

## 您的 311 鼠患投诉会得到如何处理？

### 我向 311 提交灭鼠投诉后会进行什么处理？

您的投诉将被转到纽约市 (NYC) 健康与心理卫生局（卫生局）。卫生局将在收到投诉后两周内对该栋楼进行检查，除非该栋楼近期刚经历了检查。在提交投诉之前，请访问 [nyc.gov/rats](http://nyc.gov/rats) 并输入街道地址，以查看最近是否对该栋楼进行了检查。检查后不久提交的另一项投诉将被视为重复投诉，而不会安排进行再次检查。

提交投诉时，请确保包含尽可能多的位置信息，包括街道地址以及在楼中观察到老鼠活动的地方。如果投诉中没有提供足够的位置信息，卫生局将无法对该栋楼进行检查。此外，如果您所报告的是检查员无法进入的大楼或区域内情况，您应该提供一位能准许检查员进入受检区域的联络人（如居住者或邻居）。

### 初次检查时，检查员在会查看什么？

卫生局的检查员将目视检查该栋楼的外部，以确定老鼠活动的迹象或适合老鼠生存的环境。如果不存在此类迹象或环境，则该栋楼通过检查，且会将 **311** 投诉结案。如果在检查时出现老鼠活动的迹象或存在适合老鼠生存的环境，则该栋楼未通过检查。

### 老鼠活动的迹象有哪些？

- 足迹
- 新粪便
- 地洞（土质或结构性）
- 活跃的老鼠通道
- 新啮咬痕迹
- 活鼠或死鼠

### 什么是适合老鼠生存的环境？

- 暴露或无装盖的垃圾——会吸引和喂养老鼠
- 如堆满杂物或杂草丛生之类的栖息环境——会为老鼠提供庇护所和栖息地

### 如果某栋楼未通过初次检查，会进行什么处理？

当某栋楼未通过初步检查时，卫生局会向房主发送一份由局长发布的灭鼠令 (Commissioner's Order to Abate, COTA)。COTA 将包含详细说明所发现情况的检查报告以及如何解决现存问题的指南，包括相关联系信息。房主可以联系卫生局，寻求帮助解决问题，或对被发现的情况提出异议。

房主至少有五天的时间来解决问题或联系卫生局寻求帮助。问题得到解决后，检查员将进行后续（合规）检查。如果不再存在老鼠活动的迹象或适合老鼠生存的环境，则该栋楼通过合规检查。如果此类迹象或环境仍然存在，则该栋楼仍不能通过合规检查。

### 合规检查后会采取什么行动？

如果该栋楼通过合规检查，则 **311** 投诉结案，且不会发出传票。

如果该栋楼未能通过合规检查，房主将收到行政审判和听证会办公室 (Office of Administrative Trials and Hearings, OATH) 的听证传票。有关 OATH 听证会的更多信息，请访问 [nyc.gov/oath](http://nyc.gov/oath)。

### 如果房主不采取措施减少老鼠在其楼中的活动，会怎样？

如果房主未能采取措施，卫生局可能会采取相应措施以解决老鼠活动问题。如果卫生局采取以下相应措施，房主将收到账单：

- 执行额外的合规检查
- 在楼内放置诱饵或进行监测访问
- 清理（老鼠）栖息环境

### 如果房主未能通过合规检查，将被罚款多少？

所有的罚款均由 OATH 评估确定。不出席听证会或拖欠罚款的房主可能会被 OATH 加倍罚款。最低罚款金额为 300 美元，最高金额为 2,000 美元。

### 处理 311 投诉的时间总计会多久？

针对未通过检查的大楼，完成所有相关后续活动的时间可能长达 90 天。如果在 90 天内，针对某一栋楼出现了多次投诉，则通常只会安排一个检查周期，而额外的投诉将被视为重复投诉。请访问[纽约市灭鼠信息门户 \(NYC Rat Information Portal\)](#)，以查看检查结果和后续行动。