

租戶 手冊



歡迎



服務



資訊



權利



責任



參與

歡迎入住

Bridge Housing



MyBridge – 您的全新線上租戶入口網站

全新的 MyBridge，方便租戶輕鬆更新個人詳細資料、讀取租金明細表、申請修繕，甚至線上支付租金。

您可以用您的智慧型手機或網路瀏覽器連上 MyBridge：

<https://bridgehousing.tenantportal.co/>

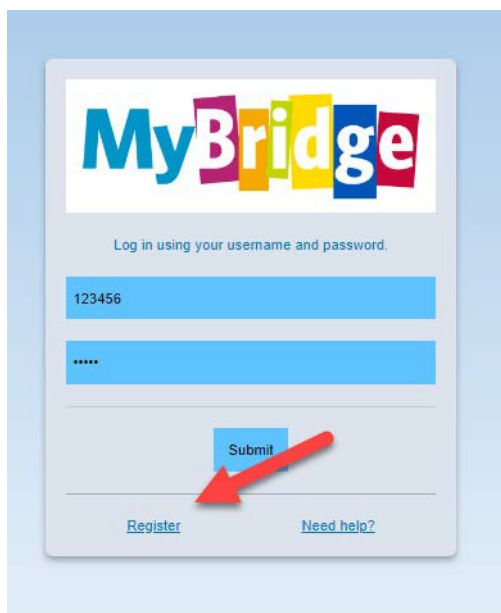
註冊使用 MyBridge 很簡單

註冊時需要以下資訊：

- 您的租戶 ID
- 主租戶的出生日期
- 您房產的郵遞區號
- Bridge Housing 必須在內部系統上有一個手機號碼或電子郵件地址才能進行驗證過程

如何登入

1. 請上 <https://bridgehousing.tenantportal.co/>
2. 按一下藍色的「註冊」連結



3. 輸入要求的詳細資料，然後按一下「送出」
4. 選擇手機號碼或電子郵件地址，以便我們向您發送設定密碼的連結。按下送出。
5. 您隨後會收到一則簡訊或一封電子郵件，其中包含設定密碼的連結。

註冊或登入時遇到問題？

如果您在登入時遇到問題，請尋求協助。

1. 撥打 8324 0800 致電 Bridge Housing 與我們聯繫
2. 親洽我們的辦公地點，我們可以用我們的資訊亭協助您
3. 將您的問題用電子郵件寄送到 customerservice@bridgehousing.org.au

您的 權利和責任



客戶服務標準

您對我們的期望

我們的客戶服務方式

Bridge Housing 以人為本。我們重視我們的客戶，並以公平、尊重和溫馨的方式傳遞服務。

本手冊說明 **Bridge Housing** 對客戶服務的承諾，並概述您可以期望我們履行的服務標準。手冊中還說明您如何幫助我們達到我們的標準，以及如果您對獲得的服務不滿意時要怎麼做。

當您與 **Bridge Housing** 接洽時，我們會：

容易聯絡

- 確保可以用電話、傳真、電子郵件、網站聯絡我們，或者親自造訪辦公據點
- 讓您知道我們何時有空，並提供緊急情況的替代聯絡方式
- 確保我們的辦公室可以使用並明確標示 在您需要時，備有口譯服務。

提供優質資訊

- 確保我們的資訊準確、一致、明確，沒有專門術語。

以禮相待

- 稱呼您的名字，並以友善和專業的態度與您洽談
- 在電話中表明自己的身分，在拜訪時佩戴識別證
- 釐清我們需要的資訊，於未收到時與您聯繫。

維護您的隱私和個人資料

- 依照隱私權法律和標準，對您的資訊和意見保密。



迅速處理事情

- 力求在您提出問題之時解決您的問題。如果不能，我們會安排時間與您聯繫
- 如果您是租戶，在問題加劇之前就解決問題，維護您的租用狀況。

如果您是租戶或服務合作夥伴，我們也會：

提供我們可據以體現我們服務的途徑

- 注重您的看法，包括平時甚少參與的對象
- 支持您設立和運作租戶輔導小組
- 支持您主動與人還有廣大的社區互動
- 透過租戶通訊提供當季新聞。

設有明確可使用的意見回饋和訴願流程

- 確保政策和流程容易找到和理解
- 記錄您的問題、意見或抱怨事項，並讓您知道我們正在採取哪些動作來解決這些問題。

您如何幫助我們達到我們的標準

請：

- ▶ 以禮相待 向我們提供準確的資訊
- ▶ 讀取或已讀取我們發送給您的資訊 如果您的詳細資料或情況發生變化，請告訴我們
- ▶ 如果您有任何不明白的地方，請告訴我們
- ▶ 提供寶貴意見，讓我們知道您的表現如何。您可以透過以下方式聯繫我們：

✉ customerservice@bridgehousing.org.au

☎ (02) 8324 0800

回應時間

行動	我們會
未接電話	週間在 24 小時內回覆您的來電
電子郵件	週間在 24 小時內回覆您的電子郵件
預約	準時出席預約，或通知您有事耽擱
親自 - 無預約	目標是在 10 分鐘內見到人，或安排預約
住宅申請	在 40 個工作天內處理您的申請
租戶安康檢查	在您簽訂租約後 8 週內檢查，之後每年檢查
租金明細表	每季發送您的租金明細表
租金審查	每年兩次審查您的租金 – 3 月和 9 月
修繕	提供 24 小時緊急修繕服務。我們會讓您知道由誰修繕、何時完工，以及 Bridge Housing 的聯絡窗口
緊急修繕	24 小時內回應
例行修繕	5 天內回應
非緊急修繕	21 天內回應
受理抱怨和訴願	2 個工作天
完整的抱怨或訴願程序	21 個工作天



越南文

Vui lòng truy cập website của chúng tôi www.bridgehousing.org.au để đọc thông tin này bằng tiếng Việt

阿拉伯文

اقرأ هذه المعلومات باللغة العربية يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني www.bridgehousing.org.au

西班牙文

Por favor, visite nuestra página web www.bridgehousing.org.au para leer esta información en español

中文

请访问我们的网站
www.bridgehousing.org.au
阅读中文简体信息
請訪問我們的網站
www.bridgehousing.org.au
閱讀繁體中文資訊

請上我們的網站並使用
Google Translate 的其他語言功能

您的意見回饋對我們很重要。

請寫信到 customerservice@bridgehousing.org.au 與我們聯繫，或參閱我們的讚許、抱怨及訴願手冊。

我們每年會與我們的合作夥伴一起審查和監督這些標準。

租戶權利章程和 租戶行為守則

新南威爾斯州《2010 年住宅租賃法》同時對租戶訂有權利和責任。《租戶權利章程 (2014)》和《租戶行為守則 (2016)》係由租戶和職員制定，旨在以簡單明瞭的方式幫助您了解自己的權利和責任。

租戶權利章程

Bridge Housing 對租戶，承認其有權享有：

- 安全、穩固、合宜且負擔得起的住房
- 符合您租賃合約的租期保障
- 符合基本標準並屬合理維修狀況的房屋
- 寧靜居家享受
- 公平、公開和透明的對待和溝通方式。
- 無論文化認同、種族、能力、性別、性取向或年齡，都應受到尊重
- 您的個人資訊的隱私和保密，除非您准許共用資訊，或我們依法行事
- 公平、一致地將政策和程序應用於您的情況
- 在組織的方針和資源的範圍內，適時回應您的住房需求改變
- 在不接受 Bridge Housing 所做的決定或提供的服務，並進行訴願或抱怨時，獲得協助並獲知結果
- 對我們提供服務和管理您的租賃狀況的方式有實際的發言權



租戶行為守則

Bridge Housing 的租戶，理應：

- 按時支付租金和水費 - 如果您在付租方面遇到困難，請立即致電我們
- 看管您的房產並保持乾淨整潔
- 如果您的房產需要任何修繕或維護，請立即告訴我們
- 讀取 Bridge Housing 所發的信件或通知，並迅速反應您要採取的任何行動 - 如果您有任何不明白的地方，請致電我們
- 向 Bridge Housing 提供準確的資訊，並在您的個人詳細資料或情況有變化時，向我們更新

- 視需要讓 Bridge Housing 或其承包商進入房產
- 以禮相待您的鄰居和 Bridge Housing 職員和承包商，不因對方的文化認同、種族、能力、性別、性取向或年齡有差別待遇
- 如果您住在公寓大樓或綜合大樓，在公共區域請表現尊重和合作的精神
- 為您所在公寓大樓的公共區域分擔責任
- 不要將個人物品放在您所在公寓大樓的公共區域
- 確保您或您的訪客不會蓄意損壞房產
- 確保您和您的訪客尊重鄰居的寧靜與隱私
- 確保您和您的訪客不會讓您的鄰居遭受辱罵、騷擾、挑釁行為、暴力或暴力威脅

- 確保您和您的訪客不會將房產用於任何非法目的
- 確保您所有訪客明白並尊重您的責任
- 在租約結束時讓房產處於完好狀態

如需更多資訊，請聯繫 Bridge Housing 的社區團隊，請撥打 **8324 0836**或寄電子郵件到 **community@bridgehousing.org.au**。

提出嘉獎、抱怨或訴願

Bridge Housing 尊重所有客戶提出嘉獎、抱怨或訴願的權利，如此可對我們的服務及履行方式提供寶貴的意見。

我們目標是始終公平和尊重地對待我們的客戶。我們指派了一名未直接介入的職員來管理您抱怨的事項。所有抱怨和訴願也會由一名執行團隊的成員審查。《讚許、抱怨和訴願政策》可在我們的網站上找到，請上 www.bridgehousing.org.au。

嘉獎

如果您想嘉獎 Bridge Housing 在任何方面所提供的服務，誠摯歡迎您回饋意見。對我們服務做出的正面意見，有助於我們確保我們走在對的道路上，同時表揚提供優良客戶服務的職員。

抱怨

對獲得的 Bridge Housing 的服務品質和標準不滿意，可以提出抱怨。其中涵蓋任職 Bridge Housing 的職員和承包商所提供的服務。

訴願

不同意 Bridge Housing 所做的決定時，可以提出訴願。所有訴願必須在收到決定通知後 30 天內提出。訴願程序分兩階段進行。

訴願首先由 Bridge Housing 進行內部審查。Bridge Housing 對您訴願的決定，隨後得再上訴到獨立的住宅申訴委員會(www.hac.nsw.gov.au 或致電 1800 629 794)。



我可以對什麼做訴願？

若是社會住宅的申請人和 Bridge Housing 租戶，可訴願的決定包括：

- ▲ 社會住宅的資格鑑定，包括優先住宅 遭新南威爾斯州住房登錄除名
- ▲ 居家權益，如臥室間數或房產類型
- ▲ 地點需求，包括「高需求」區位 房產報價及每個報價的適當性 調遷資格，包括管理調遷
- ▲ 租賃異動，包括互換或繼承租賃
- ▲ 失能/醫療原因限定的整修需求
- ▲ 批准改建您的房產 前租戶費用
- ▲ 水費計算
- ▲ 租金補貼的計算、變更或取消
- ▲ 允許不入住房展及不入住房期間的租金計算
- ▲ 在租賃權益期滿時將租戶搬遷到其他社會住宅。

更多訴願的資訊，請瀏覽住宅申訴委員會的網站，網址是 www.hac.nsw.gov.au，或致電 1800 629 794。

我要如何辦理嘉獎、抱怨或訴願？

- ▶ 請致電 Bridge Housing，撥打 **02 8324 0800** 使用本說明書背面的意見回饋單，或從我們的網站下載表單，網址是：www.bridgehousing.org.au 並郵寄到 Bridge Housing，地址是 PO BOX 20217 World Square NSW 2002
- ▶ 寄電子郵件到 customerservice@bridgehousing.org.au
- ▶ 本人前來面談，雙方面對面商談。您可由一位朋友或辯護人陪同提供協助或支援。如有需要，我們可以為您安排口譯員：

接下來會如何？

- 1 您將在 2 天內收到一封確認收到您的嘉獎、抱怨或者訴願的信件或電子郵件。
- 2 我們會指派一位抱怨經理，審查您所做的抱怨和訴願事項。請放心，您正在抱怨的人不會是處理您抱怨的人；在訴願的情況下，做出原決定的人不會辦理訴願。
- 3 抱怨經理將在 21 天內審核您的抱怨或訴願。所有抱怨也會由執行團隊的一名成員審查，您將收到我們的裁定書面通知。

如果我不同意抱怨或訴願的結果會怎樣？

抱怨和訴願是以不同的方式處理。

- 4 如果您對抱怨的結果不滿意，您可以將此事提報到給執行長 (CEO)。CEO 會審查負責的單位如何處理抱怨。收到覆審申請的 14 天內，您就會收到 CEO 的決定。
- 5 如果您不同意您的訴願結果，則有權向獨立的住宅申訴委員會提請上訴。住宅申訴委員會的聯絡電話是 **1800 629 794**，網址為 www.hac.org.au。



越南文

Vui lòng truy cập website của chúng tôi www.bridgehousing.org.au để đọc thông tin này bằng tiếng Việt

阿拉伯文

اقرأ هذه المعلومات باللغة العربية يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني

www.bridgehousing.org.au

西班牙文

Por favor, visite nuestra página web www.bridgehousing.org.au para leer esta información en español

中文

请访问我们的网站 www.bridgehousing.org.au

阅读中文简体信息

請訪問我們的網站

www.bridgehousing.org.au

閱讀繁體中文資訊

請上我們的網站並使用 Google Translate 的功能翻譯其他語言

意見回饋單

姓名：

地址：

電話：

電子郵件：

請詳述您希望我們審查的服務或決定：

您需要 Bridge Housing 安排口譯嗎？

☐ 是 ☐ 否 語言：

請將您的意見回饋單寄送到：

Bridge Housing Limited, PO Box 20217, World Square, NSW 2002

 9699 7055  customerservice@bridgehousing.org.au

我們每年會與我們的合作夥伴一起審查和監督這些標準。



我們住屋的 服務資訊 重要

租金計算

我們如何計算您的租金？

Bridge Housing 會根據您的家戶收入計算租金，確定您是否有資格獲得租金補貼。計算結果介於您的家戶可稽徵收入的 25% 至 30%，以及您和您的家庭成員有權收到的聯邦租金補助的 100%。

以下是我們如何計算您租金的示例：

每週家戶可稽徵收入：	250.00 美元
每週家戶可稽徵收入的 30%	75.00 美元
+	+
每週聯邦租金補助的 100%	50.00 美元
每週總租金	= 125.00 美元

補貼根據計畫的類型和您家戶的收入水準而有所不同。

為什麼我的租金會變動？

1. 租金審查

Bridge Housing 每年 3 月和 9 月會與 Centrelink 辦理兩次租金審查評估，確保租戶支付的租金正確無誤。

2. 若您的家戶出現異動

當您的收入出現變動時，您必須在 14 天內通知 Bridge Housing，並提供所有計算您租金補貼所需的必要資訊。

3. 租戶簽約/調遷

所有新租戶和因調遷而變更地址的租戶的租金，將於簽約時計算。

我如何通知 Bridge Housing 我的家戶收入出現變動？

請務必至 bit.ly/BridgeRentReview 填寫線上租金補貼申請，或者也可以聯絡租金審查小組索取表單。

租金補貼申請表要求提供每位家庭成員的下列資料：

- 您的聯絡資料
- 目前住在該處房產的所有家庭成員的詳細資料和
- 每個年滿 18 歲的家庭成員之收入詳細資料

您必須提供收入詳細資料，以供確認每位家庭成員的收入

如何向 Bridge Housing 確認您的家戶收入

如果您領取 Centrelink 給付

- 如果您和所有家戶成員皆已提供完成簽名的「Centrelink 多式同意和授權表」，准許我們取得您的 Centrelink 收入詳細資料，即無須提供 Centrelink 收入明細表。
- 如果您或任何家戶成員**未**提供完成簽名的「Centrelink 多式同意和授權表」，我們未獲准取得您的 Centrelink 收入詳細資料，則您必須提供最新的 Centrelink 收入明細表。
- 如果您或任何家戶成員領取家庭所得稅利益或撫養費給付，請將此項收入加入到您的 Centrelink 收入明細表中。

若您賺取的是計時工資

- 如果您或任何家戶成員每週工作固定時間，請提供最近 4 週顯示總工資的工資單。
- 如果您或任何家戶成員從事臨時工（工時每週都會改變）或有加班，請提供最近 12 週顯示總工資的工資單。
- 若無工資單，請向 Bridge Housing 索取一份受僱收入表，由您的僱主填寫。

如果您是自僱人士

- 請提供您在最近財會年度完成並向澳洲稅務局提出的報稅表，以及顯示您和您家戶成員所有企業及個人帳戶最近三個月所有交易的銀行結算單。
- 或者，您可以提供會計師為最近財會年度所編制的損益表，以及顯示您和您家戶成員所有企業及個人帳戶最近三個月所有交易的銀行結算單。

如果您有儲蓄和投資

- 如果您或任何家戶成員在銀行帳戶中有 5000 美元或更多資金，請提供所有持有帳戶顯示最近 3 個月交易的結算單。這包括所有類型的帳戶，如儲蓄、投資、一般帳戶。
- 如果您或任何家戶成員擁有且/或租賃房產，請務必盡快通知我們。請聯絡 Bridge Housing 的收入管理師，進行進一步討論。

如有任何疑問，請聯絡 Bridge Housing 了解詳情。

電話：8324 0800

傳真：9699 7055

電子郵件：

rentreview@bridgehousing.org.au

網站：www.bridgehousing.org.au



支付租金

依《2010 年住宅租賃法》，您必須按時支付租金。如果您逾時未付房租，即視為拖欠房租。

Bridge Housing 認為，您居住的房屋是您最需要呵護的事情。若不支付房租，您與 Bridge Housing 的租約即等同於受到威脅。

我們理解，有時難免發生事件，以致難以按時支付租金。

Bridge Housing 承諾與您相伴，幫助您解決任何拖欠租金的問題，並妥善維持您的租約順利進行。

若確實有拖欠租金之情事，請立即聯絡您的住房經理以知會情況。

如果您不聯絡，您的住房經理會與您聯繫，討論該狀況。您將有機會償還欠款，或訂定一個付款方案。如您拒絕這樣做，Bridge Housing 可向新南威爾斯州民事和行政裁判所 (NCAT) 申請特定履行令，要求您支付欠款並按時支付租金。

您的當務之急，將會是盡快聯絡您的住房經理。

我要如何支付房租？

Bridge Housing 每週向租戶收取租金。依據住宅租賃合約，所有租戶皆須提前兩週支付。

Centrepay

Centrepay 是領取 Centrelink 給付的租戶支付租金和水費的首選方式。Centrepay 是支付租賃款項的簡單方法，可以直接從您的 Centrelink 給付中扣除，並付給 Bridge Housing。

直接存款

如果是未領取 Centrelink 給付的租戶，直接存款是支付租金和水費的首選方式。

您可以安排從您的銀行帳戶，每週或每兩週透過直接存款向我們付款，前提是您始終須提前兩週支付租金。

如要在銀行設定向我們直接存款，以下是您需要的資料：

帳戶名稱：Bridge Housing Limited

銀行名稱：Commonwealth Bank

BSB: 062 212

帳號：00904385

請使用您的租戶編號作為您付款的備註號碼。

最好確保您的帳戶中有足夠的資金完成付款，這樣才可避免被銀行收取透支費。如果被收取透支費，多數銀行都可以幫您避免再度遇到這種情況。

線上：

如果你有 **MyBridge – 租戶入口網站** 的帳戶，就可以在線上支付租金，請選擇 **租金帳戶**，即可使用安全付款

如果沒有 **MyBridge – 租戶入口網站** 的帳戶，您可以用我們的網站付租金

EFTPOS：

您也可以選擇到 Bridge Housing 辦公處用 EFTPOS 支付租金

避免拖欠租金

學校參觀教學、醫療費用，車子出問題，或出乎預期的高昂電費或電話費，可能會讓您或您的家人資金周轉不靈。如果發生這種情況，而且您覺得可能因而無法支付隔週到期的全額租金，請聯絡您的住房經理洽談。

可以的話，我們會推薦您向理財顧問服務諮詢取得協助。

如果收入有變動或家戶加入任何其他人，請務必記得告訴您的住房經理，因為這可能會影響您所支付的租金金額，以及您的租金折扣。

如果我付不出租金，可以到哪裡尋求幫助？

請盡快聯絡您的住房經理。Bridge Housing 會查明您所支付的租金支付是否正確。租房的費用是根據您的家戶收入設定。務必始終讓 Bridge Housing 知道共同生活的人數的變化，或收入的變化。

若遇到經濟困難或需要協助償還債務，例如信用卡還款或卡債，**您可以洽詢信用和債務熱線，請撥打 1800 007 007。**

信用和債務熱線提供的協助有：

- 如何處理財務困難的詳細資訊
- 如何處理債權人談判的詳細資訊
- 法律諮詢和協助
- 討債相關的法庭程序資訊
- 轉介面對面的財務諮詢，以及如何準備財務諮詢面談
- 其他服務資訊和轉介
- 財務事項的確認和展望

您也可能符合低利率貸款購買大型日常家電的資格，如冰箱或洗衣機，或讓您或您的家庭獲得貸款以支付負擔得起的電腦和網路。如需更多資訊，請洽詢住房經理。

如果我不付租金會怎樣？

依《2010 年住宅租賃法》規定，您有責任按時支付租金。

如果您有支付租金上的困難，或發現租金計算有誤，請務必盡快知會您的住房經理。

請盡早聯絡您的住房經理，這樣我們才可以與您一起研討還款計畫，以及協助您如期履行的服務和方案。

如果您確實有拖欠租金的情況，而且並未計畫開始償還債務，Bridge Housing 將向新南威爾斯州民事和行政裁判所 (NCAT) 提出訴訟，命令您支付欠款。

情節嚴重者，如 Bridge Housing 無法與您取得聯繫，或者您沒有認真嘗試償還債務，我們將訴諸終止您的租賃。

我們不希望您失去您的住家。

如果您有支付租金方面的困難，與住房經理聯絡永遠不嫌晚。我們能夠伸出援手，幫助您重回正軌。

水費

目的

Bridge Housing 的水費政策係配合[新南威爾斯州社區住房水費指南](#)制定，確保以公平和透明的方式向租戶收取用水費。

範圍

本政策適用於全體Bridge Housing社會住宅租戶。少數例外的對象，包括處境危險或過渡性安置中的人士，以及根據《住宅租賃法》（2010年）具有不合乎收取用水費的人士。

指導原則

以下是指導本政策的原則：

- BridgeHousing根據家中居住人數，適用每週均一費率水費
- Bridge Housing將每週連同租金，預先收取水費
- 水費每週收取，以便租戶固定小額付款
- Bridge Housing的水費會等於或低於您實際或預估的用水費（即，根據水表讀數）
- Bridge Housing為住在裝水表和未裝水表房產的租戶訂定這套水費費率。

水費收費方式

Bridge Housing使用按家戶人數的均一費率收取每週水費。意即，租戶被收取的費用會根據居住在該房產中的人數而異。

請注意，水費費率可能會每年進行審查和調整，以配合消費者物價指數的變化。

下表列出水費費率，包括最高應付金額。

家戶的人數	每週水費
1人	\$5.00
2人	\$7.00
3人	\$9.00
4人 (超過不計)	\$10.50

向租戶告知水費

Bridge Housing將在租約開始時，告知租戶水費費率。之後，在每年兩次的租金審查時，或當批准的家戶成員發生異動時，租戶會被告知任何費率異動。租戶依照[Bridge Housing家戶異動政策](#)，必須告知其家戶的任何異動。

支付水費

如同支付租金，租戶可以透過多種方式支付水費。

費用每週計算，可透過 Centrepay、EFTPOS 終端機器或銀行轉帳支付。Bridge Housing建議租戶每兩週連同租金一起支付水費。

年度水費檢討

Bridge Housing 的水費政策，承諾最少每年對租戶收費進行一次審查，確保收費等於或低於房產的實際用水量。

水費帳目將按照[新南威爾斯州社區住宅水費指南進行檢討](#)。

如有多付的情況，將會退回租戶的租金或非租金帳戶。

租戶搬家或遷出Bridge Housing

如果租戶搬到另一處房產或終止租約，Bridge Housing將收取迄住宅租賃協議結束為止的水費。

水資源與環境

Bridge Housing致力於明智地管理居家用水。用水量會定期監測，以避免浪費和過量濫用。我們的工作包括即時回應維修要求，修理漏水的水龍頭和管線。

我們鼓勵我們的租戶注意用水量，並向我們的維修團隊通報任何漏水。

此外，Bridge Housing的租戶必須遵守當地水務單位制定的任何用水限制。

如果我付不出水費怎麼辦？

如果您的租金或水費付款有困難，請致電**8324 0800** 聯絡我們，並洽詢您的房屋經理。

我們可以一起討論還款計劃及/或推薦專門的協助。Bridge Housing與經濟援助服務合作，他們可以為您提供支援並幫助您更好地管理金錢。

申訴和抱怨

租戶可以就與社區住房收取水費有關的決定提出申訴，但不能對根據均一費率收取水費的決定提出申訴。

有關水費的申訴和抱怨，可以透過電話、郵件或親自提出，或是透過我們的網站 www.BridgeHousing.org.au 上面的線上表單

如果您對水費有任何詢問，或要投訴帳務收費，請先聯絡您的住家房屋經理，請撥打**8324 0800**。

如果您對他們的決定不滿意，可以提出一級申訴。他們的決定將由一名負責人審查，並以書面形式向您確認。

如果您不滿意 Bridge Housing 的決定，您有權向**住宅申訴委員會 (HAC)**提出第二級申訴。HAC 是一個獨立機構，負責審查社區組織和新南威爾斯州住房處的職員所做的某些決定。其中包括與Bridge Housing設算和運作用水分攤費用方式有關的決定。

更多有關住宅申訴委員會的資訊，請致電**1800 629 794** 或瀏覽www.hac.nsw.gov.au。

更多提出申訴的內容，請見Bridge Housing的[讚揚、抱怨和申訴政策](#)。

相關文件

- 2010 年《住宅租賃法》
- 2021年新南威爾斯州社區住宅水費指引

水費

Bridge Housing

的水費收費政策已改變，為確保以公平公正的方式對我們社會住宅組合中的租戶用水量徵收費用，實施了新的辦法。

什麼是水費？

您的水費是您在家中使用水的費用。Bridge Housing依據新南威爾斯州社區住宅水費指南，得向租戶收取用水的費用。

有什麼改變？

Bridge Housing

改採均一費率，從原本部分客戶依租金的百分比，或有些人是每季列帳的方式，改為每週依家中居住人數收取水費。Bridge

Housing的這項改變可確保，我們的收費方法在我們的投資組合中是公平的，便於我們的租戶和我們的員工溝通。

是否與租戶們商討過此改變？

做出這項變動之前，Bridge

Housing已與租戶進行許多磋商。

其中包括出席所有租戶諮詢小組的會議，包括租戶推薦小組，並在我們的租戶通訊中提供有關擬議變更的資訊。

租戶壓倒性地支持這樣的改變，並認為這種方法比原方法更公平、更容易理解以及向他人解釋。

我如何被收費？

Bridge

Housing將會每週與租金一起收取用水的費用

均一水費係根據居住在該房產的人數計算，每週與您的租金同時收取。每週起價最低為\$5.00，上限為

每週 \$10.50。

上限意味著最高收費不會高於上限金額。

依設算，租戶將支付的均一費率會等於或低於

該房產實際用水量。

如果租戶支付的費用超過了他們的用水量，在年度審查後，將會退回從租戶多收的金額。

什麼是均一費率水費？

每一戶的水費整理如下：

家戶的人數	水費 每週
1人	\$5.00
2人	\$7.00
3人	\$9.00
4人以上 (超過不計)	\$10.50

如果我懷疑自己付的費用超過我的實際用水量？

Bridge

Housing將根據我們的政策和新南威爾斯州社區住宅水費指南，至少進行年度租戶收費審查，確保您沒有被多收費用。



如果您擔心您支付的費用超過了您的實際用水量，您可以要求：

- 審查您房產的實際用水費與被收取的水費

如果發現租戶支付的水費超過實際用水費，會退回作為租戶的租金或非租金帳戶抵免。

公共區域用水費怎麼計算？

公共區域用水費不包括在均一費率收費中。

Bridge

Housing會支付多單元房產的公共區域用水。

Bridge

Housing進行多單位房產年度水費審核時，會從實際用水量中扣除10%，作為公共區域用水。

Bridge Housing會支付這項成本。

如果我的家中成員有變動怎麼辦？

如果您的家中成員有變動，請務必盡快通知Bridge Housing。家戶水費會予以調整。

請參考[Bridge Housing家戶異動政策](#)。

我如何支付用水費用？

每個租戶都有一個租金帳戶和一個水費帳戶。

Bridge

Housing建議租戶每兩週連同租金一起支付水費。

您可以

- 使用**Centrepay**自動扣款
- 直接從您的銀行帳戶轉存
帳戶名稱：Bridge Housing Limited
銀行名稱：Commonwealth Bank
BSB：062 212
帳號：00904385
- 使用**BPOINT**線上付款，到<https://www.bpoint.com.au/payments/bridgehousing/>加上您的租戶號碼及**Water**，作為參考編號。示例：12345Water
- 電話撥打**8324 0800**，或親自前往我們一處辦公室，地址為 Level 9, 59 Goulburn St, Sydney 或 Level 1, 660-664 Pittwater Road, Brookvale。

如果我付不出水費怎麼辦？

如果您的租金或水費付款有困難，請致電**8324 0800**聯絡我們，並洽詢您的房屋經理。

我們可以一起討論還款計劃及/或推薦專門的援助。Bridge

Housing與援助服務合作，他們可以為您提供支援並幫助您更好地管理金錢。

水資源與環境

BridgeHousing致力於環境永續以及明智管理家庭用水。

用水量會定期監測，以避免浪費和過度濫用。我們的工作包括即時回應維修要求，修理漏水的水龍頭和管線。

我們鼓勵我們的租戶注意用水量，並向我們的維修團隊通報任何漏水。

更多關於在家中節約用水的技巧，請瀏覽sydneywater.com.au。

此外，Bridge

Housing的租戶必須遵守當地水務單位制定的任何用水限制。

我要如何申訴或抱怨？

有關水費的申訴和抱怨，可以透過電話、郵件或親自提出，或是透過我們的網站www.bridgehousing.org.au上面的線上表單。

如果您對水費有任何詢問，或要投訴帳務收費，請先聯絡您的住家房屋經理，請撥打**8324 0800**。

修繕和維護

Bridge Housing 鼓勵租戶盡快回報任何維修情況。這有助我們妥善地維護您的房產，並且最大限度地減少維護問題。

Bridge Housing 的義務

Bridge Housing 必須確保您的房產屬於合理的修繕狀態。這包括房產在您搬入之前是清潔、安全和可居住的，而且在您的租賃期間，房物維持此種標準。

租戶義務

您有責任維護您的房產。這包括確保房屋乾淨整潔，並整理您的花園，保持房屋的完好狀況。

我們鼓勵租戶盡快回報住家的任何問題，以便我們能夠快速解決相關問題。

回報修繕

您可以以下列方式回報修繕：

- 撥打我們的維修電話，電話是 **02 8324 0886**
- 寄電子郵件到 repairs@bridgehousing.org.au
- 使用線上的[申請修繕服務](#)，請上我們的網站。

接下來會如何？

1. 我們會提供完工的時間表。
2. 我們會將工作發給承包商。
3. 承包商會與您聯繫，安排時間作業。
4. 您要簽核作業完工。

如果承包商沒有主動預約，請撥打 **02 8324 0886** 聯絡修繕小組，以便我們採取進一步動作。

修繕時間表

我們根據修繕的急迫性，排定修繕的優先順序。時間範圍介於緊急工作的 **4 小時**，到非優先工作的 **21 天**。

如果是緊急修繕，承包商的目標是在四小時內出面，並完成所有必要的工作。如果無法做到，承包商將確保暫時修復故障，並安排在適當的時間範圍內進行永久性維護。

租賃房產

我們期望我們所租用的房產的房東和仲介，會履行修繕和維護的責任。我們將聯繫房東或仲介，提供任何修繕和維護申請的詳細資料。

房東或仲介將直接與您聯繫安排工作。如果業主不進行必要的修繕，我們可能需要重新安置您。

租戶重置收費

我們理解，房產的部分會因日常正常使用而退化而需更換。

有時因租戶或其訪客的行為而需要修繕。這種情況下，我們在進行修繕時，我們會向您收取房產維修費用。

如果承包商已排定前往您的住家而您不在，則會向您收取出勤費。

檢查您的住家

我們定期檢查我們的房產，確保它們安全無虞，維護良好：

- 一次**年度安康檢查**，檢查房產並討論您的福祉，包括您可能需要的任何額外支援。
- 至少每三年為您的房產辦理一次**技術範圍**，幫助我們排定維護工作優先順序。
- 一次**年度消防安全檢查**。

消防安全

房東有責任確保其房產有足夠的消防安全措施。基本的消防安全措施包括煙霧警報器、防火門、緊急和出口標示和照明，以及滅火器。項目因建築物而異。

凡削弱或移除任何消防安全措施的行為都將受到重罰。如果您家中的任何消防安全措施出現問題，請立即向我們通報。

改建

您可能想要改建您的房產，提升舒適度。進行任何改建之前，依照租約的條件，您要填寫**改建申請表**，**徵得我們的書面許可**。我們會在 21 個工作日內評估所有改建申請。

如果您進行任何未經許可的改建，我們預期您會恢復房產，比照最初使用我們核可承包商的狀態。您要對此付費。

失能整修

我們認知您的需求可能會因疾病、受傷、年齡或失能而發生變化，以致您的住家不再合適。您可以填寫**失能整修申請表**申請修改。

我們會審查您的申請與整修內容，支援您在該房產中續住。我們會評估整修內容，確保整修工作在結構上安全無虞且符合成本效益。

當整修申請遭駁回，或經判定不合理，則會提供替代住宅選項。

害蟲

我們會確保所有房產在租賃開始時都沒有蟲害。入住後，您有責任防治家中或花園內的害蟲。

我們預期您採取合理的措施來防止蟲害。這包括保持居家和花園乾淨整潔，並定期使用防蟲害措施，如捕鼠器、藥粉、噴霧劑和誘餌。

黴菌

黴菌是一種真菌。黴菌生長在家中潮濕、陰暗和通風不良的地方。黴菌的預防和處理，與發霉的原因有關。

我們負責處理由房產維護或結構問題引起的任何發霉，例如屋頂漏水、浴室漏水和反潮。租戶要負責保持房產清潔、減少雜亂，並確保房產通風以防止發霉。

獲報黴菌問題時，我們將：

1. 到您的房產調查黴菌和潮濕問題，如果黴菌來源未知，可能包括延請專家
2. 實施預防或處理黴菌的計畫，以及
3. 在一個月內聯絡您，確保計畫有效。

我們的目標是在收到回報後的 7 天內展開調查，並在調查後的 21 天內訂出解決問題的計畫。如果計畫未生效，我們可能要重新安置您。

嘉獎、抱怨和訴願

此為可上訴的政策。租戶如對 Bridge Housing 提供的修繕服務不滿意，或不同意 Bridge Housing 所做的決定，可以要求正式審查。

我們在**嘉獎、抱怨和訴願**中，概述如何對我們的決定進行審查。我們的政策和資訊傳單，可在 Bridge Housing 的辦公室或上我們的網站取得，網址是 www.bridgehousing.org.au

獲准進入您的房產

Bridge Housing 尊重租戶在房產中享受寧靜、舒適和隱私的權利。《2010 年住宅租賃法》明示您必須允許 Bridge Housing 職員進入您的房產的具體原因。

為什麼 Bridge Housing 職員或承包商要進入我的房產？

Bridge Housing 之所以會進入一處房產最常見的原因，包括房產檢查、完成修繕、進行維護，以及遵守公衛和安全義務（例如消防安全檢查）。

安康方法

Bridge Housing 認為自己的角色不僅僅是房東，也要確保您獲得繼續租屋及提升個人福祉所需的服務。

您的住房經理會在起租後的八週內，安排一次涵蓋房產檢查在內的租戶安康檢查，之後至少每年一次。

我們的租戶安康檢查和房產檢查過程，正是您提出任何維護或租屋問題，讓住房經理評估房產總體狀況的機會。

如果您對任何特定的維護問題有疑慮，請儘管開口向住房經理要求更頻繁地檢查房產。

您可以請您的住房經理幫您指出以及申請當地的服務，協助您處理任何健康或福祉的需求。

如果我們的職員擔心您的健康和安全，但無法與您取得聯繫，他們可能會進行租戶安康檢查。我們的職員始終會設法先用電話或電子郵件與您取得聯繫。如果無法聯繫到您，Bridge Housing 的職員會到您的家中，檢查您是否安然無恙。如果您的福祉情況嚴重堪虞，Bridge Housing 可能會聯絡緊急服務。

修繕與維護

您向 Broadspectrum 報修後，承包商通常會直接與您聯繫，安排修繕事宜。

或者，Bridge Housing 可能會寄一封信給您，說明需要進入您的房產進行檢查或修繕。該封信會確認到場的時間、日期和指派的承包商。大多數情況下，承包商會直接與您聯繫，安排適當的時間。

Bridge Housing 定期檢查其擁有及管理的房產，確保房產符合安全和品質標準，並發現潛在的維護問題。最低程度，您可預期：

- 至少每三年為您的房產辦理一次**技術範圍**。這些範圍內容可供我們知悉以及排定經常性維護計畫的優先次序。
- 也可能會與您聯繫，詢問是否需要對您的住家進行**房產評估調查**。這項詳細產物檢查可以掌握有關安全和物理狀況的資訊。

公衛和安全

公衛和安全檢查（例如消防安全檢查）會由核可的 Bridge Housing 承包商辦理。請務必允許進行這些檢查。

如果我不同意 Bridge Housing 的職員或承包商進入我的房產會怎樣？

重點是請與您的住房經理討論這件事。如果是依《2010 年住宅租賃法》的規定而需要進入，但您始終拒絕，您的住房經理可能會向新南威爾斯州民事和行政裁判所 (NCAT) 請求准許進入您的房產。NCAT 會授予特定履行令（進入），授權我們的職員進入您的房產，並視情況找鎖匠到場。

進入的通知期間和探訪的頻率

Bridge Housing 需登門拜訪的原因	Bridge Housing 可辦理這類探訪的次數	Bridge Housing 必須向租戶做出的通知程度
辦理房產檢查	12 個月內四次	每一次至少在前 7 天（加上 4 天郵遞時間） 書面 通知
完成緊急修繕（緊急修繕的定義見《2010 年住宅租賃法》）	無	未設限
完成非緊急修繕、進行維護，以及修繕事前事後的檢查	未設限	每次至少在前兩天通知
遵守公衛和安全義務（例如：煙霧警報測試、消防安全檢查、電氣檢查、氣體安全檢查、蟲害檢查、白蟻檢查）	未設限	每次至少在前兩天通知
緊急情況	未設限	未設限。可在未經同意和未通知的情況下進入租戶的家中
為房產估價	任何 12 個月期間內一次	每次在 7 天前 書面 通知（加上 4 天郵遞時間）
向可能的租戶展示房產	僅在現行租約預定終止前的最後 14 天內獲准	依約定
向可能的買家展示房屋	一週任何時段可以有兩次	首次展示前：在前 14 天（加上 4 天郵遞時間） 書面 通知出售意向，然後在每次展示之前：依約定，否則每次在前 48 小時
如果 Bridge Housing 已試圖聯絡租戶，但未成功，而且有充分的理由嚴重關切租戶或其他住客的健康或安全	未設限	須有合理嘗試徵求同意但未果
如果 Bridge Housing 有充分的理由相信該處房產已遭廢棄	未設限	未設限。可在未經同意和未通知的情況下進入租戶的家中
根據新南威爾斯州民事和行政裁判所的命令	未設限	依 NCAT 裁定

註：經租戶同意，Bridge Housing 及/或其專員可隨時進入租戶的家。例如租屋敦親探訪。

好鄰居

Bridge Housing 為不同生活方式的形形色色人士提供住處。與鄰居建立正向的關係很重要。當一個好鄰居的意思是心存而且尊重他人。您可以做到像是，降低噪音、管理您的寵物和訪客的行為，以及共用的公共區域（包括停車位、洗衣間和花園）。

租戶的權利和責任

租戶有權享有安寧的住家。

根據住宅租用協議，租戶應對自己的行為以及所有其他家庭成員和任何訪客的行為負責。

什麼樣的行為是不恰當的？

對他人或可能對他人造成騷擾、警告或痛苦的行為是不可取的。無端地干擾其他人使用以及在住家和社區安居的權利的行徑有：

- 大聲的噪音，尤其是在晚上
- 辱罵、恐嚇或騷擾
- 攻擊性和威脅性的言語或行為
- 蓄意破壞公物
- 車輛引起的噪音或滋擾，例如停放地點或維修的方式
- 寵物引起的噪音或滋擾
- 任何類型的犯罪活動。

當您在會發出吵鬧聲的事情時，請顧及您的鄰居。建議您在可能會嘈雜的活動開始之前，知會他們一聲。盡量避免在人們可能正在睡覺的時候發出噪音。

什麼是「好」鄰居？

當一個好鄰居的意思是想到自己的行為以及他人因此受到的影響。

您理當要：

- 在鄰居直接向您抱怨某一問題時，慎重地傾聽
- 在鄰居要求您降低噪音時，配合對方
- 對生活方式與您不同的鄰居，表現容忍
- 不以任何方式騷擾別人
- 注意您的言語，確保話中不帶有威脅或辱罵的性質
- 在共用的公共區域謹守分寸，例如晾衣區、公共花園和停車位。

對於吵鬧或難相處的鄰居，您能做什麼？

如果您對鄰居有意見，最好先與對方談談這個問題——他們可能不知道自己讓您感到不快。重要的是，您要聽取鄰居的意見，了解他們的觀點，以及他們提出的任何問題。

這樣的對話可能很難，您可能需要一些幫助。這種情況下，您可以尋求社區調解中心的獨立協助，以解決與鄰居的問題。

如果您抱怨的是倒垃圾或寵物有攻擊性或吵鬧，您應聯絡地方上有巡查員可以進行調查及採取行動的委員會。

如果您是懷疑或目睹犯罪活動、投訴噪音，或遭遇暴力或感受到威脅，應該撥打 000 報警。

如果您嘗試解決問題但未果，且仍然受到鄰居的問題滋擾，您可以向您的住房經理回報。

住房經理可以調查抱怨的情事，並採取行動幫助解決問題，包括向您建議幫得上忙的服務。

我們的目標是支持您和您的鄰居解決問題，或達成各方都能接受的協議。

如果問題持續，Bridge Housing 會做什麼？

Bridge Housing 會以透明的方式對抱怨進行調查。我們會傾聽您、您的鄰居和任何證人的意見，還會進行洽談。大多數問題可以透過討論解決，不需要任何進一步的動作。

我們將審查任何證據，以確定是否存在違反租約的情形。證據需要基於事實，並獲得獨立來源的證實。

我們鼓勵您寫日記，詳細記下任何滋擾或事件。這個動作可以作為問題持續存在的證據，日記內容必須包括事件的日期、時間和詳細內容。

Bridge Housing 會視情況和證據，採取以下部分或全部的行動來處置問題：

- 將鄰居轉介到社區調解中心，進行調解，設法解決問題。
- 如果問題影響到多名租戶，則安排一次大樓會議來討論和解決鄰居之間的問題。
- 向肇事者發送一封警告信，提醒對方應負的責任和行徑之後果。
- 洽詢可以幫助導致問題的人士改變行為的支持機構。
- 對於持續和嚴重違反租約且有證據佐證的行為，我們將在新南威爾斯州民事和行政裁判所提出訴訟。

我們通常會**先**考慮結合多種方法來處理問題，再訴諸新南威爾斯州民事和行政裁判所。

我們向來鼓勵租戶解決彼此之間的問題，除非所有其他行動方案已用盡，會盡量避免在新南威爾斯州民事和行政裁判所對租戶提出訴訟。

如果您社區或公寓大樓的問題涉及犯罪活動，Bridge Housing 將無法逕行採取行動。不過，一旦犯行遭到定罪，Bridge Housing 即可採取行動。

將問題提交到新南威爾斯州民事和行政裁判所

如果問題持續，案件可能會提交到 NCAT。唯有當明確證據顯示租戶是問題的成因時，我們才能訴諸新南威爾斯州民事和行政裁判所。爭端兩造皆可向 NCAT 提出證據。證據必須基於事實，並為獲得獨立來源的驗證

新南威爾斯州民事和行政裁判所可做出行為必須停止的特定履行令。在滋擾和擾人事態持續不斷的極端情況下，裁判所得終止租約。

需要進一步資訊？

進一步瞭解我們如何管理並處置滋擾和打擾情事，請參閱 Bridge Housing 網站上的「好鄰居」政策，網址是：www.bridgehousing.org.au，或撥打 **8324 0800 聯絡住房小組**。

養寵物

Bridge Housing 瞭解養寵物會讓租戶的生活獲得許多益處。我們必須在這份利益跟養寵物對鄰居的影響及房產的適合性之間取得平衡。

這份說明資料提供住在 Bridge Housing 時養寵物的重要相關資訊。

批准養寵物

所有租戶在把寵物帶回家之前，都必須徵求 Bridge Housing 的書面核准。

意思是，您領養寵物之前，應該洽詢您的住房經理，提供您屬意寵物類型的詳細內容，並填寫一份申請在家中養寵物的表單。

您的住房經理隨即將根據 Bridge Housing 的寵物政策，檢查寵物是否適合養在您的家中。

住房經理也可能會探訪您的住家，確保您的寵物適合您的房屋，並討論身為 Bridge Housing 房產的寵物飼主的責任。

根據房產和對鄰居的影響，住房經理也可能與您所在大樓的鄰居討論您的申請案。

如果您的寵物是依《1998 年伴生動物法》第 59 條，或《1992 年殘疾歧視法》第 9 條登記的扶助動物，請與您的住房經理討論。

如果您是 Bridge Housing 的租戶，而且您的寵物尚未經批准，請聯絡您的住房經理，討論需要做什麼。

Bridge Housing 房產和寵物

Bridge Housing 管理各種房產。並非所有房產都適合養寵物或適合特定類型的寵物。申請時，住房經理會告訴您，在您的房產中養寵物的任何限制。

養寵物的責任

如果您養寵物的申請獲准，將會被要求為家中的每隻寵物簽訂一份寵物合約。寵物合約規定身為 Bridge Housing 房產的寵物宿主的責任。其中包括遵守《1998 年伴生動物法》、任何當地政府法規，並將您的房產維持在適當的標準。

公認的寵物

根據《1998 年伴生動物法》，Bridge Housing 所稱的家庭寵物有貓、容許的狗或小型動物，例如籠養的鳥、小水族箱中的魚、兔子或天竺鼠。

Bridge Housing 一般只允許每個房產中最多養兩隻寵物。

不會獲准的寵物類型

您不會獲准飼養限養或危險的狗。限養狗是經《1998 年伴生動物法》或其他立法宣佈限養的狗，包括與這些狗雜交的犬種。危險狗是遭當地委員會宣布具危險性的狗。

受限制和有條件批准的寵物類型

由於爬蟲類及昆蟲的照顧和生活條件有其特殊性，Bridge Housing 並不鼓勵租戶飼養這類動物。想要飼養這類動物的租戶，必須視具體適用情況，取得必要的許可證。申請將個別評估。

《1998 年伴生動物法》

《1998 年伴生動物法》為寵物飼主規定若干的義務和責任。

Bridge Housing 預期要滿足這些條件才會授予許可：

- 貓和狗必須植入晶片並登記。
- 寵物的飼主有責任確保寵物不會傷害或威脅任何人或其他動物，也不應該造成滋擾。
- 犬隻必須管好，不得四處遊蕩。

《2010 年住宅租賃法》

在此提醒，租戶有責任讓房產室內和室外維持合理標準，特別是：

- 租戶必須確保飼養的寵物不會干擾鄰居享有合理寧靜、舒適和隱私。
- 租戶在租期結束時，要將任何地毯送交專業清洗，並且/或讓房產進行煙燻處理。
- 租戶要負責支付寵物造成的任何修繕或損壞。

如果租戶不遵守寵物政策，Bridge Housing 會採取行動。其中包括與租戶共同解決養寵物引起的任何問題、撤銷養寵物的許可，或在住宅租用協議有違約情事的情況下，向新南威爾斯州民事和行政裁判所 (NCAT) 發出命令。

需要進一步資訊？

請上我們的網站查看 Bridge Housing 的寵物政策，網址是 www.bridgehousing.org.au。

如果想申請飼養一隻寵物，請撥打 8324 0800 聯絡住房經理，或到我們的網站下載申請在家中養寵物的表單。

如果您遭到鄰居養的狗滋擾，我們鼓勵您與當地委員會聯絡。

終止租約

我要怎麼終止我的租約？

您必須以書面告知 **Bridge Housing** 您要終止租賃。這項通知必須有您的簽名，並註明日期，內容要包括：

- 您要搬離的日期（所有物品都已清空，並交還鑰匙）
- 您終止租約的原因（如果有）
- 您的轉交地址。

您可以用郵寄、傳真、寄電子郵件，或親自向我們傳達意願。您也可以在我們網站上填寫終止租賃表。

如果您是因為住屋的問題而想搬離，請先找您的住房經理洽談。通常可以找到解決問題的方案，包括與鄰居的嫌隙、拖欠租金或修繕及維修問題。

我需要提前多久通知？

如果您簽訂的是定期合約，則需要在 **14 天** 前通知；如果您簽訂的是週期性合約，則需要在 **21 天** 前通知。如果您是家庭暴力的受害者，因而要搬離，則不需通知。

搬離房產

多數租戶都會愛護自己的房產。搬出時，您要將房產恢復到與搬入時相同的狀態，僅有自然耗損。這項要求規定在您的房產屋況報告中。

我們會向您收取修復您造成的任何損壞或移除您留下的任何物品的費用。交還鑰匙之前，您自己先辦妥的話，花費通常便宜許多。

將房產恢復到與搬入時相同的狀態，意謂其他需要房屋的人可以更快地入住。

移除您的所有物和垃圾

您必須移除房產中所有屬於您的所有物，包括任何垃圾。如果您有很多垃圾或所有物需要處理，建議您：

- 聯絡當地委員會，安排免費載運（不是所有地區都有）
- 運往當地的垃圾場
- 洽詢垃圾車或垃圾清除業者
- 如果狀況良好，可至 **Gumtree** 或 **Facebook Marketplace** 兜售。



平均而言，我們清除租戶遺留的大型垃圾時，每件會收取 **100 美元**。事實上，您自己備妥再搬出，其費用將便宜許多。

修復任何損壞

在歸還鑰匙之前，您必須修復您或您訪客造成的任何損壞。這不包括日常使用房產所發生的正常磨損。

您也必須移除您對房產所做的任何改建或整修，例如畫像掛鉤、保全措施和空調裝置。

無法修復的損壞物品（例如紗窗、窗簾或燈泡）則必須更換。

打掃房產

清空您的所有物並修復任何損壞之後，您需要讓房產保持整潔，好迎接下一個入住的租戶。



如果您不打掃您的房產，我們會聘請清潔工並向您收取費用。平均而言，我們會收取至少 **200 美元** 的清潔費。

打掃清單

請參考這份清單，確認您按照我們期望的標準進行打掃：

- ☐ 廚房 – 灶台、烤架、烤箱和排油煙機
- ☐ 浴室 – 瓷磚、馬桶、浴缸/淋浴間、洗臉槽和鏡子
- ☐ 窗戶 – 裡外，包括窗框、玻璃和百葉窗/窗簾
- ☐ 牆壁、門和壁腳板 – 去除所有髒污、灰塵、鉤子/釘子和貼紙
- ☐ 櫥櫃 – 內外清潔
- ☐ 地板 – 吸除地毯，並用拖把拖地和瓷磚
- ☐ 花園/陽台 – 清除蜘蛛網、打掃/拖洗、修剪草坪，除草
- ☐ 清潔所有電燈開關和電源插座
- ☐ 清除所有垃圾和所有物
- ☐ 修復任何損壞。

其他離去前該處理完的事情

別忘了：

- ☐ 確認租金和非租金帳戶帳務清楚
- ☐ 通知水電瓦斯、網路、電話和須付費的電視業者
- ☐ 通知 Centrelink
- ☐ 更改郵件地址
- ☐ 在租約最後一天，將鑰匙和任何通行證歸還 Bridge Housing

如果不確定離開您的房產之前要做什麼，請洽詢住房經理。

Bridge Housing 會跟您一起在房產中進行搬出前檢查，並告訴您是否有任何需要特別注意的事項。

終止租約備忘

您和住房經理可以在此空白處，記下需要特別注意的任何事項：

參與 – 分享己見



參與

住在
BRIDGE HOUSING



分享己見！帶來改變。

參與並分享己見！

我們想要讓 Bridge Housing 確保所有居民都有機會，為我們提供服務的方式做出貢獻並發表意見。

我們為租戶提供多種參與方式，包括焦點小組、工作坊、問卷調查，以及鄰里計畫和服務。

親身參與 Bridge Housing 社區互動，是締造正向改變的好方法。



您可以透過多種方式，在適合您的時間用適合您的方式，參與 **Bridge Housing**。

您可能想透過我們的正式組織定期參與，或藉由一次性活動參與很感興趣的議題。您也許只是想參加活動，跟其他人聚會，並結識鄰居！

用以下方式對我們的服務表示意見：

工作坊和焦點小組：對影響您和其他租戶的決定、政策和服務，發表您的意見，提出反饋

談話時刻：將具有特定興趣社群的租戶，聚集在一起的小型工作坊，例如出身不同文化或語言，討論與本身社區相關的議題

租戶暢談設計：提出您對新的開發和建築設計的寶貴意見

網路意見討論：用電子郵件提出您對文件和政策的回饋意見

租戶調查：您可以趁年度租戶調查的機會，回饋對於身為 Bridge Housing 租戶的滿意度

小調查：回覆電子郵件或簡訊的調查，提出寶貴的意見

用以下方式參與社區：

鄰里共餐：申請一小筆經費，與您的社區分享餐點

ORBIT 兒童和家庭時間：每年在四月的學校假期舉行，開放給所有家有 5 至 12 歲孩子的 Bridge 家庭

公認好鄰居：提名一位好鄰居接受獎勵和禮券

社區花園：與鄰居一起開闢社區花園

大樓會議：與您周圍的鄰居會面，討論您的大樓及改進方法

好主意獎助：申請一小筆經費，推行對您本身社區有益的專案

加入租戶群組

租戶輔導小組 (TAG) : TAG 會議是由租戶運作，對所有居民開放。這些會議是在我們營運區域的各處社區舉行。

原住民和托雷斯海峽島民租戶輔導小組 (ATTAG) :

原住民租戶每兩個月開一次會，分享並促成影響原住民租戶的決策和政策。

越南租戶輔導小組 (VNTAG) : 講越南語的租戶用自己的語言與彼此還

有職員交談。每個 TAG 的代表會定期與 Bridge Housing 職員會面，提供最新情況和意見回饋。

不必出門即可參與

我們理解，並非每個人都能親臨會議或工作坊。不過，這樣的情況下您仍可參與。回饋意見，可以透過網路意見討論，用電子郵件或簡訊回覆租戶調查，或當用電話分享所知的租戶好友。



您有興趣參加嗎？

填妥表單並回傳給 Bridge Housing 的社區小組，登記您感興趣的領域，或寄電子郵件到 community@bridgehousing.org.au

姓名

地址

行動電話

電子郵件

我有興趣的是：（請打勾）

- ☐ 工作坊或焦點小組
- ☐ 談話時間
- ☐ 網路意見討論
- ☐ 志工
- ☐ ORBIT 兒童和家庭時間
- ☐ 租戶輔導小組會議
- ☐ 鄰里共餐
- ☐ 調查
- ☐ 社區花園
- ☐ 好主意獎助
- ☐ 我想參與，但我不知道從何開始。您能打電話和我討論我適合的機會嗎？
- ☐

Bridge Housing 致力讓每個人都可以利用其所提供的計畫和服務，並且歡迎所有參與者。

想知道更多內容或請求協助，包括口譯或無障礙協助，請聯絡
community@bridgehousing.org.au 或致電 02 8324 08 36

Level 9, 59 Goulburn Street,
Sydney NSW 2000
PO Box 20217, World Square NSW 2002

電話 02 8324 0800 傳真 02 9699 7055
電子郵件 customerservice@bridgehousing.org.au
www.bridgehousing.org.au

bridge housing
linking people
to a better future

www.bridgehousing.org.au

追蹤我們



成為 Bridge Housing Limited 的一員

bridge
housing  linking people
to a better future

Bridge Housing 在章程中擘劃組織營運的路線圖。根據我們的章程，租戶以及對 **Bridge Housing** 的目標（章程的「宗旨」）感興趣的人士，可以成為公司一員。



誰可以加入？

如要成為會員，您必須對 Bridge Housing 的宗旨有興趣（見下文），填妥並簽署會員資格表，在其中表示您同意宗旨，而且您每年至少會參加一次大會。

Bridge Housing Limited 的宗旨聲明：

公司的宗旨是透過以下方式直接救濟貧困、痛苦和無助者：

- a) 為在私人租屋市場缺乏競爭力，或陷入居住關卡的人士提供安全、負擔得起的住宿
- b) 協助租戶獲得其他社區資源和服務；增加低收入者可用的可負擔住宅的質與量；
- c) 做可能包含在或輔助達成這些宗旨的所有事情

節自 Bridge Housing 章程第2條：公司的宗旨和目的

為何應成為會員？

成為 Bridge Housing Limited 的會員後，即可享有特定權利和義務，例如有權在我們的年度大會（AGM）上投票。這些權利和義務列於我們的章程中。

年度大會在11月舉行，Bridge Housing Limited 會員將在場投票選出董事會的董事，以及表決任何章程變更案。

我要如何成為會員？

如要成為 Bridge Housing Limited 的會員，您得填妥下面的會員資格表。每件會員資格申請均由董事會批准，一旦獲准，您會收到一封由董事會主席簽署的信函，確認您的會員資格。

我想申請成為 Bridge Housing Limited 的會員。我對 Bridge Housing Limited 有興趣，已閱讀並接受其宗旨。

姓名：

地址：

電話：

電子郵件

簽名：

日期：

會員資格經 Bridge Housing 董事會批准：

姓名：

簽名：

日期：

為租戶服務

我們自始以**您**為本

我們的專家團隊 讓人放心

我們與來自各行各業的人一起工作，而且瞭解我們每個人的不同之處。我們會花時間認識您，好讓我們可以幫您找出適合的工作或技能發展。

我們憑著對各地的專門知識，為您提供社區服務、醫療專業人員、僱主和培訓機會。



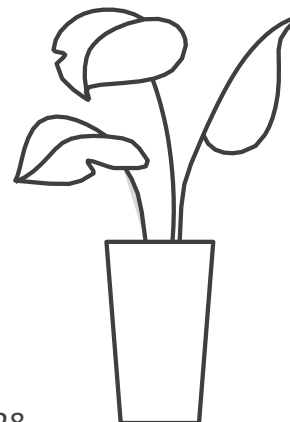
涵蓋全國， 聚焦地方

Bridge Housing 與國內就業和社區服務龍頭 CoAct 合作，提供您在找工作可能需要的額外支持。

我們擁有 20 多年助人找尋工作的經驗，並與各地社區打造緊密相連的專業技能人脈。

我們一起靠就業扭轉人生。

掃描查看更多內容。



更多資訊：1800 226 228

bridgetowork.org.au

coact
Employment

bridge
housing

A Bridge to Work

您就是您， 這是好事

我們用傾聽開頭所以我們瞭解您的目標、健康狀況、技能和經驗。

- 告訴我們什麼對您很重要，以及為什麼。
- 此時此刻，協助我們瞭解您的處境。
- 與我們聊聊您的興趣、技能和經驗。
- 我們會聊到可能對僱主有用的內容，但絕不會在未經您同意的情況下，透露任何內容。

如果您已經在其他就業服務機構（例如 jobactive 或 Disability Employment Services）註冊，您仍然可以參加。我們會跟您目前的業者合作，確保您取得所有可用的支援和資源，幫助您找到工作。

透過 A Bridge to Work 找到工作的住戶可能符合就業前六個月租金凍漲的資格。如此一來，您將可適應新的角色，並給您邁開步伐向前所需的信心。

我沒遇過以這麼高水準
的專業提供的大量幫助、指導、支援和善意。

Kim, 求職者,
維多利亞

取得需要的支援

我們的專家團隊會伴您建立自信、為開始工作做足準備、指導您找工作和求職申請，並支持您展開新的角色。

我們的一對一支援包括：

- 定期約談您的情況和目標
- 協助於當地尋找合適的工作
- 支援撰寫打動當地僱主的履歷
- 演練到雪梨企業進行的面試
- 針對當地工作經驗提供建議，並協助累積相關經驗
- 求職工具和培訓
- 行業技能和培訓
- 讓您連結本地支持服務。

新到職的前六個月，我們會陪您度過。您的專員會定期與您會面，確保您得到所需的內容，而且樂在工作。

實用的電話號碼

洽詢服務時，可以使用您的語言通話，請撥打 131 450 聯絡筆譯和口譯服務 (TIS National)。

撥打電話時，請備妥您要洽詢的服務機構名稱及聯絡電話。您也可以撥打 8324 0800 聯絡 Bridge Housing，洽詢當地服務的轉介事宜。

警察、救護車、消防隊	緊急服務	000
生命專線	https://www.lifeline.org.au/	13 11 14
家暴專線	http://www.domesticviolence.nsw.gov.au/	1800 656 463
當地婦女庇護所	Deli 婦女兒童中心	02 9667 4664
	www.thedeli.org.au	
	北濱婦女收容所	02 9971 4499
	https://womensrefuge.org.au/	
新南威爾斯州心理健康諮詢服務電話	心理健康資訊和支援	1800 011 511
CALD 失能及心理健康服務	https://embracementalhealth.org.au/	
	https://www.dhi.health.nsw.gov.au/transculture-mental-health-centre	
	成人社區心理健康服務	
	https://www.seslhd.health.nsw.gov.au/adult-community-mental-health-service-0	02 9553 2500
家長諮詢服務電話	http://www.parentline.org.au/	1300 130 052
當地家庭服務	雪梨東南部暨北部家庭轉介服務	1800 066 757
	https://www.barnardos.org.au/our-centres/family-referral-services/	
多元文化服務	雪梨多元文化社區服務	02 9663 3922
	https://www.mhcs.health.nsw.gov.au/	
	Counterpoint 社區服務	02 9319 4073
	社區北濱	02 9939 0100
	https://www.cnb.org.au/multiculture	
租權倡議	https://www.tenants.org.au/all/taas	
鄰居調解	社區調解中心 www.cjc.justice.nsw.gov.au	1800 990 777
社區法律中心	https://www.clcnsw.org.au/	02 9212 7333
健康通告與資訊	Health Direct www.healthdirect.gov.au	1800 022 222
本地圖書館	Randwick 市圖	02 9093 6400
	https://www.northernbeaches.nsw.gov.au/library	
當地派出所	Randwick 警局	02 9697 1099
	Waverley 警局	02 9369 9899
	雪梨市警局	02 9265 6499
	Manly 警局	02 9976 8099
	Dee Why 警局	02 9976 8099
	Riverwood 警局	02 9584 1899
當地委員會	Randwick 委員會	1300 722 542
	北濱委員會	1300 434 434
	Canterbury Bankstown 委員會	02 9707 9000
	Cumberland 委員會	02 8757 9000