

住户的责任以及如何处理住房问题

2010年4月

内政部（前称为 NASS 住房管理）必须提供干净，宜居，安全的住房。

你的住房应该配备充足的防火设施，潮湿或者需要大修的房屋是不允许使用的。

本手册将说明你的权力与责任，你的住房提供者的责任，出现住房问题如何处理以及我们如何进行帮助。

我在居住期间的责任是什么？

住户必须做到

- 保持住房清洁，爱护房间里提供的家具和其他设施；
- 维护房屋和公共区域。例如，保证公用楼梯的干净卫生，不在楼梯上摆放个人物品，衣服和其他物品；
- 正确处理生活垃圾。例如，在正确的地方倾倒垃圾；
- 如想留宿他人，需向内政部申请并得到可以留宿的书面批准后方可。
- 如果需要半年内离开住所超过 14 天（共计），需向内政部提出申请并且得到书面批准后方可。如未经批准擅自离开，住户有可能会因此失去此住所；
- 尽快向房屋提供者汇报房屋出现的任何问题；并且
- 允许房屋提供者进入你的住所进行修缮。

如果我的住房出现了问题应该怎么办？

如果你的住房出现了问题，需要第一时间向房屋提供者进行汇报。房屋提供者会在你入住时留下他们的联络方式。如果没有这个联络方式，可以和我们联系，我们将帮你解决问题。

我们的**免费联系电话是 0800 085 6087**；请注意此号码只能使用座机拨打。

下表罗列了**必须汇报**的问题（但不仅限于此）以及预计答复问题的时间

问题	答复 / 维修时间
居住条件不安全 例如：煤气泄漏，水、火灾害	问题上报后 2 小时内给予答复
严重的居住条件问题：没有热水，没有电，电子烟感报警器失灵。	问题上报后 24 小时之内给予答复
紧急问题，比如轻微的管道堵塞，维修玻璃或玻璃破损	24 小时内答复 7 天之内进行维修
日常问题，如洗衣机故障，更换家具或房屋外部修缮	问题上报后 28 天之内解决

要记住很重要的一点，你有权居住在干净安全的住房里。你不应该受到任何由于房屋、设备、邻居以及他人造成的身体上的威胁。

如果你的房屋提供者没有解决问题，我们可以代表你和他们联系并找出问题未能解决的原因，如有必要，我们会和内政部进行联系。

房屋提供者的责任

房屋提供者除提供安全、清洁的房屋之外还需要承担以下责任：

- 在您入住的时候，用您能明白的语言进行一次“情况说明会”：
包括带您看房间，教您使用房屋设备，制定合同条款细则
- 根据住户需要，提供一名口译人员
- 提供详细的联系方式，供住户在出现紧急情况时使用
- 负责维修明显不是因为您或您的室友使用不当造成的家具，家用电器，管道和其他房屋构造的损害，并支付修理费用。
- 以书面形式告知解决问题 / 投诉的时间和解决方法。
这份文字将成为您曾汇报问题或进行投诉的证明。
- 在合理的时间范围内答复所有关于住房问题的投诉，请注意由于问题的严重程度不同，解决时间也会有所差异，有些问题需要 28 天的时间来解决。
具体情况请参考本手册前页的表格

如果遇到骚扰，欺侮或袭击，我该怎么办？

无论您住什么样的房屋，都有权生活在安全的环境里，不会感到惊吓和虐待的恐惧。如果有人因为您的种族，肤色，种族，性别，性取向或来自的国家这些原因欺负您，这属于严重的违法犯罪行为。

首先您应该做的是联系当地警署进行报案，他们会对事件进行调查。您可以拨打电话 0141 532 2000 联系斯特拉思克莱德(Strathclyde)警察局，他们会找到您所在地的警署，联系能够为您受理案件人员。

如果您无法或者不愿意直接和警察交流，您可以和我们联系，我们将秘密的协助您报案，同时，如有必要，我们可以帮您联系提供情感支持的机构。

重要的一点是您要记录下来任何关于种族骚扰，欺侮或攻击的信息。要做到

- 记录事件的经过，包括时间，具体日期和发生地点。
- 保留信件，手机短消息或电子邮件的记录
- 跟可能曾遭受过这些不当行为影响的人（比如邻居或其他住户）谈论。