

Your Homes Newcastle: 新租户需知

1 欢迎辞

1.1) 您好，欢迎观看这个有关 **Your Homes Newcastle** 的短片。 该短片时长约 12 分钟，非常感谢您花时间观看。 片中介绍了作为纽卡斯尔市政厅租户，您需要了解的一些重要事情。 我们希望确保您非常愉快地在新住宅中居住。

1.2) **Your Homes Newcastle**，简称 **YHN**，是一个负责纽卡斯尔市政厅住宅的日常管理和修缮的组织。

1.3) 在租期开始时，我们将为您提供一份租户手册 (**Tenant's Handbook**)。 其中包含许多有关租赁、**YHN** 和我们的各种服务的有用信息。 该手册将帮助您适应新住宅，而且您可以在整个租期内参考它并会发现它非常有用。 但是，如果您有什么问题，请直接与我们联系。 我们随时提供帮助。

1.4) 您应该已与住宅供给官员一起检查了住宅标准列表中所列的各个方面，以确保您的新住宅安全、干净而且已清空。 现在，在您搬入之前，您需要完成签约 (**Sign Up**) 流程。 该程序涵盖了您作为一个新租户的权利和责任。

2 签约

2.1) 住宅供应官员会告诉您在签订协议时应携带的证明文件。 这些文件可能包括用于证明您的身份的出生证明、护照或驾驶执照以及用于证明您前一个住址的一份最新水电费账单。 您还必须为我们提供您的社会保险号 (**National Insurance Number**)。 如果没有这些文件，您就不能签订协议。

2.2) 您也许可以通过申请获得住房福利来帮助支付租金。 如果您认为自己可能有资格获得住房福利，应在签订租赁协议时填写相关的申请表，这一点非常重要。 您需要携带证明您的收入的所有文件。 应注意的是，仅当您已经搬入所租住宅后方可使用住房福利支付租金，而且您必须自搬入之日起提出申请以便不会拖欠租金。

2.3) 一旦您成功签订了新的租赁协议，您需要接通水、电和煤气。 有关这方面的详细信息，请参阅您的租户手册。

2.4) 如果您在为新住宅配备家具方面需要帮助，“纽卡斯尔家具服务” (**Newcastle Furniture Service**) 可以为新租户提供成套家具。 该服务曾获得了优秀公益宪章奖 (**Charter Mark Award**)，其宗旨是帮助租户装备其新住宅。 该服务还可以提供和装配电器，如电炊具。

Chinese Simplified

2.5) 在搬入后的三个星期内，我们的住宅供给服务办公室的员工会访问您以确定是否一切就绪。在六周后，我们将发出一份调查表来征求您对我们的服务的意见。请花时间填写表格并返回给我们。

3 租赁协议

3.1) 在您的租户手册中，您会找到有关租赁协议的信息。您的租赁协议是一个具有法律约束力的合同。因此，您有一些作为租户必须履行的责任。当然，最重要的是支付您的租金。但是，您还必须保持住宅处于适当状况。您负责做一些小的维修并保持住宅适当涂漆和装饰。

3.2) 如果住宅带有花园，您需要保持花园的整洁，没有垃圾。如果您需要帮助来保持花园整洁，可以从我们的花园护理 (**Garden Care**)小组获得帮助 – 请咨询住宅供给办公室以了解更多信息。我们为租户提供了轮式垃圾桶来装普通家庭垃圾。在公寓或复式小房间中居住者可以利用楼梯平台或楼梯上的垃圾滑道。

3.3) 您是否可以养宠物？这取决于具体情况；您需要联系住宅供给官员来了解。

3.4) 您的租赁协议为您和您的家人提供了在不受反社会行为干扰的住宅中居住的权利。其他市政厅租户拥有同您一样的权利。我们都应尊重他人的权利，这一点非常重要。我们努力确保社区和谐和安全，而且我们希望与您合作来实现该目标。您可以通过多种方式参与其中。请参考您的手册或咨询住宅供给办公室来了解更多信息。

3.5) 我们会定期在时事通讯《住宅与人》(**Homes & People**) 中报道我们如何应对反社会行为。该时事通讯每三个月送到您的住宅，其中提供了丰富的信息和新闻来帮助您及时了解最新状况以及您如何能够就怎样管理您的住宅提出意见。

4 缴纳租金

4.1) 作为租户您的主要责任之一是定期按时缴纳租金。住宅供给官员将告诉您每周的租费及其组成。您应在租金到期时缴纳租金以避免租金欠款。

4.2) 您可以通过多种不同方式缴纳租金。您的租户手册和我们网站 www.yhn.org.uk 上都列出了这些方式。

4.3) 如果您保持自己的租金帐户一直无欠款，我们会每三个月让您参加免费抽奖从而有机会赢得 250 英镑。如果您通过直接扣款支付租金，则有机会在每月的单独抽奖中赢得 50 英镑。

Chinese Simplified

4.4) 遗憾的是，有些租户没有及时缴纳租金，而且租金欠款很快累加起来。如果您发现自己遇到这种情况，请直接与我们联系。我们的建议和支持 (**Advice and Support**) 服务可以为遇到经济困难的任何人提供帮助和建议。该服务免费并面向所有租户提供。如果需要，您可以安排与当地社区住宅供给办公室的员工会面。

4.5) 如果您发生租金拖欠，我们可以与您协商除租金之外还需支付多少罚金来结清欠款。但是，如果您的欠款没有付清，我们将通知您将申请针对您的“收房令”。收房令属于法律文件，这意味着我们可能将您的案例提交法庭审理。这可能会造成租户被驱逐出所租住宅。这些租户不仅会收到郡法庭判决 (**CCJ**)，还要承担目前已经超出 100 英镑的庭审费。有些租户认为，如果他们被驱逐，他们只需申请让 **YHN** 重新提供住宅，但事实并非如此，而且即使家中有儿童也不例外。每年都有很多租户由于没有支付租金而无家可归。不要让这种情况发生在您或您的家人身上。如果您有经济困难，请告诉我们。

5 维修和服务

5.1) 除了经济方面的帮助，我们还提供其他服务来帮助您养护自己的住宅。我们负责您的住宅的大多数维修、维护和保养工作。其中包括住宅的结构和外部、任何公用或公共区域以及我们为您提供的固定装置和装备。我们尽力保持您的住宅处于最佳状态，同时希望您及时报告应维修项目来帮助我们。请注意，如果您决定购买自己租住的市政厅住宅，应自行负责对住宅的所有维修。

5.2) 我们必须每年至少检查一次煤气设施以确保它们安全。这是一种法定要求，所以您**必须**允许我们的承包商进入您的住宅执行该工作和其他重要工作。

5.3) 我们的所有承包商和员工均佩戴标识，而您应要求他们出示这些标识。如果有疑问，不要让任何人进入您的住宅。

5.4) 我们会尽快完成维修和服务，但是我们会根据所涉及的工作类型来确定维修的优先顺序。

5.5) 我们的目标是始终为您提供高质量服务。有时我们或我们的承包商没有妥善办理一些事情。如果发生这种情况，您应首先联系住宅供给办公室，以便他们能够尝试解决问题。我们欢迎您提供有关改进服务的意见、想法和建议。但是，如果您还不满意，您可以提起正式投诉。您可以从我们的任何办公室获取投诉表。

5.6) 如果您损坏、滥用或疏于照管您的住宅，则应承担维修住宅的成本，而且我们可能采取法律措施来收回您的住宅或收取维修费用。

Chinese Simplified

5.7) 在您的租户手册中，您会发现有关维修和服务的详细信息。

6 您的小区

6.1) 为了帮助维护您居住的小区的总体外观，我们负责定期修剪公共草地并保持公共树篱和灌木花坛的整齐和清洁。如果您需要对住宅周围的公共区域做什么工作，请联系住宅供给办公室或 **Envirocall** 并提供详细信息。在您的租户手册中可以找到这些机构的电话号码。

6.2) 我们可以免费为您移走大多数体积较大或比较笨重的物体。有关该服务的更多信息，请联系我们的任何办公室或 **Envirocall**。

6.3) 市政厅的小区服务 (**Neighbourhood Services**) 雇佣了街道管理员、快速响应人员和防涂鸦团队来为小区提供服务。

7 违反租赁协议

7.1) **Your Homes Newcastle** 希望确保您的小区是一个惬意的居住场所，而且我们还希望您愉快地在这里生活。每人都有权在一个整洁、安全和舒适的小区中生活。我们努力确保您能够享受家中的生活和良好的邻居关系。作为租户，您应该做一个好邻居，并对自己以及家人和客人的行为负责。

7.2) 任何人的生活质量都不应因他人的妨害、骚扰或反社会行为而受到损害。这些不良行为包括：大声播放音乐、放任狗叫、乱涂乱画、使用攻击性或种族主义语言、使用暴力或威胁他人以及造成混乱和破坏。所有这些都属于反社会行为，是不能接受的。如果您的行为对邻居、**YHN** 员工或承包商造成妨害或骚扰，您就违反了租赁协议。我们将对有持续性反社会行为的租户采取措施。

7.3) 为了保证居民能够享受安全舒适的生活环境，**YHN** 正在采取步骤来有效应对反社会行为、噪扰和骚扰。如果您在租期内遇到任何此类问题，不要沉默和忍耐。应立即告诉我们。

8 为您提供住宅内服务

8.1) 我们知道租户有各种不同的需要，而且有些租户可能难以成功维护住宅。

8.2) 通过 **YHN** 您可以获得许多服务，以便自己能够在自己的住宅中一直住下去。这些服务包括：

- 多层楼房的门房服务，包括接待和 24 小时闭路电视监控服务。

Chinese Simplified

- 如果您年纪较大、容易受伤、有残疾或具有我们的社区护理报警服务 (Community Care Alarm Service) 支持的其他特殊需要，我们为您提供 24 小时响应的报警器和感应器。这些报警器和感应器通过电话连接到我们的中心控制室。中心控制室每年 365 天、每天 24 小时有人值班，所以始终有人接听您的报警。
- 改造服务 (Adaptations Service) 对残障者的住宅进行改造以便他们能够随时呆在家中。可改造项目包括电梯、斜坡和浴室。

8.3) 我们还提供了许多可能对您有用的项目和服务。您的租户手册对此有详细介绍。

9 结束租赁和迁走

9.1) 虽然我们希望您在新住宅中住得愉快，但有时由于您的情况发生变化，您可能需要或想要另一套住宅。

9.2) 您的租赁手册介绍了相关详细信息以及我们可以如何继续帮助您。请记住，虽然您的需要和情况发生变化，我们仍然为您提供帮助。

9.3) 如果您决定从市政厅住宅迁走，您必须提前四周通知我们。您需要填写“终止租赁” (Termination of Tenancy) 表。我们的员工将在您结束租赁之前对住宅进行一次“终止租赁前检查”。在您搬出住宅之前，您必须进行必要的清洁工作，以使住宅适合他人搬入。还应进行必要的装饰和维修。确保您已支付截止到搬出日期时的所有帐单和租金。在您搬出时，应关掉水、电和煤气。将任何垃圾放到外边以供收走。我们将您遗留在住宅中的任何物品视为垃圾并予以清除。如果我们必须在您搬出后支付清理或清除费用，我们将对您收取这部分费用。将住宅钥匙交回社区住宅供给办公室。我们将提供一个“结束租赁” (End of Tenancy) 调查表供您填写。我们将在必要时使用您提供的信息来改进服务。

10 总结/结尾部分

我们希望您在自己的新住宅中住得愉快。请记住，如果您有什么问题，请参阅手册。如果您有什么疑问，请告诉我们。