



# 住客指引

416-981-5500 | [torontohousing.ca](http://torontohousing.ca)

Toronto  
Community  
Housing



## 內容

欢迎回家 .....	6
我们的职员和我们如何为您服务 .....	7
如何联系多伦多社区房屋公司 .....	13
您的本地职员 .....	15
您作为一位住客的责任 .....	16
多伦多社区房屋公司的权利和责任 .....	19
多伦多社区房屋公司的服务承诺 .....	20
多伦多社区房屋公司的无障碍计划 .....	21
改造单位 .....	21
修改公共区域 .....	23
什么是无障碍通道(R-PATH)？ .....	23
紧急情况下的安全自我识别流程 .....	24
要求一份另类格式 .....	24
额外支援 .....	24
多伦多社区房屋公司投诉流程 .....	25
举报欺诈和浪费 .....	26
搬进 .....	27
搬出 .....	28
您的家：成功生活的信息 .....	29
进入您的单位 .....	29
无障碍房屋 .....	30

空调.....	30
年度单位检查.....	31
家用电器.....	31
阳台.....	32
垃圾、有机废物和回收.....	32
暖气.....	34
保险.....	35
钥匙和电子钥匙.....	36
控制害虫.....	37
宠物.....	38
电话、有线电视和互联网.....	39
维修和保养.....	40
卫星天线.....	41
在单位内吸烟.....	41
公用事业.....	41
公共区域.....	42
公共区域或您的大楼附近禁止吸烟.....	42
有香味的产品.....	42
洗衣房.....	43
非住宅空间.....	43
走廊.....	43
室外空间.....	44

户外派对.....	44
室外浅水池和游泳池.....	45
停车位.....	45
<b>您的租约</b> .....	<b>46</b>
租金类型.....	47
付款方式.....	48
报告您的家庭或收入变化.....	49
年度租金复核.....	51
如何要求转移到另一个单位.....	52
访客和宾客政策.....	52
在支付按收入付租金时，离开您的单位九十天或以上.....	52
个人信息的披露.....	53
驱逐.....	54
<b>您的安全</b> .....	<b>57</b>
<b>参与您的社区</b> .....	<b>57</b>
住客参与系统.....	58
会议.....	58
告示板.....	59
我们的网站.....	59
<b>服务和支援</b> .....	<b>59</b>
有用的号码.....	60
随身携带的安全号码.....	60
危机支援.....	61

术语词汇表.....64



## 欢迎回家

多伦多社区房屋公司(TCHC)为全城约四万一千个家庭提供房屋。我们努力提供清洁、安全、良好维修、可负担的房屋。我们与许多合作伙伴一起合作，为我们的住客提供服务和支持。我们与住客一起合作，让我们的社区成为一个更美好的居所。

这是您在多伦多社区房屋公司单位(公寓或镇屋)的居住指引。该指引描述了我们作为您的房东的责任和解释了作为住客，您的权利和责任。它还包括第六十四页一份常用术语词汇表。

**重要:** 住客指南旨在为您提供快速的信息来源。本指引中的信息可能会随着时间的推移而改变或变得过时。本指引中的信息不应被视为法律建议。如果本指引中的内容与加拿大任何法律，或任何多伦多社区房屋公司政策、程序或指引之间存在任何冲突，则以法律、政策、程序或指引为准。本指引中的任何内容均不构成多伦多社区房屋公司的承诺、协议或提供服务。

请在下面写下您的名字和地址，以便在您丢失指引时可以将其归还。

如果找到本指引，请将其退回至:

姓名 \_\_\_\_\_

地址 \_\_\_\_\_

## 我们的职员和我们如何为您服务

多伦多社区房屋公司拥有大约两千名职员，他们致力于为您提供有关维修、租赁、本地服务、支援及安全 and 更多所需的服务和信息。

### 客户服务中心

致电**四一六-九八一-五五零零**(二十四小时)

电子邮件 [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) (如果您的事情不紧急).

客户服务中心全年三百六十五天、每天二十四小时一直开放。以下是您可以联络客户服务中心了解的一些事项:

- 告诉我们您的单位需要维修。(注意：如果是紧急维修，请务必致电，不要发送电子邮件)。
- 查询您所要求的维修。
- 作出投诉。
- 获取停车信息。
- 查询您从我们收到的一封信。
- 查询有关您的租约、租金或您的帐户结余的任何信息。
- 查询社区活动或您的社区内的大型维修。
- 获取有关服务中断的最新信息(例如停电、停暖气、停热水)。

确保您提出的每个要求您都获得一个参考号码。

### 使用您的参考号来跟进您的要求

当您致电客户服务中心时，职员会给您一个参考号码。如果他们没给您一个参考号码，请要求一个。当您向多伦多社区房屋公司职员提出您的要求时，您可以使用此号码。

## **住客服务枢纽**

您可以在您的住客服务枢纽获得面对面服务、与职员会面以获得一对一支援和从您的本地职员团队获得更快的回应。



**在每个枢纽，住客可以：**

- 下达工作订单。
- 要求停车许可证。
- 提交您的年度租金审核文件或要求帮助填写。
- 支付房租。
- 向职员查询有关您的租约、您的租金或您的帐户的问题。
- 获取多伦多社区房屋公司住客政策的副本。
- 报告收入的改变。
- 为搬进或搬出您家的人填写表格。
- 提出投诉。

部分住客服务枢纽的开放时间为周一至周五由上午八点半至下午四点半。周末和节假日休息。如果您的枢纽的办工时间不同，则会张贴在门上。

您可以在张贴的办工时间内进入枢纽，但我们鼓励您进行预约。请致电**四一六-九八一-五五零零**联系客户服务中心和要求与一位职员预约。前线职员应在四十个工作小时内与您联系，安排您的预约时间和日期。

要查找您的枢纽，请致电客户服务中心或浏览  
[torontohousing.ca/tenantservicehubs](https://torontohousing.ca/tenantservicehubs).

## 地区办事处

我们成立了住客服务枢纽，以便在方便的地点为您提供更贴近的服务。我们知道您可能有疑虑或需要将问题升级到您的本地枢纽或客户服务中心之外。发生这种情况时，请联系您的区域办事处。如果您不确定自己居住在哪个区域，请联系客户服务中心和询问服务代表。

地区办事处的办公时间为周一至周五上午八点半至下午四点半。我们建议您通过客户服务中心进行预约，电话：**四一六-九八一-五五零零**。

## 地区办事处位于：

- **西区：**威尔逊大道 Wilson Ave 四九五号(从查普蘭徑 Champlain Blvd 进入)
- **中区：**下嘉维士街 Lower Jarvis St. 四十九号
- **东区：**维多利亚公园大道 Victoria Park Ave. 二七三九号(按门铃即可进入)

## 管理员

您的管理员在您的大楼或综合大楼内工作。他们负责日常维修和完成要求的服务。您可以亲自交谈，或通过您大楼内张贴的直线电话号码或通过客户服务中心**四一六-九八一-五五零零**与他们联系。

**如需非办公时间服务，请联系客户服务中心。**

## 住客服务联络员

您的住客服务联络员(或TSC)负责:

- 与住客会面签署租约
- 计算租金
- 监督欠款流程

- 停車问题
- 帮助您处理您的租赁事宜之其它职责，包括提出投诉

如果您对您的租金或租约有疑问，您可以联系您的住客服务联络员。他们的名字和联系详情张贴在您的大楼内。如果您不确定您的住客服务联络员是谁，请通过 [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) 或四一六-九八一-五五零零联系客户服务中心，他们会帮您转过去。

## 社区服务联络员

我们的社区服务联络员(或CSC)以不同的方式来支援住客的需求。一些社区服务联络员致力于安全规划或支援服务，而另一些则支援住客参与和成为官方领导系统的一部分。

这些职员和住客、本地领导人和机构合作。他们想了解您的社区需求。社区服务联络员还可以为您和您的邻居提供您社区中的服务和机会。

他们的名字和联系方式张贴在您的大楼内。如果您不确定您的社区服务联络员是谁，请通过 [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) 或四一六-九八一-五五零零联系客户服务中心，他们会帮您转过去。

## 特别警察

作为我们社区安全单位的一部分，多伦多社区房屋公司设有特别警察。我们还有许多私人保安人员为我们的大楼提供支援。

特别警察在我们的社区巡逻，但也被派遣去应对特定地点的事件。特别警察和社区安全单位的其他成员与多伦多警察局等执法机构密切合作。

## 社区安全顾问

社区安全顾问致力于解决多伦多社区房屋公司社区安全问题。他们还为客户领导的安全议会提供支援。如果您有兴趣在您住的楼内成立安全议会，请联系您的社区安全顾问。他们的名字和联系详情张贴在您住的大楼内。如果您不确定您的社区安全顾问是谁，请通过[help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca)或四一六-九八一-五五零零联系客户服务中心，他们会帮您转过去。

## 社区安全单位

所有租客都有权在他们的社区中保持安全。您可以致电四一六-九二一-二三二三联系社区安全单位，查询以下问题：

- 非法或犯罪活动
- 违规停车
- 非法进入
- 噪音过大

哪里的职员每周七天、每天二十四小时接听电话。

## 解决方案团队

如果您对服务或其他租客的行为有未解决的疑虑或投诉，您可以联系解决方案团队。解决方案团队管理多伦多社区房屋公司的投诉流程，致力于以公平、有效和透明的方式快速解决租客投诉。

若出现以下情况，请联络解决方案团队：

- 您对收到的服务不满意，已尝试与客户服务中心或您的本地住客服务枢纽解决投诉，但对结果仍不满意。
- 您在多伦多社区房屋公司获得了积极的体验和想向一位职员表示赞扬。

当您联系解决方案团队时，您可以期待：

- 我们的团队将在一个工作天内确认您的要求和确认您要求服务的参考号码。
- 调查结束后，团队将向您解释正在采取哪些措施来解决您的投诉。如果投诉无法立即得到解决，这将包括预计的时间表。

您可以联系解决方案团队 **四一六-九八一-六零零零** 或

[solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca)。

## 如何联系多伦多社区房屋公司

### 客户服务中心或大楼职员

您可以联系我们：

#### 亲自

如果您想亲自与某人交谈，您可以与您的管理员交谈。但您可能需要前往本地的住客服务枢纽办公室(对于某些大楼来说)。

如需更快的服务，请提前致电预约。如果您不确定住客服务枢纽办公室在哪里，**客户服务中心**可以告诉您。

## 致电

您可以致电每天二十四小时开放的客户服务中心**四一六-九八一-五五零零**。

## 电子邮件

如果你的事情不紧急，可以用**电子邮件**发给我们[help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca)。

## 社区安全单位

### 致电

您可致电每天二十四小时开放的社区安全单位遣派中心  
**四一六-九二一-二三二三**。

## 解决方案团队

### 致电

你可致电解决方案团队**四一六-九八一-六零零零**。在一个工作天内，解决方案团队将确认您的投诉和确认分派给您的要求服务参考号码。

## 电子邮件

可以用电子邮件发给我们[solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca)。在一个工作天内，解决方案团队将确认您的投诉和确认您的要求服务参考号码。



## 您的本地职员

请在此填写您的住客服务枢纽和其他多伦多社区房屋公司职员的联络资讯。

(当您签署您的租约时，您将获得此信息，或者您也可以随时致电  
顾客服务中心：四一六-九八一-五五零零。它也张贴在您的大楼内。)

住客枢纽地址: \_\_\_\_\_

地区: \_\_\_\_\_

大楼管理员

名字: \_\_\_\_\_

电话: \_\_\_\_\_ 办公室时间: \_\_\_\_\_

住客服务联络员(TSC):

名字: \_\_\_\_\_

电话: \_\_\_\_\_ 电子邮件: \_\_\_\_\_

参与社区服务联络员(CSC):

名字: \_\_\_\_\_

电话: \_\_\_\_\_ 电子邮件: \_\_\_\_\_

使用权和支援社区服务联络员(CSC):

名字: \_\_\_\_\_

电话: \_\_\_\_\_ 电子邮件: \_\_\_\_\_

社区安全顾问(CSA):

名字: \_\_\_\_\_

电话: \_\_\_\_\_ 电子邮件: \_\_\_\_\_

## 您作为一位住客的责任

作为一位住客，您有权：

### 租赁安全

您可以住在多伦多社区房屋公司单位中，直到：

- 您向多伦多社区房屋公司发出适当的书面通知(六十天)，表示您希望终止租约；或者
- 多伦多社区房屋公司因住宅租赁法中规定的一个原因终止您的租赁。

### 进入前通知

- 除非有紧急情况或您同意进入，多伦多社区房屋公司必须在进入您家之前至少提前二十四小时提供书面通知。
- 进入您家的多伦多社区房屋公司职员或承办商必须有符合 *住宅租赁法* 或您的租约的一个进入的理由。

您和与您住在一起的人被称为您的“家人”。您家庭的所有成员都必须遵守您的租约----即您与多伦多社区房屋公司签订的合约。您还必须遵守多伦多社区房屋公司政策和遵守法律。以下是您的主要责任列表：

### **支付您的租金和报告您的家庭变化**

- 每个月按时支付您的租金。
- 如果您是按收入支付租金，请在年度租金审核中报告多伦多社区房屋公司要求您提供的所有信息。
- 如果您的家庭发生某些变化，按收入支付租金的住客必须在三十天内向您的住客户服务联络员报告。如果您是按收入支付租金，您可以阅读本指引**第四十九页**的“报告您的家庭或收入变化”部分，了解更多详细信息。

### **照顾好你的家**

- 保持您的单位清洁和状况良好。
- 修理或付费修理，您、您的访客或客人造成的损坏。这不包括正常“磨损”的维修。
- 为您的财物购买家居保险。这通常称为财产或住客保险(了解更多请参阅**第三十四页**)。
- 如果您需要换锁，请向管理员寻求帮助。请勿自行换锁。如果您需要换锁，可能需要付费。
- 如果有人搬进或搬出您的家，请在三十天内以书面形式告知您的住客户服务联络员。
- 对您自己的行为、家庭其他成员和您的访客行为负责。这包括您的宠物和任何来访的宠物。

## 尊重你的邻居

- 不要发出太大的噪音。
- 控制和清理宠物的粪便。当宠物离开您的单位时，应拴上皮带。
- 使用提供的垃圾桶帮助保持公共区域清洁。
- 尊重我们社区中的所有财物，包括租赁单位、个人财物、公共空间和办公室。

## 居住在您的单位内和不得将其用于任何其它目的

- 您不得转租您的单位。
- 您不能像爱彼迎短期住宿平台Airbnb那样进行短期租赁。
- 未经多伦多社区房屋公司的书面同意，您不能在您的单位内经营一项业务。
- 遵守多伦多社区房屋公司政策和所有适用法律。

## 人权和他人的权利

多伦多由许多民族和文化组成。多伦多社区房屋公司拥抱这种多元化。我们致力于提供包容性的房屋和工作环境。每个人都应该受到平等的重视和公平的对待。

住客、访客、客人和职员有权在安全的环境中生活和工作。这意味着相互尊重和免受歧视及骚扰。

多伦多社区房屋公司制定了人权、骚扰和公平获得服务政策。本政策反映了安大略省人权法案的法律要求。

要了解有关多伦多社区房屋公司人权的更多信息，包括如何提出一项投诉，请浏览我们的网站[torontohousing.ca/ human-rights](https://torontohousing.ca/human-rights)。您也可以发送电子邮件至[humanrights@torontohousing.ca](mailto:humanrights@torontohousing.ca)。

## 多伦多社区房屋公司的权利和责任

多伦多社区房屋公司作为您的房东的职责已在您的租约和 *住宅租赁法* 中规定。以下是我们作为房东的责任摘要：

- 按照您的租约和/或法律规定提供服务。
- 保持您的出租物业得到良好维护和在工作天内回应非紧急维修及日常要求。
- 遵守当地健康、安全和财物标准及附例。
- 按要求提供付款证明。这可以包括租金或费用支付证明。
- 如果您按收入付租金(RGI)，处理您的年度租金审核。
- 除非有紧急情况(洪水、火灾、危及生命的事件或生命安全的检查)或我们已征得您的同意职员可以进入单位，在进入您的单位之前至少二十四小时通知您。
- 为残障人士提供无障碍的客户服务。

作为您的房东，如果您支付市场租金或可负担租金，我们有权收取一个月租金和最后一个月租金作为押金。

- 押金将用作您租赁最后一个月租金付款。
- 押金不得用于任何其它目的，例如支付损害赔偿金。
- 押金每年支付利息。

## 驱逐

作为您的房东，我们有权驱逐不付租金、迟付租金或多伦多社区房屋公司物业内违反法律的住客。您可以在**第五十四页**找到更多驱逐原因。

**重要提示：**多伦多社区房屋公司并不想驱逐您。我们将与您合作，为您提供房屋并确保支付租金。驱逐是最后的手段。

我们致力于与可能遇到财务困难的住客合作。如果您无法支付您的租金或如果有与您的租赁相关的其它问题，请联系您的住客服务联络员。

## 多伦多社区房屋公司的服务承诺

您全年每天二十四小时都可以联系多伦多社区房屋公司的客户服务中心。我们将尽力回应您的服务要求。

## 维修与保养

如要求维修，请致电客户服务中心**四一六-九八一-五五零零**。

- 我们会在五个工作日内回复日常维修和保养要求。
- 紧急维修和保养将更快得到解决。
- 我们将与您一起寻找一个持久的解决方案。
- 如果不是紧急情形，您可以发送电子邮件至[help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca)。
- 我们的代表将为您提供一个个人参考号码，您可以在跟进您的要求时使用该参考号码。如果他们没给您参考号码，请提出要求。
- 如果您有残障，请将此作为您要求的一部分。按照不同的问题，我们可能需要以确定优先次序或以不同的方式作出回应。



## 紧急维修

当您致电紧急维修时，一个职员或承办商将在四小时内到达您家，具体取决于维修类型。这包括晚间或周末需要的紧急维修。我们将尽力立即解决问题或进行临时维修以防止问题变得更糟。如果进行了临时维修，职员或承办商将在五个工作日内返回进行永久性维修。

## 多伦多社区房屋公司的无障碍计划

多伦多社区房屋公司致力于确保残障人士能够无障碍地使用我们的社区和服务。这是通过遵循安大略省人权法典的核心原则和安大略省残疾人无障碍法案(AODA) 的无障碍标准来实现的。

无障碍计划为残障住客提供了与多伦多社区房屋公司职员合作的机会，以改善他们的单位和公共区域的无障碍环境。如需了解有关无障碍房屋的更多信息，请浏览[torontohousing.ca/accessibility](https://torontohousing.ca/accessibility)。

## 改造单位

改造无障碍单位如扶手、降低电器位置或加宽门口可以帮助您维持安全和让您的家中的使用功能更好。通过无障碍计划，住客可免费改造单位。在某些情况下简单的改造，如扶手可以在几天内完成。

该流程首先由一位医疗专业人员填写多伦多社区房屋公司的医疗问卷。

1. 多伦多社区房屋公司医疗问卷可通过以下方式获取：

- 在线浏览[torontohousing.ca/accessibility-program](https://torontohousing.ca/accessibility-program)。

- 您可以向您的住客服务枢纽住客服务联络员索取一份副本。
- 您可以向您的枢纽接待处索取包含医疗问卷的“适合您的无障碍功能”套装。
- 您可以致电**四一六-九八一-五五零零**或发送电子邮件至

[help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) 联系客户服务中心和要求将表格发送给您。

2. 医疗问卷必须由在加拿大持有执照的合格医疗专业人员填写。这可以是一位医生、注册护士、职业治疗师等。
3. 填写完医疗问卷后，请复印一份以供您自己记录。
4. 将您填妥的医疗问卷交回至您枢纽的住客服务联络员。如果您没有自己复印一份，请要求职员为您复印一份。请职员在您的医疗问卷副本上盖上日期和签名。我们将为您的要求分配一个参考号码。确保您有该号码的记录，因为它可帮助您跟进您的要求。
5. 如果您的要求是像加高厕所或扶手等小型设施，您的要求将发送给您的管理员来完成。
6. 如果您的要求需要不仅仅是小型设施，您的医疗问卷将发送给无障碍计划联络员进行评估。如果获得批准，您的单位更新流程将开始。如果未获批准，您将收到一封拒绝信，其中解释了被拒绝的原因。如果您的修改要求未获批准，您可以提出上诉。

要了解有关该流程的更多信息，请联系您的无障碍计划联络员。如果您不知道您的无障碍计划联络员是谁，请联系客户服务中心**四一六-九八一-五五零零**，他们可以为您提供指引。

## 修改公共区域

如果您认为大楼的公共区域需要修改，请按照以下流程：

1. 联系您的管理员。您需要向他们解释无障碍的障碍是什么，我们建议您拍照。
2. 联系客户服务中心**四一六-九八一-五五零零**，正式报告问题。让他们知道您拥有出现障碍问题的照片，他们会向您提供将照片发送到何处的信息。请记住获取一个参考号码。
3. 该要求将被分派给适当的团队进行调查。

您还可以联系无障碍通道委员会寻求帮助。

## 什么是无障碍通道(R-PATH)？

多伦多房屋负责任个人无障碍通道 (R-PATH) 委员会是一个由住客领导的团体，与多伦多社区房屋公司合作识别和消除我们社区中的障碍。该委员会的目标是提高身体残障人士的生活质量。他们还支持多伦多社区房屋公司成为无障碍房屋的领导者。住客可以联系多伦多房屋负责任个人无障碍通道R-PATH寻求有关任何无障碍问题的帮助。请联系委员会主席嘉菲伯奇Cathy Birch，

[cbirch619@msn.com](mailto:cbirch619@msn.com) 六四七-二零一-七九四一。

如需了解有关多伦多房屋负责任个人无障碍通道 R-PATH工作和如何参与的更多信息，[torontohousing.ca/r-path](https://torontohousing.ca/r-path)。

## 紧急情况下的安全自我识别流程

如果您在紧急情况下需要额外帮助，自我识别流程是残障人士住客向多伦多社区房屋公司秘密识别他们自己身份的一种方式。急救人员和大楼职员将使用这些信息来确保您在紧急情况时或大楼疏散期间获得所需的帮助。自我识别流程是自愿的，旨在帮助确保您的安全。您可以在 [torontohousing.ca/selfid](https://torontohousing.ca/selfid) 或您的住客服务枢纽获取该表格的副本。如果您是按收入付租金住客，此表格也包含在您的年度审核套装中。

## 要求一份另类格式

我们了解每个人的无障碍需求并不相同。如果您需要将任何多伦多社区房屋公司的文件内容(印刷版或数码版)翻译成另一种语言或不同格式，例如大字体或一份能使用屏幕阅读器的电子文件，联系客服中心**四一六-九八一-五五零零**。

## 额外支援

外部机构可以提供帮助，支援残障人士独立生活和充分参与社区生活。可以从以下机构获得资金和支援：

- 安大略省一毛钱游行Ontario March of Dimes, 辅助器材计划

☎ 一-八六六-七六五-七二三七

- 安大略省复活节海豹Easter Seals Ontario, 辅助器材(适用于十九岁以下的申请人)

☎ 四一六-四二一-八三七七

- 加拿大多发性硬化症协会多伦多分会资助计划Multiple Sclerosis Society of Canada, Toronto Chapter

☎ 四一六-九六七-二零三三

如需一般信息和支援，请联系多伦多独立生活中心，四一六-五九九-二四五八。

## 多伦多社区房屋公司投诉流程

如果您有未解决的问题，我们鼓励您联系我们。这将帮助我们知道如何改善住客服务。

投诉不同于要求服务或租赁查询。如果您有与维修相关的问题或对您的租赁有疑问，请联系大楼职员、当地的住客服务枢纽或我们的客户服务中心。

如果您已提出要求但未得到解决和您已将问题升级，您则可以提交投诉。联系解决方案团队四一六-九八一-六零零零或发送电子邮件至

[solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca)。

要了解有关投诉流程的更多信息，请浏览[torontohousing.ca/complaints](https://torontohousing.ca/complaints)。

## 举报欺诈和浪费

### 欺诈热线：立即报告欺诈和浪费

欺诈和浪费影响着多伦多社区房屋公司的每个人。欺诈造成的金钱损失意味着多伦多社区房屋公司用于投资住客所需的计划和服务的资金减少。

如果您认为您看到职员、住客或供应商故意或疏忽进行欺诈或浪费资源，我们鼓励您立即举报。

多伦多社区房屋公司已聘请一家独立服务提供商清晰视野战略合作伙伴 **ClearView Strategy Partners** 来接听有关涉嫌欺诈和浪费的电话。您可以随时用您喜欢的语言报告您的关注，而无需透露您的名字。全年三百六十五天、全天二十四小时接听电话。

浏览 [torontohousing.ca/report-fraud](https://torontohousing.ca/report-fraud) 了解有关清晰视野联系 ClearView Connects 如何运作和热线如何保护您身份的更多信息。

### 当你报告时会发生什么？

多伦多社区房屋公司调查单位复核通过欺诈热线举报的所有欺诈和浪费事宜。该单位隶属于法律服务部。法律服务向我们的首席法律官、总法律顾问和公司秘书汇报。

### 三种举报方式

- **电话**：致电欺诈热线一-八六六-七八一-七九五六。可以选择留下语音讯息。
- **在线**：请使用 [clearviewconnects.com](https://clearviewconnects.com) 上的安全在线表格。



- **邮寄：**将您的投诉寄至清晰视野联系ClearView Connects, PO BOX 11017, Toronto, ON, M1E 1N0。

## 搬进

在您搬入之前，您的房屋会被清洁、修理和检查。如果需要的话，还可以喷洒杀虫药。您的管理员将与您一起进行入住检查和记录您指出的任何需要的修理。

管理员将详细说明您可以和不可以对您的家进行哪些类型的更改。如果您进行未经授权的更改或您的单位有损坏，您可能在租约结束时产生欠款。这称为“扣款索偿”。

## 电梯和送货

每个多伦多社区房屋公司物业是不同的。

- 如果您要搬进公寓大楼，请与您的管理员联系，为您的入住当天预订电梯。您还可以联系客户服务中心提出此要求。职员会给您一个参考号码和与您的管理员安排电梯投入服务。
- 在您搬家当天，您必须在搬家前两小时联系客户服务中心，让专人将电梯准备服务。

如果您有大件物品(例如家具)运送到大楼，请询问您的管理员如何处理搬运。

## 装修

根据您的租约条款，装修时不容许进行永久性更改。例如，您不能：

- 更换地板。
- 拆除门、橱柜、管道或灯具。

- 用钉子或钩子损坏墙壁。只能使用不会损坏墙壁或油漆的粘性图片挂钩。

如果您进行了永久性更改，您需要支付将单位恢复到您搬入时的状态的费用。

在对您的家进行更改之前，请务必预先获得同意。您可以与您的住客服务联络员或您的住客服务枢纽的其他职员讨论可能的更改。

## 搬出

### 发出通知

当您计划搬出时，您必须在计划搬出前六十天(两个完整日历月)发出书面通知。请将您的搬出通知书交给您的住客服务联络员。

搬出单位时，您必须签署一份名为 N11(“终止租赁协议”)的表格。如果您要搬离您的家庭，而其他住客仍居住在该单位中，您必须在一封信函上签名和注明日期，确认您将搬出该单位的日期和将该信函交给您的住客服务联络员。一旦您不再属于该家庭，其余家庭成员可能需要与多伦多社区房屋公司签署一份新的租约。

### 归还钥匙和电子钥匙

离开之前，您必须归还所有单位的钥匙。这包括邮箱钥匙、电子钥匙、停车场钥匙和停车贴纸。将它们交给您的管理员。如果您不归还这些物品，您可能会被收取费用。

### 支付最后租金

您要付房租，直到你搬出去的那个月底。您需要在租约结束当月月底之前支付租金。例如：

- 如果您在三月一日发出书面通知，您将支付三月，四月的租金和在五月一日之前搬出。
- 如果您在二月十五日发出书面通知，您将支付二月，三月及四月的租金和在五月一日之前搬出。

市场租金和可负担租金住客在入住时需支付第一个月和最后一个月的租金押金。我们将使用这些押金作为您租赁最后一个月的租金付款。

### **检查**

多伦多社区房屋公司职员将在给您发出书面通知后不久检查您的单位。您搬出去后他们会再次检查。您的单位应处于最初原始状态。对于正常磨损之外的单位损坏，您将需要支付费用。这称为“扣款索偿”。

您有责任承担对单位造成的任何损坏的维修费用。如果您的单位脏了或者您留下了物品，您将需要支付清洁或处置物品的费用。

您的单位必须恢复到原来的状态。例如，如果您贴了墙纸，则必须将其移除。如果您将墙壁涂成不同的颜色，则必须将其恢复到原来的颜色。

## **您的家：成功生活的信息**

### **进入您的单位**

您的单位就是您的家，我们尊重这一事实。无论如何，有时多伦多社区房屋公司职员和承办商可能需要进入单位中。他们可能需要在紧急情况下进入您的单位，

或者他们可能需要进入您的单位进行维修、检查您的单位或在您搬出时向新住客展示。您可以要求承办商在进入您的单位之前出示多伦多社区房屋公司附有照片的身份证明文件。

*住宅租赁法*要求我们在进入您的单位之前至少二十四小时书面通知您，紧急情况除外。

## 无障碍房屋

多伦多社区房屋公司通过单位更新(如安装扶手、加宽门)和改进大楼的公共区域来容纳身体残障的住客。在某些情况下，容纳身体残障的住客可能意味着将他们搬到更合适的单位。要了解更多信息，请与您的住客服务联络员讨论如何完成必要的文件以要求无障碍房屋。

您还可以在本指引**第二十一页**或浏览[torontohousing.ca/accessibility](https://torontohousing.ca/accessibility)了解有关无障碍计划的更多信息。

## 空调

多伦多社区房屋公司不容许安装新的窗式空调机。在不造成安全隐患的情况下，容许使用便携式落地式空调机。

自二零一八年以来，多伦多社区房屋公司一直采用分阶段方法拆除所有窗式空调机。我们已用新的节能落地式空调机替换了这些空调机。如果您的窗式空调机已被拆除，您不得重新安装。如果您安装一部新的窗式空调机，您需要将其拆下。

还有一些窗式空调机尚未更换。这些空调机通常安装在阳台上。这些窗式空调机可以保留，直到我们在未来几年更换它们为止。

## 年度单位检查

每年一次，您的管理员都会检查您的单位，以确保：

- 您单位的烟雾和一氧化碳组合警报器运作正常。
- 窗纱没有损坏，窗锁已就位和未被篡改。
- 没有过度杂乱、火灾隐患或虫害问题。
- 无需进行大修。

年度单位检查是多伦多社区房屋公司检查重大维修需求、是否符合市政许可标准和多伦多社区房屋公司无障碍标准的时间。

每个月，多伦多社区房屋公司的职员都会在您大楼内的公共区域测试火灾警报器和其它生命安全系统。

## 家用电器

多伦多社区房屋公司为每个家庭提供一个冰箱、炉头和烤箱。如果您的家用电器需要维修或更换，请致电客户服务中心。职员将在正常办公时间内安排服务。

如果您的家用电器需要在办公时间以外或周末维修或更换，多伦多社区房屋公司的职员将来到您的单位评估需要什么。如果他们无法修复家用电器，下一个工作日将派出供应商。

许多大楼都有公共洗衣房，在特定时间内开放和关闭。住客不得在他们自己的单位内安装洗衣机、烘干机或洗碗机。安装这些机器可能会损坏您大楼内的管道，导致您或您的邻居发生渗水或不能用水，或造成其它问题。

如果您安装或使用非多伦多社区房屋公司提供的家用电器，我们将搬走它们并向您收取任何维修或损坏费用。

## 阳台

切勿将儿童或宠物单独留在您的阳台上。

您的阳台上不容许放置以下物品：

- 地毯，因为潮湿时会损坏混凝土和木材。
- 烧烤炉或电烤架有火灾危险。
- 您正在储存的物品。使用您的阳台储存物品会引起火灾。
- 阳台上边缘不容许放置植物容器和花盆。

切勿从您的阳台上扔任何东西。您可能会让下面的人受到严重伤害或损坏到财物。如果您从阳台上扔烟头，可能会被罚款。烟头是阳台火灾的主要原因。它们还会令下面的草地起火。

在阳台上使用晾衣架而不是晾衣绳来晾衣服。

如果您想在您的阳台上安装鸽子网，请联系您的区域办事处了解更多信息。

## 垃圾、有机废物和回收

有关废物处理的规定可能因物业而异。请将您的回收物品和有机废物(食物垃圾)与垃圾分开。将您的垃圾放入您的大楼内正确的垃圾槽或容器中，如果没有垃圾槽，则将其放入大楼外的垃圾箱中。检查您大楼的标志或向您的管理员查询。

请尽你的一份力和：



- 将所有垃圾绑在小塑料袋中和将其放入垃圾槽中。
- 将猫砂及尿布装入双层袋中和视情况而定将其与有机废物放在一起。
- 避免将玻璃、喷雾罐或大件物品放入垃圾槽。向您的管理员查询在何处和如何处置这些物品。
- 查询您的管理员将家具或其它大件物品放到哪里。
- 如果您需要扔掉小型家用电器或电池，请联系您的管理员。
- 避免将有毒清洁化学品等家庭危险废物放入垃圾中。向您的管理员查询在何处和如何处置这些物品。
- 您尽可能减少、回收和再利用。

## **节约能源和水**

我们正在对我们的大楼进行更改以帮助节省能源和水。你可以尽您自己的一份力。

### **节约能源和天然气：**

- 您洗衣服时使用冷水。
- 使用晾衣架(而不是晾衣绳)在您的阳台上晾干衣服，而不是使用烘干机。
- 冬天时保持窗户关闭。请联系客户服务中心报告不能适当关闭的窗口。如果您感到冬天太热和您有一个恒温器，请将其调低。如果您没有恒温器，请向您的管理员查询。
- 如果您感到冬天太冷，请勿使用您的烤箱在您的家取暖。既浪费电又不安全。与您的管理员交谈，以便我们找到问题和处理。

- 不要让冰箱门打开着。不要将冰箱调至较冷的温度。
- 当您离开房间时，请关灯。
- 购买电子产品时，请寻找能源之星标签。带有此标签的电子产品消耗的能量更少。
- 不使用电视、音响和电脑时，请将其关闭。我们建议您使用电源拖板，这样您就可以通过一个开关将其关闭。

### **节约用水：**

- 淋浴时间较短。
- 刷牙时请勿让水流着。
- 将洗衣机中的衣物装满才洗衣服。
- 向客户服务中心报告水龙头和马桶漏水及让大楼职员跟进。

如果您对大楼内的节约方式有疑问，请向您的管理员查询或致电客户服务中心。

### **暖气**

大楼职员监控所有大楼的温度。多伦多的附例要在九月十五日至六月一日期间公寓大楼的温度至少达到二十一摄氏度。我们在打开和关闭暖气时会遵守这一附例。

没有最高温度附例。多伦多社区房屋公司在酷热时期监测状况。如果您担心您单位内的温度，请致电客户服务中心。

## 保险

您的财物有保险吗？根据您的租约，您有责任为您的财物购买保险。这种类型的保险通常称为财物保险或住客保险。

如果火灾、渗水或其它紧急情况损坏您的房屋，多伦多社区房屋公司保险将不会支付更换您财物的费用。

如果您的部分或全部收入来自安大略省福利金或安大略省残障人士支援计划，这些计划可能会支付财物保险费用。请与您的个案社工联系以了解更多信息。

### 保险能做什么呢？

如果您的房屋因渗水、火灾或任何其它事故而损坏，保险可以帮助您支付更换财物的费用。这包括如果长时间停电可能会变质的食物。

保险可能有助于帮您支付被发现需负责的索赔相关的法律费用，例如厨房火灾或您的宠物咬伤人。

如果您因火灾、渗水或其它紧急情况造成损坏而不得不离开您的家，保险还可能涵盖酒店住宿或更换单位的费用。

### 可负担的保险

达信加拿大公司(Marsh Canada) 提供居住在社会房屋中的住客而设计的保险。您可以浏览[tenant.hscorp.ca](https://tenant.hscorp.ca)或致电一-八六六-九四零-五一一一获取有关保费和承保范围的信息。

如果您对哪种保险适合您有疑问，请致电加拿大保险局**四一六-三六二-九五二八** (周一至周五上午八点至下午五点)。

## **钥匙和电子钥匙**

多伦多社区房屋公司将为您提供您的房屋钥匙或电子钥匙。如果您住在公寓大楼，您将获得您的邮箱钥匙。您还可以获得大楼主入口和其它公共空间的电子钥匙。

如果您或您家中某人有残障，您还可以获得您的单位和大楼的遥控器及无障碍单位的自动开门器。

**住客不得更换或添加锁。**如果您需要额外的钥匙配置，或者您丢失了钥匙和需要换锁，请与您的管理员联系。遇到紧急情况或下班后，请致电客户服务中心**四一六-九八一-五五零零**。您可能需要支付换锁、修理损坏的锁或更换门遥控器的费用。

请勿将您的钥匙或电子钥匙配置交给不属于您家庭成员的人。这会让每个人的安全都面临风险和违反了您的租约。

当您搬出时，请在您的最后一天将钥匙归还给您的管理员。

**重要提示：**您可能需要支付高达九十九元更换锁和二十五元电子钥匙的费用。如果您使用遥控器进入您的单位，更换的费用为七十五元。

(这些是截至二零二二年十二月的收费标准。未来几年费用可能会增加。)

## 控制害虫

蟑螂、老鼠和其它害虫有时会进入家中。在杂乱或过度拥挤的地方，它们更难控制。与北美的许多城市一样，臭虫也是多伦多的一个问题。控制它们的唯一方法是立即处理被污染的单位。根据不同的害虫，您的单位可能需要不止一种处理方法。我们也可能会防治处理受影响单位周围的单位。

立即向您的管理员报告害虫或致电客户服务中心。您将收到关于如何准备您的单位进行防治处理的说明。

除非您未能准备好您的单位或您拒绝让承办商进入，害虫防治处理是免费的。我们将向您提供如何准备您的单位进行防治处理的说明。如果您有残障，您可以向多伦多社区房屋公司寻求帮助来准备您的单位。

您可以通过以下一些方法帮助我们控制您物业里的害虫：

- 保持您的单位干净整洁。
- 请勿喂养鸽子、松鼠或流浪动物。它们会吸引其它害虫。
- 不要捡别人扔掉的家具。它可能已被臭虫感染。
- 不要在走廊或垃圾槽室的地板上放置任何垃圾。将垃圾放入垃圾槽中和确保垃圾槽门完全关闭。
- 无法放入垃圾槽的较大物品必须带到大件垃圾区。
- 如果您扔掉受害虫污染的家具或床垫，请先将它们用塑料包裹起来，然后再将其带出家门。切勿将这些物品留在走廊上。您可以向管理员要求塑料床垫罩，用来安全地包裹您的物品。

住客不得拒绝害虫防治处理。

## 宠物

我们知道您的宠物对您来说有多重要。我们提供宠物友好的环境。多伦多市附例限制您可以饲养的宠物数量：

- 每个家庭不超过三只狗
- 您家中任何时候的狗、猫、雪貂和兔子的任意组合不得超过六只。服务性动物不是宠物，但它们包含容许在您家中饲养的动物数量中。

您要对您的宠物的行为负责。您还应对访客带来的任何宠物的行为负责。这包括宠物发出的过多噪音和宠物排便后的清理工作。

请遵守以下规则：

- 宠物在公共区域内需要拴着带子。例如，当您离开您的单位和外出时，您的宠物应该拴着带子。
- 确保您的宠物不会损坏他人的财产或物品。
- 请勿让您的宠物滋扰或发出无理噪音。
- 切勿将您的宠物单独留在您的阳台上。
- 每次都弯腰、舀起宠物的排泄物和装袋。
- 遛您的宠物时，请使用室外垃圾箱放排泄物。
- 不要将猫砂扔进马桶。

- 如果使用垃圾槽，请将所有宠物排泄物用双层袋子装好。这包括猫砂和鸟笼衬里。

了解您的宠物是否需要许可证。请致电**四一六-三三八-七三八七**联系多伦多市或浏览[toronto.ca/animal\\_services/licensing.htm](https://toronto.ca/animal_services/licensing.htm)。您还可以从市政府了解有关宠物的其它规定。

## 宠物的投诉

您可能会投诉宠物，例如邻居的狗总是吠叫或邻居从不收拾他们宠物的排泄物。如果投诉涉及单位内发生的问题，请联系多伦多社区房屋公司职员。

如果投诉涉及公共区域或户外的的问题，联系动物服务部**四一六-三三八-七二九七**或[animalservices@toronto.ca](mailto:animalservices@toronto.ca)。

## 电话、有线电视和互联网

电话、有线电视和互联网不包含在您的租金中。您可以选择在多伦多提供这些服务的任何公司。

在周一至周五的办公时间内与电话或有线电视公司预约。这样，如果技术人员需要进入大楼的限制区域，您的管理员就可以在场。

如果您居住的大楼设有住户电话系统和您发现该系统无法正常运作，请告诉您的管理员或联系客户服务中心。他们将检查您的电话号码是否已正确注册和能够连接到住户电话系统。

## 维修和保养

需要维修时，请立即致电客户服务中心**四一六-九八一-五五零零**。如果你等待，问题可能会变得更糟。在某些情况下，如果您等待时间过长，您可能需要支付部分或全部维修费用。

### 要求例行维修：

请致电客户服务中心**四一六-九八一-五五零零**或发送电子邮件至 [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca)。我们会在**五个工作日内**回复非紧急的修理和维修要求。我们将和您一起寻找一个长久的解决方案。

我们的代理会给您一个参考号码。如果您没有获得参考号码，请记得索取一个参考号码。如果您需要跟进您的要求，请使用此号码。

### 对于紧急维修：

请致电客户服务中心**四一六-九八一-五五零零**。一位职员或承办商将在**四小时内**到达您家。我们将尽力立即解决该问题。如果我们不能的话，我们将尝试进行临时修复以防止情况变得更糟。

如果维修是临时的，职员或供应商将在**五个工作日内**返回进行永久性维修。

如果您有残障问题，请将此作为您要求的一部分。根据不同的问题，我们可能需要确定优先次序或以不同的方式作出回应。



## 卫星天线

在安装卫星天线之前，您必须获得地区办事处的书面许可。出于安全原因，必须由公认的专业人员进行安装和您必须提供您已适当安装卫星天线的证明。

如果您未经书面许可安装卫星天线，您将需要支付拆除和任何所需维修的费用。

**请注意：**如果您安装卫星天线，您必须为您的房屋购买保险。有关保险的更多信息请参阅**第三十四页**。

## 在单位内吸烟

如果您在您的单位内吸烟，请将门关上，以免烟雾沿着走廊蔓延。如果您在阳台上吸烟，请问问一下邻居，确保他们没有受到二手烟的影响。切勿将烟头扔出阳台。这是一个极端的火灾隐患。您也可能因此而被罚款。

每个月，多伦多房屋公司的职员都会在您大楼的公共区域测试火灾警钟和其它生命安全系统。

## 公用事业

- 您的住客服务联络员将告诉您必须直接支付哪些公用事业费用，哪些已包含在您的租金内。
- 如果您是按收入付租金，则您支付的公用事业费用金额将根据您的单位面积而有所不同。有关如何计算金额的更多信息，请参阅**房屋服务法**第五十一条和多伦多的按收入付租金指引。

- 如果您负责支付电费，请在入住日期之前致电多伦多水电局  
四一六-五四二-八零零零或浏览[torontoHydro.com](http://torontoHydro.com)设置您的帐户。

如果您负责支付燃气费，请在入住日期之前致电安桥煤气Enbridge Gas  
一-八八八-四二七-八八八八或浏览[Enbridgegas.com](http://Enbridgegas.com)设置您的帐户。

## 公共区域

公共区域是多伦多社区房屋公司一座大楼内的共享空间。这些空间包括入口、大堂、走廊、楼梯间、电梯、停车场、洗衣房、垃圾房或回收室、社区活动室、娱乐室、工艺室、多信仰室、健身房、图书馆和会议室。

### 公共区域或您的大楼附近禁止吸烟

在安大略省，在公寓大楼的公共区域吸烟是违法的。如果您或您的家人被发现在公共区域内吸烟，您可能会面临多伦多市最高五千元罚款。

在多伦多，在一座公共大楼任何入口或出口九米(或三十英尺)范围内吸烟是违法的。这包括所有多伦多社区房屋公司公寓大楼和办公室。九米大约相当于一辆小型公共汽车的长度。

### 有香味的产品

当你们共享空气时，想想你的邻居。发胶、肥皂、香水和乳液等产品含有可能导致他人生病的化学物质和气味。切勿在公共区域内使用气溶胶喷雾剂或粉末。请考虑使用“无气味”产品。

## 洗衣房

大部分多伦多社区房屋公司大楼都有洗衣房，配有投币或刷卡洗衣机和烘干机。每个洗衣房均张贴开放间和价格。如果一部机器无法正常运作，请拨打您的洗衣房内张贴的电话号码。

## 非住宅空间

多伦多社区房屋公司大楼的非住宅空间包括公共空间、社区空间和娱乐空间(像图书馆、活动室和会议室)。住客和住客主导的团体可以申请一次性或重复使用非住宅空间。

### • 私人活动

私人活动是指不向所有住客开放的活动，像生日聚会或婚礼。可能会收取费用和可能需要保险。

### • 社区活动

社区活动是向所有住客开放的活动，活动的目的是支援住客或让住客参与其中。住客和住客主导的团体可能有资格获得多伦多社区房屋公司保单的承保。

要了解如何申请使用非住宅空间，请浏览[torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space](https://torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space)或联系您的住客服务枢纽。

## 走廊

多伦多社区房屋公司大楼的所有走廊上不得放置家具、踏板车、购物车、自行车、婴儿车、助行器或您想扔进垃圾箱的物品。除多伦多社区房屋公司安装的地毯外，走廊不得铺地毯。将家居垃圾和大型垃圾物品带到您物业的指定区域。

在走廊上留下任何物品，包括门垫和储存靴子的托盘，均属违反消防法规的行为。消防法规还不容许在单位门外侧悬挂物品，例如花环、门装饰品等。大楼职员可能会移除这些物品。

如果您对如何和在哪里扔掉旧家具或大件物品有疑问，请向您的管理员查询或致电客户服务中心。

## 室外空间

欢迎住客以负责任、安全、尊重他人权利的方式分享和享受社区的户外空间。您还必须遵守有关噪音的规则。

如果您想在公共户外空间举办一场活动，则必须获得职员的批准。如需申请，请联系您的社区服务联络员或住客服务枢纽。

如果您打算举办户外烧烤，则需要申请得到批准。您可以浏览

[torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space](https://torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space) 了解多伦多社区房屋公司的非住宅空间使用政策。

如果您担心有未经许可正在公共空间举行的活动，请致电社区安全单位 **四一六-九二一-二三二三**。

## 户外派对

如果您的单位有一个后院，欢迎您举办私人聚会。您对客人和访客的行为负责。您需要留在您后院空间内和尊重您的邻居。这意味着要注意噪音和维持清洁。

## 室外浅水池和游泳池

如果您的室外泳池深度为二十四英寸或更深，您必须配备一个泳池围栏。这是多伦多市的附例。它适用于任何充气，地面上的游泳池或浅水池。如需更多信息，请致电三-一一-一一。

为了幼儿的安全，泳池注水、使用和排空时必须有成年人在场。

## 停车位

要租用一个停车位，请前往您的住客服务枢纽和登记一份停车许可证。这包括租用无障碍停车位。

住客停车资格：

- 您的家庭必须在多伦多社区房屋公司中有良好的租赁信誉。
- 车辆的所有权必须登记在一位租约内的家庭成员名下。他们的地址必须是家庭成员居住的多伦多社区房屋公司的一个单位。
- 您必须拥有有效的车牌和保险。

拥有车辆的家庭成员必须：

- 阅读和遵守住客车辆停车条款和条件。
- 填写和签署住客车辆停车登记表。
- 登记时出示车辆所有权和保险证明。

停车位仅供车辆停放。请勿存放自行车、轮胎、煤气罐等物品。

## 访客停车场

任何探访您物业的人或探访多伦多社区房屋公司物业但未登记停车的住客都可以使用访客停车位。访客停车场有两种类型：

- 凭票出示停车场：在这些停车场停车的访客必须购买凭票显示停车票和遵守显示指示。
- 非凭票出示停车场：在这些停车场停车的访客必须出示填写一份完整的访客停车许可证。他们必须遵守许可证背面的指示和遵守停车场的标志。

请与您的管理员联系，了解您的大楼是否设有访客停车场。然后，您可以向住客服务枢纽或管理员申请访客停车许可证。一个家庭每月有资格获得九张访客停车许可证。

您可以浏览[torontohousing.ca/parking](https://torontohousing.ca/parking)了解有关停车的更多信息。

## 违规停车

要举报违规停车，请致电社区安全单位**四一六-九二一-二三二三**。

停车执法人员在停车区巡逻，有权开具罚单和拖走非法停车的车辆。

如果您收到一张停车罚单，请阅读罚单背面有关支付罚款的指示。

## 您的租约

报告箱：

检查您大楼的纳税状况

加拿大税务局建议纳税人在申请安大略省延龄草Ontario Trillium福利时，不应包括不需缴纳物业税的主要居所支付的租金。

一些多伦多社区房屋公司大楼免征收市教育税和物业税。这些大楼的住客没有资格获得安大略省能源和物业税收抵免 (OEPTC)。

您可以浏览[torontohousing.ca/taxexempt](https://torontohousing.ca/taxexempt)在线检查您大楼的纳税状况，或联系客服中心**四一六-九八一-五五零零**。

## 租金类型

### 按收入付租金(RGI)

这是补贴房屋支付的租金。如果您有资格支付按收入付租金，金额通常为您家庭每月调整后家庭净收入的百分之三十。这是根据您的年度纳税申报表确定的。

如果您的部分或全部收入来自安大略省福利金(OW)或安大略省残障人仕支援计划(ODSP)，您的租金将根据安大略省政府设定的百分率计算。

您的总租金可能还包括停车费或公用事业费。

### 可负担租金

这种类型的租金设定等于或低于平均市场租金。为了符合资格，您家庭的年总收入不能超过您所申请单位的年租金的四倍。

### 市场租金

市场租金是指不属于任何可负担房屋计划下的补贴租金或可负担租金的住宅租金。市场租金通常根据加拿大按揭贷款和房屋公司的多伦多市平均利率确定。它们每年都会上涨，反映了安大略省政府的租金上涨指引。

### 申请补贴房屋

如果您支付市场租金并希望申请按收入付租金，请通过搜索 MyAccesstoHousingTO 在线申请。您还可以亲自前往位于多伦多埃尔姆街 Elm Street 一七六号的房屋资源中心申请。如果您有现有的申请，您可以联系申请支援中心 四一六-三三八-八八八八。

**请注意：**补贴房屋有一个等候名单。您可能需要几年时间才能获得与按收入付租金的补贴。

## **付款方式**

住客可以通过多种方式支付租金。

### **预先授权付款(PAP)**

这是确保您准时支付租金的最简单方法。对于预先授权租金付款，您的银行会在每月的第一个银行工作日将租金从您的银行账户直接发送至多伦多社区房屋公司。当您签署您的租约时，您将收到一份用于设置此类付款的表格。如果您需要其它表格，请前往住客服务枢纽的住客服务联络员，或致电客户服务中心。如果每个月的第一天您的账户中没有足够的资金，您的银行和多伦多社区房屋公司都会向您收取费用。

### **银行、信用合作社、信托或支票兑现公司付款**

您可以通过支票或通过您的银行、信用合作社、信托公司或支票兑现公司以电子方式支付租金。

### **电话或网上银行付款**

您可以通过电话或网上银行支付租金。请与您的银行、信用合作社或信托公司的人员联系，了解如何操作。



## **在住客户服务枢纽亲自付款**

您可以前往您的住客户服务枢纽，直接使用您的个人支票、银行汇票或借记卡付款。

## **社会援助计划直接付款**

如果您有安大略省福利金(OW)或安大略省残障人援助计划(ODSP)福利，您可以直接从这些计划之中付款。将您的多伦多社区房屋公司帐号和地址提供给您个案工作人员。他们可以设置直接付款。

## **如果您认为自己可能会错过或延迟支付租金，请致电我们**

我们希望帮助您保住您的家。如果您错过支付租金，您将会是拖欠租金。如果您是按收入付租金，如果您住院或遇到个人紧急情况，我们可以作出特殊安排来帮助您。

请致电客户服务中心，以便您的住客户服务联络员或住客户服务枢纽团队了解情况。我们可以与您一起制定一个还款计划。

## **报告您的家庭或收入变化**

多伦多市和安大略省制定了按收入付租金补贴规则。

根据规则，您的租金金额必须每年进行审查。无论如何，如果发生以下任何事情，您必须在三十天内向多伦多社区房屋公司报告变更：

- 您的家庭结构发生永久性变化；
- 一位家庭成员不再在认可的教育机构全日制就读；
- 一位家庭成员开始或停止接受社会援助，例如安大略省福利金(OW)或安大略省残障支援计划(ODSP)；
- 一位家庭成员的税表已重新评估；和

- 一位领取安大略省福利金或安大略省残障支援计划的成员收入永久增加，超过他们非福利收入限额。

如果您不报告这些变更，您可能被收取拖欠租金，或失去按收入付租金的补贴，或两者兼而有之。然后您的租金将提高至市场租金。如果您对报告收入或家庭变更有疑问，请与您的住客服务联络员联系。

### **您或您的家人今年已年满六十五岁吗？**

当您或您的家庭成员年满六十五岁时，您可能会开始领取老年保证金或加拿大退休金计划等福利，这些福利会影响到您家庭的年收入。这可能会影响到您每月支付的租金。此流程可能需要时间，因此建议您在年满六十四岁时开始，以避免收入差距和累积欠款。

如果您从其它国家领取退休金，您需要向多伦多社区房屋公司报告该收入。

如果您对加拿大退休金计划或老年保证金有疑问，请浏览

[canada.ca/en/services/benefits/publicpensions/cpp.html](https://canada.ca/en/services/benefits/publicpensions/cpp.html) 获取信息。

### **如何在按收入付租金家庭中添加某人或删除某人**

如果有人搬进或搬出您的单位，您必须在三十天内告知多伦多社区房屋公司。如果您家中有人生了孩子，您可以等到下一次年度租金审核后再报告此变化。

要将某人添加到您的家庭：

1. 填写添加家庭成员申请表。您可以前往您的住客服务枢纽或致电客户服务中心，在[torontohousing.ca](https://torontohousing.ca)在线获取一份副本。
2. 附上所有证明文件。
3. 将信息发送或送到您的住客服务枢纽。

如果您的要求获得批准：

- 您可能需要签署新的租约。
- 您的租金将根据您新的家庭收入重新计算。
- 如果一位人士被添加到您的家庭中和之前是在多伦多市社会房屋中央等候名单上，他们将从名单中被删除。

在您的家庭添加另一个人之前，必须满足一些条件。它们包括：

- 此人必须有资格获得按收入付租金的补贴。
- 添加人员必须符合多伦多市的入住标准(根据多伦多市政法规物业标准段)。
- 您的帐户必须信誉良好。

您必须在有人搬出您家后三十天内联系您的住客服务联络员。如果此人之前是在您的租约上，他们需要以书面形式声明放弃该单位的任何和所有权益。您可能需要签署新的租约。

### **年度租金复核**

如果您按收入付租金，我们将每年一次向您发送租金复核套装。该套装包括您必须填写的表格，以报告您家庭中每个人的收入。您必须在三十天内填写和送还这些表格。如果您不这样做，您可能会失去按收入付租金的补贴。

如果您需要帮助来填写这些表格，请前往您的住客服务枢纽或致电客户服务中心进行预约。

## 如何要求转移到另一个单位

希望转移到其它按收入付租金(RGI)单位的住客需要将自己添加到多伦多市的中央等候名单内，该名单由获取房屋团队Access to Housing管理。您可以直接致电四一六-三三八-八八八八 联系获取房屋团队Access to Housing或浏览 [myaccesstohousingto.ca/](https://myaccesstohousingto.ca/)在线申请创建帐户。

## 访客和宾客政策

访客是指居住在您单位内但不是您户口经批准成员的任何人。如果您是按收入付租金住客，您的访客一年内最多可与您一起居住三十天。这可以是连续三十天，也可以是一年中三十天，但不能超过。这不适用于市场租金住客。

如果您是按收入付租金住客和有人与您同住超过三十天，他们可以被视为您的一位家庭成员。这可能会影响到你的租金。如果有特殊情况，您需要有访客陪伴您超过三十天，您必须获得您所在地区租赁管理主管的批准。如果未经批准，您可能面临失去按收入付租金补贴的风险。

要了解有关特殊情况的更多信息或获取一份访客和宾客政策的副本：

- 致电客户服务中心，或
- 前往您的住客服务枢纽，或
- 在线浏览[torontohousing.ca](https://torontohousing.ca)。

## 在支付按收入付租金时，离开您的单位九十天或以上

对于在多伦多支付按收入付租金的家庭，在继续领取按收入付租金补贴的同时，所有家庭成员可以“缺席”或不在他们单位居住的最多天数为九十天。无论如何，此规则也有一些例外。

- 此规则仅适用于您家庭的所有成员同时外出的情况。
- 短期连续缺席最多七天或更少的时间不计入十二个月期间内九十天的限制。

请告诉我们您是否住院、康复、被监禁、等待审判或有文件支持离开您所在单位超过九十天的另一个正当理由。

如需了解更多信息，请致电客户服务中心或前往您的住客服务枢纽

### 个人信息的披露

有法律保护您的隐私权。房东在收集、使用和共享您的个人信息时必须遵守严格的规则。

### 如果您支付按收入付租金：

多伦多社区房屋公司需要收集有关您家庭成员的个人信息，以确定您是否有资格获得按收入付租金补贴和计算您的租金。

根据二零一一年房屋服务法和一九九零年市政信息自由和隐私保护法，多伦多社区房屋公司还有权收集和保存有关您的租赁和房屋补贴的信息。

有关我们如何收集、使用和共享您的个人信息的更多资讯，请浏览多伦多社区房屋公司网站[torontohousing.ca/inforights](https://torontohousing.ca/inforights)。

如果您希望有人代表您谈论您的租约，您必须填写一份披露信息同意表格，以容许我们分享有关您的租约信息。您可以在线、亲自前往您的住客枢纽或致电客户服务中心处理。

## 所有多伦多社区房屋公司住客

如果您在自我识别流程部分中填写紧急联络人和特殊援助信息表，则该信息将添加到您的大楼消防安全计划中。只有急救人员和多伦多社区房屋公司大楼职员可以浏览此信息。它仅在紧急情况下使用，包括大楼疏散，以确保您或您的家庭成员获得所需要的帮助。

## 驱逐

驱逐是指一位住客和其家人必须通过合法手段离开其单位。

多伦多社区房屋公司不想驱逐其住客。它是最后的手段。我们的预防驱逐政策包含在您签署租约时收到的套装内。您可以浏览[torontohousing.ca/evictions-for-cause-policy](https://torontohousing.ca/evictions-for-cause-policy)阅读此政策。您还可以联系您的住客服务枢纽索取一份副本。

在驱逐之前，我们与住客、社区支援和服务机构合作，为住客提供房屋并确保能付租金。

*住宅租赁法*说明一位住客为什么被驱逐的原因。一位住客可能被驱逐的一些原因，如果您是：

### 不付租金

您可能会被驱逐，如果您：

- 不支付您的租金。
- 没有全额支付您的租金。
- 经常迟支付您的租金(除非您已与住客服务联络员作出一个特别安排)。

如果您不能支付您的租金，请联络您的住客服务联络员。我们致力于与您合作，为您提供房屋。

## 损坏

您可能会被驱逐，如果您：

- 损坏任何多伦多社区房屋公司的财产。
- 损坏您的单位或您的大楼。
- 损坏生命安全设备，如警报器。

## 安全

您可能会被驱逐，如果您，：

- 威胁他人的安全。
- 造成对您自己、一位邻居或职员构成危险的危害。

## 行为

您可能会被驱逐，如果您：

- 行为方式干扰到其他住客或职员的合理生活享受。
- 在多伦多社区房屋公司物业内违反法律。

如果您的访客之行为方式违反法律或干扰其他住客，您也可能会被驱逐。

## 居住

您可能会被驱逐，如果您：

- 容许太多人居住在您的单位内(违反居住标准)。
- 养太多宠物。
- 转租(出租)您的单位。

## 装修

您可能会被驱逐，如果您：

- 未经多伦多社区房屋公司书面许可，自行进行大型维修或翻新您的单位。
- 损坏或改变您的单位结构。

## 按收入付租金的报告

您可能会被驱逐，如果您：

- 没有报告您的全部收入。
- 在您按收入付租金时，没有报告与您同住的任何其他人的全部收入。
- 未按照按收入付租金的要求提交年度租金审核所需的文件。
- 违反您的租约条款。
- 拥有物业，比如有另外的住所和未能在六个月内出售或转让所有权。

## 报告箱

### 房屋公平专员办公室

房屋公平专员办公室(OCHE)是多伦多社区房屋公司的独立问责办公室。房屋公平专员办公室通过案件管理为任何失去补贴或因不支付租金而可能被驱逐的住客提供支援。房屋公平专员办公室审核多伦多社区房屋公司欠款催收流程、预防驱逐政策和补贴损失流程的应用情况。

房屋公平专员办公室独立于多伦多社区房屋公司(专员向多伦多社区房屋公司董事会报告)。它以遵守诚信、公正和独立的原则为指引。

您可以联系房屋公平专员办公室：

- 致电**四一六-六三二-七九九九**
- 用电子邮件[info@oche.ca](mailto:info@oche.ca)
- 在线[oche.ca](https://www.oche.ca)



## 您的安全

遇到像火灾紧急情况时，请务必先致电**九-一-一**。然后致电社区安全单位通讯中心**四一六-九二一-二三二三**。

确保您拥有一份最初于二零二一年发布的安全指引。它告诉您如何为紧急情况做好准备和发生紧急情况时该怎么做。该指引还解释了多伦多社区房屋公司如何帮助保障我们社区的安全。

要获取一份安全指引的副本，您可以：

- 从[torontohousing.ca/safetyguide](https://torontohousing.ca/safetyguide)下载或打印。
- 联系您的住客服务枢纽。
- 联系客户服务中心**四一六-九八一-五五零零**

## 参与您的社区

如果您需要帮助参与您的社区，请与您的社区服务联络员联系。您还可以去联系当地的住客服务枢纽或致电客户服务中心以联系适当的职员。

## 住客参与系统

有一个问题对您来说很重要吗？我们的住客参与团队随时为想要参与的住客提供帮助。职员还为住客组织有关影响他们社区问题的计划和活动。请浏览 [torontohousing.ca/TES](https://torontohousing.ca/TES) 了解更多信息。

## 会议

### 董事局和董事局委员会会议

多伦多社区房屋公司董事局为住客提供了三个席位。他们的任期为两年。您可以浏览 [toronto.ca/tchctenant](https://toronto.ca/tchctenant) 了解有关城市委任流程的更多信息。

董事局和董事局委员会会议向公众开放。日程安排和议程发布在我们的网站日历上 [torontohousing.ca/events](https://torontohousing.ca/events)。您可以在线观看会议。会议公告中将包含现场视频的链接。会议还将在多伦多社区房屋公司董事局YouTube直播频道 [youtube.com/@tchcboardlive6389](https://youtube.com/@tchcboardlive6389) 上发布。

董事局议程上有什么对您来说很重要的事情吗？住客可以通过书面或口头代表的方式向董事会发言。将您的要求提交至 [deputations@torontohousing.ca](mailto:deputations@torontohousing.ca) 或致电 四一六-九八一-四二八六。代表可以亲自、通过电话或在线会议平台进行。

## 社区会议

多伦多社区房屋公司职员可能会组织会议来讨论您社区中发生的事情。这可能包括安全问题、社区活动、维修计划等等。住客也可以组织会议，为住客讨论本地问题。

## 告示板

大多数多伦多社区房屋公司大楼都有一个或多个实体告示板，为住客提供新闻和信息。定期查看您大楼的告示板，了解您的社区动态。

一些大楼也有数码信息板。

## 我们的网站

多伦多社区房屋公司网站([torontohousing.ca](http://torontohousing.ca))为住客提供新闻和信息。您还可以找到有关本地活动的政策、表格和最新资讯。

## 服务和支援

您可以全年每一天，每天二十四小时致电四一六-九八一-五五零零或发送电子邮件至[help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca)联系多伦多社区房屋公司要求服务。

电传打字机TTY(短信电话)设备可帮助有听力障碍、听力困难或语言障碍的人使用电话。在本指引中，所有可用的电传打字机号码都会列出来。

## 多伦多社区房屋公司的社区安全单位致电四一六-九二一-二三二三

- 关于保安和安全问题
- 举报多伦多社区房屋公司物业内的停车违规行为

## 有用的号码

**多伦多水电局：四一六-五四二-八零零零**

致电索取有关您帐户的信息或报告停电情况。

**安大略省福利金：四一六-三三八-八八八八，**

**免费电话 一-八八八-四六五-四四七八(选择选项三) ，**

**四一六-三九二-二八二三电传打字机TTY**

致电获取有关您所在地区的社会服务和就业支援信息。

**多伦多城市服务：三-一-一或四一六-三三八-零八八九电传打字机TTY**

致电了解有关多伦多市提供的服务信息。接线员会讲多种语言。

## 随身携带的安全号码

您可以全年每一天，每天二十四小时拨打这些号码。

**重要提示：**请将这些号码放在身边，以便您在需要时可以获得您所需要的帮助。

**紧急服务：九-一-一（提供电传打字机TTY和可用短信）。**

在紧急情况下请务必拨打该号码。拨打此号码可联系多伦多警察服务、多伦多消防局和多伦多急救服务队。

**多伦多警察服务中央调度：四一六-八零八-二二二二或四一六-四六七-零四九三  
电传打字机TTY**

在非紧急情况下拨打此号码。多伦多警察服务在全城各分局工作。要了解您居住的附近有哪个分局及他们的联系信息，浏览[torontopolice.on.ca/divisions](https://torontopolice.on.ca/divisions)。

**多伦多灭罪热线：四一六-八零八-八四七七或一-八零零-二二二-八四七七，**  
电子邮件[crime@222tips.com](mailto:crime@222tips.com)

如果您有有关犯罪信息要与警方分享，请拨打此号码。您不需要提供您的名字。

**多伦多受害者服务热线：四一六-八零八-七零六六**

拨打此号码即可为罪案受害者提供支援。

**律政厅受害者支援热线：四一六-三一四-二四四七，**

**免费电话一-八八八-五七九-二八八八**

致电立即为罪案受害者提供现场服务。提供多种语言服务。

**受侵犯女性帮助热线：一-八六六-八六三-零五一一或一-八六六-八六三-七八六八**  
电传打字机TTY拨打此号码为受侵犯女性寻求帮助。

## **危机支援**

如果您或您认识的人需要帮助处理心理健康或毒瘾问题，您可以拨打这些电话号码。请致电二-一-一查找您所在地区的更多服务。

**受侵犯女性热线：四一六-八六三-零五一一**

**多伦多儿童保护协会：四一六-九二四-四六四六或**

**免费电话一-八六六-五二七-零八三三**

提供评估、危机干预、咨询和服务，以防止虐待和忽视儿童。

**大多伦多地区救助中心：四一六-四零八-四三五七或短信四五六四五**

提供情感支援、危机干预和预防自杀服务。

**格斯坦中心Gerstein Centre危机热线：四一六-九二九-五二零零**

为居住在多伦多有心理健康问题的成年人提供危机干预服务。

**家庭和社区护理支援服务：**

**四一六-三一四-五五一八或一-八零零-三八七-五五五九**

**电传打字机TTY**办公时间：上午八点半至下午五点

有关长者护理信息的第一联系点。可以提供有关您所在地区可用的护理类型信息。

**儿童帮助电话：一-八零零-六六八-六八六八**

为二十岁及以下的人提供辅导。

**进步广场Progress Place 热线：四一六-九六零-九二七六或**

**短信六四七-五五七-五八八二**

(下午三点至午夜十二点) 为患有精神疾病的人提供同伴支持。

**士嘉堡医院区域流动危机团队：四一六-四九五-二八九一**

为十六岁以上的个人提供精神健康危机应对措施。服务东约克和士嘉堡。

**圣伊丽莎白St. Elizabeth健康护理九零五-九四零-九六五五**

**(多伦多中央办公室)一-八零零-四六三-一七六三**

(北约克和怡陶碧谷，每周七天，每天二十四小时)

提供流动危机干预支持及家庭成员、重要的另一半和照顾者的支援。

**多伦多滥用药物和戒毒管理系统 – 麦高加伦医院Michael Garron Hospital：**

一-八六六-三六六-九五一三

为十六岁或以上在多伦多寻求非医疗戒毒管理服务的任何人提供帮助。

青年谷Youthdale治疗中心：四一六-三六三-九九九零

为多伦多的儿童和青年(十六岁以下)及其家人提供精神健康服务。

**toronto.ca/youth or call 2-1-1**

### 青年链接

我们与合作伙伴一起，将我们社区的青年与例如体育、艺术和学术等经济和社会机会联系起来。

在线了解更多[torontohousing.ca](https://torontohousing.ca)或与本地住客参与职员交谈。

### 青年服务

**toronto.ca/youth**或致电二-一一-一

城市招聘计划、义工机会等等。

### 促进青年就业的伙伴关系

[eos.toronto.ca/jobsincommunity/go/PAYE/2581717](https://eos.toronto.ca/jobsincommunity/go/PAYE/2581717)

或致电四一六-四八八-零零八四适合居住在多伦多优先社区的青年。

### 活贤社区服务

[woodgreen.org](https://woodgreen.org)或致电四一六-六四五-六零零零

免费的青年计划，为刚来到加拿大和正在寻找工作的青年提供有趣的社交郊游、家庭作业帮助和援助。

## 您对本地服务的记录

使用此空间写下在您社区内您所依赖的服务的号码。例如，您可能包括最近的社区健康中心、无需预约式诊所、法律诊所、食物银行等。请致电二-一-一或三-一-一查找有关您所需服务的信息。

## 术语词汇表

### 驱逐

当住客及其家庭因未履行他们的租约或 *住宅租赁法* 规定的义务而被要求通过法律手段搬离其单位。

### 遥控钥匙Fob

也称为“电子钥匙”。许多多伦多社区房屋公司大楼的大门都使用电子钥匙来打开。它是一个小物体，通常由塑料或金属制成，您可以在门附近的电子垫上挥动它，然后打开门。

### 家庭

所有住在您单位的人。您必须向您的房东告知住在您单位的每个人的情况。房东对在您的家庭中添加和删除人员有规定。

### 二零一一年房屋服务法 (HSA)

管辖安大略省按收入付租金 (RGI) 房屋的法律。它取代了两零零零年社会房屋改革法。

### 欺诈



欺骗(如撒谎或欺骗)旨在操纵某人向实施欺骗的人提供经济或其它利益。

## **房东**

在本指引中，房东是多伦多社区房屋公司 (TCHC)。

## **租约**

房东与一名或多名住客之间的合同。它告诉您从房东那里租用的单位和该单位的原始租金，并规定了房东和住客的权利及责任。如果您是一名住客，您应该与多伦多社区房屋公司职员会面和签署租约。当您开始租赁时，您还应该获得一份租约副本。

## **住宅租赁法 (RTA)**

该法律规定了出租住宅物业的房东和住客的权利及责任。

## **转租**

转租是当一位住客搬出和让其他人住在他的单位内。您的租约不容许您转租您的单位。

## **住客**

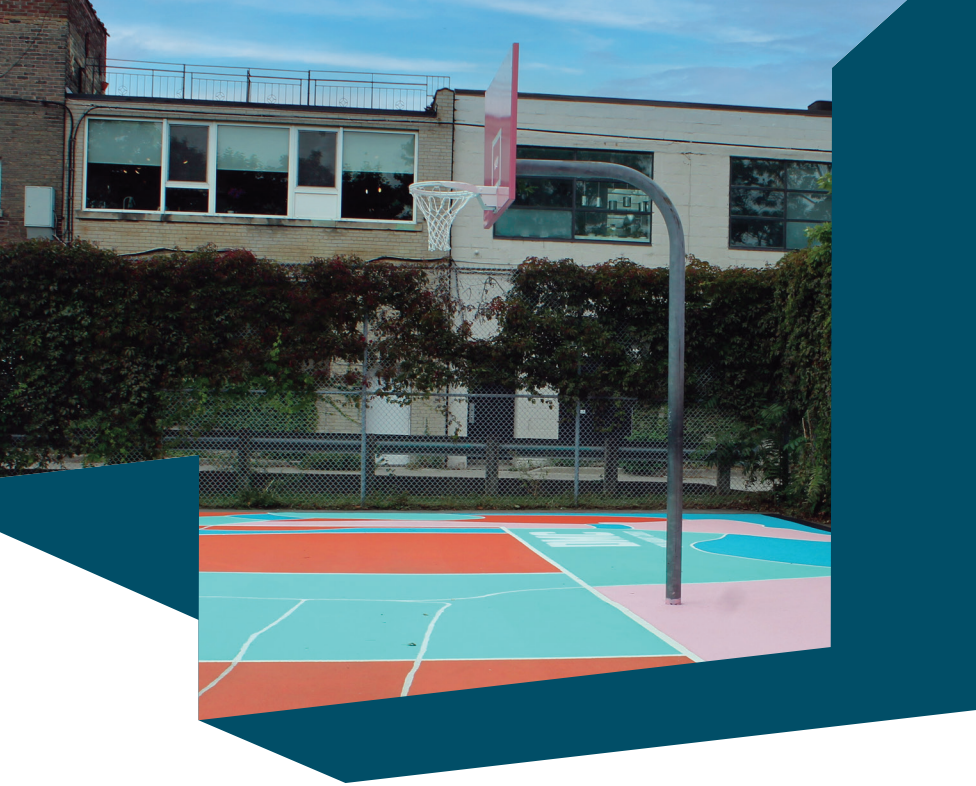
已签署一份单位租约和继续居住在该单位的人。您的单位可能有人居住，他们是您家庭成员的一部分，但不是住客。例如，十六岁以下的儿童不是住客，因为法律不容许他们签署租约。

## **租赁**

一位房东与住客(如果有多人签署租约，则为多名住客)之间的一种持续关系。一份租赁受租约，*住宅租赁法*管辖和，如果您的租赁有补贴，则受*房屋服务法*管辖。

## **单位**

在本指引中，一个单位是您从多伦多社区房屋公司租赁的房屋(无论是公寓还是镇屋。)



@TOHousing



@torontohousing



TorontoCommunityHousing



TorontoCommunityHousing

