

您的 311 鼠患投訴會得到如何處理？

我向 311 進行鼠患投訴之後，會得到怎樣的處理？

您的投訴將被轉至紐約市 (NYC) 健康與心理衛生局（衛生局）。衛生局會在接到投訴後約兩週內對該建築物施行檢查，除非該建築物近期剛經歷了檢查。提交投訴之前，請造訪 nyc.gov/rats 並輸入街道地址，以查看該建築物最近是否進行過檢查。檢查後不久提交的另一則投訴將被視為重複投訴，而不會安排進行再次檢查。

進行投訴時，請務必盡量註明位置資訊，包括街道地址以及在建築物中觀察到老鼠活動的地方。如果投訴時提供的位置資訊不足，衛生局則無法對該建築物進行檢查。此外，如果您所報告的是檢查員無法進入的建築物或區域內情況，您應該提供一位能准許檢查員進入受檢區域的聯絡人（如居住者或鄰居）。

初次檢查時，檢查員在會查看什麼？

衛生局檢查人員會目視檢查建築物外部情況，以找出老鼠出沒的跡象或是有利於老鼠滋生的情況。如果沒有找到此類跡象或情況，則表示該建築物已通過檢查，而且會將 **311** 投訴結案。如果在檢查時發現老鼠出沒的跡象或是有利於老鼠滋生的情況，則表示該建築物未能通過檢查。

什麼是老鼠出沒的跡象？

- 足跡
- 新鮮糞便
- 地洞（泥土或結構）
- 使用中的老鼠通道
- 新鮮齧痕
- 活鼠或死鼠

什麼是有利於老鼠滋生的情況？

- 暴露或無裝蓋的垃圾——會吸引和滋養老鼠
- 如堆滿雜物或雜草叢生之類的棲息環境——會為老鼠提供庇護所和棲息地

如果建築物未通過第一次檢查，會進行什麼處理？

如果建築物未通過第一次檢查，衛生局會向建築物業主發送一份由局長發佈的滅鼠令 (Commissioner 's Order to Abate, COTA)。COTA 將包含詳細說明所發現情況的檢查報告以及如何解決現存問題的指南，包括相關聯絡資訊。房主可以聯繫衛生局，尋求幫助解決問題，或對被發現的情況提出異議。

建築物業者至少有五天時間來解決問題或是聯絡衛生局以取得協助。問題獲得解決之後，檢查人員會進行後續追蹤（合規性）檢查。如果不再有老鼠出沒的跡象或是利於老鼠滋生的環境，則建築物通過合規性檢查。如果此類跡象或環境持續存在，則建築物仍不能通過合規性檢查。

合規性檢查之後會採取什麼行動？

如果建築物通過合規性檢查，**311** 投訴便會結案，且不會發出任何傳票。

如果建築物未通過合規性檢查，建築物業主會收到行政審判和聽證會辦公室 (Office of Administrative Trials and Hearings, OATH) 的聽證傳票。請造訪 nyc.gov/oath 查詢關於 OATH 聽證會的詳細資訊。

如果業者不採取措施減少老鼠在其建築物中的活動，會怎樣？

如果業主未能採取措施，衛生局可能會採取相應措施以解決老鼠活動問題。如果衛生局採取以下相應措施，房主將收到賬單：

- 執行額外的合規性檢查
- 在建築物內放置誘餌或進行監控訪視
- 清理（鼠類）棲息環境

如果建築物業主未通過合規性檢查，可能會被處以多少罰鍰？

所有罰鍰均由 OATH 評估確定。不出席聽證會或拖欠罰鍰的房主可能會被 OATH 加倍罰鍰。最低罰鍰金額為 300 美元，最高金額為 2,000 美元。

處理 311 投訴的時間總計會多久？

針對未通過檢查的建築物，完成所有相關後續活動的時間可能長達 90 天。如果在 90 天內，針對單一建築物出現了多次投訴，則通常只會安排一個檢查週期，而額外的投訴將被視為重復投訴。請造訪 [紐約市鼠患資訊入口網站 \(NYC Rat Information Portal\)](https://nyc.gov/rat)，以檢視檢查結果和後續追蹤行動。