



BC Housing

租客
手冊



卑詩房屋局

歡迎您



TENANT HANDBOOK [CHINESE]

www.bchousing.org



目錄

章節	頁數
重要電話號碼	iii
序言	1
公共房屋諮詢委員會	1
卑詩房屋局介紹	2
物業管理人員的職責	4
您的租金	5
如何繳付您的租金(TRC)	5
您的租金是如何計算的?	6
每年審查程序	6
您的新居	7
搬入居所	7
鑰匙及鎖	7
車輛停放	8
保險	8
裝修及修改	8
地庫及儲物室	8
庭園及陽台	8
寵物	9
有線電視、電話及碟形衛星接收器	9
電力及燃氣	10
吸烟	10
公用地方	10
訪客	10
洗衣房	10
消滅害蟲	11
垃圾及循環再用	11
噪音及騷擾	12
搬出居所	12



章節	頁數
安全問題	13
保護您自己及您的家	13
防火安全	13
作好地震準備	14
多種房屋無罪案計劃	15
您的走火示意圖	27
衝突及投訴	16
遷移	17
照管您的家	18
電器用品	18
浴室	19
節省能源	20
毀壞公物	20
維修及修理	21
提出維修及修理要求	21
預防性維修	21
如何處理您的維修問題	22
租客組織	22
租客計劃及溝通	22
社區計劃	25
您的權利	25
租務合同	25
住宅租務條例	25
人權	25



利用此頁登記…

重要電話號碼

屋苑經理/駐苑代表:

工作日及時間:

物業組合經理:

物業組合助理:

駐苑代表(如適用) :

其他電話號碼:

公共房屋諮詢委員會:

604-439-8572

低陸平原以外:

1-800-257-7756, 本地 8572

社區發展主任:

604-433-1711

低陸平原以外:

1-800-257-7756



24小時緊急維修電話號碼:

1. 低陸平原: **604-682-4852**
2. 溫哥華島地區 **250-213-8798**
3. 內陸南區 **250-493-0301**

(此為辦事處電話。辦公時間以外，
電話錄音機會轉駁您的緊急電話。)

4. 內陸北區 - 魯珀特太子 (Prince Rupert)

Harbour View Gardens 租客

Pineridge Terrace 及 Moresby Townhouses: **250-624-2331**

(屋苑經理電話號碼)

或 **250-627-7501**

(值班人員辦事處)

Sunset Villa Apartments 租客:

250-627-8124

(屋苑經理電話號碼)

或 **250-627-7501**

(值班人員辦事處)

Mariposa Gardens

及 Cedar Ridge Townhouses 租客:

250-624-2013

(屋苑經理電話號碼)

或 **250-627-7501**

(值班人員辦事處)

5. 內陸北區 - 喬治太子 Prince George 250-562-9251

(此為辦事處電話。辦公時間以外，
電話答錄機會轉駁您的緊急電話。)



序言

編撰本租客手冊的目的，在於令您了解卑詩房屋局(BC Housing)為協助使您的家成為安全、可負擔及舒適居所，而採用的方法及政策。本手冊初版於1996年，內容包括公共房屋諮詢委員會(The Public Housing Advisory Council)，及卑詩房屋局轄下低陸平原屋苑的一群租客所提供的寶貴意見。本版體現自1996年以來在政策、程序及術語等方面的變化。

租客手冊不包含個別屋苑的詳細情況。但卻為您提供卑詩房屋局如何運作，以及對租客的要求作一個全面的概述。

我們建議您將此手冊放在方便的地方，以便將來查閱。如果您對將來再版有其他建議或意見，請隨時與物業組合經理聯絡。



公共房屋諮詢委員會

使命：

公共房屋諮詢委員會，是一個由來自全省的推選租客代表組成的志願組織，委員會與卑詩房屋局為租客社區謀取福利而共同工作。該會為加強租客發展，以及卑詩房屋局的政策決定擔當顧問。

策略性目標：

1. 促進委員會與廣大租客之間的溝通。
2. 成為一個更有效率的組織。
3. 擴大租客對其社區活動的參與。
4. 向卑詩房屋局各適當階層提出租客具建設性的意見。



5. 與其他社會房屋倡議人士攜手合作。

委員會的委員認同加強公共房屋社區的精神。您的社區可能已有租客協會、社交會所或個別人士組織特別活動。我們鼓勵您參加這些活動，並且在您的社區扮演重要的角色。此外，我們邀請您考慮參加將來公共房屋諮詢委員會的選舉。

委員會代表租客。您可與委員會聯絡，商議您的問題，他們會為您的要求保密。聯絡委員會可發電郵往 phac@housing.org 或致電 604-439-8572 或免費長途電話 1-800-257-7756 (轉內線 8572)。

卑詩房屋局介紹

卑詩房屋管理局(卑詩房屋局)是一家隸屬省政府的公營機構，負責發展及管理全省的資助房屋。卑詩房屋局與私營及非牟利房屋供應者、社區機構、其他各級政府及省衛生當局組成伙伴，為急需房屋人士，例如老弱、精神病患者、身體殘障和染有癮癮及酗酒人士、無家可歸或面臨無家可歸，包括逃避虐待關係的母親及子女等人士，提供可負擔房屋及支援服務。

社會房屋的種類

在卑詩省，由各種聯邦、聯邦/省及省房屋計劃建造及管理的社會房屋，約達75,000個單位。

社會房屋種類包括：

直接管理房屋：

全省49個社區由卑詩房屋局直接管理的房屋共約7,800個單位，您的家是其中一個。卑詩房屋局由房屋登記冊(The Housing Registry)中選擇這些房屋的租客，登記冊是在卑詩省尋求可負擔房屋申請人的數據庫。數據庫也列出本省其中一些非牟利及合作房屋的供應者。



非牟利房屋

此類出租房屋由社區為本的非牟利社團擁有及經營。非牟利房屋供應者通過自己的輪候名冊，或房屋登記冊選擇租客。大部份這類的社團都接受政府某種形式的資助，使其能提供可負擔租金水平的房屋。

合作房屋

居住於合作房屋發展計劃的居民擁有屋苑的股份，他們支付房屋費用以代替租金。會員們都預期會參與合作計劃的運作。卑詩房屋局為有些居住於合作房屋的居民，提供房屋費用補貼。

生活補助

生活補助單位是自給自足的公寓(柏文)式單位，提供的對象是長者，或者需要某些支援服務以便繼續獨立生活，但又不需24小時輔助照顧的殘障人士。很多時本地省衛生當局為這些租客提供適當的支持服務。申請此類房屋的人士須提出地方衛生當局的醫療轉介。

緊急房屋

此類房屋包括供不多於30天的暫住，或緊急庇護用的獨立或共用睡房，或宿舍式歇夜安排。此外，也為個別人士提供不同程度的支援服務。

過渡房屋

亦稱為第二階段房屋，居住期限由30天至2或3年。其中包括現場或遠距支援服務，以協助居民走向獨立及自力更生。

租金補助

卑詩房屋局並且為現正租住私人房屋的低收入家庭、長者及身體、心理或精神上殘障人士，提供針對性的租金補助。計劃中包括例如耆英租客庇護援助(Shelter Aid for Elderly Renters (SAFER))，計劃受惠人士若支付租金超出其入息的百分之三十，將獲補助一部份的租金。合資格的租客必須年屆60歲或以上，居住於卑詩



省，而且並無接受其他入息援助。

如需其他進一步的資料

您若對您的租金有任何疑問，或希望得到您社區卑詩房屋局計劃或服務的資料，請致電604-433-1711或於低陸平原外致電1-800-257-7756聯絡房屋營運部，或您地區或分區的辦事處。也可登入網址<http://www.bchousing.org/>瀏覽資料。

物業管理人員的職責

在低陸平原、維多利亞、喬治太子與魯珀特太子等由卑詩房屋局管理的屋苑，您可能會遇上以下的人員：

物業組合經理(Property Portfolio Manager (PPM)) – 您搬進新居之前，您的物業組合經理協助您填妥租務表格及計算您應付的租金。物業組合經理也與租客共同解決有關租務的問題。每位物業組合經理處理一組卑詩房屋局的屋苑（稱為組合），例如您居住的那個屋苑便是其中之一。

物業組合助理(Property Portfolio Assistant (PPA)) – 物業組合助理與物業組合經理及屋苑經理密切合作。

屋苑經理監督(Building Manager Supervisor) – 屋苑經理監督負責監督駐苑職員，及協助解決租客關心的問題及投訴。

屋苑經理(Building Manager) – 屋苑經理負責日常維修工作，及清潔公用地方例如走廊、社區休息室及洗衣房（在有洗衣設備的屋苑）。他們也協助整理單位，預備新租客搬進。您若有問題或要求，應找您的屋苑經理協助解決。大部份的屋苑經理都在他們負責管理的屋苑居住，而小部份不住在其管理的屋苑的，則於正常工作時間在屋苑工作。

維修人員(Maintenance Staff) – 維修人員於您的家需要維修時奉召出動，例如，修理漏水水管、重新裝好櫥門



及一些家庭電器的修理。他們也負責公用地方的修理工作。

門衛(Janitor) - 在您居住屋苑的門衛，提供公用地方例如門庭、走廊及康樂室的清潔服務。他們也清潔外面的公用地方、拾垃圾或剷雪。門衛也協助屋苑經理整理單位準備新租客搬入。

駐苑代表(Site Representative) - 在內陸北區、內陸南區及溫哥華島的很多社區，您日常接觸到的是當地駐苑代表。這位人士保持物業整潔、收租，同時也是卑詩房屋局租客及申請人當地社區的聯系人。

您的租金

如何繳付您的租金

您必須於每月第一天或之前繳付租金。地區及分區辦事處設有扣帳咭系統，每星期一至五早上8:30至下午3:30辦公。繳付的方式如下：

- 1. 預先授權租金繳付系統(Pre-Authorized Rent Payment System (PARP))。**使用這種方法，您可安排每月自動在您的銀行帳戶提款繳付租金。詳情可向地區辦事處查詢。
- 2. 扣帳咭(Debit Card)。**所有地區及分區辦事處都設有扣帳咭系統。
- 3. 連線繳付(Online Payment)。**使用這種方法，您可通過互聯網繳付您的租金。詳情可向地區辦事處查詢。
- 4. 支票(Cheque)。**如果您使用這種方法，您可每月繳交一張支票給您的地區或分區辦事處，或將一年的期票一次寄交辦事處。請於支票上寫上您的姓名、地址及單位號碼，然後郵寄或遞交與您的地區辦事處或駐苑代表。
- 5. 現金(Cash)。**我們不建議使用這種方法。但如果您必須以現金繳付租金，請帶同現金前往地區辦事處。不



要郵寄現金，因為現金可能丟失或被盜。屋苑經理不能在現場接受現金。

請注意，如果您不能依時繳付租金，您必須於每月第一天之前聯絡物業組合經理或物業組合助理，以書面解釋不能繳付的原因，以及安排簽訂重新繳付的協議書。如果您於每月第一天沒有繳付租金，同時沒有安排重繳協議，您將會收到終止租約通知書。（參閱您的租務合同）

您的租金是如何計算的？

繳付「與入息掛鉤的租金」(rent geared to income, RGI) 的租客，每月繳付的租金是其家庭總入息的百分之三十(意思是居住其家中成員總入息的百分之三十)，但有不低於最低租金水平為準。

我們評核租金時會考慮入息、入息來源、資產、家庭規模，以至成員中是否有學生。舉例說，學生的獎學金不包括在入息來源，但工資及省入息補助則計入。向物業組合經理或物業組合助理查詢那種入息是否包括在入息來源，以及租金詳細計算程序等資料。

家庭規模或入息改變會影響租金。任何家庭規模或重大入息改變應即時通知物業組合經理或物業組合助理(例如就業、就業保險、入息補助或入息數目改變等有關入息的來源)。您的物業組合經理或物業組合助理會通知您租金是否會調整。

每年審查程序

您每年必須填報「入息及資產聲明」(Declaration of Income & Assets, DIA) 表格一次。我們會以郵遞方式寄上表格。

請填報該表格，提供您最新的財政及家庭資料，並附上報稱入息的證明文件。例如，通知我們您的職業是否有變更，或者您是否上學。您也應填報您的儲蓄，或例如房地產、股票、債券或登記退休儲蓄計劃(RRSPs)等資產的任何變動。並通知有關家庭的出生、死亡、結婚(包括同居)、分居或離婚，或者任何兒女搬出等資料。



根據租務合同的規定，您應負責繳付您居住單位的應付租金，計算方法則依據您在聲明表所填報的資料。所以填報此表格是非常重要的。否則意味着您或會失去租金津貼，並且收到終止租約通知書(NET)。通知書是逐出程序的第一步。(有關詳情，參閱租務合同。)

如果您有任何問題或需要協助填寫聲明表格，請以電話聯絡您的地區或分區辦事處，辦公時間是星期一至五，每天上午8:30至下午4:30。

請用我們寄表格所附上的回郵信封，郵寄回給我們，或親身交予您的卑詩房屋局地區或分區辦事處。

您的新居

搬入新居

您的物業組合經理會通知您搬入新居的日期。當您到該屋苑領取鑰匙時，屋苑經理會完成搬入檢查。請聯絡屋苑經理安排您搬入的時間，以便屋苑職員可妥善編排同日其他搬遷，避免電梯及走廊太過擠擁。搬入的時間是上午8:00至下午8:00。

鑰匙及鎖

搬入之前我們將為您更換新門鎖，並將單位、屋苑前門、郵箱及車庫的鑰匙交予您。請留意，如果您遺失任何鑰匙，我們會要求您支付更換費用。

為確保租客在緊急情況下的安全，我們保管所有卑詩房屋局單位的總鑰匙。除非事先得到卑詩房屋局職員書面批准，您不得更換門鎖或增加安全裝置。(參閱租務合同。)

若您需要更換門鎖，請向屋苑經理提出要求。若果您忘記攜帶鑰匙被鎖在門外，您可聯絡屋苑經理讓您進入。請留意，我們可能因此收取服務費。



車輛停放

在大部份的卑詩房屋局屋苑都設有租客停車位。但有條件限制，例如車輛在路上必須有牌照，而且運作性能良好。您也有可能要為您的車輛「登記」，分配停車位及標誌。向屋苑經理查詢有關屋苑所在地的租客及訪客停車規定，這是很重要的。（參閱租務合同。）

保險

卑詩房屋局只為房屋投保，但不包括租客的物品。雖然您不一定要購買房屋中物品的保險，但我們建議您為自己的物品投保，以防火災、盜竊、地震或其他損失。請留意，如果您擁有一張水床，您必須投保最少10萬元水床責任險。（參閱租務合同或向物業組合經理查詢詳情。）

裝修及修改

卑詩房屋局於必要時更新租客的單位及屋苑，例如，我們為有些較舊的房屋裝修廚房、安裝新的窗戶及門，更新電梯及更換走廊的地毯。做這些工作前，我們會計劃好，並提前通知您有關您居住的屋苑所計劃的裝修。請留意，除非事先得到物業組合經理的書面同意，租客不能為其居住的單位進行裝修或改造工作。所謂裝修及改造工作包括上油漆、貼牆紙、更換地板、安裝碟形衛星接收器及作結構性變更。（參閱租務合同。）

地庫及儲物室

有些城市屋附有地庫或儲物室。如果您家中附有地庫或儲物室，該處不應用作睡房。大部份的地庫或儲物室都沒有適當的走火通道或通風系統，所以使用這些地方作為睡房違反防火條例，而且在發生火警時，可能危及您的家人。

庭院及陽台

如果您居住的城市屋附有圍上籬笆的庭院，您有責任為花園剪草及清除雜草。如果您有戶外水龍頭，在冬季開始前，勿忘在單位內關緊這些水龍頭。如果您不知道開



關的地點，屋苑經理可告訴您。卑詩房屋局職員會負責為市政府行人道剷雪，但您單位通道及梯級的剷雪工作則是您的責任。

如果您居住在公寓(柏文)式大廈，您不應將陽台用作儲物之用。(參閱租務合同。)不論是用木炭或丙烷，在您的陽台不得燒烤，因為煙霧及木炭燃燒都對健康及火災存在潛在的危險。請留意，在冬季您必須清除陽台的積雪，因為積雪溶化時可能通過門戶滲入您家中。

請留意，由於健康理由，屋苑不允許餵養雀鳥人士及餵養雀鳥行為。

寵物

大部份卑詩房屋局的屋苑允許您飼養一隻狗或一隻貓。如果您已擁有寵物，或搬進後才擁有寵物，您必須向卑詩房屋局登記。登記表可向屋苑經理或地區辦事處索取。租務合同中有關寵物規定，列明被允許及不被允許的寵物種類(例如某種狗隻及一些奇特的寵物)，並詳述您作為寵物主人的責任。(參閱租務合同。)

如果您居住於高層大廈，其中一個電梯可能指定為「非寵物」的專用電梯。此限制是為保障可能對動物有敏感反應的租客。高層大廈也可能限制某種寵物只能飼養於某些層數，例如，1-3層養小狗、1-7層養貓，而籠中鳥雀或養魚則沒有層數限制。有關您居住屋苑的寵物規定，可向屋苑經理或物業組合經理查詢。

您有責任清除您寵物在公用地方範圍遺下的糞便。請勿忘為寵物栓上皮帶，而離開其單位時應有一負責人陪伴。

有線電視、電話及碟形衛星接收器

大部份屋苑有獨立有線電視插座，租客自行負責聯絡當地有線電視及電話公司，安排接駁及付款。屋苑不准安裝碟形衛星接收器。



電力及燃氣

大部份屋苑的租客都要負責繳付他們的電與/或燃氣費用。物業組合經理或物業組合助理會在簽約時，提供一份電力申請表供您填寫。在供應中央電力的屋苑，租金將包括電力附加費。

吸煙

在各屋苑的任何公用地方都不准吸煙，而在有些屋苑，只能在外面特別指定的地方吸煙。但在單位內則允許吸煙。根據工人賠償局 (Workers Compensation Board, WCB) 規定，如果您是吸煙者，而維修人員必須到您的單位進行修理工作，則您將被要求必須在他們到達一個小時前，以及他們工作期間不要在單位內吸煙。

公用地方

我們大部份比較大型的屋苑都有公用房間，以供租客組織及個別租客作康樂或會議用途。如果您的屋苑設有租客協會或社交委員會，您可與組織聯絡人接觸，安排您的活動。否則，屋苑經理或物業組合經理，可以告知您屋苑社區場所是否可供使用。租客有責任確保家人及訪客，安全及合理地使用所有公共地方。(參閱租務合同。)

訪客

您的訪客每年可在您家逗留共14天。如果您希望或需要計劃訪客逗留較長的時期，您必須於訪客來訪前獲得物業組合經理的書面批准。(參閱租務合同。)

洗衣房

屋苑若附設的洗衣房，只供已登記的租客使用。如果您的屋苑有洗衣設施，租金將包括洗衣附加費。屋苑經理會示範使用機器的方法。我們要求您：

- 向屋苑經理查詢是否有洗衣時間表，如果有的話，您被安排使用機器的時間。在大部份屋苑，洗衣房的使用時間是有限制的，目的在於不要在早上太早，或晚上太晚開動機器。



- 查詢公佈的洗衣房規則。
- 使用後應清潔洗衣機滾筒及外部，並在每次使用乾衣機後，清除絨絮隔網上的絨絮。
- 向提供機器的公司匯報不能正常運作的洗衣機或乾衣機。該等公司的聯絡資料會張貼在洗衣房。否則，請將問題通知物業組合經理或物業組合助理。

消滅害蟲

害蟲特別是昆蟲可能成為您家的問題。卑詩房屋局有消滅害蟲的方案。如果您在單位內發現有蟑螂或其他臭蟲，通知屋苑經理。我們可能需要在屋苑各單位噴殺蟲劑，以控制臭蟲。如果我們必須噴殺蟲劑，您會接到通知，解釋在任何處理方法完成前應做甚麼。

將食物妥為收藏於玻璃、金屬或硬膠容器中，並用瓶蓋緊蓋，可減低蟲害發生率。**我們建議您每6個月清潔冰箱背面及底部以及爐灶一次。**如果您搬不動這些電器，請求屋苑經理協助。

如果您居住於城市屋，您或也須消滅老鼠。您必須把它們拒之門外，不要讓它們在屋苑附近可找到殘羹剩飯。您可以：

- 將乾貨(麪粉、穀類、糖等)收藏於玻璃、金屬或硬膠容器中，並用瓶蓋緊蓋；
- 將垃圾包括循環再用品，放置於緊蓋的硬容器中；
- 阻塞任何平台及地基的洞口；
- 用鋼絲網阻塞廚房及浴室水管周圍的洞口；
- 經常剪庭院的草及灌木；以及
- 確保地庫排水溝上的蓋子蓋緊。

垃圾及循環再用

如果您居住在一個較大型的公寓(柏文)式大廈，每層可能都有垃圾槽。如果有的話，請將垃圾包成小包，使其容易放入槽中滑下，而不會阻塞槽通道。為防騷擾鄰



居，請盡量避免晚上太晚或早上太早使用垃圾槽。

在走廊搬動垃圾時，請確保垃圾不會滴下任何液體在地上。

如果您居住於城市屋或較小型的公寓(柏文)式大廈，向屋苑經理查詢您是否要把垃圾放在外面等候定期收集(甚麼時候)，或放入垃圾箱中。

亦向屋苑經理查詢有關您居住屋苑的循環再用計劃。若有的話，不要將玻璃、報紙、掛衣鉤、硬紙板、衣服或繩索放於垃圾箱或放入垃圾槽，而應適當地循環這些物件。

噪音及騷擾

您及鄰居都有權享受家居的隱私及安寧。請確保您及家人，以至訪客的生活方式不會為鄰居帶來負面的影響。請注意，過份的噪音及騷擾可能引致針對您繼續租住的行動。(參閱租務合同。)

搬出居所

一旦決定搬出，您必須以書面通知物業組合經理。在您計劃搬出的月份之前一個月最後一天或之前遞交您的通知。舉例說，若果計劃在4月30日搬出，應於3月31日下午4:30前遞交通知。(參閱租務合同。)

您搬出前，屋苑經理會與您約定時間，檢查您的單位，以及給您一份清單，列出搬出前您必須清潔的項目。您必須清潔單位，使其與您搬入時一樣整潔。除正常磨損外，您必須負責單位的其他任何損壞。您可能要負責維修費用。(參閱租務合同。)

您必須於該月份最後一天下午1:00之前搬出。您有責任退回所有鑰匙、洗衣咭，以及簽署搬出檢查表格。



安全問題

保護您自己及您的家

進入屋苑時不要讓陌生人跟隨您進入。如果您的屋苑設有對講機，確保您的訪客來訪時使用它。對講機的對方若非您認識的人，千萬不要讓其進入。

只讓您清楚知道有工作任務的工人進入您的屋苑或單位（例如，已發佈通知），但他們也應有適當的身份識別。

如果您發現有陌生人在屋苑附近遊蕩，請通知屋苑經理或警方。如果您見到懷疑是犯罪的活動，切勿嘗試干涉，應立即以電話報警。

防火安全

下列是一些保障您家園及家人的防火提示：

- 不要在家中或附設的儲物室儲存易燃物品，例如，油漆稀釋劑[天拿水]、溶劑、丙烷罐或汽油。
- 經常將舊報循環回收，因為堆存舊報紙容易引起火災。
- 確保知道在發生火災時您應做些甚麼。如果您居住在公寓(柏文)式大廈，每層都貼有防火安全及逃生資料。您也可向屋苑經理索取防火安全資料。
- 如果您居住在城市屋，利用本手冊背頁的火警逃生示意圖，畫一個您單位的平面圖。
- 您應確保知道屋苑的最少兩個出口，以防萬一其中一個逃生出口被大火阻塞。與家人計劃逃生途徑，使各人都知道如何安全逃離房屋。
- 聽到火警鐘響時，您應依照火警逃生計劃，立即離開房屋。
- 倘若起火的地點是您家，逃往安全地方，按火警鐘及通知消防局。
- 如果您家中的烟霧警報器經常響起，通知屋苑經理。



警報器有電線連接電源，所以您不必更換電池。我們會每年檢查。**請勿拆除或關掉烟霧警報器。**

- 保持爐灶、烤箱及烤麪包器清潔可避免冒烟，因而可預防警報器響起。此外，煮食時開動排氣扇可減低「誤鳴」的可能性，而且進行煮食時不要離開，置正在烹煮的食品不顧。
- 由消防局來救火。如果您曾受訓，您亦只可以使用滅火器。如果您希望學習如何使用滅火器，可與本地消防局聯絡。
- 防火門應保持緊閉，自動關門裝置不要關閉，不然一旦發生火警您將置個人及鄰居於險境。
- 不要令電掣負荷過大。一個有自動中斷電源裝置的「排掣」可保護您的家庭電器。

作好地震準備

如果您住在地震區，您可為家人作事先安排：

- 知道家中的安全地方。最安全是靠在內牆、在一張堅固的桌子或枱子底下，或遠離會掉下的物品。
- 知道接近窗戶、鏡子、懸掛的圖畫或植物、高身傢俱及天花裝置則會危險。
- 準備一個緊急供應包，包括最少三天食物(特別是不須烹煮的食物，例如，能量小吃、水果、乳酪、花生醬 - 如果没有敏感反應 - 和餅乾)、樽裝水及衣物，此外，也應準備一個急救包、一支手電筒、外加一些電池、一個用電池開動的手提收音機，以及任何需要的藥物。

如果發生地震時，您剛在家中，您應：

- 保持冷靜。
- 靠近任何堅固物體或躲進其底下…
- 掩蓋頭部，加以保護…
- 抓緊一個堅固的物體，例如枱腳…



- 搖動一旦停止，等候30秒鐘才移動。
- 檢查您自己及家人是否受傷。
- 扭開收音機收聽消息及指示。
- 出外時小心頭頂的危險。
- 有可能的話，協助鄰居。

卑詩房屋局職員曾接受過地震時應如何應變的訓練。如果地震發生，他們能評估屋苑的損害程度，如有可能，他們可能需要您的協助。

查閱本地電話簿上資訊部份有關急救及為地震做準備的其他資料。

多種房屋無罪案計劃

卑詩房屋局曾參加由卑詩預防罪案協會 (BC Crime Prevention Association) 提供的多種房屋無罪案 (Crime Free Multi-Housing) 培訓。計劃的目的在於協助出租物業居民、業主及經理與警方合作，確保出租物業不受不法活動影響。這種衷力合作的結果是建立一個更安全、更適合居住的環境。

計劃建議使用無罪案房屋的住宅租務合同附件。自1998年起，所有卑詩房屋局的新租客搬入時都簽署無罪案房屋附件。附件聲稱：

租客、任何居住於租客家中的人士、以及任何應租客或租客家人邀請到訪該出租物業或住宅單位的人士，都不得在該單位或物業進行任何非法活動，包括但不限於下列活動：

- (a) 任何與毒品有關的犯罪活動
- (b) 兜搭(性工作者及有關騷擾行為)
- (c) 街頭幫派活動
- (d) 襲擊或威脅襲擊
- (e) 非法使用槍械



- (f) 任何威脅業主、其他租客或居住於該物業或住宅之人士的健康、安全或福利的犯罪活動。

一次違反本附件的任何規定，將被視為嚴重違反及本質上不遵守住宅租務合同的行為。(請參閱租務合同的無罪案房屋附件。)

衝突及投訴

如果您與其他租客發生衝突，在尋求外界解決措施前，嘗試與其解決問題。如果您不能自行解決，而問題涉及租務，請以書面方式聯絡物業組合經理。請注意：書面投訴必須註明日期和簽署，也應說明事實（「何人、何事、何時、何地」），而不是您的判斷、意見或結論。

下面是幾個解決衝突的方案。協商及調解通常是最好的方法，因為雙方有機會決定自己解決的辦法。中間人必須是有力的說客，說服的方法才能成功。仲裁及驅逐將會剝奪您的決定權，而將權力交與仲裁員或卑詩房屋局職員。

1. **協商：**與對方直接商議該問題。使用理性的溝通技巧，例如，有「我」的語句。「您的狗在半夜吠，我很難安眠。」肯定比「你最好讓那條狗不再吠，不然…」更有效。試圖找出一個雙方都能接受的方案 – 這很可能需要雙方都讓步。
2. **說服：**一個中立的第三者扮演中間人，向一方解釋另一方的情況，希望達至糾紛的解決方式。此第三者必須是真正中立，並得到雙方的信任，有極好的聆聽及談話技巧，以及公正代表雙方，此方法才能奏效。
3. **調解：**如果協商及說服都不成功，您可將此事向物業組合經理報告，並要求得到有關調解的資料。他/她會詢問有關衝突的問題，解釋調解如何進行，以及決定調解對您的情況是否可行。
4. **仲裁：**如果協商、說服與調解都失敗，而且衝突對屋苑整體有負面影響，可能要聘請一位獨立仲



裁員聽取雙方的申訴，以及作出對雙方都具約束力的裁決。或者到這地步，物業組合經理會轉介您到處理租客及業主間糾紛的住宅租務辦事處 (Residential Tenancy Office)，或者處理個人及省政府或其轄下部門糾紛的申訴專員辦事處 (Ombudsman's Office)。

5. 驅逐：這是最終的辦法，只有在破壞租務合同的情況下才能使用。(參閱租務合同。)

遷移

卑詩房屋局每年都接到很多租客要求遷移到另一單位或屋苑的要求。房屋局不能保證遷移的要求一定得到批准，或者需時多長才能批准，因為遷移要求是與新入住申請同步評估的。

遷移的基本資格標準

- 已在原單位居住最少一年
- 租務合同是有效的
- 沒有欠債，包括退回收入、欠租或審核欠數
- 仍然符合基本房屋要求資格，和
- 存在下列其中一個遷移理由

卑詩房屋局在下列的情況下，可能批准遷移：

- 您的工作或學習地點已改變，而在您需要時又沒有交通工具提供，或者每次來回都花上3個小時以上。請留意，您必須提供僱用信或學校註冊證明；
- 您的家庭規模或成員組成改變，而需要一個不同面積的單位(住在過於寬裕單位內的租客，必須遷移到另一個面積較適當的單位)；
- 您或您的家庭成員有醫療上的問題，而必須改變居住地方，以穩定或改善其病情。請留意，您的家庭醫生必須提供文件，支持您因醫療理由的遷移要求；或者



- 您或您的家庭成員的幸福面對創傷、暴力、騷擾或其他不良後果的嚴重風險。請留意，您必須提供由警方，或適當的社會服務機構發出的支持文件。

如果您希望遷移，或者不確定是否符合遷移的資格，請聯絡物業組合經理，他能告知您有何選擇。如果您有欠租，或欠下卑詩房屋局的任何款項，在獲准遷移時，您必須於遷移前清付所有欠款。除非您清還所有欠款，否則您的遷移批准可能會被取消或押後。

照管您的家

您有責任保持家居安全及整潔。（參閱租務合同。）

請保持公用地方例如走廊、洗衣房及底層清潔，以方便其他租客使用。請緊記兒童及寵物都不應在走廊、電梯、洗衣房、衣物間或地下停車庫玩耍。如果您的兒童家中有腳踏車，請確保他們不會在室內騎腳踏車。

使用圖畫鉤而不是釘或螺絲釘懸掛牆上飾物。

卑詩房屋局請求您不要用液體漂白劑作清洗用。這樣會發出令人不適的氣味，並且損害例如地毯的建築資源。應使用例如清潔用的蘇打粉的代替品。

並且，請勿忘記單位的任何改動或裝修，都必須得到物業組合經理的預先書面批准。

電器用品

很多冰箱都是無霜的，所以不需除霜。如果您的冰箱不是無霜的，我們建議您經常清洗及除霜，以保持冰箱的性能及節省能源。不要使用刀或冰鏟清除積霜，以免損壞冰箱，而要您承擔其修理費用。亦不要把一鍋開水放進冰箱以溶化積霜，因為熱也會溶化塑料部份。

使用溫和的肥皂溶液清洗電器的平滑表面，至於油漬或污垢，可嘗試使用小蘇打及水製成的糊狀清潔劑。請勿用腐蝕性的清潔劑，因為清潔劑會損壞家庭電器的表面。您可選用烤箱清潔劑清潔烤箱。



浴室

清潔浴室、洗滌槽及洗手間，請使用溫和而非腐蝕性的清潔劑。粗糙的清潔劑會刮花表面及更難保持固定裝置清潔。

下列的徵狀表示您的浴室有凝結物的問題：

- 固定裝置、窗戶或牆壁上有凝結物；
- 瓷磚縫間、天花角落或上面有霉菌和發霉；
- 油漆剝落；窗台腐爛及變黑、窗戶下不塗泥灰的石牆損壞；地磚捲曲；有發霉味道；或者排氣孔滴水。

凝結物的成因是：

- 房屋過於潮濕
- 由溫暖浴缸及淋浴間發出的濕氣；
- 由浴室墊、毛巾及擦乾巾發出的濕氣；
- 通風不足；
- 排氣孔導管沒有隔熱；
- 浴室沒有採用專用的油漆或牆紙；以及
- 室外冷空氣滲過隔熱裝置。

雖然對結構上的原因無能為力，您其實有很多方法可以減低凝結物：

- 淋浴或洗澡時開動浴室抽氣扇或打開浴室窗戶。應將抽氣扇開動或將窗戶打開直到凝結物已蒸發。
- 淋浴或洗澡時開動熱燈；
- 在煮食或洗碗時開動廚房抽氣扇或打開廚房窗戶。

注意：變暖乾燥空氣比潮濕空氣更為省錢，所以保持窗戶微開或開動抽氣扇可節省您的電費。



節省能源

我們全都能節省能源，減低取暖及用電的費用。卑詩房屋局把樓梯井的暖氣調低到最低的安全溫度。在很多屋苑，我們使用節能電燈，並且在門戶邊及窗戶邊裝上氣候封邊長條以減低通風。

如果您家中有除濕器，請諮詢屋苑經理，確保您依照使用指南建議的方法使用機器。

下面是一些您家居節省能源的方法：

- 當室外天氣寒冷時，把溫度調在攝氏20度(如果您家中有溫度計)。晚上或您不在家時，可降低溫度。如果您單位不能調節溫度，在冬季請您告知屋苑經理是否會太熱或太冷。在冬季如果要外出，不要關掉暖氣。
- 不使用或離開時應關掉房中的電燈。有可能應使用節能的40或60瓦特電燈泡。
- 將冰箱溫度調到中或低度。

毀壞公物

毀壞電梯、樓梯井及走廊可能帶來昂貴的修理費。磚牆上的塗污很難清除，而且非常不雅觀。如果您發現有人損壞卑詩房屋局的物業，我們請求您立即報警，並且通知屋苑經理或物業組合經理。



維修及修理

提出維修及修理要求

請填妥一份維修要求表格，通知屋苑職員您的維修問題，表格可向屋苑經理辦事處索取。職員安排修理工作前您必須填妥及簽署該表格。沒有您的簽署，維修職員不能擅自進入您的單位。

當您簽署租務合同時，您會收到一份屋苑經理或駐苑代表、門衛及維修人員工作時間的清單。如果在辦公時間以後，您有嚴重的問題，可撥您所在地區的24小時緊急維修電話（詳見第iv頁）。此電話只作例如泛濫、電梯故障、停電或暖氣系統失效、窗戶破損或屋頂漏水等緊急維修之用。

預防性維修

卑詩房屋局竭誠為租客提供安全居所。所以，卑詩房屋局人員不時可能為您居住的單位，進行修理及預防性維修，以保證房屋附合健康及安全居所的條件。卑詩房屋局在修理及預防性維修期間，會盡力不對您的生活構成影響。

為符合工人賠償局的要求，及其他工作場所安全作業，卑詩房屋局會採取預防性措施，保障在維修或修理進行中現場或附近人士的安全。這些包括高空工作、地面/欄杆修理、發霉處理、以及清除風媒灰塵微粒、低層次的石綿、昆蟲、嚙齒類動物及含鉛物質。

您可能會見到卑詩房屋局人員或承建商，利用工具及穿着特別衣物以保護他們，免受在工作場所可能遇到的危險。您也可能看到警告或提醒小心的告示。為您及他人的安全，請遵照告示。

我們可能需要請您在修理進行時離開居所。

我們保證卑詩房屋局人員，會在您回來前清理您的居所，以保證合乎安全。



如何處理您的維修問題

首先，找屋苑經理談談您家的問題，或者需要修理的地方。如果物業有損壞或受傷的情形，屋苑經理會提交事件報告，也可能向您了解詳情。

其次，如有必要可與物業組合經理聯絡。如果您要對進行的維修問題或者現場人員提出投訴，您應向物業組合經理提出。

租客組織

很多卑詩房屋局轄下的屋苑都有租客協會、社交委員會或租客安排特別活動。可向屋苑經理查詢，您的屋苑是否有這種組織。如果沒有而您有興趣組織租客活動，可致電公共房屋諮詢委員會，或社區發展主任(見第iii頁)查詢有關資料。他們可協助您確定最適合您屋苑的組織種類。

有些租客協會及社交委員會提供資訊、資源和轉介，推動社會、教育及康樂發展。更特別的，租客組織可能安排多元文化自攜食物聚餐會，以及為他們屋苑租客舉行聖誕、假期或其他社交節目的聚會。有些組織為長者提供熱餐計劃。也有為租客編撰及派發通訊，通知租客即將舉行的活動或計劃。低陸平原有幾個協會創立食物分派計劃，目的在於幫助無能力達到足夠營養的人士。

租客組織一般每月開會一次，計劃活動及給予人們有參與的機會。您可查閱所居住屋苑的報告板，了解您的租客組織開會的時間。

租客計劃及溝通

學生租客工作計劃(The Student Tenant Employment Program, STEP)目前在低陸平原提供。此計劃由卑詩房屋局以及一個社區伙伴共同創立，目的在於為卑詩房屋局年齡介乎15至19歲的青少年租客，提供就業及培訓機



會。此外，STEP也希望為所有卑詩房屋局租客，為發展一個具正面社區精神及健康環境作出貢獻。計劃藉提供發展技能，以及找尋將來財政穩定途徑的工具，給予青少年支持。其他有關資訊，可致電604-439-4141向卑詩房屋局營運計劃聯絡員查詢。

人們、植物及家園 (The People, Plants and Homes, PPH) 計劃鼓勵租客參加園藝，不論他們居於何處。計劃為租客提供上層泥土、花圃植物、兒童園藝包及全年舉行各種講座。有關詳情可向卑詩房屋局營運計劃聯絡員查詢。

租客協會、社交委員會及特別活動組織者，可通過**租客協會撥款 (Tenant Association Grant, TAG)**，為其計劃或活動申請資金。卑詩房屋局及加拿大按揭及房屋公司 (Canada Mortgage and Housing Corporation)，共同為計劃提供資金。計劃的目的是為促進健康、活躍、包容及持續的直接管理房屋社區。卑詩房屋局於每年2月初分發TAG申請資料。有關詳情可撥電話604-433-1711或1-800-257-7756向社區發展主任查詢。

公共房屋諮詢委員會 (The Public Housing Advisory Council) 每年一次的選舉於周年大會舉行。有關詳情可向社區發展主任查詢。

獎學金計劃 (The Bursary Program) 為居住於資助房屋的成人及青少年，提供\$750獎學金，目的在於為獎學金得獎者提供進修機會，從而正面改變其個人及家庭。申請資料於每年2月發放，同時也可查閱網址<http://www.bchousing.org/>。有關詳情可向社區發展主任查詢。

健康服務計劃 (The Health Services Program) 是卑詩房屋局與衛生廳成人精神健康部 (The Ministry of Health's Adult Mental Health Division) 共同推動。健康服務計劃的職員來自各種學科的醫療專業人才，具危機控制的專長。



職員在必要時為租客聯系上社區資源，提供各種衛生及社會課題的教育，以及於發生創傷事件時提供支援。有關詳情可致電地區辦事處，並要求與健康服務聯絡員交談。

癮癮康復計劃 (The Addiction Recovery Program) 是一個健康及房屋計劃，由卑詩房屋局與溫哥華沿岸衛生局共同推行。計劃為低陸平原康復中濫用藥物人士，提供過度性支援房屋。有關詳情可致電604-694-2600低陸平原西區辦事處，或604-525-3033低陸平原東區辦事處聯絡。

卑詩房屋局通過其通訊刊物「為您報導」(News for You)通知租客有關特別事項、方案及計劃，該刊物現在每年6月及12月派發。公共房屋諮詢委員會也派發其每年一次的通訊「橋樑」(Bridging the Gap)，向租客報導委員會最新動態及計劃。



社區計劃

在您的社區有很多種類的支援服務。您可向租客組織或公共房屋諮詢委員會要求協助找尋您地區的適合服務。

您的權利

租務合同

搬進您的單位前，您與卑詩房屋局簽訂一份租務合同，您應保存合同的副本。(如果您遺失您的副本，可聯絡物業組合經理索取另一副本。)

您有責任遵守合同的條款 - 例如，有關寵物、訪客、儲物、停車、噪音及搬遷。如果您不明白其中一些條款，物業組合經理可以為您解釋。

住宅租務條例(Residential Tenancy Act)

住宅租務條例解釋租客及業主的權利及義務。本條例中的權利條款保障您作為公共房屋租客的權利，而您也與其他任何卑詩租客承擔同樣的義務。除非您支付的是市場租金，否則加租的條款對您並不適用，因為您繳付的租金是基於您全家總收入的百分之三十。(但以不低於最低租金為準。)

其他有關租客權利及義務的詳情，您可致電604-660-3456或1-800-661-4886(低陸平原以外)聯絡住宅租務辦事處。

人權

人權約章說明人們不能因其種族、膚色、祖先、原居地、宗教、婚姻狀況、家庭地位、身體或精神殘障、性別、性傾向、年齡或合法入息來源而歧視或騷擾租客。歧視可能涉及騷擾，其中包括基於上述原因有意令他人尷尬或受虐的行動或言詞，例如，重複侮辱、辱罵、有關性或種族的評論，以及觸摸不願被人觸摸的人士。抓住、推撞及擊打都屬於襲擊，可以立刻採取法律行動，包括報警求助。



包括卑詩房屋局人員及租客都不應騷擾您，您若騷擾任何人也是不對的。如有可能，要冒犯者停止其行為。寫下事情的詳情是很好的主意(何人、何事、何時、何地)。您應向物業組合經理或地區或分區經理報告任何騷擾事件。一旦收到騷擾投訴，我們會在權力範圍內盡快試圖解決問題。

卑詩房屋局也必須保障其職員的安全。如果租客騷擾或襲擊卑詩房屋局職員，我們會立即採取行動。

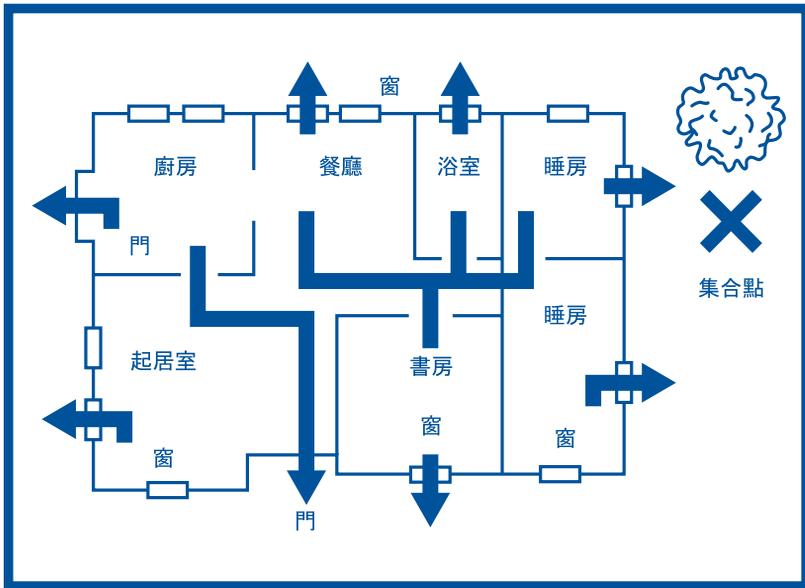
有關詳情可瀏覽卑詩人權法庭 (BC Human Right Tribunal) 的網頁：www.bchrt.ca或致電604-660-6811或於低陸平原以外致電1-800-663-0876。



您的火警逃生示意圖

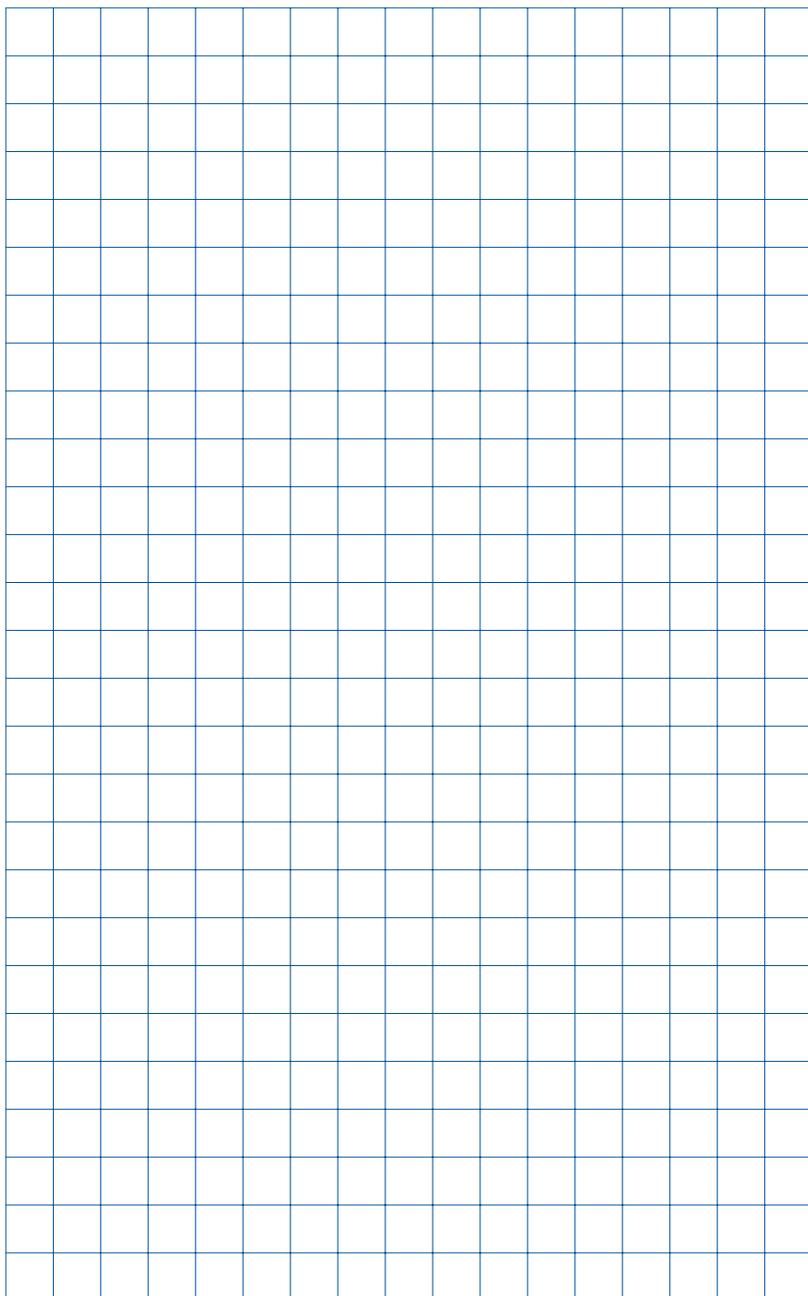
利用下頁格子畫一幅您家的火警逃生示意圖。注明牆、窗戶及門的所在處，同時指明所有可能的逃生路線。您也應指定外面靠近一棵樹或其他地標的集合點。畫好示意圖後，與每個家庭成員一起實習。

樣本示意圖





城市屋火警逃生示意圖







BRITISH
COLUMBIA

卑詩房屋局是卑詩省政府轄下的
一個公營機構

First Edition - January 2006