度重新認證、申請轉移以及申請住戶經濟賦權和永續發展計畫。申請人還可以更新和查看自己的申請狀態。請隨時回來查看有哪些新資源、公告和更新。您也可以透過設在物業管理辦公室的一站式服務亭使用自助服務入口網站。

## NYCHA 期刊

《NYCHA 期刊》提供 NYCHA 的新聞綜述，以住戶為重點，請立即前往 [www.nychajournal.nyc](http://www.nychajournal.nyc) 查看。

## 數位貨車

數位貨車 (Digital Van) 計畫將高科技直接帶到高速網路服務有限或無法獲得高速網路服務的 NYCHA 社區。每輛貨車上都有八台筆記型電腦、一台印表機/掃描器、無線網路服務和一名知識淵博的現場指導員，他們會根據需要提供協助。這些停放的車輛可以協助住戶在線上填寫年度重新認證、學習如何使用電腦、造訪社交媒體或線上搜尋和申請工作。如需了解「數位貨車」時間表，請造訪以下網頁或聯繫您的物業管理辦公室：[www.nyc.gov/site/nycha/residents/digital-van.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/digital-van.page)。



## 查看您的公告板

要了解住宅區的最新動態，請定期查看物業管理辦公室的公告欄。公告欄上有關於住戶協會會議、住戶守望相助 (Resident Watch)、會議通知、社區活動和其他新聞的資訊。

## NYCHA 一站式自助服務亭 (ONE-STOP KIOSK)

在您的物業管理辦公室內的 NYCHA 一站式服務站上造訪任何與 NYCHA 相關的網站以及其他地方和聯邦政府服務（如社會安全管理局 (Social Security Administration)、住房和城市發展部和 AccessNYC）。



# 物業管理人員概況

## 認識工作人員

物業經理和物業維護主管負責監督負責維護您的住宅、物業地面和大樓的工作人員。

### 物業經理 (PROPERTY MANAGER)

物業經理負責住宅區的整體營運。

### 物業助理經理 (ASSISTANT PROPERTY MANAGER)

有些物業管理辦公室設有物業經理助理，協助物業經理處理日常管理工作，並監督住房助理和行政人員的工作。

### 房屋助理 (HOUSING ASSISTANT)

房屋助理負責收取租金、記錄收入或家庭組成的變化、年度收入證明和解決投訴。一般情況下，會為您指派一名房屋助理，協助您處理任何維修和非維修問題，並充當您與物業管理部門之間的聯絡人。

### 行政人員 (ADMINISTRATIVE STAFF)

秘書、文員和接待員在助理物業經理或物業經理的領導下工作，透過回答基本問題、接受文書工作和引導來電等方式為住戶提供協助。

### 物業維護主管 (PROPERTY MAINTENANCE SUPERVISOR)

物業維修主管及其工作人員確保公寓、地面和大樓保持良好狀態，並確保住宅區的公共區域保持清潔、正常運作和安全。在一些物業中，物業維修主管由一名助理物業維修主管協助工作。

### 清潔人員 (CARETAKER)

清潔人員負責保持住宅區場地清潔。任務包括清潔地板、牆壁和電梯轎廂；處理垃圾；以及確保場地得到維護。



## 維修工人 (MAINTENANCE WORKER)

維修工負責公寓、公共區域和大樓的日常和基本維修工作。他們先對任何維修請求做出回應，如果需要額外的專業工作，則會創建後續維修單。



## 熟練技術工人 (SKILLED TRADES WORKER)

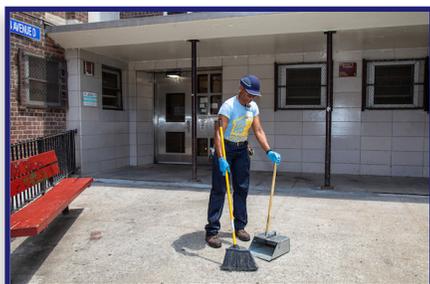
技工負責管道、抹灰、油漆或木工等領域的專業維修。在維修工確定需要進行常規或基本維修以外的額外工作後，他們會進行後續維修。

## 其他物業管理人員

供熱設備技術員 (Heating Plant Technician) 負責供熱設備的運行，以確保供熱和熱水服務的正常運行。



## 清潔人員



# 修理和維護

## 第一次檢查

如果您是新住戶，您有權在房屋助理或其他物業管理代表的陪同下對新公寓進行入住前檢查，以確定可能需要維修的項目和狀況，避免日後因此而產生費用。

請務必在拿到鑰匙後立即檢查公寓。您的公寓應該處於良好狀態，但如果您發現有任何物品遺失或需要維修，請立即通知物業管理辦公室。

## 公寓維修

請按照以下步驟申請公寓維修：

### 1. 申請維修

使用 **MyNYCHA 應用程式** ([www.nyc.gov/mynycha](http://www.nyc.gov/mynycha)) 或入口網站，或撥 **718-707-7771** 致電給客戶聯絡中心 (CCC)，申請維修新問題。

如果您在智慧手機或平板電腦上使用 MyNYCHA App，您還可以上傳照片，以協助 NYCHA 工作人員識別您的維修問題。

建立維修單後，您將獲得維修單編號。



### 2. 維修工人將在預約日期上門服務

您的維修單會安排在下一個可預約的日期。

在預約維修期間，維修工人將完成任何基本或例行維修。

如果需要專業維修，維修工將創建額外的維修單，並向您提供維修計畫單。單據上會有一個單據號碼，列出需要進行的額外維修，並提供鄰里規劃員的電話號碼，以便您打電話安排在適合您的時間進行其餘維修。

如果您需要取消或重新安排維修預約，可致電 CCC、使用 MyNYCHA 應用程式或致電您的物業管理辦公室。

### 3. 如果您的維修比較複雜或嚴重，則需要安排額外的維修票來完成維修。

如果維修工人確定需要專業工作，他/她將根據需要為熟練技工或供應商（即與 NYCHA 合作的公司）創建後續維修票據。

您可以致電鄰里規劃員為熟練技工（即油漆工、抹灰工、木工、水管工、電工、滅蟲工、砌磚工、屋頂工、玻璃工）安排維修單。

鄰里規劃員還可以為以前報告過的任何未結維修單安排預約。

鄰里規劃員專門負責您的住宅區。請致電給您的物業管理辦公室或 CCC 以取得規劃師的電話號碼。他們的工作時間為週一至週五上午 8:30 至下午 4:30，可以協助您安排開放技工單。

如果您需要取消或重新安排您的「熟練技工」預約，可在預約時間前至少 24 小時致電鄰里規劃員。

您可以致電物業管理辦公室，跟進任何供應商票據。

### 緊急維修

NYCHA 不會為大樓和公寓的緊急維修安排預約，如電梯故障、水浸、漏水、缺暖氣或熱水等。根據緊急情況的類型和工作人員的可用性，NYCHA 的目標是在 24 小時內對緊急呼叫做出回應。

如果報告的緊急情況發生在正常工作時間之外（週一至週五上午 8:30 至下午 4:30），NYCHA 將派遣工作人員處理緊急情況。一旦問題得到穩定，維修工作將轉交給開發部工作人員，以便在下一個工作日採取後續行動。

### MYNYCHA

您可以前往 MyNYCHA 入口網站或 [www.nyc.gov/mynycha](http://www.nyc.gov/mynycha) 下載應用程式，使用 MyNYCHA 申請新的修理或查看現有修理狀態。

MyNYCHA 入口網站無需註冊或登記。任何時候只需要使用您的姓氏和社會安全號碼的最後四位數登入即可。

在 Apple 和 Android 裝置（包括平板電腦和智慧型手機）上都可以下載 MyNYCHA 應用程式。請造訪您裝置上的應用程式商店，或按照 [www.nyc.gov/mynycha](http://www.nyc.gov/mynycha) 上的說明進行操作。

### 公寓檢查

NYCHA 定期檢查每套公寓，以確定公寓的狀況，在檢查期間進行小規模維修，並在需要進行更大規模維修時安排額外檢查。NYCHA 的目標是每套公共住房公寓每兩年至少檢查一次。有關公寓檢查的更多資訊，請造訪 [www.nyc.gov/site/nycha/residents/apartment-inspections](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/apartment-inspections)。

### 提供准入

如果預定進行維修，您或年滿 18 歲或以上的人在預約時間必須待在公寓內，以便 NYCHA 工作人員進行維修。如果維修可能會影響您或您鄰居的安全，我們可能需要在沒有預約的情況下進入您的公寓。

NYCHA 保留進入任何公寓進行任何必要工作或調查任何違規行為的權利。除非發生火災、煤氣洩漏或漏水等緊急情況，我們通常只有在得到您的允許後才會進入您的公寓。如果不允許工作人員進入，我們可能會以違反規章制度為由採取終止租約的行政措施。請查看您的租約，了解這些規章制度的完整清單，或參閱本手冊的「規則和規定」區段，了解簡略版本。

## 員工/供應商識別證

NYCHA 規定每位員工或供應商都必須攜帶身分證 (Identification, ID)，並在拜訪住戶公寓時出示身分證。如果員工或供應商沒有出示身分證，您有權要求查看身分證——NYCHA 的員工或供應商將提供適當的身分證明。如果員工或供應商不能出示身分證，請勿讓其進入您的公寓。

NYCHA 的身分證上除了有員工的姓名和照片外，還應有本年度的授權貼紙。在允許員工進入您的公寓之前，請確保您查看的身分證件包含這三個特徵。



## 暖氣和熱水



NYCHA 根據《紐約市行政法規》(New York City Administrative Code) 全天候提供熱水和暖氣。在供暖季節 (10 月 1 日至 5 月 31 日)，當室外溫度低於 55 度時，紐約市建築物業主必須在上午 6 點至晚上 10 點期間將室內溫度至少保持在 68 度；從晚上 10 點至上午 6 點，無論室外溫度如何，室內溫度必須至少保持在 62 度。熱水源頭的溫度必須全年保持在 120 度以上。

如果您遇到熱水或供暖問題，請使用 MyNYCHA 或致電客戶聯絡中心 (718-707-7771) 創建工單。有關供暖服務的更多資訊，請造訪 [www.nyc.gov/site/nycha/residents/heating.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/heating.page)。

## 滅蟲服務

如果您遇到蟑螂、老鼠、齧齒類動物或臭蟲等害蟲問題，請儘快使用 MyNYCHA 或致電客戶聯絡中心 (718) 707-7771 報告。

我們正在改變滅蟲方式。我們將花更多時間在您的公寓內吸塵，尋找並封堵害蟲進入您公寓的任何孔洞。對於蟑螂，我們將減少殺蟲劑噴霧的使用量，增加殺蟲劑凝膠的使用量，這樣對大家都更好。為了幫助我們解決害蟲問題，請在滅蟲人員到訪之前移開家具，並清理曾經看到害蟲的區域周圍的雜物，以便他們找到問題所在。

請不要自行使用殺蟲劑。有關 NYCHA 害蟲控制的更多資訊，請造訪 [www.nyc.gov/site/nycha/residents/pest-control.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/pest-control.page)。



## 被鎖在門外？

如果您丟失了公寓門鑰匙，並在正常工作時間（上午 8:30 至下午 4:30）被鎖在公寓外，請致電客戶聯絡中心，以創建工單。工單生成之後，承租人應攜帶適當的身分證件前往物業管理辦公室簽署工單。這將授權工作人員在必要時鑽孔和更換 NYCHA 鎖。新鎖和鑰匙的費用將從住戶帳戶中扣除 47.25 美元。應承租人的要求，NYCHA 將鑽掉住戶安裝的鎖，但不負責更換。

如果您在工作人員下班以後（下午 4:30 至上午 8:30 以及週末）被鎖在門外，請與客戶聯絡中心聯絡，只要住戶除了上述 47.25 美元的費用之外，還願意再支付 50 美元，客戶聯絡中心就能及時回應。或者，住戶可以打電話給鎖匠。對於下班後被鎖在門外的老年人和殘疾住戶，將給予特殊方便。

## 保險絲盒和斷路器

許多住宅區中的老式保險絲盒已經更換為更方便的斷路器。斷路器是一種切換開關，當電線超負荷時，它就能自動切斷電流。如果您的斷路器把電源切斷了，那麼可能是因為使用太多電器。請停止使用某樣電器，然後試著重新打開開關，或向物業管理辦公室尋求協助。

如果保險絲盒的保險絲熔斷了，只能用型號和規格完全相同的保險絲更換。如果保險絲反覆熔斷或斷路器反覆跳閘，請通知物業管理辦公室。如果保險絲盒裡有一個「假」保險絲座，請在裡面放一根備用保險絲。這可以確保您總是有保險絲可用。不要覆蓋或堵塞保險絲或斷路器盒。切勿在未立即更換保險絲的情況下拆除保險絲。

# 大樓保安和安全

## NYCHA 大樓入口

NYCHA 大樓的一些入口處配備了對講機和/或閉路電視 (closed-circuit TV, CCTV) 攝像頭等安全設施。為確保您和您鄰居的安全，請協助確保這些安全設施的正確使用，並及時報告這些系統的任何問題。請確保大門緊閉，只有經過授權的訪客才能進入大樓。請不要將門撐開。

## 分層通道

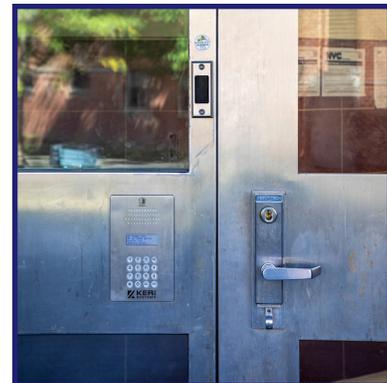
NYCHA 為一些住宅區的大廳入口升級為磁性門鎖。這些新門鎖不需要金屬鑰匙；您和經授權的家庭成員將獲得一個圓形小鑰匙扣，用於打開入口處的門鎖。

您可以為任何新的授權家庭成員申請一個額外的鑰匙扣。如果您或其他授權家庭成員丟失了鑰匙扣，請立即通知物業管理辦公室。與金屬入戶門鑰匙一樣，丟失或被盜鑰匙扣將向您收取費用，然後為您補發一把。丟失或被盜的鑰匙扣將被停用，使其無法進入大樓。

## 對講機

NYCHA 的大部分住宅大樓都安裝了入口對講機。對講機是從前門進入各個公寓的雙向通信系統。目前正在安裝的對講機可直接接通您的電話（無論您提供的是哪個號碼，可以是固定電話或手機），讓您為經授權的客人提供進入服務。

與大堂門一樣，如果您的對講機失靈，請通知物業管理辦公室，並透過 MyNYCHA 或致電客戶聯絡中心 (CCC)：(718) 707-7771，創建一個工單。



## 公寓門鎖

您公寓的前門已安裝了一把鎖（「底鎖」）。NYCHA 不允許租戶更換此鎖，但您可以購買一把額外的鎖。您將負責安裝、保養和維護。在緊急情況下，NYCHA 保留撬鎖進入的權利。NYCHA 不負責更換任何租戶安裝的鎖。

## 自動關閉門

紐約市法律規定，任何通向走廊、公寓、樓梯或其他公共通道（封閉式或開放式）的門都必須是自動關閉的；也就是說，在打開和釋放時，門必須自行擺動關閉並完全閉合和鎖上。自動關閉的公寓入口門有助於防止火勢蔓延。法律禁止住戶拆除任何自動關閉的門或使其失效，或允許用任何裝置將自動關閉的門打開。

如果地毯或墊子的任何部分阻礙了自動關閉裝置的工作，則由住戶自行負責剪除。公寓門將定期接受檢查，以確保其正常關閉。

如果您的公寓門無法自動關閉和上鎖，請使用 MyNYCHA 或致電客戶聯絡中心 (718) 707-7771 報告。我們將開具工單，以便修理門。

法律規定，您的公寓門內側必須貼有 Fire Safety Notice（消防安全須知）標籤。請不要將其拆除。

## 窗戶防護裝置和擋塊



《紐約市衛生法》(New York City Health Code) 要求 NYCHA 為每套有 10 歲或以下兒童居住的 NYCHA 公寓安裝窗戶防護裝置，或應住戶要求安裝。如果您的公寓經常有兒童出入，您也應該考慮安裝窗戶防護裝置。

只有在永久性安裝空調時，才可以拆除窗戶防護裝置。有關如何正確安裝空調的詳細資訊，請參閱電器安裝說明（《電器協議》(Appliance Agreement) 的一部分）。

## 消防安全

### 消防通道

如果您的公寓有消防通道，請保持通往消防通道的窗戶沒有任何可能阻礙您逃生的物體。法律規定，只有經消防局 (Fire Department) 批准的某些類型的消防通道門才能安裝在消防通道的窗戶上。禁止安裝掛鎖式防火門。您必須確保窗門處於良好的運作狀態，並且您家中的每個人都知道如何打開門窗。請使用 MyNYCHA 或致電給客戶聯絡中心 (718) 707-7771 報告任何有關消防通道或門窗的問題。

### 煙霧和一氧化碳探測器

紐約市法律規定，所有公寓都必須安裝煙霧探測器，大多數情況下也必須安裝一氧化碳 (carbon monoxide, CO) 探測器。NYCHA 安裝的組合式煙霧/一氧化碳 (CO) 探測器可以同時防範這兩種氣體，並且不再需要更換電池。

探測器必須能正常運作，因為它們可以及早預警，讓您和您的家人遠離火災和一氧化碳等危險。**請勿用爐子取暖，因為這會增加一氧化碳中毒的風險。**

請遵循以下簡單步驟，確保家人安全：

- 每間臥室主要入口 15 英尺的範圍以內都應該安裝一氧化碳/煙霧組合探測器。如果您在入住時發現任何探測器被拆除或丟失，請向物業管理辦公室報告。
- 每三個月按一次探測器上的測試按鈕，確保探測器正常工作（探測器的使用壽命應為 10 年）。如果您聽到「啾啾」聲，則表示探測器需要更換；請使用 MyNYCHA 或致電客戶聯絡中心 (718) 707-7771 申請更換工單。
- 請勿拆除、遮擋、塗漆或覆蓋探測器。如果探測器因故意損壞而必須更換，您的帳戶將被收取 25 美元的費用。

## 家庭火災隱患

烹飪和抽菸是住宅發生火災最常見的原因。

- 保持爐灶清潔，將易燃物遠離爐灶，例如鍋墊、毛巾、報紙和塑膠袋。
- 做飯時不要讓爐灶無人看管。您可以向 NYCHA 申請爐灶把手套。
- 切勿用水撲滅油火，而應用鍋蓋蓋住鍋或平底鍋，使火熄滅。
- 切勿將金屬物品放入微波爐，以免造成危險。
- 住戶不得在公共區域、公寓內或任何 NYCHA 大樓或 NYCHA 行政辦公室 25 英尺的範圍以內抽菸或吸食大麻。禁止在公共區域使用電子菸。
- 永遠將火柴和打火機放在兒童拿不到的地方。
- 用新電線更換所有磨損、破裂或斷裂的電線，避免公寓內發生電氣火災；不要將一個以上的大型電器插入一個電源插座。
- 報告所有破損/損壞的電源插座/插座。切勿在無人看管的情況下將媒體裝置（手機、平板電腦、筆記型電腦等）插在床上。切勿試圖用水撲滅電器或插座中的火。
- 在公寓內或任何大樓公共區域使用或儲存汽油或煤油皆屬違法行為。NYCHA 大樓內禁止使用以汽油為動力的車輛。
- 當您不在公寓內時，不要讓蠟燭或香燃燒，點燃的蠟燭要遠離窗簾和其他易燃物品。如果使用蠟燭，應將其直立放置在裝有一半水的容器中。

## 火災警報和樓梯門

NYCHA 所有公寓樓都裝有火警系統，用於指示著火地點，以協助消防員滅火。如果您聽到警報聲，除非您已收到測試通知，否則請將其視為真正的緊急情況。請立即向物業管理辦公室報告被破壞的火警警報。

樓梯門，包括大廳的樓梯門，在關閉時可防止火勢蔓延。請勿阻礙這些門的關閉。請向物業管理辦公室報告所有不能自行關閉的門。

請讓自己和 other 家庭成員熟悉公寓入口門內側的消防安全告示以及您每年都會收到的消防安全計畫。

此外，自動關閉的公寓門可以防止火勢蔓延到其他房間，因此不應被地毯或毛毯擋住。如果您有火警逃生通道，也應隨時保持通道暢通，以確保您能迅速、毫不拖延地撤離。

## 萬一您的公寓發生火災

- 關閉起火房間的門並迅速離開公寓。
- 確保所有人都與您一起離開。
- 拿好鑰匙。
- 關閉公寓大門，但不要上鎖。
- 在前往出口的途中，請敲門提醒同樓層的其他人。
- 從最近的樓梯離開大樓，切勿乘坐電梯。
- 一旦到達安全地點，請儘快撥 911。除非消防員已到達現場，否則不要認為火災已經上報。

## 電梯

以下是一些有助於保持電梯系統良好工作狀態的方法：

- 不要過度擁擠或長時間打開電梯門。如果電梯在樓層之間停滯，請按下緊急按鈕並保持冷靜。
- 教給孩子電梯安全規則，切勿讓年幼的孩子在無人看管的情況下乘坐電梯。
- 如果電梯故障，請撥 (718) 707-7771 致電給客戶聯絡中心。
- 向您的物業管理辦公室、住戶協會、住戶守望相助計畫或當地員警服務區 (Police Service Area, PSA) 報告所有破壞電梯的事件。



# 社區安全

## 紐約市警察局住房局和巡警局

房屋局 (Housing Bureau) 是紐約市警察局 (NYPD) 負責維護 NYCHA 住宅區安全的部門。房屋局的警官和紐約市警察局巡警局的警官 (在 Staten Island 和其他一些行政區的住宅區中) 被派往遍佈五個行政區的九個員警服務區 (PSA) 之一。

請花點時間記錄下您當地的 PSA 和紐約市警察局分局的電話號碼和地址 (您可以使用本手冊中的「重要聯絡資訊」段落以便於參考)。請致電您當地的公共安全局或分局洽商日常事務;如遇緊急情況,則請撥 911。

## 安全和保安小組

住戶的安全和生活品質是 NYCHA 的首要任務。NYCHA 促進住戶安全的策略之一是對租戶、家庭成員或客人的危險行為 (包括暴力犯罪和毒品交易) 提起行政訴訟。對 NYCHA 社區安全構成威脅的個人可能會被永久驅逐出公寓,禁止進入 NYCHA 的所有物業,或在某些情況下被驅逐。如果您看到任何被 NYCHA 永久驅逐或禁止進入 NYCHA 的人,請通知您的物業管理辦公室。

如果您懷疑 NYCHA 內有毒品活動,請撥以下任何一個電話號碼舉報: NYCHA 安全與保安小組 (212) 306-8800 或紐約市警察局毒品熱線 (888) 374-DRUGS。所有通話皆予以保密。

公共安全辦公室 (Office of Public Safety) 住戶守望相助小組開設了一條 24 小時匿名舉報熱線,目的是讓 NYCHA 的住戶有機會協助促進社區的安全。NYCHA 住戶可以撥 (212) 306-7027 舉報生活品質、非法或可疑活動。

## 住戶守望相助計畫

自幾十年前成立以來,數以千計的住戶透過「住戶守望相助」計畫 (前身為「租戶巡邏」(Tenant Patrol)) 自願貢獻自己的時間,以加強社區的安全和安保。住戶志願者透過在自己的住宅區巡邏,使自己的家園更加安全可靠,同時建設社區,為自己的住宅區增添自豪感。NYCHA 強烈鼓勵住戶志願者

- 在「住戶守望相助計畫」(Resident Watch Initiative) 中組建大堂、巡迴或青年守望小組。
- 與物業經理合作,為整個社區創造一個安全和支援性的環境。

若要加入您所在住宅區的住戶守望相助,請聯絡您的物業管理辦公室。



# 家用電器、公用設施和潛在的住宅區便利設施

## 電話

您必須與您選擇的電話公司直接進行所有電話安排。

## 天線和衛星天線

NYCHA 所有住宅區都提供有線電視，不過安裝有線電視是住戶的責任。

NYCHA 禁止住戶安裝衛星天線或任何其他可能附著在窗框、護窗或建築物外部磚砌結構上的天線。衛星天線只能安裝在住戶的公寓內。不允許安裝屋頂天線。不過，您所在的住宅區可能會提供主電視天線。詳情請聯絡您的物業管理辦公室。

## 住戶自有電器，包括空調

在簽訂購買洗衣機、冰箱、冰櫃或空調等大型新設備的合約或支付首付款之前，請向物業管理辦公室諮詢。NYCHA 公寓禁止使用某些尺寸和類型的電器，因為它們會使電力系統超負荷。

為防止電力系統超負荷，最好使用節能電器，並將廚房電器的總耗電量控制在 16-17 安培以下（作為參考，NYCHA 配發的冰箱耗電量為 4 安培，微波爐耗電量約為 8.3 安培，慢燉鍋耗電量為 2-3 安培）。

希望安裝包括空調在內的獲准個人用具的任何住戶都必須填寫一份《電器協議》（NYCHA 表格 150.110），請至物業管理辦公室領取該協議。該協議包括如何正確安裝空調的說明。

在總電錶大樓（即由 NYCHA 而非住戶支付電費的大樓）中，住戶擁有的電器需要支付使用費。

## 洗衣機和烘乾機

希望在公寓內安裝洗衣機的住戶必須填寫上述《電器協議》。住戶將收到一份 NYCHA 公寓管理委員會的洗衣機安裝說明（必須遵守），以及每月加在房租上的經常性費用。

洗衣機安裝不當可能導致的一些常見問題包括熱水供應減少和/或冷水龍頭熱水噴出。

住戶應使用低泡沫洗滌劑，這樣既能提高洗衣機的工作效率，又能避免肥皂倒流到自己或鄰居的公寓。

NYCHA 公寓禁止使用乾衣機。在公寓內晾曬衣物的住戶應將公寓窗戶打開，以減少滋生黴菌的可能性。

## 停車設施



NYCHA 的許多住宅區都設有停車設施。停車位每年出租一次，供獲得停車許可證貼紙的授權住戶和非住戶使用。除非住戶按時支付房租或有支付拖欠房租的付款計畫，否則不得更新許可證或獲得新的許可證。在 NYCHA 物業內非法停放的車輛可能會被傳喚、開罰單或拖走，費用由車主承擔。NYCHA 的停車設施有兩種，一種是預留停車位（為每位租戶指定停車位和車位編號），另一種是非預留停車位（停車位先到先得）。不過，NYCHA 正在將所有停車場轉為預留停車場。

有關停車場可用性、費用和申請流程等資訊，請聯絡您的物業管理辦公室，造訪 [www.nyc.gov/site/nycha/residents/parking.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/parking.page)，或致電給客戶服務部門：(212) 967-4875。NYCHA 不對停放在 NYCHA 物業內的任何汽車承擔任何責任。重複或濫用停車證可能導致停車證被吊銷和/或租約終止。

## 燒烤區

NYCHA 的一些住宅區設有野餐/燒烤區，供居民在 5 月 1 日至 9 月 30 日上午 10 時至晚上 8 時這段期間使用。使用這些區域必須從您的物業管理辦公室獲得授權，方法是填寫 NYCHA 表格 040.490：Request to Use Picnic Area（使用野餐區申請），並在申請日期前至少 10 天提交給物業管理辦公室。如果獲得批准，物業管理部門將向您提供野餐/燒烤區規則。



# 回收和垃圾處理

正確處理垃圾有助於保持 NYCHA 大樓的安全、清潔和無鼠害和蟲害。此外，正確處理垃圾也是 NYCHA 租約的一項要求。

## 垃圾處理

為了保持社區的清潔和健康，請遵守以下正確處理垃圾的準則。

### 垃圾

- 使用小袋子扔垃圾（大約 4 加侖或更少），或者在垃圾不那麼滿的時候多扔幾次，以防止垃圾槽堵塞。如果您不得不使用強制手段，則說明垃圾袋對垃圾槽來說太大了。
- 對於垃圾槽來說過大的垃圾，包括床墊和大件傢俱，應送到最近的指定住戶垃圾投放點（請向物業管理辦公室詢問地點）。
- 請參考垃圾槽上方的正確處理標識。可回收物（紙張、紙板、金屬、玻璃和塑膠）應送到室外回收箱（見下文）。
- 如果可能，請在上午 9 點至下午 3 點之間將垃圾放入垃圾槽。
- **切勿將燃燒物放入垃圾槽。**
- 將食物殘渣中的液體倒入下水道，以減少齧齒動物和昆蟲的侵擾，並將臭味降至最低（但烹調油/油脂應收集在一個容器中，並按下文所述與普通垃圾一起丟棄）。
- 只能將垃圾放置在指定的垃圾處理地點。請勿在走廊、樓梯、電梯、大堂、屋頂、後門、院內或透過窗戶丟棄垃圾。
- 丟棄垃圾的方式不得傷害 NYCHA 的住戶或員工，也不得造成 NYCHA 物業的不衛生狀況。例如，禁止在窗戶上亂扔垃圾，這樣做可能會造成危險（扔出的物品可能會傷害鄰居或訪客）。
- 只在指定的垃圾箱和地點丟棄可回收物品（有關回收的更多資訊，請參閱下文）。

### 特殊廢棄物

- 用大小合適的袋子包裹床墊和彈簧床，以防止床虱傳播。您可以向物業管理辦公室索取袋子。工作人員可以協助將包裝好的物品送到指定的散裝物品投放點。
- 不要將食用油倒入水槽——食用油會導致管道堵塞和下水道積水。將其裝入密封容器，扔進垃圾槽。
- 向物業管理人員了解醫療廢物（包括氧氣罐和注射器）、聖誕樹以及空調和冰箱等含氯氟烴/氟利昂物品的正確處理方法。



有關正確垃圾處理的更多資訊，請造訪 [www.nyc.gov/site/nycha/residents/clean-nycha.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/clean-nycha.page)。

請注意，NYCHA 更新的垃圾處理政策包括分級執行流程——詳情請參見本手冊的「規則和規定」區段。

## 回收

回收是紐約市的法律。這有助於我們節約資源，回收可回收或再利用的材料，並透過限制污染來促進鄰居的健康和安全。

將您的可回收物帶到室外的回收容器中。回收容器上有清晰的標籤，標明哪些可回收材料應放入其中。

### 以下材料應放入綠色回收箱：

- 紙張和紙板，包括郵件、報紙、披薩盒（內襯已丟棄）、紙板蛋盒和產品目錄。只要能撕開，就可以回收。
- 不能放進垃圾桶的壓扁的盒子可以整齊地放在垃圾桶旁邊。包裝材料，包括泡沫塑料和塑膠包裝，應扔進垃圾桶。
- 不得丟棄精裝書籍或沾有食物的紙或蠟紙，包括外賣容器。

### 以下材料應放入藍色回收箱（回收前應清空並沖洗乾淨）：

- 金屬—易開罐、鋁箔和任何大部分為金屬的物品。不得丟棄電池。
- 玻璃—僅限瓶子和罐子。不得丟棄燈泡、酒杯、窗戶或鏡子。
- 塑膠—所有硬質塑膠。不得丟棄袋子、包裝紙、軟包裝/軟管或泡沫塑膠。
- 紙盒—牛奶、果汁、湯、葡萄酒等。



大型塑膠玩具或金屬檔案櫃等大宗可回收物品可放在指定的大宗物品投放點。

請留意大樓公共區域的標識，或詢問物業管理人員關於床墊、電子產品和用於堆肥的食物殘渣等材料的回收計畫。

有關如何正確回收的更多資訊，請造訪以下網頁或聯絡您的物業管理辦公室以索取相關印刷品。您也可以向您的住戶協會索取相關資訊。

[www.nyc.gov/site/nycha/residents/recycling.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/recycling.page)

[www.nyc.gov/assets/dsny/site/services/recycling/what-to-recycle](http://www.nyc.gov/assets/dsny/site/services/recycling/what-to-recycle)

## 寵物排泄物

寵物排泄物處理不當會給工作人員和住戶造成不衛生的環境。紐約市法律也要求正確處理寵物排泄物，否則將被處以 250 美元的罰款。每個養狗或帶著狗的人都必須清除狗在人行道、水溝、街道或其他公共場所留下的糞便，並妥善處理（例如，將排泄物裝入塑膠袋並扔進垃圾桶）。有關寵物排泄物的更多資訊，請造訪 [www.nyc.gov/site/nycha/residents/litter-pet-waste-prevention.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/litter-pet-waste-prevention.page)。

# 永續發展

## 公用事業費用

大多數住宅區的房租都已包含暖氣、做飯、用電和用水等公用事業費。採取這些簡單的節約措施，協助我們減少使用能源和用水，最終降低我們的成本：

### 電

- 請使用 Energy Star 認證的 LED 燈泡。它們適用於大多數燈具，提供最佳的照明，用壽命比標準燈泡長 15 倍，能耗比標準燈泡低 90%，進而減少溫室氣體排放。
- 離開房間時隨手關燈，不看或不聽電視或收音機時隨手關機。
- 只在需要時使用空調和風扇，離開公寓時不要讓它們一直開著。
- 避免使用鹵素燈——它們耗電太多，如果長時間開著，可能會有火災隱患。
- 購買電器時，確保其有 Energy Star 標籤。如果您沒有使用我們的節能無霜冰箱，請定期為冰箱除霜。適當除霜後，冰箱的功能會更好，用電量也會更少。
- 如果電力供應中斷，請使用手電筒而不是蠟燭。隨時準備備用電池。

### 冷氣

- 在購買空調之前，請向您的物業管理辦公室諮詢，了解與之相關的任何規格或費用。
- 尋找透過 Energy Star 認證的室內空調，您可以透過智慧型手機或其他裝置操作——它們提供更多的便利、舒適和節能，包括使用智慧型手機或電腦關閉和調節空調。
- 為了遮擋夏日炎炎的陽光，請拉上窗簾和遮陽簾。

### 烹飪

- 使用完成工作所需的最少燃氣量。

### 暖氣

- 在寒冷的天氣裡，白天打開窗簾，利用陽光的溫暖。
- 晚上或陰天要拉上百葉窗和窗簾，以保持熱量，並確保窗戶關緊。
- 切勿用火爐取暖。有毒的一氧化碳 (CO) 氣體沒有氣味，會積聚在一起，是致命的。烤箱中的天然氣也會積聚。如果公寓內有強烈的煤氣味，請立即通知物業管理部門，並打開廚房和客廳的窗戶，讓新鮮空氣流通。在煤氣味消失之前，不要點燃火柴或打開任何電器或電燈開關。
- 切勿使用煤油空間加熱器。
- 保持散熱器區域暢通，讓熱量正常迴圈。
- 透過遮蓋空調和密封窗戶周圍的漏風處來防止氣流。

## 水

- 使用 MyNYCHA 或致電客戶聯絡中心 (718) 707-7771，報告水龍頭、淋浴噴頭或馬桶漏水。
- 為避免潮濕問題並控制浴室內的濕度，如果浴室內沒有排氣扇，請在淋浴和洗澡後打開窗戶 15 分鐘。
- 請勿在淋浴或做飯時過度放水。
- 洗衣機只能根據需要滿負荷運轉。盡可能用冷水洗衣服。

**NYCHA 永續發展議程**

請造訪 [www.nyc.gov/site/nycha/about/sustainability.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/about/sustainability.page) 以了解 NYCHA 永續發展議程，這是一份路線圖，旨在為住戶創造更健康、更安全、更舒適的家園，同時有助於應對氣候變遷。



# 健康家居

## 黴菌

黴菌是一種生長在潮濕表面和物體上的真菌，有時也生長在其內裡。在自然界中，黴菌有助於分解死亡物質，在土壤、食物、植物和其他物品上都能發現黴菌的存在。黴菌會產生被稱為「孢子」的微小細胞，它們非常微小，很容易在空氣中傳播。黴菌可以在有水或潮濕的地方生長，例如浴室。

黴菌在初期通常表現為黑色圓圈或黑色斑點。大多數類型的黴菌對健康的人體是無害的。但是，過多接觸黴菌可能會導致現有疾病如哮喘、花粉症或其他過敏症等惡化。過度接觸黴菌導致的最常見的症狀與過度接觸植物花粉的症狀類似，如咳嗽、鼻塞、流鼻涕、眼睛發炎和哮喘加重。哮喘和過敏可能屬於殘障，因此住戶有權要求 NYCHA 提供合理的便利。如果您患有哮喘或過敏症，並認為您需要 NYCHA 提供便利，請閱讀本指南平等機會和公平住房章節中的「合理的便利」段落，了解如何申請合理的便利。

## 預防黴菌

黴菌需要有水才能生長，通常只在靠近水源的地方生長。透過維修和提供足夠的通風來消除潮濕水汽來源，對於防止黴菌生長至關重要。



## 新鮮空氣療法

讓新鮮空氣進入您的公寓，有助於降低濕度，進而減少塵蟎和蟑螂。透過打開窗戶、使用風扇和擺放家具使窗戶不被堵住，進而保持公寓通風良好。

其他有幫助的做法：

- 將風扇、沙發和其他傢俱遠離牆壁和角落，以促進空氣和熱量的流通。
- 在天氣允許的情況下，將浴室的窗戶打開一點，尤其是在淋浴或晾衣服的時候。
- 如果浴室裡有排氣扇，請確保其正常工作，並清除通風口蓋板上的積塵，以促進空氣流通。如需測試排氣扇是否正常工作，請執行以下操作：用一張紙蓋住整個排氣扇口。如果紙張粘在排氣扇上，說明排氣扇在工作。如果一松手紙就掉下來，則說明排氣扇不工作。測試後，將紙從排氣扇上取下。如果浴室排氣扇不能正常運作，請使用 MyNYCHA 或撥 (718) 707-7771 致電客戶聯絡中心以建立工單。
- 保持公寓清潔、乾燥、整潔。
- 在潮濕的天氣裡，使用空調和/或除濕機降低公寓內的濕度。
- 烹飪時，要蓋好鍋蓋，把窗戶打開；即使窗戶微微打開也會有幫助。
- 使用可以拿起來經常清洗的地毯。
- 白天保持窗簾打開。
- 儘快要求修理漏水的管道或其他漏水處。
- 保持空調、冰箱和抽濕機的「滴水盤」清潔乾燥。
- 將濕衣服掛在公寓內通風地帶上晾乾，如浴室的淋浴杆上或開著窗戶的晾衣架上。晾乾衣服之前要徹底擰乾。將幹得慢的厚重衣物拿到自助洗衣店的商用烘乾機上烘乾。
- 一旦發現窗戶、牆壁或管道上有凝結的水珠或潮濕水汽聚集，應擦乾所有潮濕表面並減少濕氣/水漬。

## 除黴



一旦發現黴菌，應立即使用普通家用清潔劑清理。切勿將含氨的產品與含漂白劑的產品混合使用。

清理黴菌的人應沒有過敏或鼻塞、咳嗽、喉嚨痛或上呼吸道感染等症狀。個人應按照所用家用清潔劑製造商的建議穿戴防護服。必須用海綿或抹布徹底擦乾清潔過的區域，並立即丟棄，不得重複使用。可能需要更換含有黴菌的吸水材料（如亞麻布或毛毯）。

### 如果問題仍然存在

黴菌會對您和家人的健康造成危害，因此必須儘快解決問題。如果您已嘗試過清潔和適當通風，但似乎沒有什麼效果，請使用 MyNYCHA 或撥 (718) 707-7771 致電給客戶聯絡中心報告黴菌問題。黴菌回潮可能表明存在潛在問題，如漏水。

如果您已經將公寓內的黴菌或滲漏情況報告給了 NYCHA，但仍然擔憂黴菌、滲漏或任何相關維修未能恰當處理或及時完成，請致電 888-341-7152 或 [ombnyc.com](http://ombnyc.com) 聯絡由法院任命的滲漏和黴菌問題監察員呼叫中心，此中心與 NYCHA 互不隸屬。欲了解更多有關 NYCHA 為消除黴菌所做努力的資訊，請造訪 [www.nyc.gov/site/nycha/residents/mold-busters.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/mold-busters.page)。

### 含鉛油漆

1978 年以前建造的房屋和公寓可能使用含鉛油漆，這種塗料被稱為含鉛油漆 (lead-based paint, LBP)。如果攝入含鉛油漆，會對健康造成嚴重危害，必須妥善處理。為了確保您的安全，NYCHA 正在積極努力，安全有效地識別、控制和/或消除鉛危害，並優先考慮有 6 歲以下兒童居住或兒童經常來訪的家庭。如需了解有關這些工作的更多資訊，請造訪以下網頁：

[www.nyc.gov/site/nycha/residents/lead-safety.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/lead-safety.page)  
[my.nycha.info/PublicSite/Transparency/XrfReport](http://my.nycha.info/PublicSite/Transparency/XrfReport)

無論您的公寓是否經過鉛檢測，您都會收到一份「含鉛油漆揭露資料袋」(Lead-Based Paint Disclosure Package)。資料袋包含以下資訊：

- 美國環境保護署 (Environmental Protection Agency, EPA) 發行的手冊。
- 免費提供鉛含量血液檢測的兒童保健診所列表。
- 有助於防止鉛被人體吸收的營養資訊。
- 您必須簽署確認您收到了資料袋的表格。
- 如果您的公寓或住宅區接受過測試，請提供測試資訊摘要，以及所開展的 LBP 消除活動。

法律要求 NYCHA 在翻新公寓時糾正 LBP 危害，減輕因摩擦和撞擊表面產生的 LBP，並將這些活動通知您。NYCHA 的政策比法律規定更嚴格——NYCHA 在翻新公寓時會全面消除公寓內的鉛危害，除非公寓檢測結果呈陰性。

如果您家中有孩子不滿 6 歲，並且您所住的公寓經確認可能存在 LBP，且油漆表面有裂縫或剝落，請致電 (718) 707-7771 與客戶聯絡中心聯絡。

您可以透過 NYCHA 的住戶自助入口網站 ([selfserve.nycha.info](http://selfserve.nycha.info)) 讓 NYCHA 知道您的家人是否正在懷孕。分享此資訊將有助於 NYCHA 為兒童創造更安全的家園，並讓您及時了解最新資訊和可用資源。例如，Healthy Start @ NYCHA 計畫為待產家庭和有年幼子女的家庭建立獲得資源和支援的管道。如果您對此計畫有任何疑問，請寄送電子郵件至 [healthy.start@nycha.nyc.gov](mailto:healthy.start@nycha.nyc.gov)。

以下是為了確保家人安全，您可以採取的基本步驟：

- 定期用家用清潔劑清潔地板、窗檯和窗井。在吃飯、午睡或睡覺前，務必讓孩子洗手。
- 請撥 (718) 707-7771 向客戶聯絡中心報告任何油漆剝落的情況。
- 把鞋留在門口。不要讓灰塵進入屋子。經常給孩子洗手、清洗奶瓶和玩具。
- 用食物預防兒童鉛中毒：給孩子吃富含鐵、鈣和維生素 C 的食物。避免高脂肪和油炸食品。
- 請參閱 EPA 發行的手冊「Protect Your Family from Lead in Your Home」（保護您的家人遠離家中的鉛）。您可以在「含鉛油漆揭露資料袋」中找到這本手冊。也可以打 NYCHA 的鉛熱線電話 (718) 707-5399 或 311 免費索取更多份手冊。
- 讓您的孩子接受鉛檢測：請撥 (718) 707-5399 或 311 致電給鉛熱線電話，以了解鉛含量血液檢測地點及更多資訊。

請於週一至週五上午 9:00 至下午 5:00 撥 (646) 632 6023 致電給紐約市健康與心理衛生局 (Department of Health and Mental Hygiene) 以了解更多資訊。

## 石棉

石棉是一種天然礦物。空氣、水和土壤中的石棉含量很低。每個人在一生中都會接觸到石棉，但大多數人並不會因為接觸石棉而生病。

由於石棉的特性很獨特，耐火、耐熱、強度大、低導電性，因此在建築行業有很多用途。事實上，有許多含石棉的材料都用於住宅建築。例如，屋頂材料、隔熱材料（管道和鍋爐）、地板磚和防火材料通常都含有石棉。最常見的含石棉材料是乙烯基石棉地磚和相關膠水（也稱為膠黏劑）。**請注意，除非受到干擾或損壞，否則含石棉材料不會對人體造成危害。**

當人們吸入石棉纖維時，就會暴露於石棉。當含石棉材料受到破壞或干擾時，石棉會釋放到空氣中。**不過，未損壞的含石棉材料不會對健康造成危害。**

吸入石棉纖維的人有可能罹患多種嚴重疾病。這些疾病包括肺癌、消化道癌症、間皮瘤（肺部或胃部內膜的一種癌症）和石棉沉滯症（肺纖維化）。一般來說，接觸石棉越多，患上有害疾病的幾率就越大。

以下情況會增加罹患石棉相關疾病的風險：

- 經常接觸石棉，通常持續多年。
- 您是建築工人、絕緣工人或船廠工人，並且在沒有適當保護措施的情況下安裝、擾動或拆除過石棉。

此外，相較於接觸石棉的非抽菸者，接觸石棉的抽菸者患病風險要高得多。

接觸石棉通常不會立即引起健康問題，如呼吸困難或皮膚問題。

我們沒有針對暴露於石棉的常規醫學檢查。胸部 X 射線檢查和肺功能檢查可顯示是否已經形成肺部損傷。與石棉相關的疾病可能要在接觸石棉 10 到 40 年後才會出現。

## NYCHA 如何處理石棉

1970 年代末已禁止使用含石棉的絕緣材料和防火材料，但購買許多其他含石棉的材料仍然是合法的。不過，NYCHA 已不再購買任何含有石棉的材料。

NYCHA 會檢測建築材料中的石棉含量，並在可以安全修復的前提下修理含石棉材料項目。如果無法修復，或者正在進行的其他工程可能會導致石棉受到干擾，則會清除含石棉材料。

**住戶在任何情況下都不得試圖拆除可能含有石棉的材料，如地板磚或管道絕緣層。擾亂這些材料可能會造成之前不存在的健康危害。**如需關於石棉的更多資訊、指導和協助，或想安排調查任何石棉狀況，請聯絡您的物業管理辦公室，或致電客戶聯絡中心：(718) 707-7771。您也可以在新約市衛生局 (Health Department) 的網站上了解關於石棉的更多資訊 ([www.nyc.gov/site/doh/health/health-topics/asbestos.page](http://www.nyc.gov/site/doh/health/health-topics/asbestos.page))。

# 房租

## 您的押金

在入住公共住房之前，所有的新住戶都必須繳納押金。您的押金會產生利息，每年所產生的利息折扣會和二月份的房租一起記入您的帳戶。公共援助受益人可以提交紐約市人力資源管理局 (Human Resources Administration, HRA) 擔保協議 (Security Agreement)，無需繳納現金押金。

## 如何確定房租

每個家庭在每年重新認證期間都會確定公共住房的房租。NYCHA 在審核公共住房收入宣誓書 (Public Housing Affidavit of Income) 所列的家庭構成、收入、資產和支出後，將家庭房租定為家庭調整後總收入的 30% 或統一租金，以較低者為準。有些住戶在計算房租時可能會增加或減少額外費用（如洗衣機或空調費用）或抵扣（如水電補貼）。

如果您的家庭人數或收入在一年中發生變化，房租可能會相應調整，而且法律規定住戶必須報告家庭人數的變化。您可以透過年度重新認證或申請臨時重新認證來報告或增加新的家庭成員。可以透過住戶自助入口網站 ([selfserve.nycha.info](http://selfserve.nycha.info)) 在線上提出這些申請。物業管理辦公室也可提供紙質版本。詳情請洽您的物業管理辦公室或撥 (718) 707-7771 致電給客戶聯絡中心。

*關於非合格 (Non-Eligible Status) 移民按比例分攤房租 (Pro-Rated Rent) 的說明：美國住房和城市發展部 (HUD) 要求 NYCHA 對家庭成員中包括公民或具有合格移民身分的家庭，以及家庭成員中不具備合格移民身分（或選擇不揭露合格身分）的家庭，按比例提供補助。補助金額基於家庭成員中公民或有證合格移民的比例。*

## 房租到期日

房租應在每個月的第一天支付，如果在第五個工作日之後支付，則視為逾期支付。住戶會收到一份「Monthly Billing Statement」（每月帳單），其中附有一張名為「Remittance Slip」（匯款通知單）的可撕聯單，註明所欠房租金額以及任何額外費用。請注意，逾期不支付房租可能導致 NYCHA 因住戶拒付房租而終止租賃，或因住戶長期拖欠房租而採取行政措施。因此，如果您在支付房租方面遇到困難，請與您的住房助理洽談；您也可以閱讀本期刊的文章，尋求透過其他途徑獲得協助：  
[nychajournal.nyc/need-help-paying-your-nycha-rent](http://nychajournal.nyc/need-help-paying-your-nycha-rent)

## 支付房租的 8 種方法

每個月按時支付房租是您所能做的最重要的事情，這樣才能支持您所在住宅區的基本服務和設施。不按時支付房租的住戶將承擔法律費用並可能被驅逐。

您可以選擇以下房租付款方式：

1. 線上：使用電子支票、借記卡或信用卡，請造訪 [on.nyc.gov/onlinerentpayment](https://on.nyc.gov/onlinerentpayment)。
2. 您的銀行網站：如果您已經在線上支付帳單，您可以將 NYCHA 作為收款人加入您的銀行帳戶。
3. 透過電話：請撥 (833) 894-0899。
4. 透過某些授權銀行或信用合作社：
  - Brooklyn Cooperative Federal Credit Union, 1474 Myrtle Avenue, Brooklyn, NY 11237
  - Transfiguration Parish Federal Credit Union, 429 Broadway, Brooklyn, NY 11211
  - Urban Upbound Federal Credit Union, 13-03B 40th Ave., Long Island City, NY 11101
5. 透過郵寄：將支票或匯款單郵寄至：  
NYCHA  
P.O. Box 5543  
Binghamton, NY 13902-5543
6. 工資扣除：身為紐約市雇員的住戶可能有資格參加 NYCHA 的「工資自動扣除房租計畫」(Automatic Payroll Rent Deduction Program)，從他們的工資中自動扣除房租。請透過 NYCHA 住戶自助入口網站 ([selfserve.nycha.info](https://selfserve.nycha.info)) 申請。
7. 紐約市人力資源管理局 (HRA)：如果您領取公共援助或特別補助金，HRA 可為您支付房租。如果您的付款是由 HRA 直接寄給 NYCHA 的，您只需查看「Monthly Billing Statement」，以確定已收到上個月的付款，且無其他應付費用。任何額外費用應與您的支票或匯款單以及 Remittance Slip 一起提交。
8. 授權第三方付款人（代表住戶付款）：NYCHA 可以直接寄送每月帳單給老年或殘障住戶的監護人或看護人。您可以聯絡物業管理辦公室或造訪 [on.nyc.gov/payrent](https://on.nyc.gov/payrent) 以獲取有關房租付款方式、地點和費用的更多資訊。



# 規則和規定

## 年度收入審核

NYCHA 必須按美國住房和城市發展部 (HUD) 規定，每 12 個月重新審核一次每個住戶的家庭構成和收入情況。因此，住戶每年都必須在規定的截止日期以前向 NYCHA 提交一份完整的年度審核資料以及必要的證明文件。現在，住戶可以在任何一台電腦上線上完成年度審核。請造訪住戶自助入口網站 ([selfserve.nycha.info](http://selfserve.nycha.info)) 以全天候輕鬆存取與 NYCHA 相關的各種事務，包括您的年度審核。您的資訊將受到保密和保護。

經房屋助理審核後，可能會要求提供額外資訊和/或證明文件，以確定適當金額的房租。如果未能在規定期限內每 12 個月驗證一次收入和家庭構成情況，可能會導致因無法驗證收入而採取終止租賃的行政措施。此外，如果住戶未能及時完成年度重新認證流程，可能導致他們在下一年房租上漲的情況下還要支付追溯費用。如果下一年房租有所減少，則只從已提交所有必要文件的日期起算。

## 收入和家庭構成

家庭收入如有任何變動，應在變動後 30 天內向您的房屋助理報告。這將確保您能在符合減租條件時及時辦理調整手續。

同樣，法律也要求您將家庭構成的任何變化通知我們，如出生、死亡或家庭人數的任何其他變化。

請聯絡您的物業管理辦公室或使用住戶自助入口網站 ([selfserve.nycha.info](http://selfserve.nycha.info)) 通知 NYCHA 關於您的家庭構成變化，包括臨時增加的家庭成員。

請注意，只有經 NYCHA 授權的家庭成員才能居住在您的公寓內，令未經授權的人居住在您的公寓內違反了您的租約和聯邦法律。如果獲得授權的家庭成員離開，您必須通知 NYCHA 並核實此人已搬出。

向 NYCHA 報告這些變更有助於工作人員在停電或自然災害等緊急情況下提供服務，並確定適合您家庭的公寓面積。

## 社區服務

根據聯邦法律，某些公共住房住戶必須每月完成 8 小時的社區服務或參與經濟自給自足活動，以此作為他們的租房條件。社區服務是指為提供服務或機會的任何團體、組織或實體提供的無償服務。社區服務要求可透過在 NYCHA 或聯邦、州或市政機構或社區或宗教組織擔任志願者來實現。為住戶守望相助 提供志願服務或在當地學校提供協助也符合社區服務的要求。

經濟自給自足是指 NYCHA 和其他機構為了協助住戶獲得就業和實現經濟自給自足而提供的計畫（請見本手冊的「住戶計畫和服務」段落）。另外，它也指協助住戶戒毒或戒酒的計畫。這些計畫提供的服務包括財務管理訓練、就業準備和諮詢。

您可以致電 **311** 或造訪 [www.nycservice.org](http://www.nycservice.org)，尋找社區服務機會。

要證明您履行了社區服務，您所服務機構的相關人員必須填寫並簽署 Community Service Performance Verification（社區服務表現驗證表）（可向您的物業管理辦公室索取）。表格填寫完畢後，您應保留一份副本，並將原件交回物業管理辦公室。住戶應向其房屋助理確認是否必須參加社區服務。

## 社區服務豁免

社區服務要求有可能得到豁免（有些是自動豁免，有些則需要提供相關文件）。請聯絡您的物業管理辦公室以了解更多資訊。

## 驅逐和終止租賃

雖然最常見的驅逐原因是未能支付房租，但如果住戶或其家庭成員有違禁行為，如違反租賃協議中規定的規章制度，也可能會被終止租賃（請參考您的租賃協議以及本手冊中的「終止租賃和驅逐理由及流程」區段獲取更多資訊）。

## 因拖欠房租而驅逐的流程

如果您拖欠房租且未採取積極措施解決問題，NYCHA 可能會向房東/租戶法庭申請驅逐您。

不過，在那之前，在付房租方面需要協助的家庭可以尋求可用的支援。遇到困難的住戶應先前往物業管理辦公室，因為可能有適用的付款計畫，而且應報告任何收入損失，以便相應調整房租。紐約市也可以提供付款援助。如果您需要預算編列方面的協助，NYCHA 的工作人員可以為您推薦合作夥伴提供的有用計畫和服務。請閱讀以下期刊文章，了解有關一些協助您支付房租的方法詳情：  
[nychajournal.nyc/need-help-paying-your-nycha-rent](http://nychajournal.nyc/need-help-paying-your-nycha-rent)。

## 因犯罪活動的驅逐流程及其他終止租賃案例

驅逐流程適用於威脅到健康、安全或和平享受住宅區的權利的任何犯罪活動、NYCHA 場地內外與暴力或毒品有關的任何犯罪活動、任何導致重罪定罪的活動，以及其他指控，如不受歡迎、長期拖欠房租或違反規定。除涉及犯罪活動的情況外，您通常會有機會與物業經理討論此事，看看問題能否得到解決。如果無法解決，案件將轉到 NYCHA 法律部 (Law Department)，由公正聽證官 (Impartial Hearing Officer) 安排行政聽證會。

## 入住條件

以下是 NYCHA 住宅區住戶必須遵守的其他一些規章制度：

- 住戶不得轉租或轉讓公寓所有權。
- 未經物業管理辦公室事先批准，住戶不得將其公寓用作住宅以外的任何用途，但符合 NYCHA 住宅商業政策的用途除外。
- 不允許寄宿者或房客。
- 請保持公寓清潔、衛生和安全。
- 以衛生、安全和合法的方式處理所有垃圾，並遵守回收規則。
- 請勿在公寓窗外晃動拖把或懸掛任何物品。
- 未經物業管理辦公室事先書面同意，住戶不得改動公寓或在公寓內添加任何裝置或設備（住戶須對由此造成的任何損壞負責）。
- 門墊有絆倒和火災危險，不得放在公寓門外。但是，您可以將它們放在公寓內。
- 任何時候都不允許住戶登上樓頂。
- 出於安全考慮，請勿從室外擦拭窗戶。
- 允許住戶安裝以下電器：洗衣機、洗碗機、空調、微波爐、冰箱（最大 18 立方英尺）和冰櫃（最大 12 立方英尺）。每位住戶只能使用一台冰箱和一台冰櫃。不允許使用乾衣機。有關電器安裝的詳細資訊，請參閱本手冊的「電器」區段。
- 住戶不得在自家窗戶、住宅區大樓內或住宅區地面上放置任何標誌或告示。
- 周日至週四晚上 10 點以後，週五和週六晚上 11 點以後，請將收音機、音響和電視機的聲音調低。這些裝置發出的聲音不應傳到門外，揚聲器也不應放在窗臺上。
- 請配合 NYCHA 的努力，遵守有關安裝和維護煙霧/一氧化碳 (CO) 探測器、窗欄和消防安全告示的所有適用法律、法規和規定。
- 只允許您認識的人進入大樓。如果您不知道是誰在按門鈴，請不要回應。
- 可在公寓門上安裝攝像機或視頻門鈴，但必須是無線的，只能用粘合劑粘貼（不得開孔或改造），且只能用於維護個人安全和安保。
- 在紐約州任何地方的人行道、公共街道或高速公路上駕駛電動踏板車、小型摩托車、越野摩托車或電動助力自行車皆屬違法行為。在公寓內存放汽油也是非法的，公寓內禁止存放任何類型的汽油動力車輛。
- 為了所有住戶的安全，禁止在住宅區周圍和場地內的人行道和人行道上騎自行車。

## 電動微型交通工具和裝置

您可以在公寓內存放可在紐約市自行車道上合法行駛的電動助力自行車（電動自行車）和電動踏板車（電動踏板車），或為其充電。但是，為了確保您的家人和鄰居的安全，必須遵守以下預防措施：

- 在 NYCHA 公寓內，一次只能為一輛電動自行車、電動踏板車或一塊電池充電；
- 在整個裝置或電池充電期間，公寓中必須有 18 歲或以上的人在場且保持清醒；
- 必須將充電器直接插入牆上的電源插座（不得使用延長線或電源插座）；
- 不得保留以紐約市法律禁止的方式組裝、翻新或再修復的鋰離子電池，也不得將其充電；

- 不得在距離散熱器或任何其他直接熱源 5 英尺的範圍內為電動自行車、電動踏板車或鋰離子電池充電；
- 不得在公寓入口門旁或任何其他可能妨礙火災時逃生的地方為電動自行車、電動踏板車或鋰離子電池充電；以及
- 不得在公共區域為電動自行車、電動踏板車或其電池充電，除非該區域被 NYCHA 指定為充電區域。

在紐約市無法合法使用的電動微型交通工具和裝置，或需要在機動車輛管理局 (Department of Motor Vehicles, DMV) 註冊或持有駕照才能使用的電動微型交通工具和裝置禁止出現在 NYCHA 住宅區（例如，電動輕便摩托車、重達 100 磅或以上的大型電動踏板車、電動摩托車、汽油動力機車和裝置、電動越野車、電動滑板、賽格威兩輪電動滑板車、電動懸浮滑板、電動獨輪車和電動全地形車及其電池）。在 NYCHA 公寓或公共區域存放此類車輛和裝置或為其充電皆屬違反租約的行為。

有關允許或不允許哪些類型的微型交通工具的詳細資訊，請造訪 [on.nyc.gov/info-on-ebikes](https://on.nyc.gov/info-on-ebikes)。

## NYCHA 寵物政策

一個家庭可以養一隻狗或一隻貓。根據獸醫的估計，要求狗成年後的體重不得超過 25 磅。明令禁止飼養的狗（純種或混種）包括杜賓犬、鬥牛犬和羅威納犬。但是，服務動物和輔助動物可以例外。

必須使用可在住戶自助入口網站 ([selfserve.nycha.info](https://selfserve.nycha.info)) 或物業管理辦公室取得的 NYCHA 表格 040.505 Dog, Cat and Assistance Animal Registration Form（狗、貓和輔助動物登記表）向 NYCHA 登記狗和貓等寵物。必須提供疫苗接種證明以及貓或狗已做絕育手術的證明。此外，狗必須在紐約市註冊並獲得許可。您可以在紐約市健康與心理衛生局的網站上找到有關紐約市許可要求的更多資訊。

在公共區域，如大堂、電梯和住宅區場地，必須始終用 6 英尺或更短的狗鏈牽著狗。禁止飼養惡性或具有威脅性的動物。住戶可以撥 **311** 舉報樓區內的惡犬或威脅性犬只。

寵物不得擾民、造成不安全或不衛生的環境、傷害或威脅他人或損壞任何財產。寵物主人必須清理寵物排泄物，並將寵物排泄物與家庭垃圾一起處理。切勿將寵物排泄物沖入馬桶。

此外，寵物不得進入「pet-free zone」（無寵物區）。住宅區中的標牌會標明「pet-free zone」的位置。這些區域包括物業管理辦公室、操場、社區中心、洗衣房、地下室和野餐區。

允許飼養合理數量的其他寵物，如小籠鳥類（鸚鵡、金絲雀）、魚類和小型籠養動物（倉鼠、沙鼠和豚鼠），飼養時應遵守紐約市衛生法。NYCHA 不硬性規定登記這些寵物。

## 輔助動物

除註冊寵物外，住戶還可飼養輔助動物（輔助動物必須使用上述表格向 NYCHA 註冊）。輔助動物不受狗的體重或品種限制。



## 抽菸

禁止在公寓內或 NYCHA 大樓的任何其他公共區域（包括大堂、電梯、樓梯間、走廊或 NYCHA 大樓的任何其他公共區域）或 NYCHA 大樓 25 英尺的範圍以內抽菸。NYCHA 的任何辦公室或社區中心內也全面禁菸。NYCHA 大樓內的公共區域不允許使用電子菸。請尊重這些有利於所有住戶健康的規定。這些規定適用於所有抽菸材料，包括菸草和大麻。

二手菸可能導致中風、心臟病、癌症和呼吸道疾病。接觸二手菸沒有所謂的安全程度可言。NYCHA 為了實施「無菸 NYCHA」(Smoke-Free NYCHA) 倡議中促進健康室內環境的目標，已承諾減少二手菸暴露，並為抽菸和想要戒菸的住戶提供更多支援。

想獲得戒菸協助嗎？請致電 1-866-NY-QUITS 或 311，或造訪紐約州戒菸熱線 (New York State Smokers' Quitline) [www.nysmokefree.com](http://www.nysmokefree.com)。請聯絡 [smoke-free@nycha.nyc.gov](mailto:smoke-free@nycha.nyc.gov) 或致電 212-306-8282 以了解更多可用的資源和支援。請造訪 [on.nyc.gov/nycha-smoke-free](http://on.nyc.gov/nycha-smoke-free) 了解關於無菸 NYCHA 的更多資訊。



## 更新的垃圾處理政策

NYCHA 致力於確保為住戶和他們的訪客提供一個安全、清潔的環境。為支持這一優先事項，此機構更新了其關於正確處理垃圾的政策。

根據 NYCHA 的住戶租賃協議 (Resident Lease Agreement)，住戶及其客人必須以衛生、安全和合法的方式處理所有垃圾、廢物和其他廢棄物，並保持房舍內無垃圾。為了正確處理垃圾，NYCHA 租戶、家庭成員及其客人必須

- 使用適當大小的垃圾袋（約 4 加侖或以下），垃圾袋應能放入垃圾槽門內（過大的垃圾袋會堵塞垃圾槽）。
- 將大件物品（如床墊或大型傢俱）丟棄在住宅區指定的垃圾收集區。
- 丟棄垃圾的方式不得傷害 NYCHA 的住戶或員工，也不得造成 NYCHA 物業的不衛生狀況。（例如，不允許將垃圾或重物扔出公寓窗外）。
- 只能將垃圾放置在指定的垃圾處理地點。（例如，不允許將垃圾放置在垃圾槽門前或大堂或走廊上）。
- 只能將可回收物丟棄在指定的垃圾箱和地點。

更新後的政策包括一個分級執行流程：被發現並被舉報違反垃圾處理政策的住戶會先收到警告和正確處理垃圾的指導材料。在三個月內再次違反規定的住戶將被處以罰款（第二次罰款 15 美元，以後每次罰款 25 美元）。如果住戶、家庭成員或客人被報告並被發現在三個月內有三次或三次以上的違規行為，NYCHA 將啟動終止租賃程序作為最後手段。在終止租賃程序期間，任何其他違規行為都將被處以 25 美元的罰款。在每次這種情況下，住戶都將收到一份「Notification of Violation and Fine」（違規和罰款通知），以及如何正確處理垃圾的相關資訊。

請注意，此分級執行流程不適用於垃圾或無用物品處理不當對其他住戶、NYCHA 工作人員或公眾造成嚴重健康或安全隱患的住戶。在這些情況下，NYCHA 將不透過分級流程直接終止租賃。

更多有關如何正確處理垃圾的資訊，請參閱本手冊的「回收和垃圾處理」區段。



## 終止租賃和驅逐理由及流程

NYCHA 努力為住戶營造一個安全、健康的生活環境。為實現這一目標，所有住戶都應遵守其租約條款、NYCHA 住宅規則 (House Rules)、NYCHA 政策與程序，這些都是基於其租約、聯邦、紐約州與紐約市的法規。所有住戶在入住時簽署 NYCHA 租約時都同意遵守這些規定。終止租賃是 NYCHA 為應對 NYCHA 租戶、其家庭成員或客人違反 NYCHA 租約、住宅規則或政策和程序而採取的流程，最終可能導致該住戶的租約被終止。下文將更詳細地描述這一過程，包括向租戶寄送通知函、舉行非正式會議，以及在無法以其他方式解決的情況下舉行公正聽證會。如果您的租約已被終止，NYCHA 將在住房法庭 (Housing Court) 提起滯留驅逐訴訟。此外，如果您未支付房租，NYCHA 將在住房法庭啟動未支付房租驅逐程序。

以下章節解釋可能導致 NYCHA 啟動終止租賃程序的違反 NYCHA 住宅規則、租約、政策和程序的各種行為。

### 終止租賃的理由包括

- **轉讓或轉移所有權** - 未經 NYCHA 許可或同意，將您的公寓轉租給他人。**例子**：將房間租給未經授權的家庭成員，和/或您騰空 NYCHA 的公寓，並將整個公寓或房間租給未經 NYCHA 授權的個人居住。
- **違反規則和條例** - 您、您的家庭成員或客人違反 NYCHA 的租約、住宅規則、政策或程序。**例子**：您或您的家庭成員飼養未經註冊的狗或貓。
- **長期違反規則和條例** - 您、您的家庭成員或客人持續違反 NYCHA 的住宅規則、租約、政策或程序。**例子**：您因在樓道和電梯內不當丟棄垃圾而被移交終止租賃程序。您同意停止此類行為。然而，您仍在走廊和電梯內丟棄垃圾。因此，NYCHA 工作人員將建議終止您的租約，原因是您繼續違反 NYCHA 的規則和條例。
- **長期拖欠房租** - 在 12 個月內至少四次未在當月到期日支付房租。**例子**：2022 年，某住戶在 4 月支付 1 月、2 月和 3 月的房租，在 10 月支付 8 月和 9 月的房租，在 12 月支付 11 月的房租。2022 年有六次未按時支付房租。
- **未入住** - 您未入住 NYCHA 公寓。**例子**：您搬出了 NYCHA 公寓，但未透過提交「Intent to Vacate」（搬出意向書）通知 NYCHA，或者您居住在其他州/國家或養老院。注意：未入住沒有確切的時間規定。如果 NYCHA 僅掌握住戶未在公寓內居住的資訊，NYCHA 可以提出指控。
- **虛假陳述** - 您故意虛報和/或隱瞞收入、資產或家庭構成，這將影響您申請公共住房的資格或房租的計算。**例子**：您有工作，但在提交年度重新認證時未告知 NYCHA 您的工作情況，也未提供任何收入證明。
- **不受歡迎** - 您、您的家庭成員或客人的行為對 NYCHA 住戶、工作人員和/或財產的健康和安全構成威脅。**例子**：您的家庭成員被發現破壞 NYCHA 的財產。
- **無法驗證的收入** - 未能在到期日之前提交您的年度重新認證和/或完成認證必要的文件。**例子**：您的年度重新認證應於 2022 年 1 月 1 日提交，但您直到 2022 年 6 月 1 日才提交年度重新認證和完成認證必要的文件。

## 終止租賃通知及流程

如果您、您的家庭成員和/或客人違反 NYCHA 的住宅規則、租約、政策或程序，您將收到以下一份或多份通知。NYCHA 利用這些通知告知您的行為違反 NYCHA 的住宅規則、租約、政策或程序，並指示您聯絡您的物業管理辦公室，預約與您討論此事，並告知您 NYCHA 工作人員將對違規採取哪些行動。

**NYCHA Form 040.185 Termination of Tenancy & Possibly Subsidy - Call-In Letter (NYCHA 表格 040.185 終止租賃及補貼 - 叩應函)** - 這是物業管理人員在發現您的家違反 NYCHA 住宅規則、租約、政策或程序時發給您的第一份通知。此通知將會告知您違反的情況，並且給您一個回覆日期，以便您與物業管理辦公室聯絡，然後與物業經理安排非正式會議以討論此事。

**NYCHA Form 040.186 Termination of Tenancy & Possibly Subsidy - Follow Up Call-In Letter (NYCHA 表格 040.186 終止租賃及補貼 - 敦促叩問函)** - 如果您的家庭仍然違反 NYCHA 的住宅規則、政策或程序並且您沒有回應 NYCHA Form 040.185 Termination of Tenancy & Possibly Subsidy - Call-In Letter。物業管理人員將向您寄送 NYCHA 表格 040.186，通知您 NYCHA 正在考慮終止您的租約，原因是您未遵守最初的通知 (NYCHA 表格 040.185)。NYCHA 表格 040.186 也會給您一個聯絡物業管理辦公室的回覆截止日期，以便與您的物業經理安排一次非正式會議來討論此事。

**NYCHA Form 040.187 Termination of Tenancy and Possibly Subsidy - Notice to Tenant of Manager's Recommendation to Terminate (NYCHA 表格 040.187 終止租賃及補貼 - 致租戶之物業經理建議終止租賃的通知)** - 如果您對 NYCHA 040.185 做出回應，但繼續違反通知中要求您遵守的規定或如果您未對 NYCHA 040.185 或 040.186 作出回應，並繼續違犯之前通知中詳述的 NYCHA 住宅規則/租約，物業管理人員將向您寄送 NYCHA Form 040.187 Termination of Tenancy and Possibly Subsidy - Notice to Tenant of Manager's Recommendation to Terminate。NYCHA 表格 040.187 通知您，由於您的家庭違規，NYCHA 建議終止您的租約；它還將在未來的通知中向您提供有關您的行政聽證會的資訊，在行政聽證會上，公正的聽證官將對您的租約做出決定。

### 與物業經理的非正式會議

在非正式會議期間，物業經理將解釋您、您的家庭成員和/或客人的行為/行動為何違反了 NYCHA 的租約、住宅規則、政策或程序，並在可能的情況下就糾正措施提供指導。如果問題無法解決，物業管理部門可能會提出正式指控，住戶將有機會在公正的聽證官面前對指控作出回應。

例子：租戶因無法驗證收入而被傳喚；物業經理將解釋及時提交年度重新認證、家庭收入和家庭構成文件的重要性，以及它如何有助於 NYCHA 確保住戶支付正確的房租和入住正確的公寓面積。如果住戶提交了缺少的文件，或針對提交必要文件的日期達成一致並提交了文件，那麼住戶就解決了問題，並可避免因無法驗證收入而被終止租賃的程序。

## 公正聽證會

如果您未能解決所指控的違反租約行為，您可能會收到 NYCHA 法律部門的正式指控。您將有機會會見法律服務律師，他們可能會代表您或免費為您的案件提供建議。然後，您將有機會與 NYCHA 律師討論如何解決您的案件。

如果您能夠解決問題，NYCHA 可能會撤銷指控，並與您達成和解協議，確認問題的解決方式，並可能要求考察（在考察期間，您必須同意遵守和解協議的條款）。

如果您無法解決相關問題，NYCHA 公正聽證辦公室將安排一次聽證會，您將有機會在公正聽證官面前對指控提出質疑。

聽證官可能會終止您的租約，這將導致住房法庭的驅逐案件，如以下所述。聽證官可能會簽發考察令並保留您的租約，或者直接駁回指控。

### 例外

- 如果您沒有在到期日之前提交年度重新認證，發給您的第一份通知是 *NYCHA 040.297B Annual Recertification Additional Forms Cover Letter*（NYCHA 040.297B 年度重新認證附加表格說明函）。
- 如果您、您的家庭成員或客人有危害 NYCHA 住戶、工作人員或財產的健康和安全的行為，發給您的第一份通知可能是 *NYCHA Form 040.187 Termination of Tenancy and Possibly Subsidy - Notice to Tenant of Manager's Recommendation to Terminate*（致租戶之物業經理建議終止租賃的通知）。

## 住房法庭的驅逐程序

### 滯留驅逐理由

在終止租賃後，或如果未經授權的住戶（被許可人）在授權住戶離開或死亡後仍留在公寓內，NYCHA 將對公寓內的住戶提起延期驅逐訴訟，以驅逐他們。

### 滯留驅逐程序

NYCHA 將向終止租賃的住戶發出 30 天通知，或向未經授權的許可人發出 10 天通知，要求他們搬出公寓。然後，NYCHA 將向住房法庭送達並提交一份起訴申請和訴狀。然後，他們將在住房法庭接受法官的審判，法官可能會對他們做出判決。然後，NYCHA 將申請驅逐令，將他們驅逐出公寓。

## 不付款訴訟

NYCHA 將把住戶告上住房法庭，要求對方支付拖欠的房租。如果欠款得到解決，案件將中止。

*我怎麼知道我欠了多少錢？*住戶每個月都會收到房租帳單，上面會提醒他們每個月的房租和未付欠款。如果您認為租金計算有誤，可以提出租金申訴。如需提出房租申訴，請向您的物業管理辦公室索取並填寫「Grievance Claim」（申訴申請）(#042.781) 表，再交還給您的物業經理，或者也可以透過住戶自助入口網站 ([selfserve.nycha.info](http://selfserve.nycha.info)) 填寫並提交表格。如果您的收入發生變化，您可以透過住戶自助入口網站提交臨時重新認證，要求修改房租。

*如果我不付款會怎樣？*如果您不支付房租，NYCHA 將下發「繳納租金通知書」，也稱為「30 天」（以前稱為「14 天」）通知給您。如果您不解決拖欠問題，不在管理辦公室簽訂付款計畫或要求調整房租，NYCHA 將向您送達並向住房法庭提交起訴申請和訴狀。然後，您將在法官面前出庭，法官可能會對您作出判決，命令您支付欠款；或者您也可以與 NYCHA 簽訂協議，同意支付欠款。如果您不支付欠款，NYCHA 將申請驅逐令，您將被驅逐。

*我如何獲得協助支付欠款？*如果您拖欠房租，您可以前往管理辦公室，討論是否有可能簽訂一個付款計畫，您可以按計畫規定每個月支付額外的房租，以逐步還清欠款。您也可以透過紐約市人力資源管理局申請「一次性付款」(One-Shot Deal)，或透過社區組織尋求租金援助。更多資訊請點擊此處：[nychajournal.nyc/need-help-paying-your-nycha-rent](http://nychajournal.nyc/need-help-paying-your-nycha-rent)。

## 轉讓

住戶可以申請調換到當前住宅區內的其他公寓或其他住宅區。住戶在提交轉讓申請時，必須根據轉讓原因選擇一個住宅區或行政區。只有在符合 NYCHA 政策的情況下，轉讓申請才能獲得批准。

住戶可在任何居住期間申請轉讓；但是，自之前的轉讓申請結束之日起一年內，之前已提出過轉讓申請的住戶將不再考慮轉讓，除非新的轉讓申請說明了與之前申請不同的需求。在確定轉讓資格時，NYCHA 會審核住戶，以確認住戶沒有被終止租賃或沒有被下達驅逐令。同時也會審核家庭構成，以確定轉讓申請的住戶是否有資格繼續租住某種面積的公寓，並根據 NYCHA 的入住標準確定適合轉讓住戶的公寓面積。當住戶申請轉讓公寓時，NYCHA 不硬性規定犯罪背景調查。

住戶可以透過 NYCHA 的住戶自助入口網站 ([selfserve.nycha.info](http://selfserve.nycha.info)) 線上申請轉讓，也可向物業管理人員申請並提交紙質申請。對於緊急轉讓，住戶必須親自到物業管理辦公室領取並提交相應的轉讓申請表。申請緊急轉讓的原因包括家庭暴力受害者、受恐嚇的證人、受恐嚇的受害者或創傷事件的受害者。

轉讓申請將按照 NYCHA 租戶遴選和分配計畫 (Tenant Selection and Assignment Plan) 中規定的優先順序予以考慮。請造訪 NYCHA 的網站 ([www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha)) 查看其租戶遴選和分配計畫。



# 遷出程序

## 要求規定

遷出的住戶必須：

- 前往物業管理辦公室，告知 NYCHA 工作人員他們即將遷出。
- 填寫並簽署 Notice to Vacate（遷出通知）NYCHA 表格 040.032（可在物業管理辦公室領取）。
- 提前至少 30 天通知。
- 將所有大樓和公寓鑰匙交還至物業管理處，並保持公寓清潔和空置。
- 將冰箱、洗衣機和冷凍庫等住戶所有的電器搬走。否則將另行收費。
- 住戶有權在遷出前與物業管理人員一起檢查公寓，以確定任何需要自己負責的物品。

## 搬家時間

搬家時間為週一至週五上午 10 點至下午 4 點。在搬入或遷出之前，您必須從物業管理辦公室領取免費的 NYCHA 搬家許可證。許可證必須顯示在任何用於搬家的車輛的儀錶板上。這包括遷入、遷出或調換公寓。卡車和其他車輛不得在住宅區人行道上行駛。

## 損害賠償

遷出公寓時，您應盡可能將公寓保持在最佳狀態。對於任何超出合理損耗範圍的損壞，您將被收取費用。您在公寓居住期間，如果因疏忽造成任何損壞，您將被收取修理費用。這筆費用將計入您下次支付的房租中。

在維修或大面積重新裝修您的公寓之前，請向您的房屋助理諮詢，以免日後出現問題。公寓應保持您入住時的狀態。



# 住戶計畫和服務

## 住戶服務、合作夥伴和倡議

NYCHA 的住戶服務、合作夥伴和倡議部門 (Resident Services, Partnerships, and Initiatives department, RSPI) 負責將 NYCHA 住戶與重要計畫和服務聯繫起來，鼓勵他們多多參與。RSPI 為 NYCHA 廣泛的住戶協會網路提供支援，還負責管理經濟機會、青年、健康、老年人和社會服務等領域的合作關係、計畫和倡議。

## 公民參與

NYCHA 的住戶參與和公民參與 (Resident Participation and Civic Engagement, RPCE) 團隊透過外聯、教育和分析資訊來吸引住戶參與，除更廣泛的 NYCHA 社區外，還特別關注青少年、老年人和住戶協會。透過住戶論壇和有針對性的溝通，RPCE 確保住戶了解並能告知影響他們生活的政策和舉措。

## 住戶協會

大多數 NYCHA 住宅區都有一個以民主方式組織地住戶協會。每個獲得認可的住戶協會都有一個執行委員會，由居住在該住宅區中的住戶協會成員選舉產生。執行委員會通常由主席、副主席、秘書、財務主管和事務長組成。NYCHA 為尚未成立住戶協會的住宅區提供協助和鼓勵，使所有住戶都有機會參與公民事務。

加入住戶協會是參與您所在社區活動最簡單有效的方式之一。如需了解如何加入，請聯絡您當地物業管理辦公室或致電 (212) 306-3488 或寄送電子郵件至 [Resident.Engagement@nycha.nyc.gov](mailto:Resident.Engagement@nycha.nyc.gov) 聯絡 RSPI。您也可以造訪此網頁了解更多資訊：[www.nyc.gov/site/nycha/residents/getting-involved-as-a-resident.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/getting-involved-as-a-resident.page)。

## 住戶顧問委員會

住戶顧問委員會 (Resident Advisory Board, RAB) 由來自各住戶協會的執行委員會成員以及第 8 節的住戶組成，在起草和最終確定年度機構計畫期間與 NYCHA 合作，根據聯邦法律，年度機構計畫必須提交給美國住房和城市發展部 (HUD)。RAB 成員在代表其所代表的住戶提交正式意見和建議之前，會審核年度計畫草案的各個部分、討論提案並尋求更多資訊。這些意見將被納入最終的年度計畫。

## 家庭夥伴關係和社區資源

NYCHA 家庭夥伴關係部將住戶與關鍵服務聯繫起來，並支援家庭穩定、租賃、個人發展和居家養老的計畫和政策。此部門也協助 NYCHA 住戶與受收容系統影響的家庭成功團聚。為了履行使命，FPD 家庭計畫部與提供社會服務干預措施的外部服務機構和市政府機構建立夥伴關係並從事轉介服務。

以下家庭夥伴關係計畫提供專門服務，以滿足住戶的廣泛需求：

根據物業管理和 NYCHA 其他部門、鄰居和家庭成員的轉介，或根據住戶的直接要求提供支援性外展服務 (Supportive Outreach Services, SOS)。SOS 提供支援性服務，以滿足住戶的日常生活需求。FPD 工作人員與每個住戶面談以評估住戶的特定情況、制訂服務計畫，並根據住戶需要轉介，與社區組織合作以協調提供服務、建立聯結，並且視需要整合其他資源。

診療組 (Clinical Unit) 接收已知或懷疑患有精神障礙或失調的轉介住戶並進行社會心理評價。在涉及緊急精神情況、囤積物品和極度惡劣的家務管理等各類情況下，工作人員會為住戶制定服務計畫，並且會評估住戶以決定是否需要為行政程序委任訴訟監護人 (Guardian Ad Litem)。

重返家庭計畫協助有刑事犯罪記錄的個人與居住在 NYCHA 住宅區中的家庭成員團聚。個人可以在出獄或入獄前申請加入計畫。參與者必須至少年滿 16 周歲，目前正在服刑或服刑後在社區居住三年或更短時間。如需了解更多資訊，請致電 (212) 306-6024 或寄送電子郵件至 [family.reentry@nycha.nyc.gov](mailto:family.reentry@nycha.nyc.gov)。

居家老人安全計畫 (Elderly Safe-at-Home Program, ESAH) 透過在全紐約市 21 個 NYCHA 住宅區中為老年人提供現場服務，協助他們防止社會孤立、受害以及不必要或過早地住進養老院。工作人員將老年人組織起來自願擔任「樓長」，每天與所在樓層的其他老年人保持聯繫，這有助於避免風險，尤其是體弱多病的老人。ESAH 還提供犯罪預防和社會服務援助，以及關於福利、應享權利和其他可用支持的講習班。如有需要，還將向各種社區服務機構提供轉介服務。

自然形成的退休社區 (Naturally Occurring Retirement Communities, NORC) 在全紐約市範圍內為 NYCHA 部分住宅區中居家養老 (60 歲及以上) 的住戶提供全面的社會和醫療援助以及娛樂和文化機會。

請聯絡您所在行政區的家庭合作夥伴關(Family Partnerships)係辦公室以了解更多資訊：

- Bronx：(718) 409-8699
- Brooklyn：(212) 306-6720
- Manhattan：(646) 994-4755
- Queens/Staten Island:(646) 994-4700

## 住戶健康倡議

NYCHA 住戶健康倡議部門 (Resident Health Initiatives Department) 透過創新和跨系統合作，增進住戶健康，促進健康公平。此部門領導並支持將住戶與預防保健資源聯結、協助創造更健康的室內環境，以及培養住戶在保健方面的領導力的倡議。以下是一些例子：

Healthy Start @ NYCHA 協助待產家庭獲得資源和支援。它還與 NYCHA 的其他團隊合作，為有新生兒或嬰兒的 NYCHA 家庭創造更安全的居住環境。您可以點按住戶自助入口網站 ([selfserve.nycha.info](http://selfserve.nycha.info)) 的「Pregnancy Disclosure」（懷孕揭露）或寄送電子郵件至 [healthy.start@nycha.nyc.gov](mailto:healthy.start@nycha.nyc.gov)，讓 NYCHA 知道您家中是否有人懷孕，並了解即將舉行的活動、獲得汽車兒童座椅和 Pack 'n Plays 等免費物品以及其他支援的機會。

無菸 NYCHA 團隊可以為您尋求戒菸或抽菸減量的支援。造訪 [www.nyc.gov/site/nycha/residents/smoke-free.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/smoke-free.page) 或寄送電子郵件至 [smoke-free@nycha.nyc.gov](mailto:smoke-free@nycha.nyc.gov) 以進一步了解 NYCHA 的無菸政策和減少二手菸暴露的努力。

NYCHA 的農場 (Farms at NYCHA)：NYCHA 與合作夥伴攜手在部分住宅區中經營城市農場。請寄送電子郵件至 [health.initiatives@nycha.nyc.gov](mailto:health.initiatives@nycha.nyc.gov) 最近的農場以及參與方式。

NYCHA 健康工作 (NYCHA Health Works)：寄送電子郵件至 [health.initiatives@nycha.nyc.gov](mailto:health.initiatives@nycha.nyc.gov)，了解有關預防保健領域的訓練和其他領導力發展機會，如 NYCHA Health Corps、社區衛生工作者訓練和心理健康訓練等計畫。

如需了解有關這些計畫的更多資訊，或分享有關 NYCHA 健康和保健的問題或想法，請造訪 [health.initiatives@nycha.nyc.gov](mailto:health.initiatives@nycha.nyc.gov) 聯絡住戶健康倡議部門或致電 (212) 306-8282。

## 住戶經濟機會

NYCHA 住戶經濟賦權與永續發展辦公室透過四個關鍵領域的計畫、政策和合作，協助住戶增加收入和資產：

- 就業和職業發展
- 成人教育和職業訓練
- 財務賦權
- 住戶商業發展

您可以透過 REES：

- 接觸到如徵才活動和訓練課程等當地的經濟發展機會
- 更容易獲得第 3 節 (Section 3) 和其他本地工作機會
- 參加成人教育計畫
- 充分利用 NYCHA 的各種房租獎勵計畫
- 透過財務賦權服務改善您的信用或管理債務
- 學習如何創業或發展業務

## 第 3 節

第 3 節是美國住房和城市發展部的一項規定，要求公共住房管理機構的就業和其他經濟機會盡可能面向公共住房住戶和其他低收入住戶。

有興趣的住戶應參加 REES 資訊交流會，了解更多資訊，並且評估自己的技能、興趣和資格。一旦有第 3 節規定的工作機會，REES 工作人員會為合格的應聘者牽線搭橋，並推薦承包商參加面試。承包商負責做出最終的雇傭決定。已建立企業的住戶可造訪 NYCHA 網站 ([www.nyc.gov/site/nycha/business/vendors.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/business/vendors.page)) 的「Doing Business with NYCHA」(與 NYCHA 做生意) 區段，註冊成為「第 3 節企業」(Section 3 Business Concerns)。請注意，註冊並不是與 NYCHA 或 NYCHA 供應商簽訂商業合約的保證。



## NYCHA 住戶訓練學院

NYCHA 住戶訓練學院為 NYCHA 住戶提供與就業掛鉤的訓練機會，並在建築、維護和清潔領域提供就業安置援助。

### 如何獲得 REES 服務

**線上：**如需了解有關 REES 計畫和服務的更多資訊，請造訪 [opportunitynycha.org](http://opportunitynycha.org)。您可以搜尋您所在地區的 REES 合作夥伴，報名參加即將舉辦的活動，如工作篩選或 NYCHA 住戶訓練學院的測試和申請課程；查看社區服務的互動地圖；註冊訂閱 REES 雙周電子通訊，以接收有關當地和全市活動的最新相關資訊。

**電話：**請撥 (718) 289-8100 致電給 REES 與 REES 轉介助理洽談，以了解可用服務的更多資訊，並且報名參加即將舉行的任何招聘活動或資訊交流會。

**造訪您的物業管理辦公室：**大多數物業管理辦公室都可以透過網路將住戶推薦給當地的 REES 服務提供者，以獲得財務諮詢或就業援助計畫等服務。另外，您也可以利用 NYCHA 住戶自助入口網站 ([selfserve.nycha.info](http://selfserve.nycha.info)) 的「Opportunity Connect」（機會聯繫）區段來自行轉介服務。

**參加資訊交流會：**REES 為 NYCHA 公共住房或第 8 節住戶舉辦虛擬或面對面的資訊交流會。您可以致電 REES(718) 289-8100 或造訪「Opportunity NYCHA」（機會 NYCHA）上的「Events」（活動）頁面註冊。現場資訊交流會在 Brooklyn 的 787 Atlantic Avenue 舉行（請攜帶有照片身分證件進入大樓）。



# 平等機會和公平住房

## 歧視

NYCHA 致力於為住戶、申請人和第 8 節住房券持有者提供平等的機會，讓他們能夠享受 NYCHA 的服務和計畫。NYCHA 的公平住房政策 (Fair Housing Policy) (可在 [www.nycha.gov/site/nycha/about/policies-procedures.page](http://www.nycha.gov/site/nycha/about/policies-procedures.page)) 為 NYCHA 的住戶、申請人和第 8 節計畫參與者提供保護，使其免受基於種族、膚色、國籍、宗教、性別、性取向、家庭狀況、殘疾、信仰、年齡、移民身分、合法職業、合法收入來源、兵役、懷孕、家庭暴力、性暴力或跟蹤騷擾的受害者身分、婚姻或伴侶身分、有無子女、身高或體重的歧視，以及在住房內或與 NYCHA 或其任何雇員或顧問互動時發生性騷擾的指控。

住戶和住房申請人如果認為自己受到歧視或性騷擾，可以寄送電子郵件至 [odei@nycha.nyc.gov](mailto:odei@nycha.nyc.gov) 或致電 (212) 306-4468 聯絡 NYCHA 多元化、公平和包容辦公室以尋求協助。ODEI 的平等就業機會 (Equal Employment Opportunity, EEO) 和公平住房調查組 (Fair Housing Investigations Unit) 負責調查涉嫌歧視和性騷擾的投訴，並提供調解支持，以解決住戶與 NYCHA 雇員之間的持續衝突。與 ODEI 調查員的所有溝通都將保密。嚴禁報復提出投訴或參與任何調查的人，這種行為是無法容忍的。

ODEI 也提供其他服務，如對 NYCHA 工作人員和住戶進行訓練和推廣，了解平等就業機會和公平住房的權利和要求，實施結構化的招聘指南和最佳做法，並透過策劃表揚和宣傳活動，促進 NYCHA 員工和紐約市對許多不同文化和民族的認識。

## 合理的便利

NYCHA 的公平住房政策還規定，符合條件的殘障人士有權在住房方面獲得合理的便利，以提供平等的機會參與 NYCHA 的計畫、服務或活動。住房方面的合理便利是指對政策、程序、做法或計畫的改變、修改或變更，使符合條件的人都能參與計畫或活動，或從中受益。

有行動障礙、身體殘疾或特殊醫療需求的 NYCHA 住戶可以要求調換到無障礙公寓。除了對公寓本身進行必要的改造外，如果行動不便的住戶可以毫無障礙地從街道到達公寓，則公寓即可視為無障礙公寓。住戶也可以要求改造其所住公寓，以便為殘障的家庭成員提供合理的便利。合理的便利可以是結構性的，例如安裝扶手或無障礙淋浴間。

NYCHA 的殘障住房申請人和住戶可能有權獲得其他類型的合理便利。任何在醫療、精神或心理上有缺陷，並嚴重限制了生活中的一項主要活動（如行走、說話、講話等）的人都可以視為殘障人士，都有權利獲得合理的便利。

這些障礙包括行動障礙、感官障礙（如失明或失聰）、慢性健康問題（如哮喘）和精神健康問題。

合理便利的一些例子包括：

- 手語翻譯員
- 盲文文件
- 讓有說話、語言或視力障礙的人無障礙獲取資訊和交流的其他方法
- 允許第三方替有智力障礙的人士代為支付房租
- 為有呼吸困難的住戶提供：在電力系統允許的情況下，增加一台空調設備；在防黴防潮期間，搬遷至臨時公寓；如果公寓不適合居住，但有其他公寓可供選擇，則永久性調換至 NYCHA 的其他住房；使用低毒性殺菌劑遮蓋黴菌表面；和/或在除黴期間使用適當的抑塵方法
- 輔助動物也作為合理的便利，需要提供醫療證明文件（有關輔助動物的更多資訊，請參閱 NYCHA 的寵物政策）。



## 如何申請合理的便利

如需申請合理的便利，您可以使用 NYCHA 的 Reasonable Accommodation – Modification Request form（合理的便利 – 修改申請表）（NYCHA 表格 040.425）和 Reasonable Accommodation – Medical Verification form（合理的便利 – 醫療驗證表）（NYCHA 表格 040.426），這兩份表格可在您的物業管理辦公室、造訪 [www.nyc.gov/site/nycha/residents/reasonable-accomodation.page](http://www.nyc.gov/site/nycha/residents/reasonable-accomodation.page) 或致電客戶聯絡中心 (718) 707-7771 索取。

請您的醫生填寫醫療證明資訊併寄送給 NYCHA。在收到醫療證明和其他文件後，物業經理或主管將審核您的申請。

- 如果他們不能批准您的請求，他們將把您的請求轉交給公共住房合理便利協調人 (Public Housing Reasonable Accommodations Coordinator)。如果 NYCHA 需要更多的時間，NYCHA 將批准您延期。
- NYCHA 會將決定通知寄給您。如果您不同意此決定，可以在通知上相應的方格中打勾，並在 30 天以內將通知寄回指定地址，或與您的物業管理辦公室聯絡，要求舉行非正式會議。

## 殘障人士服務

您可以隨時要求 NYCHA 提供便利。身為一名合格的殘障人士，如果您覺得在申請合理的便利時遇到困難，您可以在週一至週五上午 8:00 至下午 4:00 致電 212-306-4652 聯絡殘障人士服務小組 (Services for People with Disabilities Unit, SPD)。SPD 部門為 NYCHA 殘障住戶、申請人和第 8 節計畫參與者提供個人協助，並協助促進合理便利申請。

我們鼓勵聽力障礙人士使用 711 聽語障人士專線 (711 Relay Service) 查詢關於調換和合理便利的資訊。711 聽語障人士專線全年 365 天、每天 24 小時為耳聾、聽力障礙或語言障礙人士提供免費的電話服務。經過專門訓練的交流助理 (Communication Assistant) 會接通電話，並保持通話以協助交談。

## 語言服務

NYCHA 為租約等重要文件提供最常用語言的翻譯（目前有西班牙文、俄文、簡體中文和繁體中文）。NYCHA 也提供口譯和筆譯服務以傳達 NYCHA 的資訊，進而使不精通英語或有聽力障礙或耳聾的住戶、申請人和第 8 節 (Section 8) 住房券持有者能切實享受 NYCHA 的服務和計畫，並從優質的客戶服務中受益。NYCHA 語言服務組負責協調口譯服務（包括美國手語 (American Sign Language) 在內）。有關語言協助的資訊或協助，請致電 718-707-7771。

