

撥打公共服務熱線 311 反映房屋質量問題

租戶通用指南



Department of
Housing Preservation
& Development

1. 您的寓所出現問題？

無論是出現暖氣/熱水、蟑螂、漏水問題，還是其他需要維修的問題，請先聯繫您的房東進行處理。如果房東沒有回覆，請聯繫 311 (電話、在綫或移動應用) 進行投訴。

瞭解您的權利！您的移民身份不是問題！

7. 業主必須向 HPD 證明問題已經得到解決，租戶將收到 HPD 的證明通知郵件。

2. 311 會將投訴發給 房屋維護及發展局 (Housing Preservation and Development, HPD)。



記住您的服務請求編號，以便您可以透過 HPDOnline 或撥打 311 來查看投訴狀態。

3. HPD 通知 業主「請解決問題！」

4. HPD 回電租戶 「工作人員修好了嗎？」

「是的！」☺

「沒有！」☹ 或者沒有回覆

結案

時間安排取決於問題的嚴重性。較為嚴重、威脅到生命的投訴問題將被優先處理。

5. HPD 派出建築規範檢查員 時間安排取決於案件的嚴重性，但不會超過 30 天。如果無法進入房屋，檢查員會留下一張名片，讓租戶在 10 天內聯繫檢查員安排預約。如果是暖氣投訴，檢查員會嘗試檢查另一套公寓。

檢查員還會檢查其他安全問題，例如煙霧探測器。如果 30 天後沒有檢查員到來，您可以透過 HPDOnline 或撥打 311 或 212-863-8307 租戶信息發送系統來檢查投訴狀態。

如果您的主要語言不是英語，請告知檢查員，他們可以請一位口譯員來提供幫助。

6. 如果發現存在違規事項，檢查員將向業主出具違規通知，並根據違規等級通知業主，要求在某個時間段解決問題。

7a. 如果違規事項得到證實但未得到解決，租戶可以根據本文的指導進行申訴。HPD 還會嘗試隨機檢查經過證實的違規事項。如果複檢發現問題沒有得到解決，案件將被轉交給 HPD 的房屋訴訟部門，該部門可以對業主發起訴訟。

7b. 如果成功完成安全檢查和複檢，問題得到解決 ☺

如果無法複檢，租戶沒有回應，違規事項超過 70 天後將不予處理。

結案

危險問題？

C 級違規事項屬於危險情況，業主必須實施緊急維修。

HPD 通知業主

「馬上解決問題！」
(C 級違規事項必須在 24 小時以內解決)

時間到了？ HPD 致電租戶。如果仍未解決，違規事項將被發至 HPD 的緊急維修計劃部。將與租客安排預約，確定維修範圍。

解決問題！

HPD 工作人員會視察公寓，確定工程範圍，委託服務提供商解決問題，並透過財務部 (Department of Finance, DOF) 向業主收費。

*如果 HPD 無法進入公寓，檢查員會留下名片，並發送一封郵件。租戶必須打電話聯繫檢查員安排預約，否則 HPD 將不予處理。

7c. 如果業主不提供證明，違規事項將在建築檔案中保持公開。租戶可以在 HPDOnline 上查看所有公開的違規事項，或撥打 311。如果問題沒有得到解決，租戶應尋求法律指導，發起房屋法庭訴訟，也可以聯繫地方官員尋求幫助。

如果您住在租金管制型公寓裏，您可以向紐約州住房與社區重建部 (NYS Homes and Community Renewal, NYS HCR) 申請降低租金，電話：718-739-6400。

如需瞭解您作為租戶的權利，請訪問 nyc.gov/tenantsrights

如果您懷疑建築規範檢查員存在腐敗或合謀行為，請致電 212-3692-364，向紐約市調查局 (Department of Investigation, DOI) 報告。

更新日期：2019