

# 租户投诉程序

如果您对服务或其他租户的行为有投诉，您可以联系多伦多社区住房公司的解决方案团队。解决方案团队管理TCHC的投诉过程，努力以公平、高效和透明的方式快速解决租户投诉。

---

## 常见的投诉类别

反社会行为



加热/冷却



电梯



保养



水管



---

## 投诉过程的三个阶段

### 1. 报告

若要报告您的投诉或担忧，请发邮件至 [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca) 或拨打 416-981-6000 与我们的解决方案团队联系。



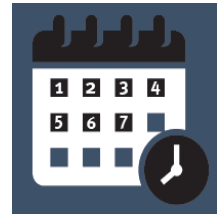
### 2. 调查

解决方案团队将在一个工作日内告知收到您的投诉，并确认分配给您的投诉的EasyTrac号。然后他们便开始调查。



### 3. 解决

在七个工作日内，解决方案团队将以书面形式解释为解决您的投诉所做的工作。如果解决您的投诉需要7天以上时间，解决方案团队将提供更新信息。



如果您不同意解决方案团队的决定，您可以选择通过发邮件至 [ombudsman@toronto.ca](mailto:ombudsman@toronto.ca) 或拨打 **416-392-7062** 联系多伦多申诉办公室。

---

## 解决方案团队与客户护理中心或大楼工作人员有何不同？

客户护理中心以及区域办事处和当地服务中心都帮助您处理行政问题和维修。

解决方案团队负责处理租户先前报告的未决问题。

如果租户认为租户和工作人员之间的正常互动没有满足他们的需求或解决他们的问题，则可启用投诉程序。

---

## 提交积极的反馈

如果您对与TCHC员工的互动感到满意，并希望提交对服务的赞美之词，您也可以将它发送给解决方案团队。

---

## 联系方式

解决方案团队

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

网站和在线表格：

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

若需本小册子无障碍格式或翻译版本，请拨打电话**416-981-5500** 或发邮件至 [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca)。