



# 向居民提供新的援助资源

## 您是否对霉菌，渗漏或相关维修问题感到担忧？

通过纽约市房屋局(NYCHA)的永久合理租金的共同承诺 (PACT) 计划转换为住宅区专属的第 8 章租金补助的住宅区居民，可向法院指定的独立申诉专员服务中心 (OCC) 提交有关霉菌、渗漏或相关维修问题的投诉。

## 什么是申诉专员服务中心 (Ombudsperson Call Center - OCC)?

申诉专员服务中心 (OCC) 接受有关居民曾就维修问题联系了物业管理经理，但仍对未得到妥善或及时处理的霉菌、渗漏以及其它相关维修问题感到担忧的投诉。遇到上述问题的居民可联系 OCC，电话: **1-888-341-7152** 或电邮: <https://ombnyc.com/>。如居民在联系OCC时提出要求，将获得相应的投诉票号。

**除非您已就关于霉菌或渗漏问题先联系了物业管理经理，并对其回应不满意，否则请勿致电 OCC。**

## 向OCC提出投诉的常见原因:

- 您预约了霉菌检查或渗漏修复工作，但您的物业管理经理没有如期上门或重新预约。
- 您的物业管理经理安排了霉菌或渗漏修复工作，但完成维修的时间超过了规定的30天，对您造成困扰。
- 您的物业管理经理已开始了霉菌处理程序和/或渗漏修复工作，但没有完成，也没有为您提供完成修复的后续预约服务。
- 您的物业管理经理已完成霉菌或渗漏修复，但工作令人不满意或没有彻底解决问题。
- 您的物业管理经理已完成霉菌或渗漏修复，但问题再度出现，即使物业管理经理尝试再修复，但问题仍未得以解决。

致电申诉专员  
服务中心:

**1-888-341-7152**

浏览申诉专员  
网站:

[ombnyc.com](https://ombnyc.com/)

致电 OCC 前，  
请先联系您的  
物业经理



# 向居民提供新的援助资源

## 谁是申诉专员？

纽约市房屋局 (NYCHA) 根据法院的命令，及时有效地治理霉菌和过度潮湿的问题。法院已任命 **César de Castro** 律师为独立申诉专员。如果NYCHA或我们的PACT合作伙伴未能遵守该命令，申诉专员将对居民的投诉进行审议。de Castro 先生将处理居民对渗漏、霉菌和过度潮湿维修工单的投诉。de Castro先生和申诉专员服务中心(OCC)完全独立于NYCHA和我们的PACT合作伙伴。如PACT合作伙伴没有及时处理OCC的投诉个案，de Castro 先生和OCC可向负责对PACT合作伙伴发布指令的NYCHA发出通知。

## 会否监督霉菌和渗漏修复工作？

独立霉菌化验员将于每月定期对已在PACT住宅楼完成的霉菌和渗漏修复工作进行随机检查。检查结果将上报NYCHA，OCC和法院。如对住房单位所进行的维修工作有任何顾虑，您应联系您的物业管理经理，也可向OCC反映。

## 致电OCC后会怎样？

OCC 将审核您的资料(包括照片或视频)并向您建议后续步骤。您的物业管理经理将收到有关该投诉的通知并将着手解决问题。OCC 将监察维修工作并代您追查有关维修工作的最新进度。如PACT合作伙伴没有及时处理OCC投诉个案，de Castro 先生和OCC可向负责对PACT合作伙伴发布指令的NYCHA发出通知。居民可在此过程中随时联系OCC。

## 致电OCC前我该做什么？

在致电OCC之前，请先联系您的物业管理经理要求维修或检查。您应在联系了您的物业管理经理并对其回应不满意后才致电OCC。

## C+C 公寓管理

### Harlem PACT - 中央哈林办公室：

1946 亚当·克莱顿·鲍威尔二世大道

电话: (929) 677-6607

营业时间: 周一至周五,上午9点-下午5点

### Harlem PACT - 东哈林办公室：

1980 列克星敦大道

电话: (929) 266-5871

营业时间: 周一至周五,上午9点-下午5点

电话（下班时间及周末紧急状况）: (212) 348-3248

电子邮件:[HarlemPACTResidentServices@ccmanagers.com](mailto:HarlemPACTResidentServices@ccmanagers.com)