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！

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

NYC 311

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！」☺ → 結案

「沒有！」☹ 或者沒有回覆

時間安排取決於問題的嚴重性。較爲嚴重、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。

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。

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

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。

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。

如需瞭解您作爲租戶的權利，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：2016 年 7 月 27 日

租戶打電話投訴騷擾？

如果租戶撥打 311 投訴騷擾，我們將根據投訴類型，將投訴轉交給不同的機構/團體：

1. **與施工有關的蓄意爲之的問題**（正常時間外修繕、不修理管道設備或樓梯等）：向 HPD 或房屋侷 (Dept. of Buildings, DOB) 投訴
2. **不提供必要的維修或水電設施**（關閉暖氣等）：向 HPD 投訴
3. **人身恐嚇或禁止進屋**（虐待、威脅等）：撥打 911，NYPD 求助
4. **其他形式的騷擾**（買斷房屋、不提供租賃或續租，不開具租金發票、種族/人種歧視等）：根據騷擾類型，可以尋求法律服務、求助紐約州住房與社區重建部 (NYS Homes and Community Renewal, NYS HCR)（如果住在固定租金的建築裏）或紐約市人權委員會 (Human Rights Commission) 等。

如果發生上述任何形式的騷擾，租客可以向房屋法庭提起訴訟。

HPD 和房屋侷將進行建築和房屋規範執法，保護面臨 1 類和 2 類騷擾的租客。租客可以使用投訴報告和任何後續的違規事項通知，為房屋法庭或紐約州住房與社區重建部就騷擾採取的措施提供支持。對於此類騷擾，租客還可發送郵件至 thpt@hpd.nyc.gov，聯繫租戶騷擾預防特別小組 (Tenant Harassment Prevention Task Force, THPT)。租戶騷擾預防特別小組致力於針對透過非法建築創造不安全居/住條件來騷擾租客的房東實施調查和采取執法措施（包括刑事指控）。請您在郵件中提供您的聯繫方式、建築地址和情況說明。

尋求法律援助！
311 可以幫助指導您尋求法律服務，並提供與房屋法庭支持服務和程序有關的信息。紐約市市長 de Blasio 成立了一項計劃，為遭遇騷擾的低收入租客提供免費法律援助。