

欢迎入住

您在Kāinga Ora的新家





即使您现在不看,也请保管好本手册,
并将其存放在方便拿取的地方。



您的须知

我们对您的承诺	3
与我们交谈.....	4
以此为家	6
居家安全	10
您的邻里关系	15
您的租赁	19

及其他有用信息。





欢迎入住您在 Kāinga Ora的新家。

希望在阅读本手册时,您已经整理好行李,
并安顿了下来。

本手册包含有关您的租赁和住房须知。

它还包含以下相关信息:照管好您住的房屋、
按时支付房租、保持房屋干燥、搞好邻里关系。
只有做好所有这些事情,我们的房屋便会成为宜
居宜乐之所。

请乐享新家,如果有任何需求,请随时
告知我们。





我们对您的承诺



我们会对您礼敬有加,也希望您同样对待我们。

我们向您提供以下服务:

- 我们会给您应有的礼貌和尊重。
- 无论您是谁,无论您处境如何,我们都会聆听您的心声。
- 我们会始终如一地做到真诚和公正。
- 我们会说到做到。
- 无论您需要知道什么,我们都会知无不言,言无不尽。
- 我们将竭尽所能做最好的住房供应商。

这就是我们的承诺。如果我们有违承诺,请随时告诉我们。

与我们交谈

我们随时为您提供帮助。因此，如果您有什么想要与我们交谈，请随时联系我们。

客户支持中心

如有任何询问，敬请在周一至周五上午8点至下午6点致电 **0800 801 601**。即使用手机拨打，也是不收费的。

我们将随时答复任何紧急询问，每周7天每天24小时守候。

如果您有听力障碍，可使用nzrelay.co.nz的NZ Relay Service服务联系我们，或发送传真至0800 201 202。

当地办事处

如果您想亲自见我们，请在周一至周五上午9点至下午4点前往我们的当地办事处。

在线服务

您可以登录以下网站填写表格：

www.kaingaora.govt.nz，在线进行一般咨询。

My Kāinga Ora

My Kāinga Ora是一种新的在线方式，可以帮助管理您的家、核对您的账户、查看维护状况等等。简单又快捷。更多详情请查看**www.kaingaora.govt.nz**并点击页面右上角的“在线服务”下拉选单。

以您的语言与我们交谈

当您打电话给我们，需要用自己的语言与他人交谈时，我们可以提供帮助——只需告诉我们您想使用何种语言即可。



与我们交谈



以此为家

每个人都值得拥有一个安全、温暖、干燥、舒适和维护良好的家。

如果您家里有东西需要维修 —— 请打电话给我们

- 每个人都值得拥有一个安全、温暖、干燥、舒适和维护良好的家。
- 如果您需要任何维修，请随时打电话给我们。我们十分重视影响您健康和安全的任何问题，并将在4小时内予以处理。打电话给我们，按"4"选择紧急援助。
- 我们将尽快处理其他维修工作。
- 我们熟知各种问题。如果您、您的家人或朋友不小心损坏了家中的任何东西，请打电话告知我们。我们将讨论需要进行哪些修复，以及这对您来说意味着什么。

您可以自行维修哪些故障

您可以做一些小的修理，比如拧紧螺丝和更换灯泡。如果是这些修理，您无需打电话给我们，除非您无法自行修理或者没有适合的工具。

如果您想对家进行大修或装潢，动工前请先与我们联系。

我们设定了必须要达到的标准，并且会检查您所做的任何工作。如果您的维修未能达到我们的标准，承包商可能必须返工。您可能要为此支付费用，所以最好事先核实一下。

对您的房屋动工可能扰动房屋四周的危险品，比如石棉或含铅油漆。

如果您有任何担心，或者包含石棉或含铅油漆的东西遭到损坏，请勿自己修理。我们雇佣技工来处理，他们知道工作时如何安全地处理这些东西。



让技工进入您家

我们雇用承包商进入您家里进行维护和维修。

我们的承包商会：

- 尊重您的隐私，小心翼翼地对待您的家和财产。
- 如果打电话给您时您不在家，他们会留下姓名、电话号码、日期、时间和打电话的原因。
- 向您出示带有他们照片的身份证明。如果他们没有任何身份证明，请勿让他们进入您的家——务必让他们携带身份证明过来。
- 详细向您说明他们在工作时会采取的所有必要安全预防措施，并在每天工作结束时让您的家保持安全、干净、整洁。他们还会清理施工垃圾。
- 穿着得体，始终对您礼貌有加。

如果您对所开展的任何工作或承包商的行为不满意，请告诉我们。对我们来说，了解承包商的工作是否出色也十分重要。请于周一至周五，上午8:00到下午6:00之间致电0800 801 601。

Kāinga Ora查访

我们每年至少对所有的住房进行一次查验。

查访的目的是：

- 了解房屋状况，以及是否一切运转正常
- 了解您是否想要提出任何问题
- 了解房屋是否仍符合《住宅租赁法》和消防安全条例的要求
- 查看烟雾报警器，确保它们就位并正常工作。

我们会在查访至少48小时前发出书面通知，除非您同意更短的通知时间。如我们选择的查访时间不适合您，请通知我们并挑选其他时间。



注： 如果我们去您的家不是为了查验，则无需提前48小时通知。

查访通常需要20分钟，由Kāinga Ora工作人员或房屋检验公司负责进行。查访时必须有一位成年人在家，最好是《租赁协议》的签署人。如果无法做到这点，您可以安排一位成年朋友或亲戚来代替。

查验也是与我们谈论怎样帮助您的一個机会。



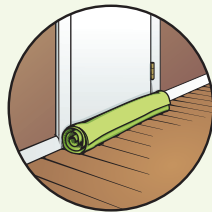
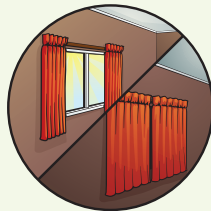
比如如何在冬季保持室内干燥温暖。

Kiwi之家每天都会有8公升的湿气积聚。做饭、洗澡和在家时晾晒洗好的衣服等一些简单的活动，都会导致不健康的水分积聚。如想获得一个干燥又健康的家，请遵循以下步骤：

- 擦去窗户和墙壁上的任何湿气或水滴。
- 早晨、淋浴/洗澡或做饭时，请打开窗户。
- 如果可以的话，请在外面晾晒衣物。或者在关着门、开着窗的房间晾晒。
- 必要时请使用卫生间排风扇和厨房抽油烟机来去除水气。

在干燥的房子取暖更容易且更便宜。空气中的水分越多，取暖就越困难，费用也就越高。如要让您的家取暖更容易且费用更低，请遵循以下步骤：

- 白天打开窗帘让阳光照进来，晚上关上窗帘保暖。
- 阻断门窗和壁炉周围的气流，防止冷空气进入您的家。
- 用恒温器和定时器为您的家取暖，这样只在需要的时候才会开启暖气。



居家安全

这是您的家——您应该感到安全无虞。以下是保持居家安全的一些方法。

安全要点

• 小心谨慎：

- 如果遇到紧急情况，请拨打111求助火警/警察/救护车
- 如果不是紧急情况，但您仍然需要警察的帮助，请拨打105——这是免费电话
- 把有毒物品、药品和清洁用品放在儿童接触不到的地方或放在可上锁的柜子里
- 如果有人吞下有毒物品，请致电0800 764 766求助国家毒物中心。

• 保持安全：

- 外出时及在晚上都要锁好门窗
- 切勿让没有身份证明的陌生人进入您的家
- 如果有人说是Kāinga Ora的员工，而您不认识他们，务必请他们出示身份证明，才能让他们进入您家。如果他们没有任何证明，请他们拿到身份证明后再过来

- 如果您准备自行维修，请事先与我们联系。

• 做好以下准备：

- 防火安全——定期测试烟雾报警器，确保其运行正常
- 知道发生火灾时该怎么做，并采取措施防止家中发生火灾
- 制定一个逃生计划，确保家中的每个人都知道在发生火灾时该怎么做
- 保持出口通畅
- 如果可能的话，请准备一个应急包，里面储备至少够三天使用的食物和水
- 加入您的社区支持小组。如果您的社区没有这样的支持小组，为何不成立一个？如需更多信息，请致电0800 4NEIGHBOURS (0800 463 444)联系Neighbourhood Support New Zealand。



发生火灾时该怎么做：

1. 大喊"失火了、失火了、失火了"警告其他人
2. 跑出去并停留在外面 —— 切勿返回家里
3. 切勿试图挽救您的财物
4. 如果有烟雾，请快速低头跑向最近的安全出口
5. 随手关门
6. 快速到达安全集合地点
7. 拨打111安全电话给消防部门，告诉他们您所在的街道地址、最近的十字路口以及郊区和城市
8. 等待消防部门到达。告诉他们火灾的具体位置，以及是否仍有人困在里面。在消防部门告诉您安全之前，请不要进去
9. 打电话告诉我们发生了火灾

家中的烟雾报警器

只要您定期护理、清洁和测试，烟雾报警器十分可靠。您家的每个卧室、起居室、走廊和带内部通道的车库都有烟雾报警器。烟雾报警器配备无法拆卸的长寿命电池。

测试您的烟雾报警器：

- 按下测试按钮约两秒钟 —— 报警器将发出警报
- 松开按钮 —— 报警器将会重置
- 有些房屋可能安装了烟雾报警系统。如果是这样，会在适当高度安装一个小的控制面板，您可以用它测试和关闭报警器。

如果报警器不发出警报，或者您认为烟雾报警器有故障或电池没电，请在周一至周五上午8点至下午6点拨打 **0800 801 601** 告诉我们。

欲了解更多消防信息，请查看消防服务网站 **www.fire.org.nz**

预防家中失火

以下是您可以做到的一些事情，让您的家更安全，并尽量减小发生火灾的可能性。

- 让所有家具、衣服和窗帘跟暖气和壁炉至少保持1米的距离。
- 灰烬冷却可能需要五天 —— 请把它们放置远离房屋的金属容器内，切勿放在塑料桶里。
- 上床前先关掉墙壁处的电热毯。由合格的技工每年检查一次电热毯是个不错的想法，可以确保它们依然安全。
- 定期拆卸并清洁您的抽油烟机过滤器。用肥皂水将它清洗干净并晾干，然后再重新装回。

许多房子的火灾都是在做饭时发生的。

- 使用炉灶烹饪时切勿无人看管，特别是在使用油或油脂烹饪时。
- 如果油或油脂冒烟，请关掉燃气。
- 窗帘、塑料电水壶和茶巾应远离炉灶和其他物品。
- 清空烤面包机的面包屑，定期清洁烤箱。





您的邻里关系

住在任何社区内，邻居都是重要的部分。他们可以让社区变得更宜居。

作为社区一员，我们所有人都应：

- 认识到每个人都是不同的，都有不同的做事方式，这都是可以的
- 对任何问题进行交流，听取他人的意见，尽量达成每个人都满意的协议
- 当邻居外出时，留意他们的家，并报告任何可疑活动
- 将家中(音乐、聚会、闹钟、汽车等等)产生的噪音保持在合理的水平，尤其是在晚上
- 对邻居孩子在外面玩耍要有宽容的态度，除非他们在不合理的时间或长时间在外玩耍，且非常吵闹
- 保持共用车道畅通
- 保持我们所在区域干净整洁。

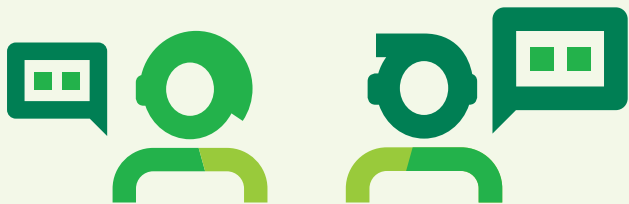
新搬入时，如果认为适当，请向邻居介绍自己。如果与邻居相熟，处理任何可能出现的问题都会容易得多。

不妨考虑加入您当地的社区支持小组，这是一个相互认识的好方式。或者，如果您所在的地区没有这样的小组，可以考虑建立一个。如需了解更多信息，请致电**0800 463 444**联系**Neighbourhood Support New Zealand**。



有用提示：

这个包裹的背面有一些空白，您可以写下部分邻居的姓名和电话号码。



解决问题

即使您一向与邻居相处和睦,偶尔也会有不同意见。首先,尝试与邻居进行沟通协商。大多数问题都可以通过友好协商来解决。

如果不能解决,您应该上报有关部门。

- 如果遇到噪音过大的问题,您可以打电话给当地议会的噪音管制办(Noise Control Office)。
- 如看到违法活动,应向警方报告。
- 如果您的狗狗遇到麻烦,您可以打电话给当地议会的动物管制办(Animal Control Office)。
- 如果您认为有人面临人身危险,应该立即报警。



Kāinga Ora能做什么?

没有人喜欢干扰附近居民的安宁、舒适、隐私或安全的行为。如果您需要帮助解决邻里纠纷,请打电话给我们。我们将与您和任何其他相关人员一起解决问题。

在家中养宠物

作为房东,Kāinga Ora不反对养宠物。我们知道宠物可以是很好的伴侣,并希望租客及其家人能够体验养宠物的众多好处和乐趣。

如果您想养宠物,或者已养有宠物,那么有几件事需要知道。

养宠物有什么条件吗？

就像所有新西兰人一样，豢养宠物也应遵守相关法律规定。例如，如果您居住在公寓内，可能会有关于饲养宠物（包括猫）的议会条例或规则。

不用担心，我们可以帮您核实一下。

如果您想养的宠物是猫或狗，或者您住在农村地区并且想要饲养牲畜，**请在周一至周五上午8点至下午6点拨打 0800 801 601联系我**。当您打电话时，我们也会问您一些关于宠物的问题。

如果您在跟我们签署租房协议时已养有或想养狗、猫或牲畜，务必要通知我们。我们还需要收集一些关于您的宠物的信息。

我们也会要求您签署《宠物信息表》，要求您同意成为合格的宠物主人。只需给我们打个电话，我们即会帮您处理相关问题。

当我们的工作人员或技工拜访您家时，请看护好狗狗。这是说所有的狗，无论大小。





您的租赁

《租赁协议》须知

您的《租赁协议》至关重要

您的《租赁协议》是一份法律文件。它详细规定了您与我们之间的相互权利和义务。如果您还没有仔细阅读，现在大概是时候该看看了。

如果您需要帮助理解该协议，请与租赁经理联系；如果您需要独立的建议，请致电**0800 TENANCY (0800 83 62 62)**联系租赁服务处(Tenancy Services)。

有时事情并不会完全按计划进行(对我们双方来说都是如此)，问题就会出现。如果我们做了什么、没做什么或者需要做什么，请随时与我们联系。请在周一至周五上午8点至下午6点，致电**0800 801 601**联系我们。

如果对什么事情感到担忧，我们会与您联系。

支付房租

按时支付房租十分重要。如果您有困难，请尽快与我们联系。

- 租金按周收取
- 社会发展部将每年审查租金
- 如果您的情况有任何变化，请即刻打电话给社会发展部 (Ministry of Social Development)，以便他们能确保您支付的金额正确无误
- 如果您对租金有任何疑问，请告诉联系。



有用提示： Kāinga Ora负责维护您住的房屋，但对您的家具或物品的损坏、火灾或盗窃，概不承担任何责任。我们建议您为此办理财物保险。





您家的重要信息

将您的全部有用信息放置在一个地方。把这张卡片撕下来贴在冰箱上。

垃圾收集日：

回收日：

租赁经理姓名：

电力公司：

在家做饭：

燃气

电

家中取暖：

燃气

电

电话/互联网提供商：

物业管理员姓名和电话号码：

议会噪音管制办电话号码：

议会宠物狗管制办电话号码：

公民咨询局电话号码：

警察局电话号码：



邻居的姓名和电话号码

姓名：

电话号码：

姓名：

电话号码：

姓名：

电话号码：

姓名：

电话号码：

姓名：

电话号码：

姓名：

电话号码：

我的客户参考电话号码：



免费电话

0800 801 601

请在周一至周五上午8点至下午6点致电。即使用手机拨打，也是不收费的。

其他有用电话号码：



拨打**0800 801 601**致电Kāinga Ora
周一至周五, 上午8:00至下午6:00

