



住戶手冊



版本：2024年8月

本手册是纽约市房屋局(New York City Housing Authority, NYCHA)为帮助您了解公共住房住户的权利和责任而编写的通俗易懂的概要。有关住户权利和责任的完整说明，请参阅租约、住宅规则要点(Highlights of House Rules)以及收住和持续入住计划(Admissions and Continued Occupancy Plan, ACOP)，这些内容会随时更改。

NYCHA住户指南

NYCHA的住户指南为新住户和长期住户提供了各种有用的信息，
从如何支付房租或更换丢失的钥匙到宠物政策的详细信息。

目录

第1章 - 重要联系信息	1-4
第2章 - 保持联系	5-6
第3章 - 物业管理人员概况	7-8
第4章 - 维修和保养	9-12
第5章 - 大楼安保和安全	13-16
第6章 - 社区安全	17
第7章 - 家用电器、公用设施和住宅区便利设施	18-19
第8章 - 回收和垃圾处理	20-21
第9章 - 可持续发展	22-23
第10章 - 健康家居	24-27
第11章 - 租金	28-29
第12章 - 规则和要求	30-35
第13章 - 终止租赁和驱逐理由及程序	36-39
第14章 - 转让	40
第15章 - 迁出程序	41
第16章 - 住户计划和服务	42-45
第17章 - 平等机会和公平住房	46-48

物业管理办公室(PROPERTY MANAGEMENT OFFICE)

周一至周五，上午8:30至下午4:30（您所在的住宅区可能每周有一次延时服务，详情请咨询物业管理办公室。）

MYNYCHA

管理您的维修和维护请求；访问网站或下载应用程序：

www.nyc.gov/mynycha

客户联系中心(CUSTOMER CONTACT CENTER, CCC)

7天24小时提供服务，以报告维护紧急情况，并在周一至周五上午6点至午夜安排例行维护维修：
(718) 707-7771

自助服务门户(SELF-SERVICE PORTAL)

管理您的租金和租赁协议，并完成年度重新认证：

selfserve.nycha.info

社区规划师(NEIGHBORHOOD PLANNER)

为维修工确定的专业技术工种维修安排未结单。请联系您的物业管理办公室获取社区规划师的电话号码。
周一至周五，上午8:30至下午4:30

紧急情况请拨打911。所有非紧急城市服务请拨打311

New York City Housing Authority

90 Church Street

New York, NY 10007

(212) 306-3000（主线和总机）

www.nyc.gov/nycha

疑虑和投诉

如果您想举报……

- 可能违反法律、法规或规章；
- 旨在掩盖建筑实际状况的不当维护工作；
- 先前报告的不安全健康和状况，包括铅、霉菌、虫害、供暖、电梯、楼宇清洁和消防安全，但未得到纠正；
- 未遵守政策或程序；
- NYCHA工作人员的工作环境不安全；或
- 公寓或大楼的维修工作质量差：

访问on.nyc.gov/Submit-Concern或致电718-707-7771联系NYCHA客户联络中心(CCC) (出现提示时选择菜单选项7)。可以匿名提出投诉。根据问题的性质,您的投诉将被转至NYCHA合规办公室(Compliance Department)、环境健康安全处(Environmental Health and Safety Department)或质量保证部门(Quality Assurance Unit)。

客户联系中心步入式中心 (周一至周五,上午8点至下午5点)

您可以在NYCHA客户联络中心(CCC)的任意一个随访中心预约一个您方便的时间。如需预约,请访问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、公平和包容办公室(OFFICE OF DIVERSITY, EQUITY, AND INCLUSION, ODEI) (212) 306-4468

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

Foil申请必须以书面形式提出。您可以使用以下联系信息通过邮寄、电子邮件、传真或亲自递送您的申请。请不要同时以打印文本和电子邮件的形式发送申请,因为这样会造成重复,并可能延误答复。

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

有用的链接和示例表格:

- FOIL申请表(Request Form):
www.nyc.gov/assets/nycha/downloads/pdf/FOIL-Request-Form.pdf
- 披露同意表(Consent to Release Form):
www.nyc.gov/assets/nycha/downloads/pdf/NYCHA-Consent-to-Release-FOIL.pdf
- 常见问题解答: www.nyc.gov/site/nycha/about/foil-faq.page
- FOIL主题列表(Subject Matter List): www.nyc.gov/site/nycha/about/foil-subject-matter-list.page

美国住房和城市发展(HOUSING AND URBAN DEVELOPMENT, HUD)部 - 区域行政长官办公室(OFFICE OF THE REGIONAL ADMINISTRATOR)

26 Federal Plaza, Room 3541
New York, NY 10278
电子邮箱: NY_WebManager@hud.gov
电话: (212) 264-8000
传真: (212) 264-0246
TTD: (212) 264-0927

监察长(INSPECTOR GENERAL)

报告任何欺诈、浪费或严重管理不善的事件: (212) 306-3355
传真: (212) 306-6484
ig@nycha.nyc.gov

语言服务部门(LANGUAGE SERVICES UNIT)

纽约市房屋局 (NYCHA) 为英语能力有限、听障或失聪人士翻译其官方文件并安排传译服务, 以便他们能够充分参加 NYCHA 的计划和活动。如需协助, 请联系您的物业管理处办公室或致电客户服务中心, 电话: (718) 707-7771。

法律

向NYCHA送达的法律文件必须在每周二或周四上午9点至下午5点之间送达, 地址为90 Church Street, 11th Floor, New York, NY 10007, 或发送电子邮件至 ServiceECF@nycha.nyc.gov。

密码箱(LOCKBOX UNIT)

如果您对房租支付方式或电子账单有任何疑问, 请致电(718) 707-7771。

NYCHA自动电话支付系统

(877) 481-9947

媒体咨询

(212) 306-3322

监察员呼叫中心(OMBUDSPERSON CALL CENTER, OCC)

如果您已经向NYCHA报告了您公寓内的霉菌或渗漏情况, 但仍对霉菌、渗漏或任何相关维修未恰当处理或及时完成表示担忧, 请联系渗漏和霉菌问题监察员呼叫中心(OCC), 该中心由法院指定, 独立于NYCHA, 电话: 888-341-7152或ombnyc.com。

住户经济赋能和可持续发展(RESIDENT ECONOMIC EMPOWERMENT & SUSTAINABILITY, REES)热线

(718) 289-8100
www.opportunitynycha.org

住户参与和公民参与(RESIDENT PARTICIPATION & CIVIC ENGAGEMENT)

resident.engagement@nycha.nyc.gov

NYCHA停车

(212) 967-4875

www.nychaparking.com

NYCHA安全与安保部门(SAFETY AND SECURITY UNIT)

(212) 306-8800

纽约市警察局(NEW YORK CITY POLICE DEPARTMENT, NYPD)违禁物热线

(888) 374-DRUGS

家庭伙伴关系部门(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

家庭重返社会计划(Family Re-entry Program): (212) 306-6024或Family.Reentry@nycha.nyc.gov

电传打字机(TELETYPEWRITER, TTY)

拨打711

保持联系

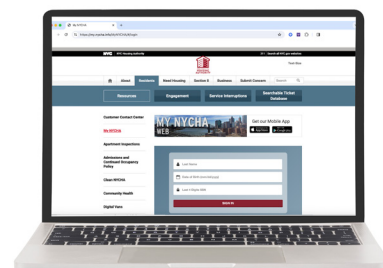
互联网上的NYCHA

如需了解NYCHA的最新消息和活动，请登录www.nyc.gov/nycha并在社交媒体上关注我们：

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

MYNYCHA

MyNYCHA (www.nyc.gov/mynycha)有多种语言版本，可通过网络或免费下载的应用程序访问，让您全天候管理您的维修和维护请求。通过MyNYCHA，您还可以订阅停电警报、维护您的联系信息并支付房租。



客户联系中心(CCC)

拨打(718) 707-7771联系客户联系中心(CCC)。该系统7天24小时提供服务，用于报告公寓和公共场所的维修紧急情况，并在周一至周五上午6点至午夜提供服务，用于安排日常维修。

CCC和MyNYCHA都是向NYCHA申请服务的简单方便的方式！



NYCHA住户自助门户(SELF-SERVICE RESIDENT PORTAL)

访问selfserve.nycha.info可全天候轻松进行各种与NYCHA相关的交易。您可以支付房租、完成年度重新认证、申请转移以及申请住户经济赋权和可持续发展计划。申请人还可以更新和查看自己的申请状态。请随时回来查看有哪些新资源、公告和更新。您也可以通过物业管理办公室内的一站式服务亭使用自助服务门户网站。

NYCHA期刊

《NYCHA期刊》提供NYCHA的新闻综述，以住户为重点——现在就去www.nychajournal.nyc查看。

数字货车

数字货车(Digital Van)计划将技术直接带到高速互联网服务有限或无法获得高速互联网服务的NYCHA社区。每辆货车上都有八台笔记本电脑、一台打印机/扫描仪、无线网络服务和一名知识渊博的现场指导员，他们会根据需要提供帮助。这些停放的车辆可以帮助住户在线填写年度重新认证、学习如何使用电脑、访问社交媒体或在线搜索和申请工作。如需了解“数字货车”时间表，请访问以下网页或联系您的物业管理办公室：

www.nyc.gov/site/nycha/residents/digital-van.page。



查看您的公告板

要了解住宅区的最新动态，请定期查看物业管理办公室的公告栏。公告栏上有关于住户协会会议、住户守望计划(Resident Watch)、会议通知、社区活动和其他新闻的信息。

NYCHA一站式自助服务亭(ONE-STOP KIOSK)

在您的物业管理办公室内的NYCHA一站式服务站上访问任何与NYCHA相关的网站以及其他地方和联邦政府服务（如社会安全管理局(Social Security Administration)、住房和城市发展部和AccessNYC）。



物业管理人员概况

认识工作人员

物业经理和物业维护主管负责监督负责维护您的住宅、物业地面和建筑物的工作人员。

物业经理(PROPERTY MANAGER)

物业经理负责住宅区的整体运营。



物业助理经理(ASSISTANT PROPERTY MANAGER)

有些物业管理办公室设有物业经理助理，协助物业经理处理日常管理工作，并监督住房助理和行政人员的工作。

房屋助理(HOUSING ASSISTANT)

房屋助理负责收取租金、记录收入或家庭组成的变化、年度收入证明和解决投诉。一般情况下，会为您指派一名房屋助理，协助您处理任何维修和非维修问题，并充当您与物业管理部門之间的联络人。



行政人员(ADMINISTRATIVE STAFF)

秘书、文员和接待员在助理物业经理或物业经理的领导下工作，通过回答基本问题、接受文书工作和引导来电等方式为住户提供帮助。

物业维护主管(PROPERTY MAINTENANCE SUPERVISOR)

物业维修主管及其工作人员确保公寓、地面和楼宇保持良好状态，并确保住宅区的公共区域保持清洁、正常运作和安全。在一些物业中，物业维修主管由一名助理物业维修主管协助工作。



保洁员(CARETAKER)

保洁员负责保持住宅区场地清洁。任务包括清洁地板、墙壁和电梯轿厢；处理垃圾；以及确保场地得到维护。

维修工人(MAINTENANCE WORKER)

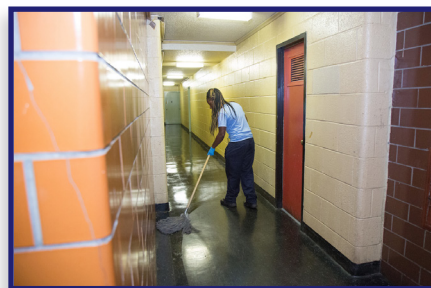
维修工负责公寓、公共区域和楼宇的日常和基本维修工作。他们首先对任何维修请求做出回应，如果需要额外的专业工作，则会创建后续维修单。

熟练技术工人(SKILLED TRADES WORKER)

技工负责管道、抹灰、油漆或木工等领域的专业维修。在维修工确定需要进行常规或基本维修以外的额外工作后，他们会进行后续维修。

其他物业管理人员

供热设备技术员(Heating Plant Technician)负责供热设备的运行，以确保供热和热水服务的正常运行。



保洁员



维修和保养

首次检查

如果您是新住户，您有权在房屋助理或其他物业管理代表的陪同下对新公寓进行入住前检查，以确定可能需要维修的项目和状况，避免日后因此而产生费用。

请务必在拿到钥匙后立即检查公寓。您的公寓应该处于良好状态，但如果您发现有任何物品丢失或需要维修，请立即通知物业管理办公室。

公寓维修

如果您的公寓需要维修，请按照以下步骤进行：

1. 申请维修

使用**MyNYCHA应用程序**(www.nyc.gov/mynycha)或门户网站，或拨打**客户联络中心(CCC)电话718-707-7771**，申请维修新问题。

如果您在智能手机或平板电脑上使用MyNYCHA应用程序，您还可以上传照片，以协助NYCHA工作人员识别您的维修问题。

维修单将被创建，您将获得维修单编号。



2. 维修工人将在预约日期上门服务

您的维修单将被分配到下一个可预约的日期。

在预约维修期间，维修工人将完成任何基本或例行维修。

如果需要专业维修，维修工将创建额外的维修单，并向您提供维修计划单。该单据将有一个单据号码，列出需要进行的额外维修，并提供邻里规划员的电话号码，以便您打电话安排在适合您的时间进行其余维修。

如果您需要取消或重新安排维修预约，可致电CCC、使用MyNYCHA应用程序或致电您的物业管理办公室。

3. 如果您的维修比较复杂或严重，则需要安排额外的维修票来完成维修。

如果维修工人确定需要专业工作，他/她将根据需要为熟练技工或供应商（即与NYCHA合作的公司）创建后续维修票据。

您可以致电邻里规划员为熟练技工（即油漆工、抹灰工、木工、水管工、电工、灭虫工、砌砖工、屋顶工、玻璃工）安排维修单。

邻里规划员还可以为以前报告过的任何未结维修单安排预约。

邻里规划员专门负责您的住宅区。请致电您的物业管理办公室或CCC以获得规划师的电话号码。他们的工作时间为周一至周五上午8:30至下午4:30，可帮助您安排开放式技工单。

如果您需要取消或重新安排您的“熟练技工”预约，可在预约时间前至少24小时致电邻里规划员。

您可以致电物业管理办公室，跟进任何供应商票据。

紧急维修

NYCHA不会为大楼和公寓的紧急维修安排预约，如电梯故障、水浸、漏水、缺暖气或热水等。根据紧急情况的工作类型和工作人员的可用性，NYCHA的目标是在24小时内对紧急呼叫做出响应。

如果报告的紧急情况发生在正常工作时间之外（周一至周五上午8:30至下午4:30），NYCHA将派遣工作人员处理紧急情况。一旦问题得到稳定，维修工作将转交给住宅区工作人员，以便在下一个工作日采取后续行动。

MYNYCHA

您可以使用MyNYCHA申请新的维修或查看现有维修状态，MyNYCHA门户网站或应用程序下载地址为www.nyc.gov/mynycha。

MyNYCHA门户网站无需注册或登记。只需随时使用您的姓氏和社会保障号的后四位数字登录即可。

MyNYCHA应用程序可在Apple和Android设备（包括平板电脑和智能手机）上下载。请访问您设备上的应用程序商店，或按照www.nyc.gov/mynycha上的说明进行操作。

公寓检查

NYCHA定期检查每套公寓，以确定公寓的状况，在检查期间进行小规模维修，并在需要进行更大规模维修时安排额外检查。NYCHA的目标是每两年至少对每套公共住房公寓进行一次检查。有关公寓检查的更多信息，请访问www.nyc.gov/site/nycha/residents/apartment-inspections。

提供准入

对于任何预定的维修，您或年满18周岁或以上的人员必须在您预定的预约时间在公寓内，以便NYCHA工作人员进行维修。如果维修可能会影响您或您邻居的安全，我们可能需要在没有预约的情况下进入您的公寓。

NYCHA保留进入任何公寓进行任何必要工作或调查任何违规行为的权利。除非发生火灾、煤气泄漏或漏水等紧急情况，我们通常只有在得到您的允许后才会进入您的公寓。如果不允许工作人员进入，我们可能会以违反规章制度为由采取终止租约的行政措施。请查看您的租约，了解这些规章制度的完整清单，或参阅本手册的“规则和要求”部分，了解简略版本。

员工/供应商识别证

NYCHA要求每位员工或供应商携带身份证(Identification, ID)，并在拜访住户公寓时出示身份证。如果员工或供应商没有出示身份证，您有权要求查看身份证——NYCHA的员工或供应商将提供适当的身份证明。如果员工或供应商不能出示身份证，请勿让其进入您的公寓。

NYCHA的身份证上除了有员工的姓名和照片外，还应有本年度的授权贴纸。在允许该员工进入您的公寓之前，请确保您查看的身份证件包含这三个特征。



暖气和热水



NYCHA根据《纽约市行政法规》(New York City Administrative Code)全天候提供热水和供暖。在供暖季节（10月1日至5月31日），当室外温度低于55度时，纽约市建筑物业主必须在上午6点至晚上10点期间将室内温度至少保持在68度；从晚上10点至上午6点，无论室外温度如何，室内温度必须至少保持在62度。热水源头的温度必须全年保持在120度以上。

如果您遇到热水或供暖问题，请使用MyNYCHA或致电客户联络中心(718-707-7771)创建工单。有关供暖服务的更多信息，请访问www.nyc.gov/site/nycha/residents/heating.page。

灭虫服务

如果您遇到蟑螂、老鼠、啮齿类动物或臭虫等害虫问题，请尽快使用MyNYCHA或致电客户联络中心(718) 707-7771报告。

我们正在改变灭虫方式。我们将花更多时间在您的公寓内吸尘，寻找并封堵害虫进入您公寓的任何孔洞。对于蟑螂，我们将减少杀虫剂喷雾的使用量，增加杀虫剂凝胶的使用量，这样对大家更好。为了帮助我们解决害虫问题，请在灭虫人员到访之前移动家具并清理您曾看到害虫的区域周围的杂物，以便他们能够找到问题所在。

请不要自行使用杀虫剂。有关NYCHA害虫控制的更多信息，请访问www.nyc.gov/site/nycha/residents/pest-control.page。



被锁在门外？

如果您丢失了公寓门钥匙，并在正常工作时间（上午8:30至下午4:30）被锁在公寓外，请致电客户联络中心，以创建工单。工单生成后，承租人应携带适当的身份证件前往物业管理办公室签署工单。这将授权工作人员在必要时钻孔和更换NYCHA锁。新锁和钥匙的费用将从住户账户中扣除47.25美元。应承租人的要求，NYCHA将钻掉住户安装的锁，但不负责更换。

如果您在办公时间（下午4:30至上午8:30，以及周末）后被锁在门外，请与客户联络中心联系，只要住户愿意在上述47.25美元的费用之外再支付50美元的费用，客户联络中心就会作出回应。或者，住户可以打电话给锁匠。对于下班后被锁在门外的老年人和残疾住户，将给予特殊照顾。

保险丝盒和断路器

在许多住宅区中，老式保险丝盒已被更方便的断路器所取代。断路器是一种“开/关”开关，当电线超负荷时，它能自动切断电流。如果您的断路器关闭了电源，那么您可能使用了太多的电器。请停止使用某个电器，然后尝试重新打开开关，或联系物业管理办公室寻求帮助。

如果保险丝盒的保险丝烧断了，只能用型号和规格完全相同的保险丝更换。如果保险丝反复熔断或断路器反复跳闸，请通知物业管理办公室。如果保险丝盒里有一个“假”保险丝座，请在里面放一个备用保险丝。这将确保您始终有保险丝可用。不要覆盖或堵塞保险丝或断路器盒。切勿在未立即更换保险丝的情况下拆除保险丝。

大楼安保和安全

NYCHA大楼入口

NYCHA大楼的一些入口处配备了对讲机和/或闭路电视(closed-circuit TV, CCTV)摄像头等安全设施。为确保您和您邻居的安全，请协助确保这些安全设施的正确使用，并及时报告这些系统的任何问题。请确保大门紧闭，只有经过授权的访客才能进入大楼。请不要将门撑开。

分层通道

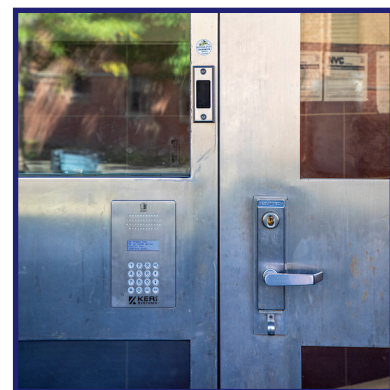
NYCHA为一些住宅区的大堂入口升级了磁性门锁。这些新门锁不需要金属钥匙；您和经授权的家庭成员将获得一个圆形小钥匙扣，用于打开入口处的门锁。

您可以为任何新的授权家庭成员申请一个额外的钥匙扣。如果您或其他授权家庭成员丢失了钥匙扣，请立即通知物业管理办公室。与金属入户门钥匙一样，丢失或被盗钥匙扣将向您收取费用，然后为您补发一把。丢失或被盗的钥匙扣将被停用，使其无法进入大楼。

对讲机

NYCHA的大部分建筑物都安装了入口对讲机。对讲机是从前门进入各个公寓的双向通信系统。目前正在安装的对讲机可直接接通您的电话（无论您提供的是哪个号码，可以是固定电话或手机），让您为经授权的客人提供进入服务。

与大堂门一样，如果您的对讲机失灵，请通知物业管理办公室，并通过MyNYCHA或致电客户联络中心(CCC)：(718) 707-7771，创建一个工单。



公寓门锁

您公寓的前门已安装了一把锁（“底锁”）。NYCHA不允许租户更换此锁，但您可以购买一把额外的锁。您将负责安装、保养和维护。在紧急情况下，NYCHA保留撬锁进入的权利。NYCHA不负责更换任何租户安装的锁。

自动关闭门

纽约市法律规定，任何通向走廊、公寓、楼梯或其他公共通道（封闭式或开放式）的门都必须是自动关闭的；也就是说，在打开和释放时，门必须自行摆动关闭并完全闭合和锁上。自动关闭的公寓入口门有助于防止火势蔓延。法律禁止住户拆除任何自动关闭的门或使其失效，或允许用任何装置将自动关闭的门打开。

如果地毯或垫子的任何部分阻碍了自动关闭装置的工作，则由住户自行负责剪除。公寓门将定期接受检查，以确保其正常关闭。

如果您的公寓门无法自动关闭和锁上，请使用MyNYCHA或致电客户联络中心(718) 707-7771进行报告。我们将开具工单，以便对门进行维修。

法律规定，您的公寓门内侧必须贴有Fire Safety Notice（消防安全须知）标签。请不要将其拆除。

窗户防护装置和挡块



《纽约市卫生法》(New York City Health Code)要求NYCHA为每套有10岁或以下儿童居住的NYCHA公寓安装窗户防护装置，或应住户要求安装。如果您的公寓经常有儿童出入，您也应该考虑安装窗户防护装置。

只有在永久性安装空调时，才可以拆除窗户防护装置。有关如何正确安装空调的详细信息，请参阅电器安装说明（《电器协议》(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，请保持通往消防通道的窗户没有任何可能阻碍您逃生的物体。法律规定，只有经消防局(Fire Department)批准的某些类型的消防通道门才能安装在消防通道的窗户上。禁止安装挂锁式防火门。您必须确保窗门处于良好的工作状态，而且您家中的每个人都知道如何打开窗门。请使用MyNYCHA或致电客户联络中心(718) 707-7771报告任何有关消防通道或窗门的问题。

烟雾和一氧化碳探测器

纽约市法律规定，所有公寓都必须安装烟雾探测器，大多数情况下还必须安装一氧化碳(carbon monoxide, CO)探测器。NYCHA安装的组合式烟雾/一氧化碳(CO)探测器可同时防范这两种气体，并且不再需要更换电池。

正常工作的探测器至关重要，因为它们可以提供早期预警，帮助您和您的家人远离火灾和一氧化碳等危险。不要使用炉子取暖，因为这会增加一氧化碳中毒的风险。

请遵循以下简单步骤，确保家人安全：

- 每个卧室的主要入口15英尺范围内都应安装一氧化碳/烟雾组合探测器。如果您在入住时发现任何探测器被拆除或丢失，请向物业管理办公室报告。
- 每三个月按一次探测器上的测试按钮，确保探测器正常工作（探测器的使用寿命应为10年）。如果您听到“啾啾”声，则表示探测器需要更换；请使用MyNYCHA或致电客户联络中心(718) 707-7771申请更换工单。
- 请勿拆除、遮挡、涂漆或覆盖探测器。如果探测器因故意损坏而必须更换，您的账户将被收取25美元的费用。

家庭火灾隐患

烹饪和吸烟是住宅火灾最常见的原因。

- 保持炉灶清洁，将易燃物远离炉灶，例如锅垫、毛巾、报纸和塑料袋。
- 做饭时不要让炉灶无人看管。您可以向NYCHA申请炉灶把手套。
- 切勿用水扑灭油火，而应用锅盖盖住锅或平底锅，使火熄灭。
- 切勿将金属物品放入微波炉，以免造成危险。
- 住户不得在公共区域、公寓内或任何NYCHA大楼或NYCHA行政办公室25英尺范围内吸烟或吸食大麻。禁止在公共区域使用电子烟。
- 始终将火柴和打火机放在儿童拿不到的地方。
- 用新电线更换所有磨损、破裂或断裂的电线，避免公寓内发生电气火灾；不要将一个以上的大型电器插入一个电源插座。
- 报告所有破损/损坏的电源插座/插座。切勿在无人看管的情况下将媒体设备（手机、平板电脑、笔记本电脑等）插在床上。切勿试图用水扑灭电器或插座中的火。
- 在公寓内或任何大楼公共区域使用或储存汽油或煤油均属违法行为。NYCHA大楼内禁止使用以汽油为动力的车辆。
- 当您不在公寓内时，不要让蜡烛或香燃烧，点燃的蜡烛要远离窗帘和其他易燃物品。如果使用蜡烛，应将其直立放置在装有一半水的容器中。

火灾警报和楼梯门

NYCHA所有公寓楼都装有火警系统，用于指示着火地点，以协助消防员灭火。如果您听到警报声，除非您已收到测试通知，否则请将其视为真正的紧急情况。请立即向物业管理办公室报告被破坏的火警警报。

楼梯门，包括大厅的楼梯门，在关闭时可防止火势蔓延。请勿阻碍这些门的关闭。请向物业管理办公室报告所有不能自行关闭的门。

请让自己和其他家庭成员熟悉公寓入口门内侧的消防安全告示以及您每年都会收到的消防安全计划。

此外，自动关闭的公寓门可以防止火势蔓延到其他房间，因此不应被地毯或毛毯挡住。如果您有火警逃生通道，也应随时保持通道畅通，以确保您能迅速、毫不拖延地撤离。

万一您的公寓发生火灾

- 关闭起火房间的门并离开公寓。
- 确保所有人都与您一起离开公寓。
- 拿好您的钥匙。
- 关闭公寓大门，但不要上锁。
- 在前往出口的途中，通过敲门提醒同楼层的人。
- 使用最近的楼梯离开大楼，不要使用电梯。
- 一旦到达安全地点，请拨打911。除非消防员已到达现场，否则不要认为火灾已经上报。

电梯

以下是一些有助于保持电梯系统良好工作状态的方法：

- 不要过度拥挤或长时间打开电梯门。如果电梯在楼层之间停滞，请按下紧急按钮并保持冷静。
- 教给孩子电梯安全规则，切勿让年幼的孩子在无人看管的情况下乘坐电梯。
- 如果电梯出现故障，请拨打客户联络中心电话(718) 707-7771。
- 向您的物业管理办公室、住户协会、住户守望计划或当地警察服务区(Police Service Area, PSA)报告所有破坏电梯的事件。



社区安全

纽约市警察局住房局和巡警局

房屋局(Housing Bureau)是纽约市警察局(NYPD)负责维护NYCHA住宅区安全的部门。房屋局的警官和纽约市警察局巡警局的警官（在Staten Island和其他一些行政区的住宅区中）被派往遍布五个行政区的九个警察服务区(PSA)之一。

请花点时间记录下您当地的PSA和纽约市警察局分局的电话号码和地址（您可以使用本手册中的“重要联系信息”部分作为便利参考）。日常事务请致电您当地的公共安全局或分局；紧急情况请拨打911。

安全与安保部门

住户的安全和生活质量是NYCHA的首要任务。NYCHA促进住户安全的策略之一是对租户、家庭成员或客人的危险行为（包括暴力犯罪和毒品交易）提起行政诉讼。对NYCHA社区安全构成威胁的个人可能会被永久驱逐出公寓，禁止进入NYCHA的所有物业，或在某些情况下被驱逐。如果您看到任何被NYCHA永久驱逐或禁止进入NYCHA的人，请通知您的物业管理办公室。

如果您怀疑NYCHA内有毒品活动，请拨打以下任一号码：NYCHA安全与保安组(212) 306-8800或纽约市警察局毒品热线(888) 374-DRUGS。所有通话均保密。

为了让NYCHA的住户有机会帮助促进社区的安全，公共安全办公室(Office of Public Safety)住户守望小组开通了一条24小时匿名举报热线。NYCHA住户可以拨打(212) 306-7027举报生活质量、非法或可疑活动。

住户守望计划

自几十年前成立以来，数以千计的住户通过“住户守望”计划（前身为“租户巡逻” (Tenant Patrol)）自愿贡献自己的时间，以加强社区的安全和安保。住户志愿者通过在自己的住宅区巡逻，使自己的家园更加安全可靠，同时建设社区，为自己的住宅区增添自豪感。NYCHA强烈鼓励住户志愿者

- 在“住户守望计划” (Resident Watch Initiative)中组建大堂、巡回或青年守望小组。
- 与物业经理合作，为整个社区创建一个安全和支持性的环境。

若要加入您所在住宅区的住户守望小组，请联系您的物业管理办公室。



家用电器、公用设施和潜在的住宅区便利设施

电话

您必须直接与您选择的电话公司进行所有电话安排。

天线和卫星天线

安装有线电视是住户的责任，NYCHA所有住宅区都提供有线电视。

NYCHA禁止住户安装卫星天线或任何其他可能附着在窗框、护窗或建筑物外部砖砌结构上的天线。卫星天线只能安装在住户的公寓内。不允许安装屋顶天线。不过，您所在的住宅区可能会提供主电视天线。详情请联系您的物业管理办公室。

住户自有电器，包括空调

在签订购买洗衣机、冰箱、冰柜或空调等大型新设备的合同或支付首付款之前，请向物业管理办公室咨询。NYCHA公寓禁止使用某些尺寸和类型的电器，因为它们会使电力系统超负荷。

为防止电力系统超负荷，最好使用节能电器，并将厨房电器的总耗电量控制在16-17安培以下（作为参考，NYCHA配发的冰箱耗电量为4安培，微波炉耗电量约为8.3安培，慢炖锅耗电量为2-3安培）。

任何希望安装包括空调在内的获准个人用具的住户，必须填写一份《电器协议》（NYCHA表格150.110），该协议可在物业管理办公室领取。该协议包括如何正确安装空调的说明。

在总电表楼宇（即由NYCHA而非住户支付电费的楼宇）中，住户拥有的电器需要支付使用费。

洗衣机和烘干机

希望在公寓内安装洗衣机的住户必须填写上述《电器协议》。住户将收到一份NYCHA公寓管理委员会的洗衣机安装说明（必须遵守），以及每月加在房租上的经常性费用。

洗衣机安装不当可能导致的一些常见问题包括热水供应减少和/或冷水龙头热水喷出。

住户应使用低泡沫洗涤剂，这样既能提高洗衣机的工作效率，又能避免肥皂倒流到自己或邻居的公寓。

NYCHA公寓禁止使用干衣机。在公寓内晾晒衣物的住户应将公寓窗户打开，以减少滋生霉菌的可能性。

停车设施



NYCHA的许多住宅区都设有停车设施。停车位每年出租一次，供获得停车许可证贴纸的授权住户和非住户使用。除非住户按时支付房租或有支付拖欠房租的付款计划，否则不得更新许可证或获得新的许可证。在NYCHA物业内非法停放的车辆可能会被传唤、开罚单或拖走，费用由车主承担。NYCHA的停车设施有两种，一种是预留停车位（为每位租户指定停车位和车位编号），另一种是非预留停车位（停车位先到先得）。不过，NYCHA正在将所有停车场转为预留停车场。

有关停车场的可用性、费用和申请程序等信息，您可以联系您的物业管理办公室，访问www.nyc.gov/site/nycha/residents/parking.page，或拨打客户服务电话(212) 967-4875。NYCHA不对停放在NYCHA物业内的任何汽车承担任何责任。重复或滥用停车证可能导致停车证被吊销和/或租约终止。

烧烤区

NYCHA的一些住宅区设有野餐/烧烤区，供居民在5月1日至9月30日上午10点至晚上8点期间使用。使用这些区域必须从您的物业管理办公室获得授权，方法是填写NYCHA表格040.490：Request to Use Picnic Area（野餐区使用申请），并在申请日期前至少10天提交给物业管理办公室。如果获得批准，物业管理部门将向您提供野餐/烧烤区规则。



回收和垃圾处理

正确处理垃圾有助于保持NYCHA大楼的安全、清洁和无鼠害和虫害。此外，正确处理垃圾也是NYCHA租约的一项要求。

垃圾处理

为了保持社区的清洁和健康，请遵守以下正确处理垃圾的准则。

垃圾

- 使用小袋子扔垃圾（大约4加仑或更少），或者在垃圾不那么满的时候多扔几次，以防止垃圾槽堵塞。如果您不得不使用强制手段，则说明垃圾袋对垃圾槽来说太大了。
- 对于垃圾槽来说过大的垃圾，包括床垫和大件家具，应送到最近的指定住户垃圾投放点（请向物业管理办公室询问地点）。
- 请参考垃圾槽上方的正确处理标识。可回收物（纸张、纸板、金属、玻璃和塑料）应送到室外回收箱（见下文）。
- 如果可能，请在上午9点至下午3点之间将垃圾放入垃圾槽。
- **切勿将燃烧物放入垃圾槽。**
- 将食物残渣中的液体倒入下水道，以减少啮齿动物和昆虫的侵扰，并将臭味降至最低（但烹调油/油脂应收集在一个容器中，并按下文所述与普通垃圾一起丢弃）。
- 只能将垃圾放置在指定的垃圾处理地点。请勿在走廊、楼梯、电梯、大堂、屋顶、后门、院内或通过窗户丢弃垃圾。
- 丢弃垃圾的方式不得伤害NYCHA的住户或员工，也不得造成NYCHA物业的不卫生状况。例如，禁止在窗户上乱扔垃圾，这样做可能会造成危险（扔出的物品可能会伤害邻居或访客）。
- 只在指定的垃圾箱和地点丢弃可回收物品（有关回收的更多信息，请参阅下文）。

特殊废弃物

- 用大小合适的袋子包裹床垫和弹簧床，以防止床虱传播。您可以向物业管理办公室索取袋子。工作人员可以协助将包装好的物品送到指定的散装物品投放点。
- 不要将食用油倒入水槽——食用油会导致管道堵塞和下水道积水。将其装入密封容器，扔进垃圾槽。
- 向物业管理人员了解医疗废物（包括氧气罐和注射器）、圣诞树以及空调和冰箱等含氯氟烃/氟利昂物品的正确处理方法。



有关正确垃圾处理的更多信息，请访问www.nyc.gov/site/nycha/residents/clean-nycha.page。

请注意，NYCHA更新的垃圾处理政策包括分级执行程序——详情请参见本手册的“规则和要求”部分。

回收

回收是纽约市的法律。这有助于我们节约资源，回收可回收或再利用的材料，并通过限制污染来促进邻居的健康和安全。

将您的可回收物带到室外的回收容器中。回收容器上有清晰的标签，标明哪些可回收材料应放入其中。

以下材料应放入绿色回收箱：

- 纸张和纸板，包括邮件、报纸、披萨盒（内衬已丢弃）、纸板蛋盒和产品目录。只要能撕开，就可以回收。
- 不能放进垃圾桶的压扁的盒子可以整齐地放在垃圾桶旁边。包装材料，包括泡沫塑料和塑料包装，应扔进垃圾桶。
- 不得丢弃精装书籍或沾有食物的纸或蜡纸，包括外卖容器。

以下材料应放入蓝色回收箱（回收前应清空并冲洗干净）：

- 金属—易拉罐、铝箔和任何大部分为金属的物品。不得丢弃电池。
- 玻璃—仅限瓶子和罐子。不得丢弃灯泡、酒杯、窗户或镜子。
- 塑料—所有硬质塑料。不得丢弃袋子、包装纸、软包装/软管或泡沫塑料。
- 纸盒—牛奶、果汁、汤、葡萄酒等。



大型塑料玩具或金属文件柜等大宗可回收物品可放在指定的大宗物品投放点。

请留意楼宇公共区域的标识，或向物业管理咨询有关床垫、电子产品和用于堆肥的食物残渣等材料的回收计划。

有关如何正确回收的更多信息，请访问以下网页或联系您的物业管理办公室索取印刷材料。

您也可以向您的住户协会索取相关信息。

www.nyc.gov/site/nycha/residents/recycling.page

www.nyc.gov/assets/dsny/site/services/recycling/what-to-recycle

宠物废弃物

宠物粪便处理不当会给工作人员和住户造成不卫生的环境。纽约市法律也要求正确处理宠物粪便，否则将被处以250美元的罚款。每个养狗或带着狗的人都必须清除狗在人行道、水沟、街道或其他公共场所留下的粪便，并妥善处理（例如，将粪便装入塑料袋并扔进垃圾桶）。有关宠物排泄物的更多信息，请访问 www.nyc.gov/site/nycha/residents/litter-pet-waste-prevention.page。

可持续发展

公用事业费用

在大多数住宅区中，取暖、做饭、用电和用水的公用事业费都包含在租金中。采取这些简单的节约措施，帮助我们减少能源和水的使用，最终降低我们的成本：

电

- 请使用Energy Star认证的LED灯泡。它们适用于大多数灯具，提供更好的照明，使用寿命比标准灯泡长15倍，能耗比标准灯泡低90%，从而减少温室气体排放。
- 离开房间时随手关灯，不看或不听电视或收音机时随机关机。
- 只在需要时使用空调和风扇，离开公寓时不要让它们一直开着。
- 避免使用卤素灯——它们耗电太多，如果长时间开着，可能会有火灾隐患。
- 购买电器时，确保其有Energy Star标签。如果您没有使用我们的节能无霜冰箱，请定期为冰箱除霜。适当除霜后，冰箱的功能会更好，用电量也会更少。
- 如果电力供应中断，请使用手电筒而不是蜡烛。随时准备备用电池。

冷气

- 在购买空调之前，请向您的物业管理办公室咨询，了解与之相关的任何规格或费用。
- 寻找通过Energy Star认证的室内空调，您可以通过智能手机或其他设备进行操作——它们提供更多的便利、舒适和节能，包括使用智能手机或电脑关闭和调节空调。
- 为了遮挡夏日炎炎的阳光，请拉上窗帘和遮阳帘。

烹饪

- 使用完成工作所需的最少燃气量。

暖气

- 在寒冷的天气里，白天打开窗帘，利用阳光的温暖。
- 晚上或阴天要拉上百叶窗和窗帘，以保持热量，并确保窗户关紧。
- 切勿用火炉取暖。有毒的一氧化碳(CO)气体没有气味，会积聚在一起，是致命的。烤箱中的天然气也会积聚。如果公寓内有强烈的煤气味，请立即通知物业管理部门，并打开厨房和客厅的窗户，让新鲜空气流通。在煤气味消失之前，不要点燃火柴或打开任何电器或电灯开关。
- 切勿使用煤油空间加热器。
- 保持散热器区域畅通，让热量正常循环。
- 通过遮盖空调和密封窗户周围的漏风处来防止气流。

- 使用MyNYCHA或致电客户联络中心(718) 707-7771，报告水龙头、淋浴喷头或马桶漏水。
- 为避免潮湿问题并控制浴室内的湿度，如果浴室内没有排气扇，请在淋浴和洗澡后打开窗户15分钟。
- 请不要在淋浴或做饭时过度放水。
- 洗衣机只能根据需要满负荷运转。尽可能用冷水洗衣服。

NYCHA可持续发展议程

请访问www.nyc.gov/site/nycha/about/sustainability.page，了解NYCHA可持续发展议程，这是一份为住户创造更健康、更安全、更舒适的家园，同时帮助应对气候变化的路线图。



健康家居

霉菌

霉菌是一种生长在潮湿表面和物体上的真菌，有时也生长在其内里。在自然界中，霉菌帮助分解死亡物质，可在土壤、食物、植物和其他物品上发现霉菌。霉菌会产生被称为“孢子”的微小细胞，它们非常微小，很容易在空气中传播。霉菌可以在有水或潮湿的地方生长，例如浴室。

霉菌在初期通常表现为黑色圆圈或黑色斑点。大多数类型的霉菌对健康的人体是无害的。但是，过多接触霉菌可能会导致现有疾病如哮喘、花粉症或其他过敏症等恶化。过度接触霉菌导致的最常见的症状与过度接触植物花粉的症状类似，如咳嗽、鼻塞、流鼻涕、眼睛发炎和哮喘加重。哮喘和过敏可能属于残障，因此住户有权要求NYCHA提供合理的便利。如果您患有哮喘或过敏症，并认为您需要NYCHA提供便利，请阅读本指南平等机会和公平住房章节中的“合理的便利”部分，了解如何申请合理的便利。

预防霉菌

霉菌需要有水才能生长，通常只在靠近水源的地方生长。通过维修和提供足够的通风来消除潮湿水汽来源，对于防止霉菌生长至关重要。



新鲜空气疗法

让新鲜空气进入您的公寓将有助于降低湿度，从而减少尘螨和蟑螂。通过打开窗户、使用风扇和摆放家具使窗户不被堵住，从而保持公寓通风良好。

其他有帮助的做法：

- 将风扇、沙发和其他家具远离墙壁和角落，以促进空气和热量的流通。
- 在天气允许的情况下，将浴室的窗户打开一点，尤其是在淋浴或晾衣服的时候。
- 如果浴室里有排气扇，请确保其正常工作，并清除通风口盖板上的积尘，以促进空气流通。如需测试排气扇是否正常工作，请执行以下操作：用一张纸盖住整个排气扇口。如果纸张粘在排气扇上，说明排气扇在工作。如果一松手纸就掉下来，则说明排气扇不工作。测试后，将纸从排气扇上取下。如果浴室排气扇不工作，请使用MyNYCHA或拨打(718) 707-7771致电客户联系中心创建工单。
- 保持公寓清洁、干燥、整洁。
- 在潮湿的天气里，使用空调和/或除湿机降低公寓内的湿度。
- 烹饪时，锅要盖好，窗户要打开；即使窗户微微打开也会有帮助。
- 使用可以拿起来经常清洗的地毯。
- 白天保持窗帘打开。
- 尽快要求修理漏水的管道或其他漏水处。
- 保持空调、冰箱和抽湿机的“滴水盘”清洁干燥。
- 将湿衣服挂在公寓内通风地带晾干，如浴室的淋浴杆上或开着窗户的晾衣架上。晾干衣服之前要彻底拧干。将干得慢的厚重衣物拿到自助洗衣店的商用烘干机上烘干。
- 一旦发现窗户、墙壁或管道上有凝结的水珠或潮湿水汽聚集，应擦干所有潮湿表面并减少湿气/水渍。



一旦发现霉菌，应立即使用普通家用清洁剂进行清理。切勿将含氨的产品与含漂白剂的产品混合使用。

清理霉菌的人员应没有过敏或鼻塞、咳嗽、喉咙痛或上呼吸道感染等症状。个人应按照所用家用清洁剂制造商的建议穿戴防护服。必须用海绵或抹布彻底擦干清洁过的区域，并立即丢弃，不得重复使用。可能需要更换含有霉菌的吸水材料（如亚麻布或毛毯）。

如果问题仍然存在

霉菌会对您和家人的健康造成危害，因此必须尽快解决问题。如果您已尝试清洁和适当通风，但似乎没有什么效果，请使用MyNYCHA或拨打(718) 707-7771致电客户联络中心报告霉菌问题。霉菌回潮可能表明存在潜在问题，如漏水。

如果您已经向NYCHA报告了您公寓内的霉菌或渗漏情况，但仍对霉菌、渗漏或任何相关维修未恰当处理或及时完成表示担忧，请致电888-341-7152或ombnyc.com联系渗漏和霉菌问题监察员呼叫中心，该中心由法院指定，独立于NYCHA。欲了解更多有关NYCHA为消除霉菌所做努力的信息，请访问www.nyc.gov/site/nycha/residents/mold-busters.page。

含铅油漆

1978年以前建造的房屋和公寓可能使用含铅油漆，这种涂料被称为含铅油漆(lead-based paint, LBP)。如果摄入含铅油漆，会对健康造成严重危害，必须妥善处理。为了确保您的安全，NYCHA正在积极努力，安全有效地识别、控制和/或消除铅危害，并优先考虑有6岁以下儿童居住或儿童经常来访的家庭。如需了解有关这些工作的更多信息，请访问以下网页：

www.nyc.gov/site/nycha/residents/lead-safety.page
my.nycha.info/PublicSite/Transparency/XrfReport

无论您的公寓是否经过铅检测，您都会收到一份“含铅油漆披露包”(Lead-Based Paint Disclosure Package)。该包裹包包含以下信息：

- 美国环境保护署(Environmental Protection Agency, EPA)发行的小册子。
- 免费提供铅含量血液检测的儿童保健诊所列表。
- 有助于防止铅被人体吸收的营养信息。
- 您必须签署确认您收到了信息包的表格。
- 如果您的公寓或住宅区接受过测试，请提供测试信息摘要，以及所开展的LBP消除活动。

法律要求NYCHA在翻新公寓时纠正LBP危害，减轻因摩擦和撞击表面产生的LBP，并将这些活动通知您。NYCHA的政策比法律要求更严格——NYCHA在翻新公寓时会对公寓进行全面消除铅危害，除非公寓检测结果呈阴性。

如果您有6岁以下的孩子，并且您的公寓已被确认可能存在LBP，且油漆表面有裂缝或剥落，请致电(718) 707-7771联系客户联络中心。

您可以通过NYCHA的住户自助门户(selfserve.nycha.info)让NYCHA知道您的家人是否正在怀孕。分享此信息将有助于NYCHA为儿童创造更安全的家园，并让您及时了解最新信息和可用资源。例如，Healthy Start @ NYCHA计划将待产家庭和有年幼子女的家庭建立联系资源和支持。如果您对该计划有任何疑问，请发送电子邮件至healthy.start@nycha.nyc.gov。

以下是您可以采取的确保家人安全的基本步骤：

- 定期用家用清洁剂清洁地板、窗台和窗井。在吃饭、午睡或睡觉前，一定要让孩子洗手。
- 拨打(718) 707-7771向客户联络中心报告任何油漆剥落的情况。
- 把鞋留在门口。不要让灰尘进入屋子。经常给孩子洗手、清洗奶瓶和玩具。
- 用食物预防儿童铅中毒：给孩子吃富含铁、钙和维生素C的食物。避免高脂肪和油炸食品。
- 请阅读EPA发行的小册子“Protect Your Family from Lead in Your Home”（保护您的家人远离家中的铅）。这本小册子可在您的“含铅油漆披露包”中找到。还可以拨打NYCHA的铅热线电话(718) 707-5399或311免费索取更多的小册子。
- 让您的孩子接受铅检测：请致电铅热线电话(718) 707-5399或311了解铅含量血液检测地点及更多信息。

如需了解更多信息，请致电纽约市健康与心理卫生局(Department of Health and Mental Hygiene)，电话：(646) 632 6023，营业时间：周一至周五，上午9点至下午 5点。

石棉

石棉是一种天然矿物。空气、水和土壤中的石棉含量很低。每个人在一生中都会接触到石棉，但大多数人不会因为接触石棉而生病。

由于石棉具有独特的特性——耐火、耐热、强度大、导电性差，因此在建筑行业有很多用途。事实上，许多含石棉的材料都被用于住宅建筑中。例如，屋顶材料、隔热材料（管道和锅炉）、地板砖和防火材料通常都含有石棉。最常见的含石棉材料是乙烯基石棉地砖和相关胶水（也称为胶黏剂）。**请注意，除非受到干扰或损坏，否则含石棉材料不会对人体造成危害。**

当人们吸入石棉纤维时，就会暴露于石棉。当含石棉材料受到破坏或干扰时，石棉会释放到空气中。**不过，未损坏的含石棉材料不会对健康造成危害。**

吸入石棉纤维的人有可能罹患多种严重疾病。这些疾病包括肺癌、消化道癌症、间皮瘤（肺部或胃部内膜的一种癌症）和石棉沉滞症（肺纤维化）。一般来说，接触石棉越多，患上有害疾病的几率就越大。

以下情况会增加罹患石棉相关疾病的风险：

- 经常接触石棉，通常持续多年。
- 您是建筑工人、绝缘工人或船厂工人，并且在没有适当保护措施的情况下安装、扰动或拆除过石棉。

此外，与接触石棉的非吸烟者相比，接触石棉的吸烟者患病风险要高得多。

接触石棉通常不会立即引起健康问题，如呼吸困难或皮肤问题。

我们没有针对暴露于石棉的常规医学检查。胸部X射线检查和肺功能检查可显示是否已经形成肺部损伤。与石棉相关的疾病可能要在接触石棉10到40年后才会出现。

NYCHA如何处理石棉

20世纪70年代末，含石棉的绝缘材料和防火材料被禁止使用，但购买许多其他含石棉的材料仍然是合法的。不过，NYCHA已不再购买任何含有石棉的材料。

NYCHA会对建筑材料进行石棉检测，并在可以安全修复的情况下对含石棉材料进行维修。如果无法修复，或者正在进行的其他工作可能会导致石棉受到干扰，则会清除含石棉材料。

在任何情况下，住户都不得试图拆除可能含有石棉的材料，如地板砖或管道绝缘层。扰乱这些材料可能会造成以前不存在的健康危害。如需有关石棉的更多信息、指导和帮助，或对任何石棉状况进行调查，请联系您的物业管理办公室，或致电客户联络中心(718) 707-7771。您也可以在纽约市卫生局(Health Department)的网站了解更多信息(www.nyc.gov/site/doh/health/health-topics/asbestos.page)。

您的押金

所有新住户在入住公共住房前都必须缴纳押金。您的押金会产生利息，每年所产生的利息抵扣会和二月份的房租一起记入您的账户。公共援助受益人可以提交纽约市人力资源管理局(Human Resources Administration, HRA)担保协议(Security Agreement)，无需缴纳现金押金。

如何确定租金

公共住房的租金每年将在每个家庭重新认证过程中确定。NYCHA在审查了公共住房收入宣誓书(Public Housing Affidavit of Income)中列出的家庭构成、收入、资产和支出后，将家庭租金定为家庭调整后总收入的30%或统一租金，以较低者为准。有些住户在计算租金时可能会增加或减少额外费用（如洗衣机或空调费用）或抵扣（如水电补贴）。

如果您的家庭人数或收入在一年中发生变化，租金可能会有所调整，而且法律要求住户报告家庭人数的变化。您可以通过年度重新认证或申请临时重新认证来报告或增加新的家庭成员。这些申请可通过住户自助门户(selfserve.nycha.info)在线提出。物业管理办公室也可提供纸质版本。详情请咨询您的物业管理办公室或拨打(718) 707-7771致电客户联络中心。

关于非资格(Non-Eligible Status)移民按比例分摊租金(Pro-Rated Rent)的说明：美国住房和城市发展部(HUD)要求NYCHA对家庭成员中包括公民或具有合格移民身份的家庭，以及家庭成员中不具备合格移民身份（或选择不披露合格身份）的家庭，按比例提供补助。补助金额基于家庭成员中公民或有证合格移民的比例。

租金到期日

房租应在每月的第一天支付，如果在第五个工作日之后支付，则视为逾期支付。住户会收到一份“Monthly Billing Statement”（月度账单），其中附有一张名为“Remittance Slip”（汇款通知单）的可撕联单，注明所欠租金金额以及任何额外费用。请注意，逾期不支付租金可能导致NYCHA因住户拒付租金而终止租赁，或因住户长期拖欠租金采取行政措施。因此，如果您在支付房租方面遇到困难，请与您的住房助理联系；您也可以阅读本期刊的文章，了解获得帮助的其他途径：nychajournal.nyc/need-help-paying-your-nycha-rent

支付租金的8种方式

按时支付房租是您每月所能做的最重要的事情，这样才能支持您所在住宅区的基本服务和设施。不按时支付租金的住户将承担法律费用并可能被驱逐。

您可以选择以下方式支付租金：

1. 在线：使用电子支票、借记卡或信用卡，请访问on.nyc.gov/onlinerentpayment。
2. 您的银行网站：如果您已经在线支付账单，您可以将NYCHA作为收款人添加到您的银行账户。
3. 通过电话：拨打(833) 894-0899。
4. 通过某些授权银行或信用社：
 - 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. 通过邮寄：将支票或汇款单邮寄至：
NYCHA
P.O. Box 5543
Binghamton, NY 13902-5543
6. 工资扣除：身为纽约市雇员的住户可能有资格参加NYCHA的“工资自动扣除房租计划” (Automatic Payroll Rent Deduction Program)，从他们的工资中自动扣除房租。请通过NYCHA住户自助门户 (selfserve.nycha.info) 进行申请。
7. 纽约市人力资源管理局(HRA)：如果您领取公共援助或特别补助金，HRA可为您支付房租。如果您的付款是由HRA直接寄给NYCHA的，您只需查看“Monthly Billing Statement”，以确定已收到上个月的付款，且无其他应付费用。任何额外费用应与您的支票或汇款单以及“Remittance Slip”一起提交。
8. 授权第三方付款人（代表住户付款）：NYCHA可直接向老年或残障住户的监护人或看护人寄送月度账单。您可以联系您的物业管理办公室或访问on.nyc.gov/payrent获取更多有关租金支付方式、地点和费用的信息。



规则和要求

年度收入审查

美国住房和城市发展部(HUD)要求NYCHA每12个月重新审查一次每位住户的家庭构成和收入情况。因此，每年住户都必须在规定的截止日期前向NYCHA提交一份完整的年度审查资料以及所需的证明文件。现在，住户可以在任何一台电脑上在线完成年度审查。请访问住户自助门户(selfserve.nycha.info)，以全天候轻松访问各种与NYCHA相关的事务，包括您的年度审查。您的信息将受到保密和保护。

房屋助理审核后，可能会要求提供额外信息和/或证明文件，以确定适额的租金。如果未能在规定期限内每12个月核实一次收入和家庭构成情况，可能会导致因无法核实收入而采取终止租赁的行政措施。此外，如果住户未能及时完成年度重新认证程序，可能导致其在下一年租金上涨的情况下需要支付追溯费用。如果下一年租金有所减少，则只从已提交所有必要文件的日期起算。

收入和家庭构成

家庭收入如有任何变动，应在变动后30天内向您的房屋助理报告。这将确保在您符合减租条件时，能够及时办理调整手续。

同样，法律也要求您将家庭构成的任何变化通知我们，如出生、死亡或家庭人数的任何其他变化。

请联系您的物业管理办公室或使用住户自助门户(selfserve.nycha.info)通知NYCHA有关您家庭构成的变化，包括临时增加的家庭成员。

请注意，只有经NYCHA授权的家庭成员才能居住在您的公寓内，令未经授权的人员居住在您的公寓内违反了您的租约和联邦法律。如果获得授权的家庭成员离开，您必须通知NYCHA并核实此人已搬出。

向NYCHA报告这些变更有助于工作人员在停电或自然灾害等紧急情况下提供服务，并确定适合您家庭的公寓面积。

社区服务

根据联邦法律，某些公共住房住户必须每月完成8小时的社区服务或参与经济自给自足活动，以此作为他们的租房条件。社区服务是指为提供服务或机会的任何团体、组织或实体提供的无偿服务。社区服务要求可通过在NYCHA或联邦、州或市政机构或社区或宗教组织担任志愿者来实现。为住户守望计划提供志愿服务或在当地学校提供帮助也符合社区服务的要求。

经济自给自足是指NYCHA和其他机构为帮助住户获得就业和实现经济自给自足而提供的计划（参见本手册的“住户计划和服务”部分）。它还指帮助住户戒毒或戒酒的计划。这些计划提供的服务包括财务管理培训、就业准备和咨询。

您可以致电**311**或访问www.nycservice.org，寻找社区服务机会。

要证明您履行了社区服务，您所服务机构的相关人员必须填写并签署Community Service Performance Verification（社区服务表现验证表）（可向您的物业管理办公室索取）。表格填写完毕后，您应保留一份副本，并将原件交回物业管理办公室。住户应向其房屋助理确认是否必须参加社区服务。

社区服务豁免

社区服务要求有可能得到豁免（有些是自动豁免，有些则需要提供相关文件）。有关详细信息，请联系您的物业管理办公室。

驱逐和终止租赁

虽然最常见的驱逐原因是未能支付房租，但如果住户或其家庭成员有违禁行为，如违反租赁协议中规定的规章制度，也可能被终止租赁（请参考您的租赁协议以及本手册中的“终止租赁和驱逐理由及程序”部分获取更多信息）。

因拖欠房租而驱逐的程序

如果您拖欠房租且未采取积极措施解决问题，NYCHA可能会向房东/租户法庭申请驱逐您。

不过，在此之前，需要帮助支付房租的家庭可以获得支持。遇到困难的住户应首先前往其物业管理办公室，因为可能会有付款计划，而且应报告任何收入损失，以便对租金进行相应调整。纽约市也可提供付款援助。如果您需要制定预算方面的帮助，NYCHA的工作人员可以向您推荐合作伙伴提供的有用计划和服务。请阅读以下期刊文章，了解有关一些协助您支付房租的方法详情：

nychajournal.nyc/need-help-paying-your-nycha-rent。

因犯罪活动的驱逐程序及其他终止租赁案例

驱逐程序适用于任何威胁到健康、安全或和平享受住宅区的权利的犯罪活动、NYCHA场地内外任何与暴力或毒品有关的犯罪活动、任何导致重罪定罪的活动，以及其他指控，如不受欢迎、长期拖欠租金或违反规定。除涉及犯罪活动的情况外，您通常会有机会与物业经理讨论此事，看看问题能否得到解决。如果无法解决，案件将转到NYCHA法律部(Law Department)，由公正听证官(Impartial Hearing Officer)安排行政听证会。

以下是NYCHA住宅区住户必须遵守的其他一些规章制度：

- 住户不得转租或转让公寓所有权。
- 未经物业管理办公室事先批准，住户不得将其公寓用作住宅以外的任何用途，但符合NYCHA住宅商业政策的用途除外。
- 不允许寄宿者或房客。
- 请保持公寓清洁、卫生和安全。
- 以卫生、安全和合法的方式处理所有垃圾，并遵守回收规则。
- 请勿在公寓窗外晃动拖把或悬挂任何物品。
- 未经物业管理办公室事先书面同意，住户不得改动公寓或在公寓内添加任何装置或设备（住户须对由此造成的任何损坏负责）。
- 门垫有绊倒和火灾危险，不得放在公寓门外。但是，您可以将它们放在公寓内。
- 任何时候都不允许住户登上住宅区楼顶。
- 出于安全考虑，请勿从室外擦拭窗户。
- 允许住户安装以下电器：洗衣机、洗碗机、空调、微波炉、冰箱（最大18立方英尺）和冰柜（最大12立方英尺）。每位住户只能使用一台冰箱和一台冰柜。不允许使用干衣机。有关电器安装的详细信息，请参阅本手册的“电器”部分。
- 住户不得在自家窗户、住宅区建筑内或住宅区地面上放置任何标志或告示。
- 周日至周四晚上10点以后，周五和周六晚上11点以后，请将收音机、音响和电视机的声音调低。这些设备发出的声音不应传到门外，扬声器也不应放在窗台上。
- 请配合NYCHA的工作，遵守所有有关安装和维护烟雾/一氧化碳(CO)探测器、窗户防护装置和消防安全告示的适用法律、法规和规定。
- 只允许您认识的人进入大楼。如果您不知道是谁在按门铃，请不要回应。
- 可在公寓门上安装摄像机或视频门铃，但必须是无线的，只能用粘合剂粘贴（不得开孔或改造），且只能用于维护个人安全和安保。
- 在纽约州任何地方的人行道、公共街道或高速公路上驾驶电动踏板车、小型摩托车、越野摩托车或电动助力自行车均属违法行为。在公寓内存放汽油也是非法的，公寓内禁止存放任何类型的汽油动力车辆。
- 为了所有住户的安全，禁止在住宅区周围和场地内的人行道和人行道上骑自行车。

电动微型交通工具和装置

您可以在公寓内存放可在纽约市自行车道上合法行驶的电动助力自行车（电动自行车）和电动踏板车（电动踏板车），或为其充电。但是，为了确保您的家人和邻居的安全，必须遵守以下预防措施：

- 在NYCHA公寓内，一次只能为一辆电动自行车、电动踏板车或一块电池充电；
- 在设备或电池充电的整个过程中，公寓内必须有18岁或以上的人员在场且保持清醒；
- 充电器必须直接插入墙上的电源插座（不得使用延长线或电源插座）；
- 不得保留以纽约市法律禁止的方式组装、翻新或再修复的锂离子电池，也不得对其充电；

- 不得在距离散热器或任何其他直接热源5英尺的范围内为电动自行车、电动踏板车或锂离子电池充电；
- 不得在公寓入口门旁或任何其他可能妨碍火灾时逃生的地方为电动自行车、电动踏板车或锂离子电池充电；以及
- 不得在公共区域为电动自行车、电动踏板车或其电池充电，除非该区域被NYCHA指定为充电区域。

在纽约市无法合法使用的电动微型交通工具和装置，或需要在机动车辆管理局(Department of Motor Vehicles, DMV)注册或持有驾照才能使用的电动微型交通工具和装置禁止出现在NYCHA住宅区（例如，电动轻便摩托车、重达100磅或以上的大型电动踏板车、电动摩托车、汽油动力机车和装置、电动越野车、电动滑板、赛格威两轮电动滑板车、电动悬浮滑板、电动独轮车和电动全地形车及其电池）。在NYCHA公寓或公共区域存放此类车辆和设备或为其充电均属违反租约的行为。

有关允许或不允许哪些类型的微型交通工具的详细信息，请访问on.nyc.gov/info-on-ebikes。

NYCHA宠物政策

一个家庭可以养一只狗或一只猫。根据兽医的估计，要求狗成年后的体重不得超过25磅。明令禁止饲养的狗（纯种或混种）包括杜宾犬、斗牛犬和罗威纳犬。但是，服务动物和辅助动物可以例外。

必须使用NYCHA表格040.505 Dog, Cat and Assistance Animal Registration Form（狗、猫和辅助动物登记表）向NYCHA登记狗和猫，该表格可在住户自助门户(selfserve.nycha.info)或物业管理办公室获取。必须提供疫苗接种证明以及猫或狗已做绝育手术的证明。此外，狗必须在纽约市注册并获得许可。您可以在纽约市健康与心理卫生局的网站上找到有关纽约市许可要求的更多信息。

在公共区域，如大堂、电梯和住宅区场地，必须始终用6英尺或更短的狗链牵着狗。禁止饲养恶性或具有威胁性的动物。住户可拨打**311**举报住宅区内的恶犬或威胁性犬只。

宠物不得扰民、造成不安全或不卫生的环境、伤害或威胁他人或损坏任何财产。宠物主人必须清理宠物粪便，并将宠物粪便与家庭垃圾一起处理。切勿将宠物粪便冲入马桶。

此外，宠物不得进入“pet-free zone”（无宠物区）。住宅区中的标牌会标明“pet-free zone”的位置。这些区域包括物业管理办公室、操场、社区中心、洗衣房、地下室和野餐区。

允许饲养合理数量的其他宠物，如小笼鸟类（鹦鹉、金丝雀）、鱼类和小型笼养动物（仓鼠、沙鼠和豚鼠），饲养时应遵守纽约市卫生法。NYCHA不要求对这些宠物进行登记。

辅助动物

除注册宠物外，住户还可饲养辅助动物（辅助动物必须使用上述表格向NYCHA注册）。辅助动物不受狗的体重或品种限制。

吸烟

禁止在公寓内或NYCHA大楼的任何其他公共区域（包括大堂、电梯、楼梯间、走廊或NYCHA大楼的任何其他公共区域）或NYCHA大楼25英尺范围内吸烟。NYCHA的任何办公室或社区中心内也禁止吸烟。NYCHA大楼内的公共区域不允许使用电子烟。请尊重这些有利于所有住户健康的规定。这些规定适用于所有吸烟材料，包括烟草和大麻。



二手烟可导致中风、心脏病、癌症和呼吸道疾病。接触二手烟没有所谓的安全程度可言。作为“无烟NYCHA” (Smoke-Free NYCHA) 倡议中促进健康室内环境目标的一部分，NYCHA已承诺减少二手烟暴露，并为吸烟和想要戒烟的住户提供更多支持。

想获得戒烟帮助？请致电1-866-NY-QUITS或311，或访问纽约州戒烟热线(New York State Smokers' Quitline)www.nysmokefree.com。请联系smoke-free@nycha.nyc.gov或致电212-306-8282了解更多可用资源和支持。请访问on.nyc.gov/nycha-smoke-free了解有关无烟NYCHA的更多信息。



更新垃圾处理政策

NYCHA致力于确保为住户及其访客提供一个安全、清洁的环境。为支持这一优先事项，此机构更新了其关于正确处理垃圾的政策。

根据NYCHA的住户租赁协议(Resident Lease Agreement)，住户及其客人必须以卫生、安全和合法的方式处理所有垃圾、废物和其他废弃物，并保持房舍内无垃圾。为了正确处理垃圾，NYCHA租户、家庭成员及其客人必须

- 使用适当大小的垃圾袋（约4加仑或以下），垃圾袋应能放入垃圾槽门内（过大的垃圾袋会堵塞垃圾槽）。
- 将大件物品（如床垫或大型家具）丢弃在住宅区指定的垃圾收集区。
- 丢弃垃圾的方式不得伤害NYCHA的住户或员工，也不得造成NYCHA物业的不卫生状况。（例如，不允许将垃圾或重物扔出公寓窗外）。
- 只能将垃圾放置在指定的垃圾处理地点。（例如，不允许将垃圾放置在垃圾槽门前或大堂或走廊上）。
- 只能将可回收物丢弃在指定的垃圾箱和地点。

更新后的政策包括一个分级执行程序：被发现并被举报违反垃圾处理政策的住户首先会收到警告和正确处理垃圾的指导材料。在三个月内再次违反规定的住户将被处以罚款（第二次罚款15美元，以后每次罚款25美元）。如果住户、家庭成员或客人被报告并被发现在三个月内有三次或三次以上的违规行为，NYCHA将启动终止租赁程序作为最后手段。在终止租赁程序期间，任何其他违规行为都将被处以25美元的罚款。在每次这种情况下，住户都将收到一份“Notification of Violation and Fine”（违规和罚款通知），以及如何正确处理垃圾的相关信息。

请注意，此分级执行程序不适用于垃圾或无用物品处理不当对其他住户、NYCHA工作人员或公众造成严重健康或安全隐患的住户。在这些情况下，NYCHA将不通过分级程序直接终止租赁。

更多有关如何正确处理垃圾的信息，请参阅本手册的“回收和垃圾处理”部分。



终止租赁和驱逐理由及程序

NYCHA努力为住户营造一个安全、健康的生活环境。为实现这一目标，所有住户都应遵守其租约条款、NYCHA住宅规则(House Rules)、NYCHA政策与程序，这些都是基于其租约、联邦、纽约州与纽约市的法规。所有住户在入住时签署NYCHA租约时都同意遵守这些规定。终止租赁是NYCHA为应对NYCHA租户、其家庭成员或客人违反NYCHA租约、住宅规则或政策和程序而采取的程序，最终可能导致该住户的租约被终止。下文将更详细地描述这一过程，包括向租户发送通知函、举行非正式会议，以及在无法以其他方式解决的情况下举行公正听证会。如果您的租约已被终止，NYCHA将在住房法庭(Housing Court)提起滞留驱逐诉讼。此外，如果您未支付房租，NYCHA将在住房法庭启动未支付房租驱逐程序。

以下部分解释了可能导致NYCHA启动终止租赁程序的违反NYCHA住宅规则、租约、政策和程序的各种行为。

终止租赁的理由包括

- **转让或转移所有权** - 未经NYCHA许可或同意，将您的公寓转租给他人。**示例：**将房间租给未经授权的家庭成员，和/或您腾空NYCHA的公寓，并将整个公寓或房间租给未经NYCHA授权的个人居住。
- **违反规则和条例** - 您、您的家庭成员或客人违反NYCHA的租约、住宅规则、政策或程序。**示例：**您或您的家庭成员饲养未经注册的狗或猫。
- **长期违反规则和条例** - 您、您的家庭成员或客人持续违反NYCHA的住宅规则、租约、政策或程序。**示例：**您因在楼道和电梯内不当丢弃垃圾而被移交终止租赁程序。您同意停止该行为。然而，您仍在走廊和电梯内丢弃垃圾。因此，NYCHA工作人员将建议终止您的租约，原因是您继续违反NYCHA的规则和条例。
- **长期拖欠房租** - 在12个月内至少四次未在当月到期日支付房租。**示例：**2022年，某住户在4月支付了1月、2月和3月的租金，在10月支付了8月和9月的租金，在12月支付了11月的租金。2022年有六次未按时支付租金。
- **未入住** - 您未入住NYCHA公寓。**示例：**您搬出了NYCHA公寓，但未通过提交“Intent to Vacate”（搬出意向书）通知NYCHA，或者您居住在其他州/国家或养老院。注意：未入住没有确切的时间规定。如果NYCHA仅掌握住户未在公寓内居住的信息，NYCHA可以提出指控。
- **虚假陈述** - 您故意虚报和/或隐瞒收入、资产或家庭构成，这将影响您申请公共住房的资格或租金的计算。**示例：**您有工作，但在提交年度重新认证时未告知NYCHA您的工作情况，也未提供任何收入证明。
- **不受欢迎** - 您、您的家庭成员或客人的行为对NYCHA住户、工作人员和/或财产的健康和安全构成威胁。**示例：**您的家庭成员被发现损坏NYCHA的财产。
- **无法核实的收入** - 未能在到期日之前提交您的年度重新认证和/或完成认证所需的文件。**示例：**您的年度重新认证应于2022年1月1日提交，但您直到2022年6月1日才提交年度重新认证和完成认证所需的文件。

如果您、您的家庭成员和/或客人违反NYCHA的住宅规则、租约、政策或程序，您将收到以下一份或多份通知。NYCHA通过这些通知告知您违反NYCHA的住宅规则、租约、政策或程序的行为，并指示您联系您的物业管理办公室，与您预约讨论此事，并告知您NYCHA工作人员将对违反行为采取的行动。

NYCHA Form 040.185 Termination of Tenancy & Possibly Subsidy - Call-In Letter (NYCHA表格040.185终止租赁及补贴 - 叩问函) - 这是物业管理人员在发现您家违反NYCHA住宅规则、租约、政策或程序时向您发出的第一份通知。该通知将告知您所违反的规定，并为您提供一个回复日期，以便您与物业管理办公室联系，从而与物业经理安排非正式会议讨论此事。

NYCHA Form 040.186 Termination of Tenancy & Possibly Subsidy - Follow Up Call-In Letter (NYCHA表格040.186终止租赁及补贴 - 敦促叩问函) - 如果您的家庭仍然违反NYCHA的住宅规则、政策或程序并且您没有回应NYCHA Form 040.185 Termination of Tenancy & Possibly Subsidy - Call-In Letter。物业管理人员将向您发送NYCHA表格040.186，通知您NYCHA正在考虑终止您的租约，原因是您未遵守最初的通知（NYCHA表格040.185）。NYCHA表格040.186还为您提供了一个回复截止日期，请您在该日期前联系您的物业管理办公室，以便与您的物业经理安排一次非正式会议来讨论此事。

NYCHA Form 040.187 Termination of Tenancy and Possibly Subsidy - Notice to Tenant of Manager's Recommendation to Terminate (NYCHA表格040.187终止租赁及补贴 - 致租户之物业经理建议终止租赁的通知) - 如果您对NYCHA 040.185做出回应，但继续违反通知中要求您遵守的规定或如果您未对NYCHA 040.185或040.186作出回应，并继续违反之前通知中详述的NYCHA住宅规则/租约，物业管理人员将向您发送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，由于您的家庭违规，NYCHA建议终止您的租约；它还将未来的通知中向您提供有关您的行政听证会的信息，在行政听证会上，公正的听证官将对您的租约做出决定。

与物业经理的非正式会议

在非正式会议期间，物业经理将解释您、您的家庭成员和/或客人的行为/行动为何违反了NYCHA的租约、住宅规则、政策或程序，并在可能的情况下就纠正措施提供指导。如果问题无法解决，物业管理部门可能会提出正式指控，住户将有机会在公正的听证官面前对指控作出回应。

示例：租户因无法核实收入而被传唤；物业经理将解释及时提交年度重新认证、家庭收入和家庭构成文件的重要性，以及它如何帮助NYCHA确保住户支付正确的租金和入住正确的公寓面积。如果住户提交了缺失的文件，或就提交所需文件的日期达成一致并提交了文件，那么住户就解决了问题，并可避免因收入无法核实而被终止租赁的程序。

如果您未能解决所指控的违反租约行为，您可能会收到NYCHA法律部门的正式指控。您将有机会会见法律服务律师，他们可能会代表您或免费为您的案件提供建议。然后，您将有机会与NYCHA律师讨论如何解决您的案件。

如果您能够解决问题，NYCHA可能会撤销指控，并与您达成和解协议，确认问题的解决方式，并可能要求考察（在考察期间，您必须同意遵守和解协议的条款）。

如果您无法解决相关问题，NYCHA公正听证办公室将安排一次听证会，您将有机会在公正听证官面前对指控提出质疑。

听证官可能会终止您的租约，这将导致住房法庭的驱逐案件，如以下所述。听证官可能会签发考察令并保留您的租约，或者直接驳回指控。

例外

- 如果您没有在到期日之前提交年度重新认证，发给您的第一份通知是NYCHA 040.297B *Annual Recertification Additional Forms Cover Letter*（NYCHA 040.297B年度重新认证附加表格说明函）。
- 如果您、您的家庭成员或客人有危害NYCHA住户、工作人员或财产的健康和安全的行为，发给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*（致租户之物业经理建议终止租赁的通知）。

住房法庭的驱逐程序

滞留驱逐理由

在终止租赁后，或如果未经授权的住户（被许可人）在授权住户离开或死亡后仍留在公寓内，NYCHA将对公寓内的住户提起延期驱逐诉讼，以驱逐他们。

滞留驱逐程序

NYCHA将向终止租赁的住户发出30天通知，或向未经授权的许可人发出10天通知，要求他们搬出公寓。然后，NYCHA将向住房法庭送达并提交一份起诉申请和诉状。然后，他们将在住房法庭接受法官的审判，法官可能会对他们做出判决。然后，NYCHA将申请驱逐令，将他们驱逐出公寓。

不付款诉讼

NYCHA将把住户告上住房法庭，要求其支付拖欠的租金。如果欠款得到解决，案件将中止。

我怎么知道我欠了多少钱？ 住户每月都会收到租金账单，上面会提醒他们每月的租金和未付欠款。如果您认为租金计算有误，可以提出租金申诉。如需提出租金申诉，请填写“Grievance Claim”（申诉申请）(#042.781)表，该表可在您的物业管理办公室索取，并将其交还给您的物业经理，或者通过住户自助门户(selfserve.nycha.info)填写并提交该表。如果您的收入发生了变化，您可以通过住户自助门户提交临时重新认证，要求修改租金。

如果我不付款会怎样？ 如果您不支付租金，NYCHA将向您发出“缴纳租金通知书”，也称为“30天”（以前称为“14天”）通知。如果您不解决拖欠问题，不在管理办公室签订付款计划，或要求调整租金，NYCHA将向您送达并向住房法庭提交起诉申请和诉状。然后，您将在法官面前出庭，法官可能会对您作出判决，命令您支付欠款；或者您也可以与NYCHA签订协议，同意支付欠款。如果您不支付欠款，NYCHA将申请驱逐令，您将被驱逐。

我如何获得帮助支付欠款？ 如果您拖欠房租，您可以前往管理办公室，讨论是否有可能签订一个付款计划，在该计划中，您可以每月支付额外的房租，以逐步还清欠款。您也可以通过纽约市人力资源管理局申请“一次性付款” (One-Shot Deal)，或通过社区组织寻求租金援助。更多信息请点击此处：nychajournal.nyc/need-help-paying-your-nycha-rent。

转让

住户可以申请调换到当前住宅区内的其他公寓或其他住宅区。住户在提交转让申请时，必须根据转让原因选择一个住宅区或行政区。只有在符合NYCHA政策的情况下，转让申请才能获得批准。

住户可在任何居住期间申请转让；但是，自之前的转让申请结束之日起一年内，之前已提出过转让申请的住户将不再考虑转让，除非新的转让申请说明了与之前申请不同的需求。在确定转让资格时，NYCHA会对住户进行审查，以确认住户没有被终止租赁或没有被下达驱逐令。同时也会对家庭构成进行审查，以确定转让申请的住户是否有资格继续租住某种面积的公寓，并根据NYCHA的入住标准确定适合转让住户的公寓面积。当住户申请转让公寓时，NYCHA不要求进行犯罪背景调查。

住户可通过NYCHA的住户自助门户(selfserve.nycha.info)在线申请转让，也可向物业管理人員申请并提交纸质申请。对于紧急转让，住户必须亲自到物业管理办公室领取并提交相应的转让申请表。申请紧急转让的原因包括家庭暴力受害者、受恐吓的证人、受恐吓的受害者或创伤事件的受害者。

转让申请将按照NYCHA租户遴选和分配计划(Tenant Selection and Assignment Plan)中规定的优先顺序予以考虑。请访问NYCHA的网站(www.nyc.gov/nycha)查看其租户遴选和分配计划。



迁出程序

要求

迁出的住户必须：

- 前往物业管理办公室，告知NYCHA工作人员他们即将迁出。
- 填写并签署Notice to Vacate（迁出通知）NYCHA表格040.032（可在物业管理办公室领取）。
- 至少提前30天通知。
- 将所有大楼和公寓钥匙交还物业管理处，并保持公寓清洁和空置。
- 搬走住户所有的电器，如冰箱、洗衣机和冰柜。否则将收取费用。
- 住户有权在迁出前与物业管理人员一起检查公寓，以确定任何需要自己负责的物品。

搬家时间

搬家时间为周一至周五上午10点至下午4点。在搬入或迁出之前，您必须从物业管理办公室领取免费的NYCHA搬家许可证。该许可证必须显示在任何用于搬家的车辆的仪表板上。这包括迁入、迁出或调换公寓。卡车和其他车辆不得在住宅区人行道上行驶。

损害赔偿

迁出公寓时，您应尽可能将公寓保持在最佳状态。对于任何超出合理损耗范围的损坏，您将被收取费用。您在公寓居住期间，如果因疏忽造成任何损坏，您将被收取修理费用。这笔费用将计入您下次支付的租金中。

在对您的公寓进行维修或大面积重新装修之前，请向您的房屋助理咨询，以免日后出现问题。公寓应保持您入住时的状态。



住户计划和服务

住户服务、合作伙伴和倡议

NYCHA的住户服务、合作伙伴和倡议部门(Resident Services, Partnerships, and Initiatives department, RSPI)负责联系NYCHA住户和重要计划和服务。RSPI为NYCHA广泛的住户协会网络提供支持,还负责管理经济机会、青年、健康、老年人和社会服务等领域的合作关系、计划和倡议。

公民参与

NYCHA的住户参与和公民参与(Resident Participation and Civic Engagement, RPCE)团队通过外联、教育和分析信息来吸引住户参与,除更广泛的NYCHA社区外,还特别关注青少年、老年人和住户协会。通过住户论坛和有针对性的沟通,RPCE确保住户了解并能够告知影响他们生活的政策和举措。

住户协会

大多数NYCHA住宅区都有一个以民主方式组织地住户协会。每个获得认可的住户协会都有一个执行委员会,由居住在该住宅区中的住户协会成员选举产生。执行委员会通常由主席、副主席、秘书、财务主管和事务长组成。NYCHA为尚未成立住户协会的住宅区提供帮助和鼓励,使所有住户都有机会参与公民事务。

加入住户协会是参与您所在社区活动最简单有效的方式之一。如需了解如何加入,请联系当地物业管理办公室或RSPI,电话:(212) 306-3488或邮箱:Resident.Engagement@nycha.nyc.gov。您也可以访问此网页了解更多信息:www.nyc.gov/site/nycha/residents/getting-involved-as-a-resident.page。

住户顾问委员会

住户顾问委员会(Resident Advisory Board, RAB)由来自各住户协会的执行委员会成员以及Section 8的住户组成,在起草和最终确定年度机构计划期间与NYCHA合作,根据联邦法律,年度机构计划必须提交给美国住房和城市发展部(HUD)。RAB成员在代表其所代表的住户提交正式意见和建议之前,会审查年度计划草案的各个部分、讨论提案并寻求更多信息。这些意见将被纳入最终的年度计划。

家庭伙伴关系和社区资源

NYCHA家庭伙伴关系部将住户与关键服务联系起来,并支持家庭稳定、租赁、个人发展和居家养老的计划和政策。该部门还协助NYCHA住户和受收容系统影响的家庭成功团聚。为了履行其使命,FPD家庭计划部与提供社会服务干预措施的外部服务机构和市政府机构建立了伙伴关系并进行转介。

以下家庭伙伴关系计划提供专门服务,以满足住户的广泛需求:

根据物业管理和NYCHA其他部门、邻居和家庭成员的转介,或根据住户的直接要求提供支持性外展服务(Supportive Outreach Services, SOS)。SOS提供支持性服务,以满足住户的日常生活需求。FPD工作人员与每位住户面谈以评估住户具体情况、制定服务计划、并根据住户需要进行转介,与社区组织合作以协调提供服务、建立联系,并根据需要整合其他资源。

诊疗部(Clinical Unit)接受转介的住户，对已知或怀疑有精神障碍或失调的住户进行社会心理评价。在涉及紧急精神情况、囤积物品和极度恶劣的家务管理等各类情况下，工作人员会为住户制定服务计划，并会为住户进行评估，以决定是否需要为行政程序委任诉讼监护人(Guardian Ad Litem)。

重返家庭计划帮助有刑事犯罪记录的个人与居住在NYCHA住宅区中的家庭成员团聚。个人可以在出狱或入狱前申请加入该计划。参与者必须至少年满16周岁，目前正在服刑或服刑后在社区居住三年或更短时间。如需了解更多信息，请致电(212) 306-6024或发送电子邮件至family.reentry@nycha.nyc.gov。

居家老人安全计划(Elderly Safe-at-Home Program, ESAH)通过在全纽约市21个NYCHA住宅区中为老年人提供现场服务，帮助他们防止社会孤立、受害以及不必要或过早地住进养老院。工作人员组织老年人自愿担任“楼层长”，每天与所在楼层的其他老年人保持联系，这有助于避免危险，尤其是体弱多病的老人。ESAH还提供犯罪预防和社会服务援助，以及关于福利、应享权利和其他可用支持的讲习班。如有需要，还将向各种社区服务机构提供转介服务。

自然形成的退休社区(Naturally Occurring Retirement Communities, NORC)在全纽约市范围内为NYCHA部分住宅区中居家养老（60岁及以上）的住户提供全面的社会和医疗援助以及娱乐和文化机会。

欲了解更多信息，请联系您所在行政区的家庭合作(Family Partnerships)办公室：

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

住户健康倡议

NYCHA住户健康倡议部(Resident Health Initiatives Department)通过创新和跨系统合作，增进住户健康，促进健康公平。该部门领导并支持将住户与预防保健资源联系起来、帮助创造更健康的室内环境以及培养住户在保健方面的领导力的倡议。以下是一些例子：

Healthy Start @ NYCHA帮助待产家庭联系上资源和支持。它还与NYCHA的其他团队合作，为有新生儿或婴儿的NYCHA家庭创造更安全的居住环境。您可以通过点击住户自助门户(selfserve.nycha.info)中的“Pregnancy Disclosure”（怀孕披露）或发送电子邮件至healthy.start@nycha.nyc.gov，让NYCHA知道您家中是否有人怀孕，并了解即将举行的活动、获得汽车座椅和Pack 'n Plays等免费物品的机会以及其他支持。

无烟NYCHA团队可以为您寻求戒烟或减少吸烟的支持。访问www.nyc.gov/site/nycha/residents/smoke-free.page或发送电子邮件至smoke-free@nycha.nyc.gov进一步了解NYCHA的无烟政策和减少二手烟暴露的工作。

NYCHA的农场(Farms at NYCHA)：NYCHA与合作伙伴携手在部分住宅区中经营城市农场。请发送电子邮件至health.initiatives@nycha.nyc.gov最近的农场以及参与方式。

NYCHA健康工作(NYCHA Health Works): 发送电子邮件至 health.initiatives@nycha.nyc.gov, 了解有关预防保健领域的培训和其他领导力发展机会, 如NYCHA Health Corps、社区卫生工作者培训和心理健康培训等计划。

如需了解有关这些计划的更多信息, 或分享有关NYCHA健康和保健的问题或想法, 请访问 health.initiatives@nycha.nyc.gov 联系住户健康倡议部或(212) 306-8282。

住户经济机会

NYCHA住户经济赋权与可持续发展办公室通过四个关键领域的计划、政策和合作, 帮助住户增加收入和资产:

- 就业和职业发展
- 成人教育和职业培训
- 财务赋权
- 住户商业发展

通过REES, 您可以:

- 联系当地经济机会, 如招聘活动和培训课程
- 更容易获得第3节(Section 3)和其他本地工作机会
- 参加成人教育计划
- 充分利用NYCHA的各种租金奖励计划
- 通过财务赋权服务改善您的信用或管理债务
- 学习如何创业或发展业务

第3节

第3节是美国住房和城市发展部的一项规定, 要求公共住房管理机构的就业和其他经济机会尽可能面向公共住房住户和其他低收入住户。

有兴趣的住户应参加REES信息交流会, 了解更多信息, 并对自己的技能、兴趣和资格进行评估。一旦有第3节规定的工作机会, REES工作人员会为合格的应聘者牵线搭桥, 并推荐承包商参加面试。承包商负责做出最终的雇佣决定。已建立企业的住户可访问NYCHA网站(www.nyc.gov/site/nycha/business/vendors.page)的“Doing Business with NYCHA”(与NYCHA做生意)部分, 注册成为“第3节企业”(Section 3 Business Concerns)。请注意, 注册并不是与NYCHA或NYCHA供应商签订商业合同的保证。



NYCHA住户培训学院为NYCHA住户提供与就业挂钩的培训机会，并在建筑、维护和清洁领域提供就业安置援助。

如何获得REES服务

在线：如需了解有关REES计划和服务的更多信息，请访问opportunitynycha.org。您可以搜索您所在地区的REES合作伙伴，报名参加即将举办的活动，如工作筛选或NYCHA住户培训学院的测试和申请课程；查看社区服务的互动地图；注册订阅REES双周电子通讯，以接收有关当地和全市活动的最新相关信息。

电话：请拨打(718) 289-8100致电REES，与REES转介助理联系，了解更多可用服务信息，并报名参加即将举行的任何招募活动或信息发布会。

访问您的物业管理办公室：大多数物业管理办公室都可以通过网络将住户推荐给当地的REES服务提供商，以获得财务咨询或就业援助计划等服务。另外，您也可以使用NYCHA住户自助门户(selfserve.nycha.info)的“Opportunity Connect”（机会联系）部分来自助接受服务。

参加信息发布会：REES为NYCHA公共住房或第8节住户举办虚拟或面对面的信息交流会。您可拨打(718) 289-8100致电REES或访问“Opportunity NYCHA”（机会NYCHA）上的“Events”（活动）页面进行注册。现场信息交流会在Brooklyn的787 Atlantic Avenue举行（请携带有照片的身份证件进入大楼）。



平等机会和公平住房

歧视

NYCHA致力于为住户、申请人和第8节住房券持有者提供平等的机会，使其能够享受到NYCHA的服务和计划。NYCHA的公平住房政策(Fair Housing Policy) (可在www.nyc.gov/site/nycha/about/policies-procedures.page) 为NYCHA的住户、申请人和第8节计划参与者提供保护，使其免受基于种族、肤色、国籍、宗教、性别、性取向、家庭状况、残疾、信仰、年龄、移民身份、合法职业、合法收入来源、兵役、怀孕、家庭暴力、性暴力或跟踪骚扰的受害者身份、婚姻或伴侣身份、有无子女、身高或体重的歧视，以及在住房内或与NYCHA或其任何雇员或顾问互动时发生性骚扰的指控。

住户和住房申请人如果认为自己受到歧视或性骚扰，可联系NYCHA多元化、公平和包容办公室以寻求帮助，邮箱`odei@nycha.nyc.gov`或电话：(212) 306-4468。ODEI 的平等就业机会(Equal Employment Opportunity, EEO)和公平住房调查组(Fair Housing Investigations Unit)负责调查涉嫌歧视和性骚扰的投诉，并提供调解支持，以解决住户与NYCHA雇员之间的持续冲突。所有与ODEI调查员的沟通都将保密。严禁对提出投诉或参与任何调查的人员进行报复，这种行为是无法容忍的。

ODEI还提供其他服务，如对NYCHA工作人员和住户进行培训和推广，了解平等就业机会和公平住房的权利和要求，实施结构化的招聘指南和最佳实践，并通过策划表彰和宣传活动，促进NYCHA员工和纽约市对许多不同文化和民族的认识。

合理的便利

NYCHA的公平住房政策还规定，符合条件的残障人士有权在住房方面获得合理的便利，以提供平等的机会参与NYCHA的计划、服务或活动。住房方面的合理便利是指对政策、程序、实践或计划的改变、修改或变更，使符合条件的个人能够参与计划或活动，或从中受益。

有行动障碍、身体残疾或特殊医疗需求的NYCHA住户可以要求调换到无障碍公寓。除了对公寓本身进行必要的改造外，如果行动不便的住户可以毫无障碍地从街道到达公寓，则该公寓被视为无障碍公寓。住户也可以要求对其公寓进行改造，以便为残障的家庭成员提供合理的便利。合理的便利可以是结构性的，例如安装扶手或无障碍淋浴间。

NYCHA的残障住房申请人和住户可能有权获得其他类型的合理便利。任何在医疗、精神或心理上有缺陷，并严重限制了生活中的一项主要活动（如行走、说话、讲话等）的人都可以视为残障人士，都有权利获得合理的便利。

这些障碍包括行动障碍、感官障碍（如失明或失聪）、慢性健康问题（如哮喘）和精神健康问题。

合理便利的一些例子包括：

- 手语翻译员
- 盲文文档
- 让有说话、语言或视力障碍的人无障碍获取信息和交流的其他方法
- 允许第三方代具有智力障碍的人士支付房租
- 为有呼吸困难的住户提供：在电力系统允许的情况下，增加一台空调设备；在防霉防潮期间，搬迁至临时公寓；如果公寓不适合居住，但有其他公寓可供选择，则永久性调换至NYCHA的其他住房；使用低毒性杀菌剂遮盖霉菌表面；和/或在除霉期间使用适当的抑尘方法
- 辅助动物也作为合理的便利，需要提供医疗证明文件（有关辅助动物的更多信息，请参阅NYCHA的宠物政策）。



如何申请合理的便利

如需申请合理的便利，您可以使用NYCHA的Reasonable Accommodation – Modification Request form（合理的便利 – 修改申请表）（NYCHA表格040.425）和Reasonable Accommodation – Medical Verification form（合理的便利 – 医疗验证表）（NYCHA表格040.426），这两份表格可在您的物业管理办公室、访问www.nyc.gov/site/nycha/residents/reasonable-accomodation.page或致电客户联络中心(718) 707-7771索取。

请您的医生填写医疗证明信息并发送给NYCHA。在收到医疗证明和其他文件后，物业经理或主管将审核您的申请。

- 如果他们不能批准您的请求，他们将把您的请求转交给公共住房合理便利协调人(Public Housing Reasonable Accommodations Coordinator)。如果NYCHA需要更多的时间，NYCHA将批准您延期。
- NYCHA 会将决定通知寄给您。如果您不同意该决定，您可以在通知上的相应方框内打勾，并在30天内将通知寄回指定地址，或与您的物业管理办公室联系，要求举行非正式会议。

残障人士服务

您可以随时要求NYCHA提供便利。作为一名符合残障条件的人士，如果您觉得您在申请合理便利时遇到困难，您可以在周一至周五的上午8点至下午4点致电212-306-4652联系残障人士服务部门(Services for People with Disabilities Unit, SPD)。SPD部门为NYCHA残障住户、申请人和第8节计划参与者提供个人协助，并将帮助促进合理便利申请。

我们鼓励有听力障碍的人士使用711听语障人士专线(711 Relay Service)查询有关调换和合理便利的信息。711听语障人士专线为耳聋、听力障碍或语言障碍人士提供免费电话服务，全年365天、每天24小时提供服务。经过专门培训的交流助理(Communication Assistant)会接通电话，并保持通话以协助交谈。

语言服务

NYCHA为租约等重要文件提供最常用语言的翻译（目前有西班牙语、俄语、简体中文和繁体中文）。NYCHA还提供口译和笔译服务，以传达NYCHA的信息，从而使不精通英语或有听力障碍或耳聋的住户、申请人和第8节(Section 8)住房券持有者能够切实享受NYCHA的服务和计划，并从优质的客户服务中受益。NYCHA语言服务部门负责协调口译服务（包括美国手语(American Sign Language)在内）。有关语言协助的信息或帮助，请致电718-707-7771。

