

給租戶的指示

你的權益和我們的權利及義務

物業的租約是一份很繁複的檔，我們印發這份單張作為租約條件的一個普通簡介，對你租約的條件，不會有任何更改。

你的租約是我們雙方之間的法律合同，租約給予你地皮或者物業在一個限期內的權利，這個限期又稱為你租約的年期，一般在‘居者有其屋’計畫下批出的租約，年期都是 125 年。

租約內列出我們雙方的責任，假如你需要作出任何的改建，而又應該是我們負責的，我們可能會要求你更改租約內的條件。目的在把改建後將來修理和維修的責任，轉為你或將來持有業權的人士去負責。這個過程十分花時及費用，你要負擔我們的法律費用，你自己的費用和地方法院的費用。

分租

視乎租約內的規例及房產貸款公司的許可，你可以將物業分租。此外，你的物業保險亦有規定你要通知他們有關分租的事宜。

你當地的房屋辦事處可以為你提供指導，你要對在該物業居住，或使用該物業人士的行為負責任。

諮詢

我們用不同的方法去諮詢租戶的意見。例如，用租戶論壇與租戶代表經常舉行非正式的會談，假如你想成立一個住客委員會，我們可以給予指導和協助。

你有被諮詢的權利

假如我們計畫去做價錢預算可能會超過一千英鎊的工程，我們會在計畫未開始之前，諮詢你的意見，這是按業主及住客法例第二十章的需要去做。

緊急的工程

假如在緊急的情況下，我們有需要在未有預先通知一個月內進行工程。假如你覺得我們處事太倉卒，你可以向法院提出申請。法庭有權力去決定我們是否可以不理會法律上需要去諮詢的條件，假如我們是合理的執行工作。

Chinese (中文)

修理和維修

在租約內很詳細的列出，你作為租戶及我們作為業主，在修理和維修方面的責任。

你的責任

你一定要保持物業室內有良好的裝修。

假如物業內有閣樓空位，這是屬於我們的。假如你有需要去這個閣樓，例如去修理水喉管，你一定要預先得到我們的許可。

要保持物業有良好的狀況，我們建議你經常有系統的進行維修的工作：

工作	隔多久
熱水箱保養	一年一次
檢查水管隔熱系統	一年一次
對電器裝設進行測試	十年一次

我們的責任

我們負責修理和維修結構上及物業外面，包括任何公用地方或服務。此外亦要採取合理的步驟，去修理妥當足以影響結構的任何有錯漏的地方。

- 在物業內的貯水器，水箱，水管和排水道，和其他物業通用的，例如汗物堆或突起的總制。
突起的總制(解釋)是指在大廈內的煤氣、水管、供電纜和電線的總制，但不包括在你物業內的電錶和關水制。
假如你有需要去修理或更換關水制，有可能會臨時中斷整座大廈的供應。正因如此，假如你查詢的話，我們將會做有需要的工作，再向你收回小量的費用。
- 任何在我們控制大的暖氣或熱水系統，例如巡迴式輸熱氣系統等
- 在外面及內面屬於結構的牆或四周的牆(但不包括室內的表面)
- 任何從大廈對外出入的門(包括門框)，不包括樓梯平臺和走廊通道的門。
- 對外的窗框和窗臺
我們只會修理仍然在保用期間的雙隔玻璃窗。我們不修理你窗門破爛的玻璃，但是意外損壞的，會包括在物業保險計畫中。
- 屋頂、煙囪、水槽、雨水和汗物管、下水道、排水道及其他渠道。
- 屋村內的露臺、通道、平臺、梯級及其他公用的地方。
- 我們裝置或代我們裝置的電視天線或電臺接收天線。
- 屋村內的道路、公用的花園、泊車地方、遊樂場地和玩耍的設施。屋村內的牆和圍牆，及其他你與其他人共用的地方。
- 一排儲物的小屋或屋村內共同使用的地方、共用的晾衣線和柱。
我們不會修理或更換你儲物小屋的鎖，除非是裝修計畫其中的一個環節
- 大門出入對講機或出入口控制系統。
- 地基
- 電梯及公用通道、平臺、梯級及其他屋村內，公用的室內地方的照明。

要求我們進行修理

如要想報告我們要負責的修理，請採用下列方法：

親自報告

可以到當地房屋辦事處的接待室

用電話

020 8592 7388 我們日常的工作時間是上午九時至下午五時

其他時間 0208 594 8356 (控制中心提供“維持安全的服務”)

你進行改善或修改

假如你想進行任何修改，你必需要得到我們書面的批准。視乎你需要做些什麼，你可能有需
要去申請規劃批准。任何工程都要合乎建築條例規定。

請參考：“你和我們的權利和義務 - 更改你的租約”

入屋權

假如我們給你合理的通知，我們會有進入你屋內的權利 (或在緊急環境下沒有通知)，進行視
察修理、提供改善和新服務。

假如你有責任但卻沒有去執行修理的話，我們會給你合理的書面通知 (通常是兩個月)。或者
在緊急環境下，我們會立刻進行修理。倘若不成功的話，我們可以入屋進行修理，你需要支
付有關的費用。

當你收到合理的通知後，你一定要容許你的鄰居，入屋進行有需要的修理或維修。例如，樓
上的鄰舍有需去重新修理窗門。

服務費

因為你的物業是在一座大廈中的其中一個單位，按租約列出的條件，你要付出結構保養，大
廈公用的地方及我們提供服務的支出。

繳付服務費和發單的安排

每年的評估

我們每三個月會發單一次，在四月一日、七月一日、十月一日和一月一日發出。你可以用自
動轉賬，或每年一次過將費用繳清。這個單是根據我們約在三月間評估服務費的數目來發
的。

真實的費用

我們的指標是在每年財政年度結束後 (三月卅一日) 的六個月內，把服務費的正確數目告訴
你，通常在九月底我們便會將真實費用的單寄給你。我們會把真正的費用，跟我們評估及你
已經繳付的數額作出比較。假如在去年我們超額收費的話，你下一張單將會有所改變，以顯
示差異。假如真正費用是超過你繳付的數額，我們會將費用包括在十月份的單內。

參考期間

大致來說，這適用於你在居者有其屋計畫下，租約生效的起初五年，這與售樓通知第 125 項有關評估服務費用檔所提出的訊息相同。我們只能向租戶收取個別列明的主要修理或改善工程的費用。我們的收費，受通知內列明的評估價錢限制，只能略加通貨膨脹的數額。(其他服務如場地維修，看更等不受這方面的控制，可以按實價收費)。

十八個月的規例

法例列明業主要求繳交服務費的期限，我們一定要在付出費用十八個月內，發單或通知你應負責的服務費數額是多少。

對服務費提出質詢

假如你要對服務費提出質詢，你應與一般收入組聯絡，告訴他們你要質疑費用那一個部份，你需要寫信將詳情確定。這將會給我們一個清楚有關這個爭議的記錄，和協助我們為這件事進行調查。

假如爭議的事件不能和解，你或者我們都可以向租戶評價仲裁處申請，要求該處裁定收費是否合理，或者工程是否合乎標準。

服務費貸款

假如在任何一個年度，服務費總額超過一千五百英鎊，而你又是在過去十年內用居者有其屋計畫，買入你的物業的話，你可能有資格去向我們申請貸款，數額最低為五百英鎊。

你可以從我們的一般收入組索取更多詳細資訊

參閱 與我們聯絡和其他有用的資訊

參閱 環境運輸區域部居者有其屋：服務費貸款單張

繳付服務費有困難

我們的一般收入組有責任去追收你欠繳的費用，假如你有困難去繳付你的服務費，請儘快與他們聯絡商討。請不要忽視付款的要求，如你忽視繳費單，我們會可能採取法律行動，引致你的租約出現風險。

假如你有資格領取收入補助金或按收入計算的求職者津貼可得到的幫助

假如你正在領取或有資格領取收入補助金，或按收入計算的求職者津貼，因修理或改善將物業抵押貸款而要繳付的利息，或者可得到幫助。有關條件十分繁複，你應該與福利處索取更多資料，該處亦印製有一個單張稱為“協助業主應付房屋的開支”(表格 IS 8) 包括有很多有用的資料。

保險

按租約列出的條款，我們作為擁有物業永久權 (大業主) 應安排有關保險，目的在確保一座大廈內的所有物業，都有足夠的保險去保障其他住在同一座大廈住客的利益。

要受保的風險

在“物業保險受保聲明”小冊子中列明我們安排保險政策中受保的各項風險。其他詳情可參考小冊子第六頁。

在緊急情況下你應該與我們聯絡。

平常工作時間

020 8592 7388 (房屋修理傳訊中心) 或者聯絡你當地房屋辦事處物業管理主任。

其他時間致電 020 8594 8356 聯絡傳訊中心的“確保安全服務”。

Zurich Municipal (保險公司) 為你提供二十四小時緊急維修服務。

假如有任何室內緊急的情況，足以引致大廈有所損壞的，你可以使用這服務，例如：

- 你家中意外地有玻璃的破爛；
- 因你家中有阻塞的去水道或抽水系統有漏水；
- 因風暴引致你住所的屋頂受損；和
- 你住所因為門窗受損壞而變得不安全。

Zurich Municipal (保險公司) 會安排認可的維修工作人員上門進行適當的維修。

電話: 0168 988 3080

假如申請賠償的維修是有效的，保險公司會賠償維修的費用給認可的工作人員。但是，假如維修不是有效賠償的一部份，你將會負擔認可工程人員的任何費用或工價。

請參考你保險單的聲明和向保險公司查詢才使用這服務。

申請賠償

你可以與我們的保險部門聯絡及索取申請表格。

請致電下列任何一個電話號碼：

020 8227 2053 020 8227 2580 020 8227 2204 020 8227 2205

地址：90 Stour Road Dagenham RM10 7JB

你可以將填妥的索償表格直接寄回保險公司，地址在表格內。

假如你收到別人向你申請賠償，同樣的程式適用。但你一定要確保別人申請賠償的信，連同申請表格一起寄回給保險公司。

分租

根據物業保險政策內的條件，假如你要分租你的物業，你一定要通知保險公司。假如你沒有申報你物業分租的實況，將會影響到你按保險政策申請賠償的機會。

空置的物業

倘若物業一共有超過三十天是空置的話，保險政策不包括下列風險：
受水損壞 - 水箱或其他裝水器具，因水管破裂，漏水或水管過滿。
意圖盜竊和盜竊 - 你應採取適當措施，去確保你的物業有足夠的保安。
巡視 - 你應確保空置的物業，每隔十四天有人去巡視一次。

你的參與

我們承諾去推動住客有效的參與(住客包括租戶)，這個承諾擴展到所有的服務，不單是房屋和保健部門所提供的服務。

住客參與契約

這是我們與你之間的一個正式的合約。
它列出你怎樣可以參與會影響你的決策，改善和監管你接受的服務，和我們如何可以確保這個安排的正常運作。

假如你需要更多資料，請聯絡：

住客參與組，地址在：

Roycraft House
15 Linton Road
Barking
IG11 8HE

電話： 020 8227 2842
 020 8227 2581
 020 8227 5692