

bridge  
housing  linking people  
to a better future

# 租戶 手冊



欢迎



服务



信息



权利



责任



参与

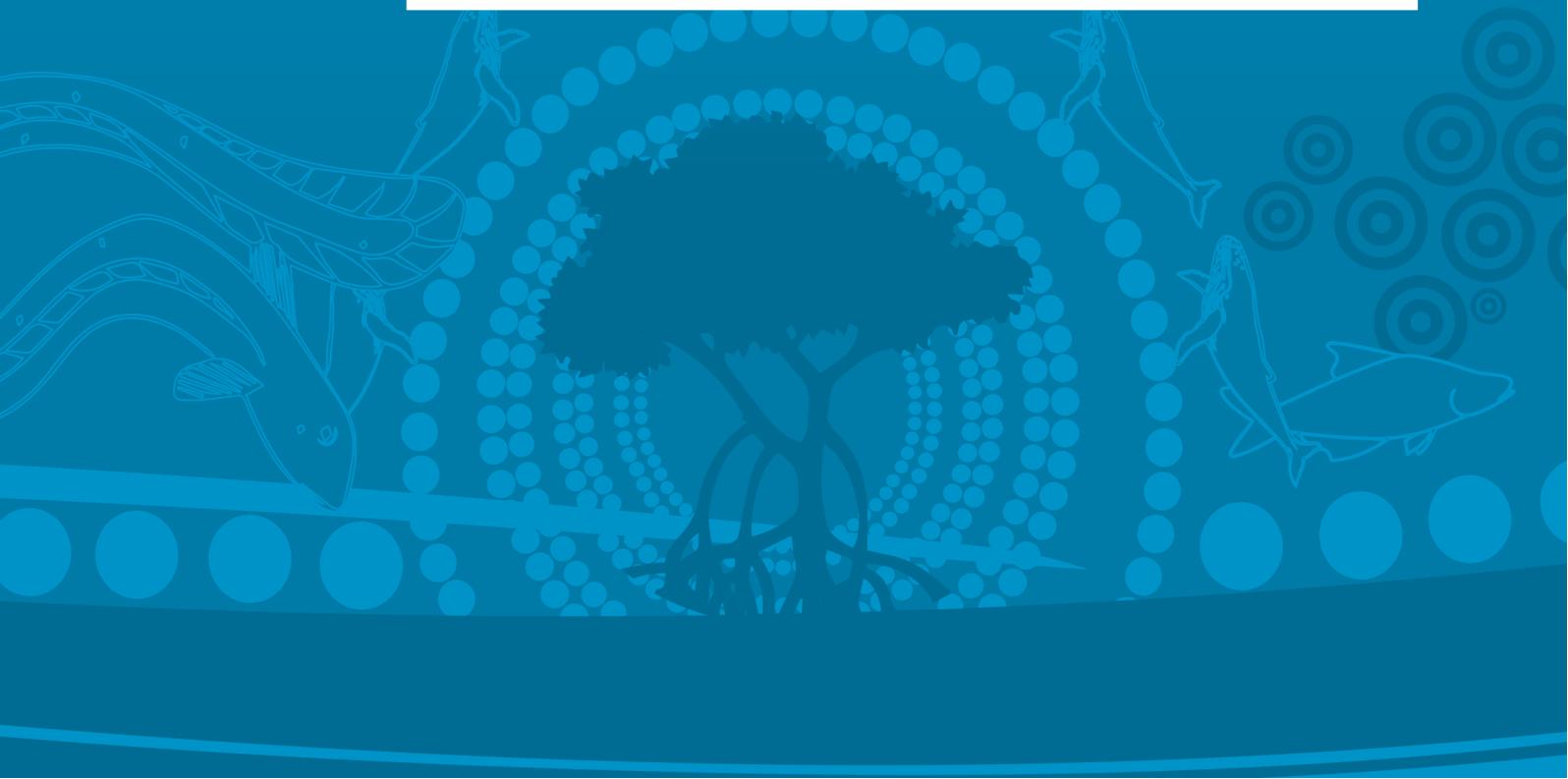


---

欢迎来到

# Bridge Housing

---



## MyBridge——您的在线租户新门户

租户可通过MyBridge轻松更新个人详细信息、查看租金账单、申请维修甚至在线支付租金，是一种简单便捷的新方式。

您可以在智能手机或浏览器上找到MyBridge：

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

### 注册MyBridge很简便

注册时需要以下信息：

- 您的租户ID
- 主租户的出生日期
- 承租房屋的邮政编码
- Bridge Housing系统中必须有手机号码或电子邮箱方可执行验证流程

### 如何登录

1. 访问<https://bridgehousing.tenantportal.co/>
2. 点击蓝色“注册”链接



3. 输入所需个人信息，然后点击“提交”。
4. 选择手机号码或电子邮箱，以便我们向您发送设置密码的链接。点击“提交”。
5. 然后，您将收到包含密码设置链接的短信或电子邮件。



## 注册或登录时遇到问题？

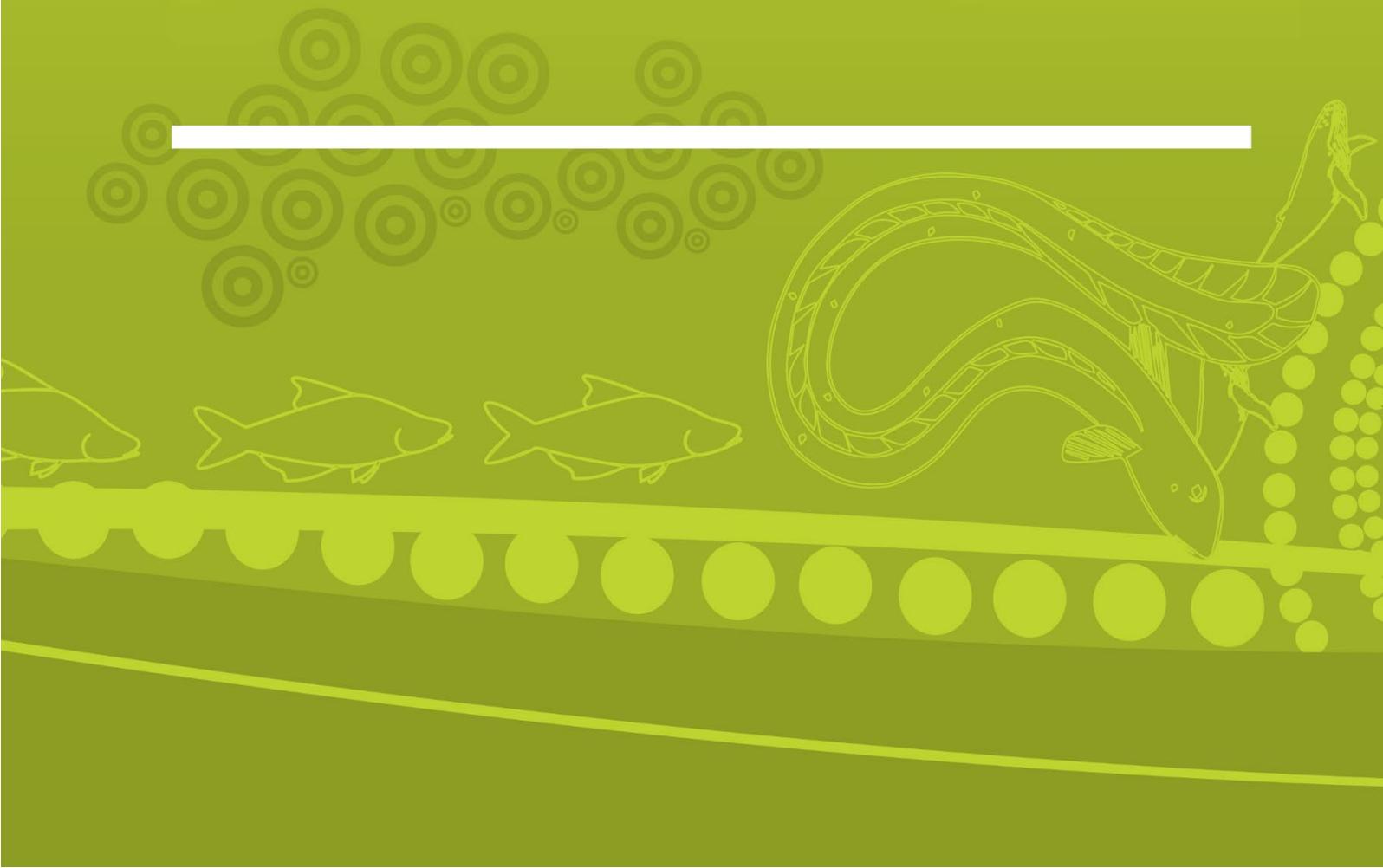
如在登录时遇到问题，请寻求帮助。

1. 拨打8324 0800致电Bridge Housing，联系我们。
2. 访问我们的办公室，我们可以使用电脑自助机帮助您。
3. 将您的问题通过电子邮件发送到[customerservice@bridgehousing.org.au](mailto:customerservice@bridgehousing.org.au)。

---

# 您的权利和责任

---



## 客户服务标准

### 我们的客户服务方式

#### 为您提供什么

**Bridge Housing**以人为本。我们重视客户，并以公平、尊重和体贴的方式提供服务。

本手册描述Bridge Housing的客户服务承诺，并概述您可以期望的服务提供标准。它还介绍您如何可以帮助我们达到标准以及如果您对获得的服务不满意可以怎么做。

您与**Bridge Housing**打交道时，我们将：

#### 简单方便联系

- 确保您可以通过电话、传真、电子邮件、网站或当面联系我们
- 告诉您我们何时有空，并就紧急情况提供替代联系渠道
- 确保我们的办公室可以进入并有清晰标志
- 如果您需要，我们可提供口译服务。

#### 提供优质信息

- 确保我们的信息准确、一致、清晰且通俗易懂。

#### 礼貌尊重待您

- 称呼您的名字，以友好而专业的方式与您交谈
- 我们打电话时会表明身份，拜访您时会佩戴名签
- 明确表明我们需要的信息，如果没有收到会与您联系。

#### 维护隐私和个人信息

- 按照隐私法和标准就您的信息和反馈保密。



#### 及时处理问题

- 您提出问题后力求解决问题。如果无法解决，我们会安排时间与您联系。
- 如果您是租户，我们会在问题升级之前解决问题，支持您维持租约。

如果您是租户或服务合作伙伴，那么我们还将：

#### 为打造优质服务向您提供便利

- 重视您的看法，包括不常参与的那些人的看法
- 支持您组建和运营租户咨询小组
- 支持租户积极互动和参与更广泛的社区
- 通过租户简讯提供季度新资讯。

#### 清晰且便利的反馈和申诉流程

- 确保政策和流程易于查询、易于理解
- 记录您的问题、反馈或投诉，并让您知道我们正在采取哪些解决措施。

## 您可以如何帮助我们达到标准

请：

- ▶ 礼貌、尊重地对待我们
- ▶ 向我们提供准确的信息；
- ▶ 读或由他人为您读我们发送给您的信息
- ▶ 在您的个人信息或情况发生变化时告知我们
- ▶ 告诉我们您不明白的任何事项
- ▶ 就我们的表现进行反馈。您可以通过以下方式联系我们：

✉ customerservice@bridgehousing.org.au

☎ (02) 8324 0800

## 响应时间

行动	我们将
错过的电话	工作日24小时内给您回电
电子邮件	工作日24小时内回复您的电子邮件
预约	准时赴约或如有延误将通知您
当面（无预约）	目标为10分钟内有人跟您接洽或安排预约
住房申请	处理您申请的期限为40个工作日内
租户福祉检查	在您签署租约后8周内进行检查，然后每年检查一次
租金账单	按季度发送您的租金账单
租金审议	每年3月和9月，审议您的租金两次
维修	提供24小时紧急维修服务。我们会告诉您谁将维修、何时完成以及您可以联系 Bridge Housing的哪位员工
紧急维修	24小时内响应
常规维修	5天内响应
非紧急维修	21天内响应
确认投诉和申诉	2个工作日
完成投诉或申诉程序	21个工作日



### 越南语

Vui lòng truy cập website của chúng tôi [www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au) để đọc thông tin này bằng tiếng Việt

### 阿拉伯语

قراءة هذه المعلومات باللغة العربية يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني

[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au)

### 西班牙语

Por favor, visite nuestra página web [www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au) para leer esta información en español

### 中文

请访问我们的网站  
[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au)  
阅读中文简体信息  
請訪問我們的網站  
[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au)  
閱讀中文繁體信息

请访问我们的网站并就其他语言使用谷歌翻译功能。

您的反馈对我们很重要。  
请向 [customerservice@bridgehousing.org.au](mailto:customerservice@bridgehousing.org.au) 发邮件联系我们或参阅我们的《表扬、投诉或申诉手册》。

我们将每年与我们的合作伙伴一起审议和监测这些标准。

## 租户权利章程和 租户行为准则

根据《2010年新南威尔士州住宅租赁法》，租户既有权利又有责任。《2014年租户权利章程》和《2016年租户行为准则》由租户和工作人员制定，旨在以简单明了的方式帮助您了解您的权利和责任。

### 租户权利章程

我们承认作为Bridge Housing的租户，您有权：

- 租到安全、可靠、适当且负担得起的住房
- 获得符合您租赁协议的租期保障
- 租到达到基本标准并处于合理宜居状态的房屋
- 享有安宁的住所
- 得到以公平、公开和透明的方式对待和沟通
- 得到尊重对待，无论文化认同、种族、身心能力、性别、性向或年龄
- 保障您个人信息的隐私机密，经您允许或法律要求时方可共享信息
- 使政策和程序公平、一致地应用于您的情况
- 在组织指导方针和资源范围内，使您应时而变的住房需求时得到满足
- 在您不认同Bridge Housing的决定或服务时得到申诉或投诉支持，并及时向您通知结果
- 就我们提供服务和管理您租赁的方式有真正的发言权。



### 租户行为准则

作为Bridge Housing的租户，您应：

- 按时支付租金和水费——在付款方面遇到困难时立即致电我们
- 打理好您承租的房屋并保持其干净整洁
- 在您承租的房屋需要任何维修维护时立即通知我们
- 阅读来自Bridge Housing的信函或通知，并迅速回应您需要采取的任何行动——如有任何不明白的地方，请致电我们
- 向Bridge Housing提供准确的信息，并在您的个人信息或情况发生变化时告知我们

- 在需要时让Bridge Housing或其承包商进入您承租的房屋
- 礼貌尊重地对待您的邻居和Bridge Housing工作人员和承包商，无论其文化认同、种族、身心能力、性别、性向或年龄
- 如果您住在单元楼或综合楼中，请在公共区域表现出尊重与合作
- 为您所在单元楼的公共区域分担责任
- 不要将个人物品放在您所在单元楼的公共区域
- 确保您或您的访客不会故意损坏您承租的房屋
- 确保您和您的访客尊重邻居的安宁与隐私
- 确保您和您的访客不会让您的邻居遭受辱骂、骚扰、攻击、暴力或暴力威胁

- 确保您和您的访客不会将该房屋用于任何非法目的
- 确保您的所有访客均了解并尊重您的责任
- 在租约结束时保持您承租的房屋处于良好状态。

欲了解更多信息，请拨打**8324 0836**或向  
**community@bridgehousing.org.au**发电子邮件，联系  
Bridge Housing的社区团队。

## 提出表扬、投诉或 申诉

**Bridge Housing** 尊重所有客户提出表扬、投诉或申诉的权利，因为这是对我们的服务及服务提供方式的宝贵反馈。

我们旨在始终公正且尊重地对待我们的客户。我们会分配一名未直接参与的工作人员来管理您的投诉。执行团队的一名成员还会审查所有投诉和申诉。可在我们的网站 [www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au) 上查看《表扬、投诉和申诉政策》的副本。

### 表扬

如果您想就我们服务的任何方面赞扬 **Bridge Housing**，我们欢迎您的反馈。对我们服务的正面反馈有助于我们保持正确方向，表彰提供出色客户服务的员工。

### 投诉

如果您对 **Bridge Housing** 的服务质量和标准不满意，您可提出投诉，包括 **Bridge Housing** 工作人员或承包商提供的服务。

### 申诉

如果您不同意 **Bridge Housing** 的决定，那么您可提出申诉。所有申诉均必须在收到决定通知后 30 天内提出。申诉流程分为两个阶段。

申诉首先由 **Bridge Housing** 内部审查。您可就 **Bridge Housing** 作出的申诉决定向独立房屋申诉委员会 (Housing Appeals Committee) 提出申诉 ([www.hac.nsw.gov.au](http://www.hac.nsw.gov.au) 或致电 1800 629 794)



## 我可以就什么提出申诉？

对于社会福利住房申请人和 **Bridge Housing** 租户而言，可申诉的决定包括：

- ▶ 社会福利住房的资格，包括优先住房
- ▶ 从新南威尔士州住房登记中移除
- ▶ 居住权利，例如卧室数量或房屋类型
- ▶ 位置需求，包括“高需求”位置
- ▶ 房屋要约和每份要约的适合性
- ▶ 转让（包括管理转让）资格
- ▶ 租赁变更，包括相互交换或租赁继承
- ▶ 仅由于残疾/医疗因素而需要修改
- ▶ 批准改动您承租的房屋 前租户费用
- ▶ 水费计算
- ▶ 租金补贴的计算、变更或取消
- ▶ 允许长期离开承租的房屋和离开期间租金计算
- ▶ 在租赁期满时将租户搬迁到其他社会福利住房。

如需有关申诉的更多信息，请访问住房申诉委员会网站 [www.hac.nsw.gov.au](http://www.hac.nsw.gov.au) 或致电 1800 629 794。

## 如何进行表扬、投诉或申诉？

- ▶ 拨打**02 8324 0800**致电Bridge Housing
- ▶ 使用本情况说明书背面的《反馈表》或从我们的网站 [www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au) 下载该表，填写并将其邮寄至Bridge Housing（地址：PO BOX 20217 World Square NSW 2002）
- ▶ 向 [customerservice@bridgehousing.org.au](mailto:customerservice@bridgehousing.org.au) 发电子邮件
- ▶ 要求面谈，与我们当面交流。可以带一位朋友或律师来帮助或支持您。如需要，我们可以为您安排口译员。

## 接下来将怎样？

- 1 您将在2天内收到确认收到您的表扬、投诉或申诉的信函或电子邮件。
- 2 对于投诉和申诉，我们将指派投诉经理审查您的问题。请放心，您所投诉的人不会是处理您投诉的人；如为申诉，做出最初决定的人不会负责申诉处理。
- 3 投诉经理将在21天内处理您的投诉或申诉。所有投诉还会由执行团队的一名成员审查，您将收到我们决定的书面通知。

## 如果我不同意投诉或申诉的结果会怎样？

投诉和申诉以不同的方式处理。

- 4 如果您对投诉的结果不满意，那么您可以将此事提交给首席执行官（CEO）。首席执行官将审查我们的组织如何处理投诉。您将在我们收到决定复查申请后14天内得知首席执行官的决定。
- 5 如果您不同意您申诉的结果，那么您有权向独立住房申诉委员会提出申诉。您可以拨打**1800 629 794**或访问[www.hac.org.au](http://www.hac.org.au)联系住房申诉委员会。



### 越南语

Vui lòng truy cập website của chúng tôi [www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au) để đọc thông tin này bằng tiếng Việt

### 阿拉伯语

قراءة هذه المعلومات باللغة العربية يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني

[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au)

### 西班牙语

Por favor, visite nuestra página web [www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au) para leer esta información en español

### 中文

请访问我们的网站

[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au)

阅读中文简体信息

請訪問我們的網站

[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au)

閱讀中文繁體信息

请访问我们的网站并就其他语言使用谷歌翻译功能。



---

# 关于我们住房服务的重要信息

---



## 计算租金

### 我们如何计算您的租金？

Bridge Housing根据您的家庭收入计算您的租金，并确定您是否有资格获得租金补贴。租金为您应税家庭收入的25%至30%以及您和您的家庭成员有权获得的联邦租金补助的100%。

下面是我们如何计算您租金的示例：

家庭每周应税收入：	\$250.00
每周家庭应税收入的30%	\$75.00
+	+
每周联邦租金补助的100%	\$50.00
每周总租金	= \$125.00

补贴取决于计划类型和您家庭的收入水平。

### 我的租金为什么会变动？

#### 1. 租金审议

Bridge Housing每年与Centrelink开展两次（3月和9月）租金审议评估，以确保租户承担的租金适当。

#### 2. 您的家庭发生变动时

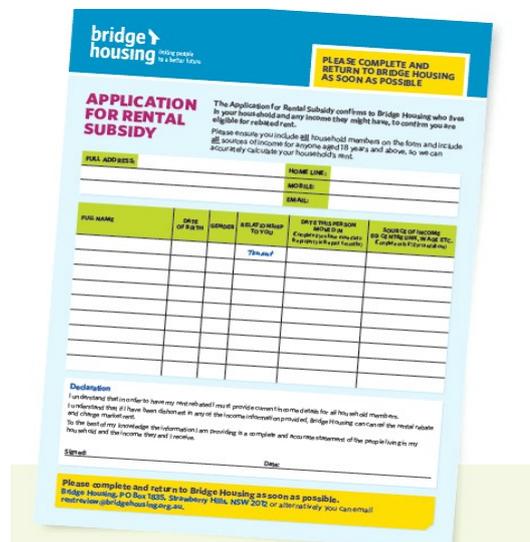
您的收入发生变动时，您必须在**14天**内通知Bridge Housing，并提供我们计算您的租金补贴所需的所有信息。

#### 3. 租户登记/搬迁

所有新租户和因搬迁而更改地址的租户的租金将在登记时进行计算。

### 如果我的家庭收入发生变动，我如何通知Bridge Housing？

您需要填写《租金补贴申请表》，请访问[bit.ly/BridgeRentReview](http://bit.ly/BridgeRentReview)或联系租金审议团队索取表格副本。



《租金补贴申请表》要求每个家庭成员提供以下信息：

- 您的联系方式
- 目前居住在所承租房屋的所有家庭成员的详细信息和
- 每个年满**18岁**的家庭成员的收入详情

您必须提供收入详情以确认每个家庭成员的收入

## 如何向Bridge Housing确认您的家庭收入

### 如果您收到Centrelink款项

- 如果您和所有家庭成员已提供已签署的《Centrelink多重同意和授权表》，允许我们查看您的Centrelink收入详情，那么您无需提供Centrelink收入账单。
- 如果您和所有家庭成员尚未提供已签署的《Centrelink多重同意和授权表》，我们无法查看您的Centrelink收入详情，那么您必须提供当前Centrelink收入账单。
- 如果您或任何家庭成员收到家庭税收优惠或扶养费，那么请将此收入包括在您的Centrelink收入账单中。

### 如果您有工作收入

- 如果您或任何家庭成员每周工作一定时长，那么请提供过去4周显示您工资总额的工资单。
- 如果您或任何家庭成员做临时工（每周都会变动）或加班，那么请提供过去12周显示您总工资的工资单。
- 如果没有工资单，那么请向Bridge Housing索取《就业收入表》，并让您的雇主填写。

### 如果您是自雇人士，那么

- 请提供您填写并提交的上一财政年澳大利亚税务局申报表，以及显示您和任何家庭成员所有商业和个人账户过去三个月所有交易的银行账单。
- 或者，您可以提供注册会计师出具的上一个财政年损益表，以及显示您和任何家庭成员所有商业和个人账户过去三个月所有交易的银行账单。

### 如果您有储蓄和投资

- 如果您或任何家庭成员的银行账户中有\$5,000或更多存款，那么请提供显示所有账户过去三个月交易的账单。这包括所有类型的账户，例如储蓄、投资、日常账户。
- 如果您或任何家庭成员拥有和/或租赁房产，那么请务必尽快告诉我们。请联系Bridge Housing的收入协调员进一步讨论。

如有任何疑问，请联系Bridge Housing以获取更多信息。

电话：8324 0800

传真：9699 7055

电子邮箱：  
[rentreview@bridgehousing.org.au](mailto:rentreview@bridgehousing.org.au)

网站：[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au)



## 支付租金

根据《2010年住宅租赁法》，您必须按时支付租金。如果您未付到期的租金，那么您是在拖欠租金。

Bridge Housing认为，您住的房屋是您要维护的最重要事物。如果您不付租金，那么您是在把您与Bridge Housing的租约置于危险之中。

我们理解有时会出现意外情况，导致您难以按时支付租金。

Bridge Housing愿意跟您一起解决任何租金拖欠问题，帮助您保持您的正常租赁。

如果您确实无法按时支付租金，那么请立即告诉您的房屋事务经理。

如果您不联系，那么您的房屋事务经理将联系您进行商谈。您将有机会偿付欠款或制定付款计划。如果您拒绝这样做，那么Bridge Housing可向新南威尔士州民事和行政法庭（NCAT）申请判令您支付欠款并按时支付租金的强制履行令。

您能做的最重要事情是尽快联系您的房屋事务经理。

### 我可以如何支付租金？

Bridge Housing每周向租户收取租金。一句住宅租赁协议，所有租户均必须始终提前两周支付费用。

#### Centrepay

对于有Centrelink收入可供支付租金和水费的租户来说，Centrepay是首选方式。Centrepay是支付您租赁费用的简便方法，可直接从您的Centrelink款项中扣除并支付给Bridge Housing。

### 直接支付

对于没有Centrelink收入的租户来说，直接支付是支付租金和水费的首选方式。

您可以安排从您的银行账户直接支付，每周或每两周向我们付款，只要您总是提前两周付款即可。

要通过您的银行设置直接支付，您需要我们的如下详细信息：

账户名称：**Bridge Housing Limited**

银行名称：**Commonwealth Bank**

BSB：**062 212**

账号：**00904385**

请使用您的租户编号作为付款参考编号。

最好确保您的账户中有足够的资金可供付款，避免您的银行收取透支费。如果您确实产生透支费，那么多数银行可以帮助您避免这种情况再次出现。

### 在线：

如果您有MyBridge（租户门户）账户，那么您可以选择**租金账户**和**安全付款**，以此来在线支付租金。

如果您没有MyBridge（租户门户）账户，那么您可以通过我们的网站支付租金。

### EFTPOS:

您还可以选择在Bridge Housing办公室使用EFTPOS支付租金

## 防止租金拖欠

修学旅行、医疗费用、汽车机械问题或出乎意料的高额电费或话费等可能会导致您或您的家庭资金紧张。如果发生以上情况，且您觉得这可能会妨碍您每两周全额支付租金，那么请联系您的房屋事务经理进行商谈。

只要有可能，我们会向您推荐金融咨询服务为您提供信息和支持。

如果您的收入变动或任何其他加入您的家庭，那么您一定要告诉您的房屋事务经理，因为这可能会影响您所支付租金的金额和您的租金返款。

## 如果我无法支付租金，那么我可以在哪里得到帮助？

尽快联系您的房屋事务经理。Bridge Housing将检查您的租金支付是否正确无误。您所承租房屋的租金根据家庭收入设定。如果与您一起生活的人的数量发生变化或您的收入发生变化，请务必告诉Bridge Housing。

如果您遇到经济困难或需要偿还债务（例如信用卡还款或欠款）方面的帮助，那么您可以联系信贷和债务热线**1800 007 007**。

信贷和债务热线可帮助您：

- 详细介绍如何应对财务困难
- 详细介绍如何与债权人协商
- 提供法律咨询和协助
- 介绍与收债有关的法庭程序
- 转介面对面的财务咨询，介绍如何准备财务咨询预约
- 介绍和转介其他服务
- 就财务问题答疑并提供意见

您可能还有资格以低利率贷款购买白色家电（如冰箱或洗衣机）或获得让您或家庭使用可负担电脑和互联网的贷款。如需更多信息，请联系您的房屋事务经理。

## 如果不付租金，那么会发生什么？

根据《2010年住宅租赁法》，您有责任按时支付租金。

如在支付租金方面遇到困难或发现租金计算有误，请务必尽快告诉您的房屋事务经理。

尽早联系您的房屋事务经理意味着我们可以与您一起研究还款计划以及帮助您支付租金的服务和方案。

如果您确实拖欠租金而且没有安排开始偿还债务，那么Bridge Housing将通过新南威尔士州民事和行政法庭（NCAT）采取行动，申请要求您支付欠款的法庭判令。

在Bridge Housing无法与您取得联系或者您没有认真尝试偿还债务等严重情况下，我们将寻求终止您的租赁。

我们不希望您失去住所。

如果您正面临租金支付困难，联系您的房屋事务经理永远不会太迟。我们可以支持您重回正轨。

## 水费收取

### 目的

Bridge Housing 已依据 [《新州社区住房水费收取指引》](#) 的规定，制定水费收取政策，确保公正透明地向租户收取水费。

### 适用范围

本政策适用于所有 Bridge Housing 社会住房租户。本政策存在极少数例外情况，包括那些陷入生活危机或居住在过渡性住房里的人员，以及依据《住宅租赁法》（2010 年）不符合水费收取条件的人员。

### 指导原则

本政策以下列原则作为指导：

- Bridge Housing 基于家庭居住人数，按统一标准每周收取水费。
- Bridge Housing 将随同租金一起，提前收取每周水费
- 水费按周收取，通过定期小额收费方式，协助租户承担这些费用
- Bridge Housing 收取的水费等于或低于您的物业的实际或预估用水费用（即基于水表读数）
- Bridge Housing 针对已安装水表和未安装水表的物业租户，制定水费收取标准。

### 水费缴纳方式

Bridge Housing 基于家庭规模，按照统一标准收取每周水费。这系指基于家庭居住人数向租户收取水费。

请注意，水费收取标准可能每年审查一次，并依据消费价格指数的变化做出相应调整。

下表列出了水费收取标准，包括最高应缴费用。

家庭规模	每周水费
1 人	\$5.00
2 人	\$7.00
3 人	\$9.00
4 人（最高）	\$10.50

### 向租户告知水费标准

Bridge Housing 将在租约生效时，向租户告知水费收取标准。之后，我们会在一年两次的租金审查期间，或在获批家庭人数发生变化时，向租户告知水费标准变动情况。租户必须根据 [《Bridge Housing 家庭变化政策》](#) 的规定，告知家庭变化情况。

### 缴纳水费

和缴纳租金一样，租户也可通过多种方式来缴纳水费。

水费按周累加，可通过 Centrepay、EFTPOS 终端或银行转账方式缴纳。Bridge Housing 建议租户每两周与租金一起缴纳水费。

### 年度水费审查

Bridge Housing 水费收取政策承诺每年至少审查一次租户水费，确保水费等于或低于物业实际用水量。

我们将依据 [《新州社区住房水费收取指引》](#) 的规定，审查水费账户。

若存在多收情形，我们会向租户退还费用，记入租金账户或非租金账户。

## 租户搬家或搬出 Bridge Housing

若租户搬家或终止租约，则 Bridge Housing 将收取直至《住宅租赁协议》结束时的水费。

## 水与环境

Bridge Housing 致力于明智地管理家庭用水情况。我们会定期监测用水情况，避免浪费和过度使用。我们还承诺迅速响应维修申请，及时修复漏水龙头和水管。

我们鼓励租户留意用水情况，发现漏水时上报维修团队。

此外，Bridge Housing 的租户也必须遵守当地水务管理部门的限水规定。

## 若我在缴纳水费时遇到困难，该怎么办？

若您对租金或水费存有疑虑，或无力缴费，请致电 **8324 0800**，求助您的房屋事务经理。

我们会与您协商还款计划，和/或推荐专家提供支持。Bridge Housing 与金融支持服务机构携手合作，由此向您提供支持，协助您更好地管理资金。

## 申诉和投诉

租户可以对社区住房的水费收取决定提起申诉，但不能对基于统一收费标准的水费收取决定提起申诉。

您可通过电话、邮件或上门方式提交水费申诉和投诉事项，也可前往我们的网站

[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au) 在线提交表格。

若您对水费有任何疑问，或要申诉账户扣费事项，您应先致电 **8324 0800** 联系您的房屋事务经理。

若您对其决定不满，则可提起一级申诉。我们会安排经理审查他们的决定，并向您做出书面确认。

若您对 Bridge Housing 的决定不满，则您有权向住房申诉委员会 (HAC) 提起二级申诉。HAC 是一个独立机构，负责审查社区组织和新州住房部工作人员做出的某些决定。这包括涉及 Bridge Housing 水费计算和收取方式的决定。

欲知住房申诉委员会详情，请致电 1800 629 794 或访问 [www.hac.nsw.gov.au](http://www.hac.nsw.gov.au)。

有关申诉详细信息，请参阅《Bridge Housing [表扬、投诉和申诉政策](#)》。

## 相关文件

- 2010 年住宅租赁法
- 2021 年新州社区住房水费收取指引

## 水费

Bridge Housing

现已修订水费收取政策，并实施新的收费方式，确保公平公正地向我们社会住房的租户收取水费。

### 什么是水费？

水费系指您的居家用水成本。Bridge Housing 可依据《新州社区住房水费收取指引》的规定，向租户收取水费。

### 发生了哪些变化？

此前，Bridge Housing 基于租金比例，向部分租户收取水费，并基于季度计费周期，向其他租户收取水费；现已改变收费方式，即基于家庭居住人数，按统一标准每周收取水费。Bridge Housing 做出此项变化，旨在确保对我们的全部社会住房实行统一水费收取方式，这既便于租户理解，也便于工作人员交流沟通。

### 是否征询了租户对此项变化的意见？

实施这项变化前，Bridge Housing 广泛征询了租户意见。这包括参加租户参照组等所有租户顾问团体的会议，并在租户通讯里提供拟议变化的相关信息。租户压倒性地支持此项变化，认为这比旧办法更公平，更便于理解及向他人解释。

### 如何向我收费？

Bridge Housing

将随同租金一起，每周收取水费

统一水费基于家庭居住人数计算，每周与租金同时收取。每周最低收费 \$5.00，封顶为 \$10.50。

封顶系指最高收费不会高于封顶金额。

租户按统一标准缴费，该标准等于或低于物业

实际用水量。

若租户缴费金额超过用水量，则在年度审查后，将向租户退还多收的金额。

### 统一标准水费是多少？

每户水费如下：

家庭规模	水费 每周
1 人	\$5.00
2 人	\$7.00
3 人	\$9.00
4 人以上（最高）	\$10.50

### 若我担心自己的缴费金额超过实际用水量，则该怎么办？

Bridge Housing

将依据我们的政策及《新州社区住房水费收取指引》的规定，每年至少开展一次租户收费审查工作，确保不会向您多收费用。

若您担心自己的缴费金额超过自身物业实际用水量，则您可要求：

- 根据您的物业的实际用水量来审查您的水费

若查实租户缴费金额超过实际用水费，则我们会向租户退还费用，记入租金账户或非租金账户。

## 公共区域的水费如何计算？

公共区域的水费不包含在统一收费标准里。

Bridge Housing

负责缴纳多单元物业的公共区域水费。

对多单元物业实施年度水费审查时，Bridge Housing 会从实际用水量中扣除 10%，作为公共区域用水量。之后 Bridge Housing 负责缴纳这笔费用。

## 若我的家庭发生变化，则该怎么办？

若您的家庭发生变化，请务必尽快通知 Bridge Housing。您的家庭水费将相应做出调整。请参阅《[Bridge Housings 家庭变化政策](#)》。

## 我该如何缴纳水费？

每个租户都有一个租金账户和一个水费账户。

Bridge Housing

建议租户每两周与租金一起缴纳水费。

您可通过如下方式缴纳水费：

- 使用 **Centrepay** 自动扣款
- 从您的银行账户直接存入  
户名：Bridge Housing Limited  
银行名称：Commonwealth Bank  
BSB：062 212  
账号：00904385
- 使用 **BPOINT**  
在线支付：<https://www.bpoint.com.au/payments/bridgehousing/>，并注明您的租户编号以及单词 **Water**。示例：12345Water
- 拨打电话 **8324 0800**  
或亲自前往任一办公室缴费：Level 9, 59 Goulburn St, Sydney 或 Level 1, 660-664 Pittwater Road, Brookvale。

## 若我在缴纳水费时遇到困难，则该怎么办？

若您对租金或水费存有疑虑，或无力缴费，请致电 **8324**

**0800**，求助您的房屋事务经理。

我们会与您协商还款计划，和/或推荐专家提供支持。Bridge Housing 与支持服务机构携手合作，由此向您提供支持，协助您更好地管理资金。

## 水与环境

Bridge Housing

致力于保护环境可持续性，并明智地管理家庭用水情况。

我们会定期监测用水情况，避免浪费和过度使用。

我们还承诺迅速响应维修申请，及时修复漏水龙头和水管。

我们鼓励租户留意用水情况，发现漏水时上报维修团队。

若想了解更多家庭节约用水措施，请访问[sydney water.com.au](http://sydneywater.com.au)。

此外，Bridge Housing

的租户也必须遵守当地水务管理部门的限水规定。

## 我该如何申诉或投诉？

您可通过电话、邮件或上门方式提交水费申诉和投诉事项，也可前往我们的网站

[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au) [在线提交表格](#)。

若您对水费存有任何疑问，或要申诉账户扣费事项，您应先致电 **8324 0800**

联系您的房屋事务经理。

## 维修和维护

Bridge Housing鼓励租户尽快报修。这有助于我们妥善维护您承租的房屋并最大限度地减少维护问题。

### Bridge Housing的义务

Bridge Housing必须确保您承租的房屋处于合理的宜居状态。这意味着在您搬入之前房屋干净、安全、宜居，而且在您租赁期间保持此标准。

### 租户义务

您有责任保持您承租的房屋得到妥善维护。其中包括确保房屋干净整洁、维护花园，以确保房屋状况良好。

我们鼓励租户尽快报告房屋的任何问题，以便我们能够快速解决问题。

### 报修

您可以通过以下方式报修：

- 拨打我们维护热线**02 8324 0886**
- 向[repairs@bridgehousing.org.au](mailto:repairs@bridgehousing.org.au)发电子邮件
- 使用我们的网站上的在线[维修服务申请](#)。

### 接下来将怎样？

1. 我们将提供完成工作的时间表。
2. 我们会将工作分配给承包商。
3. 承包商将与您联系，安排维修时间。
4. 维修完成后，您将签字确认。

如果承包商没有在预约的时间出现，那么请致电**02 8324 0886**联系维修团队，以便我们跟进。

### 维修时间表

我们根据维修的紧急程度确定优先顺序。时限从紧急维修的4小时到非优先维修的21天不等。

对于紧急维修，承包商的目标是在4小时内到场并完成所有必要的工作。如果无法做到这一点，那么承包商将确保暂时修复故障并安排在适当的时间范围内进行永久性维修。

### 租赁的房屋

我们希望向我们出租房屋的房东和代理能够履行其维修和维护责任。我们将联系房东或代理，提供任何维修或维护申请的详细信息。

房东或代理将直接联系您。如果房主不进行必要的维修，那么我们可能需要重新安置您。

### 租户维修费

我们知道房屋的某些部分会因日常使用而损耗、需要更换。

有时，由于租户或其访客的行为而需要维修。在这些情况下，我们将向您收取维修费用。

如果承包商已安排前往您家而您不在，那么您需要支付上门费。

## 检查您承租的房屋

我们会定期检查出租的房屋，确保房屋安全且维护良好：

- 年度健康检查会检查房屋并了解您的福祉情况，包括您可能需要的任何额外支持。
- 您承租房屋的技术勘查将每三年开展至少一次，以帮助我们确定维护工作的优先顺序。
- 年度消防安全检查。

## 消防安全

房东有责任确保其出租的房屋有足够的消防安全设施。基本的消防安全设施包括烟雾报警器、防火门、应急和出口标志和照明以及灭火器。这些设施因建筑而异。

篡改或移除任何消防安全设施的任何行为均将受到重罚。如果您房屋中的任何消防安全措施存在问题，那么请立即向我们报告。

## 改动

您可能想改动您承租的房屋以提高舒适度。按照租约条款，在做出任何改动之前，您需要填写《改动申请表》，获得我们的书面许可。我们将在21个工作日内评估所有改动申请。

如果您擅自改动，那么我们希望您将房屋恢复到最初我们批准的承包商完工后的模样。您需要为此付费。

## 因残疾而改动

我们明白：您的需求可能会因疾病、伤情、年龄或残疾而发生变化，这可能意味着您的住所不再适合您。您可申请改动；为此，您需要填写《障碍改动申请表》。

我们将审查您的申请以及您继续租住房屋所需的改动。我们将评估改动，以确保改动在结构上安全且划算。

如果改动申请遭拒或被确定为不合理，那么我们将提供替代住房选择。

## 害虫

我们将确保出租的所有房屋在租赁开始时均没有虫害。搬入后，您有责任防控家中或花园内的害虫。

我们希望您采取合理的措施来防止虫害。这包括保持您的住所和花园干净整洁，并定期使用防虫措施，如捕鼠器、杀虫粉、喷雾剂和诱饵。

## 霉菌

霉菌是真菌的一种。霉菌会在家里潮湿、阴暗和通风不良的地方生长。霉菌的防治办法取决于霉菌产生的原因。

我们负责处理由房屋维护或结构问题（例如屋顶漏水、浴室漏水和潮湿）引起的任何霉菌。租户有责任通过保持房屋清洁、减少杂乱和确保房屋通风来防止发霉。

收到霉菌问题报告时，我们将：

1. 访问您的房屋以调查霉菌和潮湿问题；如果霉菌来源未知，我们可能会聘请专业人士
2. 实施防治霉菌的计划，以及
3. 在一个月內与您联系以确保该计划有效。

我们的目标是在收到报告后7天内开始调查，并在检查后21天内制定好问题解决计划。如果该计划不起作用，那么我们可能需要重新安置您。

## 表扬、投诉和申诉

这是一项可申诉的政策。如果租户对Bridge Housing提供的维修服务不满意或不同意Bridge Housing做出的决定，那么租户可以要求正式申诉。

我们的《表扬、投诉和申诉政策》概述我们将如何审议我们的决定。可从Bridge Housing的办公室或我们的网站[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au)上查看政策和信息传单的副本。

## 访问您的房屋

Bridge Housing尊重您作为租户在您的房屋中享受安宁、舒适和隐私的权利。《2010年住宅租赁法》列出您在什么情况下必须允许Bridge Housing工作人员进入您房屋的具体原因。

### 为什么Bridge Housing工作人员或承包商要进入我的房屋？

Bridge Housing可能进入房屋的最常见原因包括房屋检查、完成维修、进行维护以及履行健康和安义务（例如消防安全检查）。

### 福祉检查

Bridge Housing相信我们的角色不仅仅是房东，我们还希望确保您能够获得维持租赁和改善福祉所需的服务。

您的房屋事务经理将在租赁开始后的八周内安排一次福祉检查（包括房屋检查），之后每年至少一次。

在我们的福祉检查和房屋检查过程中，您有机会提出任何维护或租赁问题，房屋事务经理可评估房屋总体状况。

如果您对任何特定维护问题有疑虑，那么我们欢迎您要求房屋事务经理更频繁地检查房屋。

您可以要求您的房屋事务经理帮助您确定并申请当地服务，以帮助满足您的任何健康或福祉需求。

如果工作人员担心您的健康和安却无法与您取得联系，那么他们可能会开展福祉检查。工作人员将总是尝试先通过电话或电子邮件与您联系。如果他们无法联系到您，那么Bridge Housing工作人员会到您家查看您是否一切都好。如对您的健康有严重担忧，Bridge Housing可能会联系紧急服务。

### 维修和维护

在您向Broadpectrum报修后，承包商通常会直接与您联系以安排进入您的房屋维修。

或者，Bridge Housing可能会向您发送一封信，说明需要进入您的房屋检查或维修。这封信将确认时间、日期和委任的承包商。在大多数情况下，承包商会直接联系您安排适当的时间。

Bridge Housing定期检查其拥有和管理的房屋，以确保这些房屋符合安全和质量标准，并识别潜在的维护问题。您至少可以期待：

- 将每三年开展一次技术勘查检查您承租的房屋。这些勘查体现并优先进行正在实施的维护计划。
- 需要对您的住所开展房屋评估调查时，也可能联系您。这是一项对房屋的细致检查，以获取有关房屋安全和物理状况的信息。

### 健康和安

消防安全检查等健康和安检查由经批准的Bridge Housing承包商开展。允许他们进入房屋检查很重要。

### 如果我不同意Bridge Housing工作人员或承包商进入我承租的房屋，那会怎样？

您有必要与您的房屋事务经理讨论。如果由于《2010年住宅租赁法》列出的原因需要进入您的房屋，而您仍然拒绝，那么您的房屋事务经理可能需要向新南威尔士州民事和行政法庭（NCAT）申请进入您房屋的法庭判令。NCAT将授予强制履行令（进入），授权工作人员进入您的房屋并在必要时与锁匠一起参加。

## 进入的通知期和访问频率

Bridge Housing可能需要进入您房屋的原因	Bridge Housing可以进行此类访问的次数	Bridge Housing必须提前多长时间通知租户
开展房屋检查	12个月内4次	每次提前至少7天（加上4天邮寄时间）发出书面通知
完成紧急维修（紧急维修由《2010年住宅租赁法》定义）	无	无限制
完成非紧急维修、开展维护和维修前后的检查	无限制	每次提前至少2天通知
履行健康和安义务（例如：烟雾警报测试、消防安全检查、电气检查、燃气安全检查、害虫检查、白蚁检查）	无限制	每次提前至少2天通知
在紧急情况下	无限制	无限制。在如下情况下，可以未经租户同意、未经通知租户进入租户的房屋
给房屋估价	在任何12个月期间一次	每次提前7天发出书面通知（加4天邮寄时间）
向潜在租户展示该房屋	仅在现租约到期前最后14天内允许这样做	按约定
向潜在买家展示该房屋	一周内任意时段2次	首次展示前：提前14天（加4天邮寄时间）发出出售意向书面通知，然后在每次展示之前：按约定，否则每次提前48小时通知
如果Bridge Housing已尝试联系租户，但未成功，并且有充分的理由严重担心租户或其他居住者的健康或安全	无限制	必须为获得同意做出合理尝试
如果Bridge Housing有充分的理由认为该房屋已被弃置	无限制	无限制。在如下情况下，可以未经租户同意、未经通知租户进入租户的房屋
根据新南威尔士州民事和行政法庭（NCAT）判令	无限制	由NCAT确定

注意：经租户同意，Bridge Housing和/或其代理可随时进入租户的房屋。这方面的一个例子是租赁支持访问。

## 友善邻居

Bridge Housing为生活方式不同的各类人士提供住所。与邻居建立积极的关系很重要。做一个友善邻居意味着注意和尊重他人。为此，您可以尽量减少噪音、管理您的宠物和访客的行为以及共享公共区域（包括停车位、洗衣房和花园）。

### 租户的权利和责任

作为租户，您有权享有安宁的住所。

根据住宅租赁协议，您应对自己的行为以及家庭所有其他成员和任何访客的行为负责。

### 什么样的行为不可行？

对他人造成或可能造成骚扰、惊慌或困扰的行为是不可以的。这种行为不合理地干扰其他人使用和享受其住所和社区的权利，例如：

- 噪音很大，尤其是在晚上
- 辱骂、恐吓或骚扰
- 攻击性和威胁性的语言或行为
- 故意破坏
- 由车辆（例如停放地点或维修方式）引起的噪音或滋扰
- 宠物引起的噪音或滋扰
- 任何类型的犯罪活动。

当您发出噪音时，请体谅您的邻居。在您开始可能嘈杂的活动之前，最好先告诉邻居。尽量避免在人们可能正在睡觉时制造噪音。

### 何为“友善”邻居？

做一个友善邻居意味着注意您的行为及其对他人的影响。

您应该：

- 在邻居直接向您抱怨时尊重地倾听
- 在邻居要求您减少噪音时配合
- 在邻居的生活方式与您不同时宽容以待
- 不以任何方式骚扰人
- 注意您的措辞，确保措辞没有威胁性或辱骂性
- 注意共享公共区域，例如晾衣绳、共享花园和停车位。

### 对于吵闹或难相处的邻居，您能做些什么？

如果您与邻居有问题，那么最好先与他们谈谈这个问题——他们可能不知道他们让您感到烦恼。有必要听取邻居的意见，以了解他们的观点以及他们提出的任何问题。

这些对话可能比较困难，您可能需要一些帮助。在这些情况下，您可以向社区司法中心寻求独立协助，以解决与邻居的问题。

如果您的投诉涉及倾倒垃圾或攻击性或吵闹的宠物，那么您应该联系您当地市政厅，他们有可以调查问题并采取行动的巡查员。

如果您怀疑或目睹犯罪活动、要就噪音投诉或遭受暴力或感到受到威胁，那么您应该拨打000与警方联系。

如果您已作出尝试，但未能解决问题，那么您可以向您的房屋事务经理报告。

您的房屋事务经理可以调查投诉并采取行动来帮助您解决问题，包括建议您获取哪些服务。

我们的目标是支持您和您的邻居解决问题或达成每个人都能接受的协议。

## 如果问题持续存在，那么Bridge Housing会怎么做？

Bridge Housing将以透明的方式调查投诉。我们将倾听您、您的邻居和证人的意见并与您、您的邻居和证人交谈。大多数问题可以通过讨论解决，不需要任何进一步行动。

我们将审查所有证据，以确定是否存在违反租约的情况。证据需要真实，并由独立来源证实。

我们鼓励您记笔记，详细记录任何干扰或事件。笔记可以用作持续问题的证据，必须包括事件的日期、时间和细节。

根据情况和证据，Bridge Housing将采取以下部分或全部措施来处理问题：

- 将邻居转介到社区司法中心调解以努力解决问题。
- 如果问题影响到多个租户，则会组织单元楼会议来讨论和解决邻居之间的问题。
- 给责任人写一封警告信，提醒他们注意负有的责任和行为后果。
- 转介到可能能够帮助导致问题的人改变其行为的支持机构。
- 对于有证据证明的持续、严重违反租约的行为，我们将在新南威尔士州民事和行政法庭采取行动。

我们通常会考虑综合采用多种方法来处理问题；如果仍无济于事，那么我们再向新南威尔士州民事和行政法庭提出申请。

我们总是鼓励租户解决他们之间的问题，并尽量避免由新南威尔士州民事和行政法庭对租户采取行动，除非所有其他行动方案均已用尽。

如果您所在社区或单元楼的问题涉及犯罪活动，那么Bridge Housing无法采取直接行动。但是，一经刑事定罪，Bridge Housing就可以采取行动。

## 将此问题提交给新南威尔士州民事和行政法庭（NCAT）

如果问题仍然存在，那么案件可能会提交给NCAT。只有在有明确证据表明租户造成问题的情况下，我们才能将此事提交给新南威尔士州民事和行政法庭。争议双方均可向NCAT提交证据。证据必须真实并经独立来源核实。

新南威尔士州民事和行政法庭可以发出必须停止行为的强制履行令。在持续带来滋扰和烦恼的极端情况下，法庭可能判令终止租约。

## 需要更多信息？

如想更多地了解我们如何处理滋扰和烦恼，请参阅Bridge Housing [www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au) 网站上的《睦邻政策》，或拨打**8324 0800**联系住房团队。

## 养宠物

Bridge Housing明白拥有宠物会给租户的生活带来许多好处。不过，必须权衡这些好处与养宠物对邻居的影响和房屋的适用性。

本情况说明书提供有关在Bridge Housing居住期间养宠物的重要信息。

### 养宠物须经批准

在将宠物带入家中之前，所有租户均须经Bridge Housing书面批准。

这意味着在您领养宠物之前，您应该联系您的房屋事务经理，提供您所考虑宠物类型的详细信息，并填写一份《养宠物申请表》。

然后，您的房屋事务经理将根据《Bridge Housing宠物政策》核查是否适合在您的房屋中饲养该宠物。

您的房屋事务经理也可能会访问您家，以确保您的宠物适合您的房屋，并讨论您作为Bridge Housing房屋中宠物主人的责任。

根据房屋和对邻居的影响，您的房屋事务经理还可能与您所在单元楼的邻居讨论该申请。

如果您的宠物是根据《1998年伴侣动物法》第59节或《1992年残疾歧视法》第9节登记的辅助动物，那么请与您的房屋事务经理讨论。

如果您是Bridge Housing的租户而且您的宠物未经批准，那么请联系您的房屋事务经理以讨论您需要做什么。

### Bridge Housing房屋和宠物

Bridge Housing管理很多房屋。并非所有房屋都适合养宠物或某些类型的宠物。在您申请时，您的房屋事务经理会告诉您在您承租的房屋中养宠物有什么限制。

### 养宠物的责任

如果您饲养宠物的申请获得批准，那么您将须就您家中的每只宠物签署一份《宠物合同》。该合同规定您作为Bridge Housing房屋中宠物主人的责任。这些责任包括遵守《1998年伴侣动物法》和任何当地政府法规，以及以适当的标准维护房屋。

### 一般会得到批准的宠物

根据《1998年伴侣动物法》，Bridge Housing将猫、获准的狗或小型动物（例如笼中的鸟、小水箱中的鱼、兔子或豚鼠）视为家庭宠物。

Bridge Housing通常只允许在每所房屋养最多两只宠物。

### 不会获得批准的宠物

不会允许您饲养受限犬或危险犬。受限犬是指根据《1998年伴侣动物法》或其他法规宣布为受限犬的犬，包括与这些犬杂交的犬种。危险犬是当地市政厅宣布具有危险性的犬。

### 受限宠物类型和批准条件

由于爬行动物和昆虫的护理和栖息条件比较特殊，因此Bridge Housing不鼓励养爬行动物和昆虫。想饲养此类动物的租户必须在适用的情况下持有所需的许可证。申请将单独评估。

## 1998年伴侣动物法

《1998年伴侣动物法》为宠物主人规定了许多义务和责任。

要想获得许可，Bridge Housing期望满足以下条件：

- 猫和犬必须植入微型芯片并登记。
- 宠物的主人有责任确保宠物不会伤害或威胁任何人或其他动物，且不会造成滋扰。
- 犬类必须受到有效控制，不得四处游荡。

## 2010年住宅租赁法

我们还提醒租户注意其有责任在内部和外部均保持房屋的合理标准，特别是：

- 租户必须确保其宠物不会干扰邻居的合理安宁、舒适和隐私。
- 租户在租期结束时专业清洁任何地毯和/或给房屋除味。
- 租户有责任支付因宠物造成的任何维修或损坏而产生的费用。

如果租户不遵守宠物政策，那么Bridge Housing将采取行动。这些行动包括与租户一起解决养宠物引起的任何问题、撤回饲养宠物的许可或在租户违反住宅租赁协议的情况下向新南威尔士州民事和行政法庭（NCAT）寻求判令。

## 需要更多信息？

您可以在我们的网站[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au)上查看《Bridge Housing宠物政策》的副本。

如果您想申请养宠物，那么请致电8324 0800联系您的房屋事务经理或从我们的网站下载《养宠物申请表》。

如果您遭到邻居的狗的滋扰，那么我们鼓励您联系当地市政厅。

## 终止租约

### 我如何终止我的租约？

您需要以书面形式告诉Bridge Housing您想终止租约。该通知必须由您签署并注明日期，其中包括：

- 您将搬离的日期（您的所有物品已移出并交还钥匙）
- 您终止租约的原因（如有）
- 您的转寄地址。

您可以通过邮寄、传真、电子邮件或当面向我们发出您的建议。您还可以在我们的网站上填写 [《租约终止表》](#)。

如果您因为家里有问题而想搬离，那么请先与您的房屋事务经理联系。通常可以找到解决邻里问题、拖欠租金或维修维护等方法。

### 我需要提前多久通知？

如果您签订的是固定期限协议，那么您需要提前14天通知；如果您签订的是无固定期限协议，那么您需要提前21天通知。如果您是家庭暴力的受害者而想要离开，那么您不需要通知。

### 离开您承租的房屋

大多数租户会照料好承租的房屋。您搬离时，房屋的状态应与搬入时相同，正常磨损除外。这在您的《房屋状况报告》中有规定。

如果您造成任何损坏或我们需要移出您留下的任何物品，那么我们将向您收取费用。您最好在交还钥匙之前自行修复或搬出物品，因为这样会划算得多。

让您的房屋保持与搬入时相同的状态意味着需要房屋的其他人可以更快地搬入。

### 移除您的物品和垃圾

您必须移出房屋中您的所有物品，包括任何垃圾。如果您有很多垃圾或物品需要处理，那么您可以：

- 联系您当地的市政厅安排免费市政厅取物（并非在所有地区均可用）
- 把它们带到当地垃圾场
- 安排垃圾桶或垃圾清理服务
- 如果它们状况良好，那么您可以将它们发布到Gumtree或Facebook Marketplace。



平均而言，我们就移出遗留的每件大件物品向租户收取\$100。在您搬离之前自己移出通常会划算得多。

### 修复任何损坏

在归还钥匙之前，您必须修复您或您的访客造成的任何损坏。这不包括日常使用中房屋发生的正常磨损。

您还必须移除您对房屋所做的任何改动或更改，例如照片挂钩、安全措施和空调装置。

无法修复的损坏物品（例如防蚊纱、窗帘或烧坏的灯泡）必须更换。

### 清洁房屋

在移除所有物品并修复任何损坏后，您需要为下一个搬进来的人保持您的房屋清洁。



如果您不清洁您的房屋，那么我们将聘请清洁工并向您收取费用。平均而言，我们收取至少\$200清洁费。



---

参与其中——  
表达您的看法

---



# 参与其中

BRIDGE HOUSING



## 表达您的看法。发挥作用。

### 参与其中，表达您的看法！

在Bridge Housing，我们希望确保所有居民都有机会做出贡献并就我们提供服务的方式发表看法。

我们为租户提供多种参与方式，包括焦点小组、座谈会、调查以及社区计划和服务。

参与Bridge Housing是产生积极影响的不错途径。

您可以通过多种途径在适合您的时间以适合您的方式参与Bridge Housing。

您可能希望通过我们的正式活动或通过一次性活动定期参与您强烈关注的问题。您可以只是参加活动来结识其他人、结识您的邻居！

### 通过以下方式对我们的服务发表看法：

座谈会和焦点小组：就影响您和其他租户的决定、政策和服务发表您的看法并提供反馈

谈话时间：小型座谈会将来自特定利益社区的租户群体（例如不同的文化或语言社区租户）聚集在一起讨论与他们的社区相关的问题

租户谈话设计：提供您对新开发和建筑设计的反馈

您的意见ePanel：通过电子邮件提供您对文件和政策的反馈

租户调查：年度租户调查是您作为Bridge Housing租户的满意度提供反馈的绝佳机会。

简短调查：通过电子邮件或短信调查提供您的反馈和意见。

### 通过以下方式参与您的社区：

款待邻居：申请一笔小额资助，供您跟社区居民一起吃顿饭。

儿童和家庭活动（ORBIT for Kids and Family）：每年4月学校假期时举行，对有5至12岁孩子的所有Bridge家庭开放。

友善邻居举荐（Good Neighbour Champion）：提名友善邻居，获得奖励和礼品卡。

社区花园：与邻居建立社区花园

单元楼会议：与您当地的邻居会面，讨论您的单元楼及其改进方法

好想法资助（Big Ideas Grants）：申请小额资助以运行对您当地社区有益的项目。



## 加入租户组

租户咨询小组 (TAG) : TAG会议由租户举办, 并向所有居民开放。这些会议在我们运营区域的当地社区举行。

原住民和托雷斯海峡岛民租户咨询小组 (ATTAG) : 原住民租户每两个月开一次会, 分享影响原住民租户的决策和政策, 并为这些决策和政策做出贡献。

越南租户咨询小组 (VNTAG) : 讲越南语的租户聚在一起, 彼此和跟工作人员用自己的语言交谈。

每个TAG的代表与Bridge Housing工作人员会面, 以提供更新和反馈。

## 足不出户即可参与

我们明白: 并非每个人都能参加会议或座谈会。您仍然可以参与其中。通过您的意见面板提供反馈, 通过电子邮件或短信参与租户调查, 或成为租户好友, 通过电话分享您了解的信息。



### 您想参与吗?

填写此表格并发回Bridge Housing的社区团队以登记您的兴趣或发送电子邮件至[community@bridgehousing.org.au](mailto:community@bridgehousing.org.au)

姓名 \_\_\_\_\_

地址 \_\_\_\_\_

手机号码 \_\_\_\_\_

电子邮箱: \_\_\_\_\_

### 我感兴趣的是: (请打勾)

- 座谈会或焦点小组
- 谈谈您的看法
- 您的意见面板
- 志愿活动
- 儿童和家庭活动 (ORBIT for Kids and Family)
- 租户咨询小组会议
- 款待邻居
- 调查
- 社区花园
- 好想法资助 (Big Ideas Grants)
- 我想参与, 但我不知道如何开始。您能打电话跟我讨论适合我的机会吗?

**Bridge Housing** 致力于让每个人都可以利用其计划和服务, 并欢迎所有参与者。

如需更多信息和申请帮助 (包括口译或无障碍通道), 请发邮件至 [community@bridgehousing.org.au](mailto:community@bridgehousing.org.au) 或致电 02 8324 0836

**bridge housing**  
linking people  
to a better future

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

电话: 02 8324 0800 传真: 02 9699 7055  
电子邮箱: [customerservice@bridgehousing.org.au](mailto:customerservice@bridgehousing.org.au)  
[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au)

# 成为一员

# Bridge Housing Limited

**bridge housing** linking people to a better future

**Bridge Housing**的章程为我们如何运营组织提供书面“计划图”。根据我们的章程，租户和对**Bridge Housing**的宗旨（在我们的章程中称为“目标”）感兴趣的人可以成为公司成员。



## 谁可以加入？

要成为成员，您必须对**Bridge Housing**的目标（见下文）感兴趣，填写并签署成员表，表示您同意目标，并且您将每年参加至少一次大会。

## Bridge Housing Limited目标指出：

公司的目标是通过以下方式直接救济贫困者、痛苦者和无助者：

- a) 为在私人租赁市场上没有竞争力或正在经历住房危机的那些人提供安全、负担得起的住宿
- b) 协助租户获得其他社区资源和服务；提高可供低收入者使用的经济适用房的数量和质量；且
- c) 做可能包括或辅助实现这些目标的所有事情

来自**Bridge Housing**章程第2条：公司的目标和目的

## 为什么要成为成员？

成为**Bridge Housing Limited**的成员意味着您可以拥有某些权利和义务，例如有权在我们的年度大会（AGM）上投票。我们的章程规定了这些权利和义务。

年度大会于11月举行，**Bridge Housing Limited**成员可以就选举理事会理事以及任何拟议的章程变更表决。

## 我如何成为成员？

如想成为**Bridge Housing Limited**的成员，您需要填写下面的成员申请表。每份成员资格申请均由理事会批准；一经批准，您将收到一封由主席签署的确认您成员资格的信函。

我想申请成为**Bridge Housing Limited**的成员。我对**Bridge Housing Limited**感兴趣，并已阅读并接受其目标。

姓名：

地址：

电话：

电子邮箱：

签名：

日期：

**Bridge Housing**理事会批准的成员资格：

姓名：

签名：

日期：

---

# 服务租户

---

# 对我们的专家团队 充满信心

我们与来自各行各业的人合作，并了解我们每个人的不同之处。我们会花时间去了解您，以便我们可以帮助您找到适合的工作或技能发展机会。

凭借对当地的深入了解，我们将为您提供社区服务、医疗专业人员、雇主和培训机会。



我们陪伴您一起启航

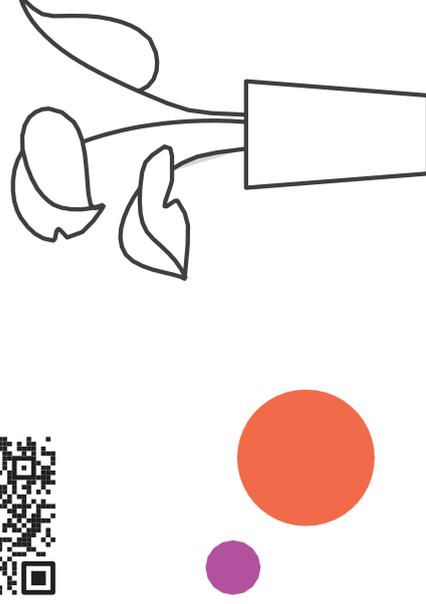
## 立足当地， 影响全国

Bridge Housing与CoAct合作；CoAct是就业和社区服务的全国领导者，为您提供寻找工作可能需要的额外支持。

在帮助人们找到工作并与当地社区建立牢固的联系方面，我们拥有逾20多年专长。

我们一起通过就业改变生活。

扫描以了解更多信息。



# 如果您正在找工作，我们可以提供帮助。



欲了解更多，请拨打1800 226 228  
[bridgetowork.org.au](http://bridgetowork.org.au)



# 您独一无二， 这是一件好事

我们从聆听开始，所以我们了解您的目标、健康状况、技能和经验。

- 告诉我们什么对您很重要以及为什么。
- 立即帮助我们了解您当前的情况。
- 与我们讨论您的兴趣、技能和经验。
- 我们将讨论可跟雇主分享、可能有帮助的信息，但不会在未经您同意的情况下透露任何信息。

即便您已经在其他就业服务机构（例如 **jobactive** 或残疾人就业服务）注册，您仍然可以参与。我们将与您当前的提供商合作，确保您获得帮助您找到工作所需的所有可用支持和资源。

通过工作之桥（A Bridge to Work）找到工作的居民可能有资格在受雇的前六个月冻结租金涨幅。这可以帮助您适应新角色，并为您提供前进所需的信心。

# 获得您所需的支持

我们的专家团队将帮助您建立自信并做好工作准备，指导您寻找和申请工作，并支持您适应新角色。

我们的一对一支持包括：

- 定期了解您的情况和目标
- 帮助您在当地寻找合适的工作
- 帮助您撰写契合当地雇主的简历
- 举行有关与悉尼企业会面和面试的培训
- 提供关于当地工作经验和适应工作的建议
- 提供求职工具和培训
- 提供行业技能和培训
- 将您与本地支持服务联系起来。

在您新工作的前六个月，我们会一直陪伴在您身边。您的专家会定期与您会面，以确保您得到所需的东西并享受这份工作。



“我从未获得过如此丰富、专业水平如此之高的帮助、指导、支持和善意。”

Kim, 求职者,  
维多利亚州

# 便民电话号码

如要联系服务并使用您的语言与某人交谈，请拨打：

拨打**131 450**致电笔译和口译服务（**TIS National**）。

打电话时请准备好您希望通话的服务机构的名称和联系电话。您还可以拨打**8324 0800**致电**Bridge Housing**，了解您当地的服务转介。

警察、救护车、消防	紧急服务	000
生命救助热线	<a href="https://www.lifeline.org.au/">https://www.lifeline.org.au/</a>	13 11 14
家庭暴力专线	<a href="http://www.domesticviolence.nsw.gov.au/">http://www.domesticviolence.nsw.gov.au/</a>	1800 656 463
当地妇女收容所	德利妇女儿童中心 <a href="http://www.thedeli.org.au">www.thedeli.org.au</a>	02 9667 4664
	北部海滩妇女避难所 <a href="https://womensrefuge.org.au/">https://womensrefuge.org.au/</a>	02 9971 4499
新南威尔士州心理健康热线	心理健康信息和支持	1800 011 511
CALD 残疾与心理健康服务	<a href="https://embracementalhealth.org.au/">https://embracementalhealth.org.au/</a> <a href="https://www.dhi.health.nsw.gov.au/transcultural-mental-health-centre">https://www.dhi.health.nsw.gov.au/transcultural-mental-health-centre</a>	
	成人社区心理健康服务 <a href="https://www.seslhd.health.nsw.gov.au/adult-community-mental-health-service-0">https://www.seslhd.health.nsw.gov.au/adult-community-mental-health-service-0</a>	02 9553 2500
家长帮助热线	<a href="http://www.parentline.org.au/">http://www.parentline.org.au/</a>	1300 130 052
当地家庭服务	悉尼东南部和北部家庭转介服务 <a href="https://www.barnardos.org.au/our-centres/family-referral-services/">https://www.barnardos.org.au/our-centres/family-referral-services/</a>	1800 066 757
多元文化服务	悉尼多元文化社区服务 <a href="https://www.mhcs.health.nsw.gov.au/">https://www.mhcs.health.nsw.gov.au/</a>	02 9663 3922
	Counterpoint 社区服务	02 9319 4073
	社区北部海滩 <a href="https://www.cnb.org.au/multicultural">https://www.cnb.org.au/multicultural</a>	02 9939 0100
租赁宣传	<a href="https://www.tenants.org.au/all/taas">https://www.tenants.org.au/all/taas</a>	
邻里调解	社区司法中心 <a href="http://www.cjc.justice.nsw.gov.au">www.cjc.justice.nsw.gov.au</a>	1800 990 777
社区法律中心	<a href="https://www.clcnsw.org.au/">https://www.clcnsw.org.au/</a>	02 9212 7333
健康建议和信	健康专线 <a href="http://www.healthdirect.gov.au">www.healthdirect.gov.au</a>	1800 022 222
当地图书馆	兰德威克市图书馆 <a href="https://www.northernbeaches.nsw.gov.au/library">https://www.northernbeaches.nsw.gov.au/library</a>	02 9093 6400
当地警察局	兰德威克警察局	02 9697 1099
	韦弗利警察局	02 9369 9899
	悉尼市警察局	02 9265 6499
	曼利警察局	02 9976 8099
	德威警察局	02 9976 8099
	里弗伍德警察局	02 9584 1899
地方市政厅	兰德威克市政厅	1300 722 542
	北部海滩市政厅	1300 434 434
	坎特伯雷班克斯敦市政厅	02 9707 9000
	坎伯兰市政厅	02 8757 9000