



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。

C+C 公寓管理

Harlem PACT - 中央哈林辦公室:

1946 亞當·克萊頓·鮑威爾二世大道

電話: (929) 677-6607

營業時間: 週一至週五, 上午9點-下午5點

Harlem PACT - 東哈林辦公室:

1980 列克星敦大道

電話: (929) 266-5871

營業時間: 週一至週五, 上午9點-下午5點

電話 (下班時間及週末緊急狀況): (212) 348-3248

電子郵件: HarlemPACTResidentServices@ccmanagers.com