

# 租戶投訴程式

如果您對服務或其他租戶的行為有投訴，您可以聯繫多倫多社區住房公司的解決方案團隊。解決方案團隊管理TCHC的投訴過程，努力以公平、高效和透明的方式快速解決租戶投訴。

---

## 常見的投訴類別

反社會行為



加熱/冷卻



電梯



保養



水管



---

## 投訴過程的三個階段

### 1. 報告

若要報告您的投訴或擔憂，請發郵件至 [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca) 或撥打 416-981-6000 與我們的解決方案團隊聯繫。



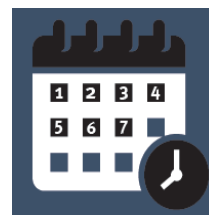
### 2. 調查

解決方案團隊將在一個工作日內告知收到您的投訴，並確認分配給您的投訴的 EasyTrac 號。然後他們便開始調查。



### 3. 解決

在七個工作日內，解決方案團隊將以書面形式解釋為解決您的投訴所做的工作。如果解決您的投訴需要7天以上時間，解決方案團隊將提供更新資訊。



如果您不同意解決方案團隊的決定，您可以選擇通過發郵件至 [ombudsman@toronto.ca](mailto:ombudsman@toronto.ca) 或撥打 **416-392-7062** 聯繫多倫多申訴辦公室。

---

## 解決方案團隊與客戶護理中心或大樓工作人員有何不同？

客戶護理中心以及區域辦事處和當地服務中心都說明您處理行政問題和維修。

解決方案團隊負責處理租戶先前報告的未決問題。

如果租戶認為租戶和工作人員之間的正常互動沒有滿足他們的需求或解決他們的問題，則可啟用投訴程式。

---

## 提交積極的回饋

如果您對與TCHC員工的互動感到滿意，並希望提交對服務的讚美之詞，您也可以將它發送給解決方案團隊。

---

## 聯繫方式

解決方案團隊

**416-981-6000** 或 [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca)

網站和線上表格：

[torontohousing.ca/complaints](https://torontohousing.ca/complaints)

若需本小冊子無障礙格式或翻譯版本，請撥打電話**416-981-5500** 或發郵件至 [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca)。