

IRGICA CORP.

LISTO NUEVA YORK PARA NEGOCIOS

COPEL

SHOP
BAR
PAIN

John's

CAFE
PHOL
FABBRIO



Oficina para el Manejo de Emergencias
de la Ciudad de Nueva York

Michael R. Bloomberg, Alcalde
Comisionado



New York City Department
of Small Business Services
www.nyc.gov/sbs

Robert W. Walsh, Comisionado



Índice

PASO 1: 4
EVALÚE LOS PELIGROS QUE PODRÍAN AFECTAR A SU NEGOCIO

PASO 2: 6
HAGA PLANES PARA CONTINUAR CON SU NEGOCIO

Planificación de continuidad 7

PASO 3: 8
HABLE CON SU PERSONAL

Planificación para emergencias para empleados 8

Prepárese para las complicaciones médicas 9

Comuníquese con los empleados con discapacidades 9

Fomente la preparación de familias e individuos 9

Preste apoyo a empleados para que cuiden de su salud después de un desastre 9

PASO 4: 10
PROTEJA SU INVERSIÓN

Repase la cobertura de seguro 10

Prepárese para interrupciones de los servicios públicos 10

Incluya en el plan la seguridad contra incendios 10

Proteja las instalaciones y los edificios 11

Proteja su equipo 11

Evalúe la protección del aire del edificio 11

Mejore la seguridad cibernética 11

PASO 5: 12
SEPA CÓMO RESPONDER

Plan de Acción para Emergencias (EAP, por sus siglas en inglés) 12

Cuando deba SALIR: Realice una evacuación 13

Bolsa de Viaje ("Go Bag") 13

Evacuación de edificios altos 14

El primer paso para estar preparado es el cumplimiento 14

de las normas 15

Cuando deba QUEDARSE: Cree un refugio 15

Equipo de artículos de emergencia

En una capital mundial de negocios como la Ciudad de Nueva York, es importante que los negocios estén preparados para emergencias. El veinticinco por ciento de los negocios pequeños nunca se recupera de un desastre.*

Aunque muchas compañías grandes cuentan internamente con planificadores para emergencias, así como profesionales de continuidad de negocios, el 98 por ciento de los negocios son establecimientos pequeños, propiedad de familias, que no pueden permitirse pagar a personal de planificación para desastres.

Listo Nueva York para Negocios describe unos sencillos pasos que los propietarios y directores de negocios pueden tomar para prepararse para una emergencia, ya se trate de un incendio, un apagón, un huracán o un ataque terrorista.



CROSS FIRE LINE DO NOT CROSS FIRE LINE DO NOT CROSS FIRE LINE



PASO 1: EVALÚE LOS PELIGROS QUE PODRÍAN AFECTAR A SU NEGOCIO

Identifique los peligros que con más probabilidad podrían afectar a su negocio y planee para los mismos primero. Considere las posibles formas en que todos los peligros podrían afectarle cuando desarrolle planes de emergencia, como por ejemplo, si su instalación es vulnerable a inundaciones, o cómo un apagón podría afectar a la capacidad de su compañía de realizar sus operaciones. Para obtener más información acerca de los peligros en la Ciudad de Nueva York, visite www.NYC.gov/hazards.



PASO 2: HAGA PLANES PARA CONTINUAR CON SU NEGOCIO

La rapidez con que su compañía pueda regresar a su ritmo normal de negocios después de un incendio, una inundación o un ataque terrorista, depende de la planificación para emergencias que usted realice hoy. Comience creando un Plan de Continuidad de Negocio o un Plan para la Continuidad de Operaciones, que describa cómo usted mantendrá o restaurará las funciones esenciales de su negocio. Al igual que cambia su negocio con el tiempo, también lo hacen sus necesidades de preparación. Cuando contrate a nuevos empleados o cuando haya cambios en el modo de funcionamiento de su compañía, usted debe actualizar sus planes e informar a sus empleados.

PLANIFICACIÓN DE CONTINUIDAD

- Determine qué personal, materiales, procedimientos, contactos y equipo son necesarios para mantener el funcionamiento del negocio.
- Decida quién debe participar en el desarrollo de su plan para emergencias. Incluya en la planificación a compañeros de trabajo de todos los niveles, pero céntrese en aquellos que tengan un conocimiento vital de las funciones de negocio diarias. Probablemente esto incluya a personal con aptitudes técnicas, así como a directores y ejecutivos.
- Repase su proceso comercial para identificar operaciones que sean vitales para la supervivencia y la recuperación de su negocio. Incluya la nómina, la toma de decisiones financieras y la contabilidad para llevar cuenta de los costos en caso de un desastre.
 - Establezca procedimientos para la sucesión de los directivos. Elija a alguien que con probabilidad esté en las instalaciones durante la emergencia, y a por lo menos una persona que trabaje fuera de las instalaciones.
- Haga una lista de sus clientes más importantes y planifique modos de comunicarse con ellos durante y después de un desastre.
- Desarrolle planes para emergencias con los proveedores, compañías de envío y recursos clave, así como con otros distribuidores de los que dependa para realizar su negocio. Cultive relaciones con más de una compañía, en caso de que su contratista principal no pueda cubrir sus necesidades. Comuníquese a los contratistas qué artículos son esenciales para las actividades de su negocio.
- Guarde copias de registros importantes que pueda necesitar para reconstruir su negocio en un contenedor portátil impermeable y resistente al fuego.

Guarde un segundo juego de los siguientes registros en una ubicación fuera de las instalaciones de la compañía:

- Planos de construcción
 - Pólizas de seguro
 - Número de contacto e información de identificación de los empleados
 - Estados de cuenta bancarios
 - Registros de impuestos (de tres años atrás, con fines de seguro)
 - Listas de contacto de los proveedores y las compañías de envío
 - Copias de seguridad de los datos informáticos
 - Información de contacto del personal de emergencia o de los responsables del cumplimiento de la ley
 - Otros documentos de prioridad
-
- Planifique qué hará si no se puede entrar a su edificio, planta o tienda. Defina con anticipación las responsabilidades individuales.
 - Inscríbase en el **Sistema Corporativo de Acceso durante Emergencia (CEAS, por sus siglas en inglés)** de la Ciudad para autorizar a empleados esenciales el acceso a áreas de entrada restringida después de una emergencia. Infórmese más acerca del sistema CEAS visitando www.NYC.gov/ceas o llamando al 311 (equipo TTY: 212-504-4115).
 - Comuníquese a las autoridades locales que está preparada a hacer su compañía para ayudar en el esfuerzo de recuperación.
 - Inscríbase en el **Sistema de Administración de Bienes Privados y Logística (PALMS, por sus siglas en inglés)** de la Ciudad de Nueva York para ayudar al gobierno municipal a identificar cualquier recurso o aptitud técnica claves que usted esté dispuesto a aportar al esfuerzo de recuperación. Infórmese más acerca del Sistema PALMS visitando www.NYC.gov/oem/business o llamando al 311 (equipo TTY: 212-504-4115).



PASO 3: HABLE CON SU PERSONAL

Uno de los mejores métodos para garantizar la recuperación de su compañía es cuidar del bienestar de sus compañeros de trabajo. Comuníquese regularmente con empleados antes, durante y después de un incidente.

PLANIFICACIÓN PARA EMERGENCIAS PARA EMPLEADOS

Sus empleados y compañeros de trabajo son el bien más valioso de su negocio. Hable con su personal con frecuencia y practique lo que planea hacer durante y después de una emergencia. Evalúe y revise sus procesos de acuerdo con las lecciones aprendidas.

- Incluya información de preparación para emergencias, disponible en www.NYC.gov/readyny, en los boletines, la intranet de su compañía, mensajes por correo electrónico periódicos, así como en otras herramientas internas de comunicación.
 - Incluya formación para desastres en las orientaciones de los nuevos empleados.
- Establezca un sistema de llamadas telefónicas en cadena, una alerta por correo electrónico o una grabación de voz que conteste a las llamadas para comunicarse con sus empleados durante una emergencia.
- Designe un número de teléfono para que los empleados dejen un mensaje que indique que se encuentran bien en caso de un desastre catastrófico.

PREPÁRESE PARA LAS COMPLICACIONES MÉDICAS

Las emergencias médicas en el lugar de trabajo varían en gran medida dependiendo del tipo de desastre, empleo y lugar de trabajo. Sin embargo, existen ciertos pasos que pueden ayudarle a responder a cualquier emergencia médica.

- Anime a los empleados a tomar cursos básicos de formación en primeros auxilios y CPR (Resucitación Cardiopulmonar). Si es posible, ofrezca clases en las instalaciones. La Cruz Roja Americana del Estado de Nueva York ofrece entrenamiento para grupos en las instalaciones de las compañías.
- Mantenga artículos de primeros auxilios entre sus existencias y en un lugar fácilmente accesible.
- Hable con sus empleados acerca de las afecciones médicas que podrían requerir de apoyo o de atención especial durante una emergencia.

COMUNÍQUESE CON LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDADES

Asegúrese de incluir en la planificación para emergencias a las personas con discapacidades. Pregúnteles acerca de sus dificultades de comunicación, limitaciones físicas, instrucciones de equipo y procedimientos para la administración de medicamentos. Tenga en cuenta las necesidades de las mismas en cada paso del proceso de planificación.

- Identifique a las personas que estén dispuestas a ayudar a los compañeros de trabajo con discapacidades y asegúrese de que puedan realizar la tarea requerida. Esto es especialmente importante si alguien necesita ser transportado o levantado.
- Planifique sobre cómo alertará a las personas que no puedan oír una alarma o que no puedan entender las instrucciones.
- Practique su plan para garantizar que los empleados con discapacidades y sus ayudantes sepan lo que se espera de ellos.

FOMENTE LA PREPARACIÓN DE INDIVIDUOS Y FAMILIAS

Anime a sus empleados y sus familiares a desarrollar planes en sus hogares. Si los individuos están preparados en sus hogares, tendrán más tiempo para ayudar en la recuperación de un negocio después de un desastre. Puede encontrar más información acerca de la preparación personal y de familias en www.NYC.gov/readyny.

PRESTE APOYO A EMPLEADOS PARA QUE CUIDEN DE SU SALUD DESPUÉS DE UN DESASTRE

Las emergencias tienen lugar a pesar de los mejores esfuerzos de todas las personas para evitarlas; por tanto, infórmese de qué necesitan las personas para ayudarles a recuperarse después de un desastre. Regresar al trabajo es importante para la recuperación personal. Las rutinas en el lugar de trabajo facilitan la recuperación al proporcionar a los empleados una oportunidad de mantenerse activos y de restablecer el contacto social.

- Anime a las personas a que coman suficientes alimentos, reposen y se entretengan.
- Permita que los empleados tengan tiempo en casa para atender a sus familias.
- Restablezca las rutinas tan pronto como sea posible.
- Cree oportunidades para tomar descansos durante los cuales los compañeros de trabajo puedan hablar abiertamente acerca de sus sentimientos. Compartir lo que se siente con otras personas puede acelerar la recuperación personal.
- Sugiera a los empleados obtener ayuda profesional de asesoramiento psicológico para ayudarles a enfrentar sus miedos y ansiedades.



PASO 4: PROTEJA SU INVERSIÓN

Además de proteger a sus empleados, es importante salvaguardar los bienes físicos de su compañía.

REPASE LA COBERTURA DE SEGURO

El seguro es un costo de los negocios no negociable. Una cobertura insuficiente puede conducir a una pérdida financiera grave si su negocio se ve dañado, destruido o interrumpido durante un período de tiempo prolongado. Las pólizas de seguro varían, de modo que consulte con su agente o proveedor acerca de pérdidas físicas, seguros contra inundaciones e interrupción del negocio.

- Entienda qué es lo que cubre su seguro. Averigüe si los pagos cubrirán los costos de sustitución de equipo esencial. Sepa cuáles son sus cantidades deducibles. Considere solicitar cobertura de seguro adicional si se siente expuesto a peligros específicos, como inundaciones.
- Considere cómo pagará a los acreedores y empleados.
- Tenga en cuenta el elevado costo de alquiler de equipo, trabajadores temporales y recuperación de datos, que suelen acompañar al esfuerzo de recuperación después de un desastre.
- Averigüe qué registros querrá ver su compañía de seguros después de una emergencia y guárdelos con sus documentos protegidos.
- Planee cómo proveerá para usted y su familia sin contar con ingresos diarios de su negocio.

PREPÁRESE PARA INTERRUPCIONES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Los negocios dependen de la electricidad, el gas, las telecomunicaciones, los alcantarillados y otros servicios públicos. Planee con anticipación para la posible interrupción de estos servicios públicos durante y después de un desastre.

- Examine cuidadosamente qué servicios públicos son vitales para el funcionamiento de su negocio día a día.
- Hable con los proveedores de servicios acerca de posibles alternativas, como generadores portátiles, para suministrar electricidad a aspectos esenciales de su negocio.

INCLUYA EN EL PLAN LA SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS

El fuego es el desastre comercial más común. Cada año los incendios se llevan vidas y causan daños de miles de dólares por toda la ciudad. Existen diversos modos en los que usted puede proteger a sus empleados y a su negocio:

- Organice una inspección de su oficina, planta o instalación para garantizar que cumpla con los códigos y las reglas contra incendios. Llame al 311 para hacer una cita para una inspección.
- Instale alarmas y detectores de humo y extintores de incendios.
- Converse acerca de quién alertará al departamento de bomberos y de cómo lo hará.
- Planee y practique la evacuación durante un incendio.



PROTEJA LAS INSTALACIONES Y LOS EDIFICIOS

Aunque no siempre puede predecir qué sucederá, ofrecemos algunos pasos que puede tomar para ayudar a proteger sus bienes:

- Proteja las entradas y las salidas.
- Haga planes para la seguridad del correo.
- Identifique qué equipo de producción, como maquinaria, computadoras o piezas personalizadas, son necesarias para que continúe funcionando su negocio.
- Tenga planeado cómo transportar, reemplazar o reparar equipo vital si sufre daños o es destruido.
- Almacene artículos, materiales y equipo de repuesto para utilizar en caso de una emergencia.

PROTEJA SU EQUIPO

La fuerza de desastres como inundaciones o terremotos puede dañar o destruir equipo importante.

- Examine las instalaciones estancia por estancia para determinar qué necesita protegerse.
- Adhiera el equipo y los armarios a las paredes o a otros lugares estables.
- Eleve el equipo del piso para evitar peligros eléctricos en caso de una inundación.

EVALÚE LA PROTECCIÓN DEL AIRE DEL EDIFICIO

En algunas emergencias, las partículas microscópicas pueden esparcirse por el aire. Por ejemplo, un ataque biológico podría esparcir gérmenes y una bomba sucia puede esparcir partículas radiactivas. Un edificio puede proporcionar una buena barrera entre el aire contaminado de afuera y la gente en el interior. Examine con atención el sistema de calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC) y sepa cómo desconectarlo en caso de una emergencia que afecte al aire contaminándolo.

MEJORE LA SEGURIDAD CIBERNÉTICA

Proteger sus sistemas de tecnología informática y de datos no necesariamente requiere de expertos.

- Utilice software anti-virus y manténgalo actualizado.
- No abra mensajes de correo electrónico de origen desconocido.
- Haga copias de sus datos y almacénelos en algún lugar seguro.

Inscríbase en el Sistema de Alerta Cibernética Nacional del Departamento de Seguridad Nacional (Department of Homeland Security National Cyber Alert System), en el www.us-cert.gov, para recibir alertas oportunas y gratuitas acerca de nuevas amenazas y de cómo protegerse del mejor modo en el "ciberespacio".



PASO 5: SEPA CÓMO RESPONDER

La ley exige a todos los negocios tener un Plan de Acción para Emergencias (EAP, por sus siglas en inglés). El EAP detalla cómo su negocio responderá a los problemas de seguridad de la vida de las personas durante una emergencia. Si en su lugar de trabajo se exige tener extintores de incendios, o si se proporcionan, y si alguna persona evacuará durante un incendio u otra emergencia, la Administración para la Salud y la Seguridad en el Lugar de Trabajo (OSHA, por sus siglas en inglés) exige tener un Plan de Acción de Emergencias o EAP. Consulte con su asesor legal para garantizar que su negocio cumpla con las normativas gubernamentales, o llame al 311 (equipo TTY: 212-504-4115) para hablar con el Departamento de Servicios para Pequeños Negocios.

Un Plan de Acción para Emergencias (EAP) debe incluir:

- Modos de alertar a los empleados acerca de una emergencia o una evacuación
- Métodos de reportar incendios y otras emergencias a los funcionarios locales
- Planes de evacuación y asignación de rutas de escape en caso de emergencia
- Procedimientos para los empleados que se queden retrasados para que manejen las operaciones vitales de la planta antes de evacuar
- Procedimientos para hacer un recuento de todos los empleados después de terminar una evacuación
- Funciones médicas y de rescate para los empleados que sepan realizarlas
- Nombres o cargos de personas a las que se pueda contactar para obtener mayor información o una explicación del plan

Saber cuándo evacuar el lugar de trabajo y cuándo refugiarse en el lugar puede minimizar y evitar lesiones. Durante una emergencia, las autoridades locales quizás no puedan proporcionar información inmediata sobre lo que está sucediendo y lo que usted debe hacer. Esté atento a emisiones de noticieros de radio y televisión para obtener información o instrucciones oficiales según vayan haciéndose públicas. Inscríbase en **CorpNet** visitando www.NYC.gov/corpnnet o llamando al 311 (equipo TTY: 212-504-4115) para recibir una notificación directa de cualquier incidente que pueda afectar a los negocios en su área.

- Si las autoridades locales le indican que evacue, se refugie donde está u obtenga tratamiento médico, hágalo de inmediato.
- Utilice su sentido común y la información disponible para determinar si existe un peligro inminente. Por ejemplo, si su edificio recibe daños, normalmente será bueno que evacue.

CUANDO DEBA SALIR: CREE UN PLAN DE EVACUACIÓN

Los desastres como incendios y derrumbes de edificios exigirán que los empleados salgan rápidamente del lugar de trabajo. La evacuación de trabajadores, clientes y visitantes de forma efectiva puede salvar vidas.

- En cualquier momento puede tener lugar una emergencia. Desarrolle un sistema para determinar quién está en su edificio, incluyendo clientes y visitantes.
- Decida con anticipación quién dentro del edificio tiene la autoridad de ordenar una evacuación. Cree una cadena de mando, para que otras personas estén autorizadas a actuar en caso de que la persona designada no esté disponible.
- Identifique quién suspenderá las operaciones esenciales y cerrará las puertas.
- Coloque en un lugar visible mapas del edificio y el lugar con los servicios públicos vitales y las rutas de escape de emergencia claramente marcados. Identifique y etiquete puntos de entrada/salida en los mapas y por todo el edificio. Planee dos modos diferentes de salir del edificio.
- Designe lugares de reunión. Elija un lugar cerca de su instalación y otro en el área general en caso de que tenga que distanciarse. Haga recuento de todos los trabajadores, visitantes y clientes según vayan llegando a los lugares de reunión. Determine quién es responsable de proporcionar una notificación de que todo está despejado y que se puede regresar al trabajo.
- Agarre su Bolsa de Viaje (Go Bag).

BOLSA DE VIAJE (GO BAG)

Todos los empleados deben considerar juntar una Bolsa de Viaje (un conjunto de artículos que podría necesitar en caso de evacuación). Anime a todos a que tengan un equipo portátil personalizado para cubrir sus necesidades personales. Guarde esas bolsas en un lugar al que pueda acceder fácilmente.

Los artículos recomendados para la Bolsa de Viaje (Go Bag) incluyen:

- Agua embotellada y alimentos no perecederos, como barras de granola
- Radio AM/FM que funcione con baterías o pilas y baterías o pilas de repuesto
- Linterna
- Equipo de primeros auxilios
- Ropa impermeable ligera y una frazada de Mylar
- Información de contacto para personal de emergencia y familiares
- Un pequeño mapa de la región



EVACUACIÓN DE EDIFICIOS ALTOS

Una evacuación efectiva de un edificio alto requiere cooperación entre el equipo de administración del edificio, las compañías inquilinas, las autoridades gubernamentales, los contratistas y los individuos. Un edificio alto es cualquier edificio cuyo tejado esté por encima de la altura a la que pueden acceder las escaleras del departamento de bomberos desde la calle.

Consejos para evacuar edificios altos:*

- Coloque números de emergencia cerca de los teléfonos.
- Pruebe todos los sistemas de emergencia, como rociadores, iluminación y sistemas de comunicación.
- Asegúrese de que todas las puertas, los pasillos y las escaleras estén despejadas y accesibles.
- Desarrolle un plan de evacuación del lugar de trabajo y colóquelo en lugar bien visible en cada piso.
- Identifique y entrene a encargados de cada piso, que se responsabilizarán de evacuar a los empleados.
- Identifique a personal con necesidades especiales y pregúnteles qué asistencia pueden necesitar durante una evacuación. Asigne a personal para que les ayuden.
- Realice simulacros con regularidad.
- Designe lugares de reunión afuera del edificio para que se junten los trabajadores.
- Haga un recuento de los empleados en los lugares de reunión designados y notifique al personal de emergencia de cualquier trabajador que haya desaparecido.
- Asegúrese de tener un plan para las horas fuera de del horario comercial, para que se notifique, evacue y haga un recuento de todo el personal que trabaja en horas fuera del horario comercial.

*Fuente: Administración para la Salud y la Seguridad en el Trabajo (Occupational Safety and Health Administration, OSHA)

EL PRIMER PASO ES EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS

La ley de la Ciudad de Nueva York exige que cualquier edificio ocupado con fines comerciales, para ofrecer servicios profesionales, servicios comerciales o para almacenar productos (ocupación del Grupo E), tengan un plan de seguridad contra incendios, así como un director de seguridad de incendios certificado y un director adjunto de seguridad de incendios.

- El Título 3 de las Normas de la Ciudad de Nueva York, párrafo 6-01, exige que los ocupantes de edificios realicen simulacros de incendios periódicos. Los planes de seguridad contra incendios también pueden incluir un supervisor de evacuación de edificios, una brigada de seguridad de incendios, capitanes de piso y buscadores. Estos individuos deben tener una formación adecuada y deben estar cualificados para realizar otras actividades de respuesta a emergencias. Para obtener más información acerca de los requisitos adicionales de la Ley Local 5, visite (www.NYC.gov/buildings).
- La Ley Local 26 de 2004 y el Título 3 de las Normas de la Ciudad de Nueva York, párrafo 6-02, exigen que los propietarios de edificios altos (ocupación del Grupo E) desarrollen planes de acción para emergencias en el edificio que incluyan procedimientos de evacuación.



CUANDO DEBA QUEDARSE: REALICE UN PLAN PARA REFUGIARSE DONDE ESTÁ

En algunas emergencias, quizás se le pida que se quede donde está, o que se refugie en el lugar. Esto puede ser tan sencillo como permanecer en su oficina o almacén mientras los funcionarios despejan los peligros de una zona cercana, o quizás se le pida que cierre las ventanas y desconecte los sistemas de ventilación para impedir que entre el aire contaminado. Cuando los funcionarios le aconsejen que se refugie donde está, actúe con rapidez y siga las instrucciones.

- Cierre todas las puertas y ventanas.
- Cuando se lo indiquen los funcionarios de emergencia, desconecte todos los sistemas de ventilación y selle las puertas.
- Permanezca atento a su radio o televisión para informarse sobre las últimas noticias de los funcionarios de emergencia.
- Haga uso de su Equipo de Artículos de Emergencia y Bolsa de Viaje (Go Bag).

EQUIPO DE ARTÍCULOS DE EMERGENCIA

Cuando se prepare para emergencias, piense primero en la supervivencia básica: agua dulce, alimentos, aire limpio y calor. Hable con sus compañeros de trabajo acerca de qué artículos de emergencia puede proveer la compañía y cuáles deben juntar los individuos por su cuenta.

Los artículos del Equipo de Artículos de Emergencia recomendados incluyen:

- Agua (un galón por persona y por día)
- Alimentos no perecederos enlatados y listos para consumir, y un abrelatas manual
- Radio AM/FM que funcione con baterías o pilas y baterías o pilas de repuesto
- Linterna
- Equipo de primeros auxilios
- Herramientas básicas (llave inglesa, alicates, destornilladores y martillo)
- Un juego extra de llaves de los vehículos, el edificio y el negocio
- Artículos de aseo personal: jabón, productos de higiene femenina, cepillo de dientes, pasta de dientes, toallitas húmedas, líquido sanitario de manos, etc.

Llame al 311 (TTY: 212-504-4115) o visite NYC.gov/oem para obtener acceso a este folleto en español.

請致電 311 (TTY: 212-504-4115) , 或訪問 NYC.gov/oem , 查看中文版的手冊。

Звоните 311 (TTY: 212-504-4115) или посетите NYC.gov/oem чтобы получить эту брошюру на русском языке.