



向居民提供新的援助資源

您是否對霉菌，滲漏或相關維修問題感到擔憂？

通過紐約市房屋局 (NYCHA) 的「永久合理租金之共同承諾」 (PACT) 計劃轉換為住宅區專屬的第 8 章租金補助的住宅區居民，可向法院指定的獨立申訴專員服務中心 (OCC) 提交有關霉菌、滲漏或相關維修問題的投訴。

什麼是申訴專員服務中心 (Ombudsperson Call Center - OCC)?

申訴專員服務中心 (OCC) 接受有關居民曾就維修問題聯繫了物業管理經理，但仍對未得到妥善或及時處理的霉菌、滲漏以及其它相關維修問題感到擔憂的投訴。遇到上述問題的居民可聯繫 OCC，電話: **1-888-341-7152** 或電郵: <https://ombnyc.com/>。如居民在聯繫 OCC 時提出要求，將獲得相應的投訴票號。

除非您已就關於霉菌或滲漏問題先聯繫了物業管理經理，並對其回應不滿意，否則請勿致電 OCC。

向 OCC 提出投訴的常見原因:

- 您預約了霉菌檢查或滲漏修復工作，但您的物業管理經理沒有如期上門或重新預約。
- 您的物業管理經理安排了霉菌或滲漏修復工作，但完成維修的時間超過了規定的 30 天，對您造成困擾。
- 您的物業管理經理已開始了霉菌處理程序和/或滲漏修復工作，但沒有完成，也沒有為您提供完成修復的後續預約服務。
- 您的物業管理經理已完成霉菌或滲漏修復，但工作令人不滿意或沒有徹底解決問題。
- 您的物業管理經理已完成霉菌或滲漏修復，但問題再度出現，即使物業管理經理嘗試再修復，但問題仍未得以解決。

致電申訴專員
服務中心:

1-888-341-7152

瀏覽申訴專員
網站:

ombnyc.com

致電 OCC 前，
請先聯繫您的
物業經理



向居民提供新的援助資源

誰是申訴專員？

紐約市房屋局 (NYCHA) 根據法院的命令，及時有效地治理霉菌和過度潮濕的問題。法院已任命 **César de Castro** 律師為獨立申訴專員。如果 NYCHA 或我們的 PACT 合作夥伴未能遵守該命令，申訴專員將對居民的投訴進行審議。de Castro 先生將處理居民對滲漏、霉菌和過度潮濕維修工單的投訴。de Castro 先生和申訴專員服務中心 (OCC) 完全獨立於 NYCHA 和我們的 PACT 合作夥伴。如 PACT 合作夥伴沒有及時處理 OCC 的投訴個案，de Castro 先生和 OCC 可向負責對 PACT 合作夥伴發佈指令的 NYCHA 發出通知。

會否監督霉菌和滲漏修復工作？

獨立霉菌化驗員將於每月定期對已在 PACT 住宅樓完成的霉菌和滲漏修復工作進行隨機檢查。檢查結果將上報 NYCHA，OCC 和法院。如對住房單位所進行的維修工作有任何顧慮，您應聯繫您的物業管理經理，也可向 OCC 反映。

致電 OCC 後會怎樣？

OCC 將審核您的資料 (包括照片或視頻) 並向您建議後續步驟。您的物業管理經理將收到有關該投訴的通知並將著手解決問題。OCC 將監察維修工作並代您追查有關維修工作的最新進度。如 PACT 合作夥伴沒有及時處理 OCC 投訴個案，de Castro 先生和 OCC 可向負責對 PACT 合作夥伴發佈指令的 NYCHA 發出通知。居民可在此過程中隨時聯繫 OCC。

致電 OCC 前我該做什麼？

在致電 OCC 之前，請先聯繫您的物業管理經理要求維修或檢查。您應在聯繫了您的物業管理經理並對其回應不滿意後才致電 OCC。

致電 OCC 前，請先聯繫您的物業經理：

C+C Management

646-461-3007

harlemriver@ccmanagers.com



向居民提供新的援助資源