

Toronto Seniors
Housing Corporation

租户 欢迎 指南

2025

目录

3	我们工作的指导方针
6	您的大楼
14	您的租约
20	您的社区
23	联系对象和时间



我们工作的指导方针

多伦多老年人住房公司的使命是帮助租户在家中舒适、有尊严地安享晚年,获得相关的项目和服务,并在社区中拥有发言权。我们致力于与租户、员工和合作伙伴进行沟通与协作,以实现我们的愿景——建设安全、多元、充满活力的社区,使租户感受到归属感和幸福感。

如需进一步了解我们的工作指导方针,您可以在我们的网站上阅读我们的战略方向、关键绩效指标和路线图,网址为 [TorontoSeniorsHousing.ca/strategic-directions/](https://torontoseniorshousing.ca/strategic-directions/)。这些文件概述了我们今后几年发展的主要活动、里程碑和措施。



从哪里获取更多信息

公告栏

每栋大楼都有五个主要公告栏。您可以在这些地方找到以下信息：

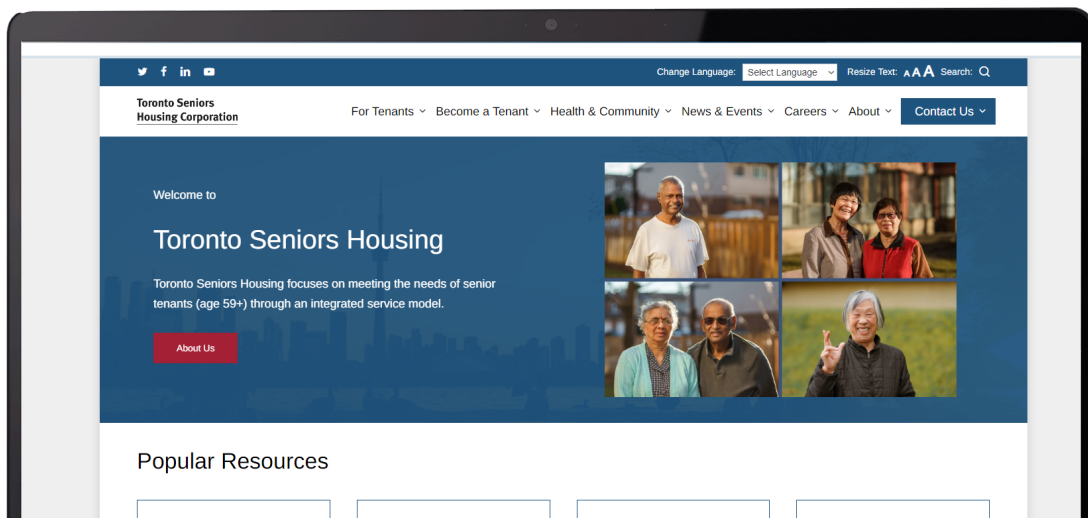
- 如何联系工作人员
- 即将举行的活动
- 公司及大楼的最新消息
- 其他实用通知

您可以在本指南末尾找到更多关于这些公告栏的信息。



多伦多老年人住房公司网站

您可以在我们的网站上找到有关多伦多老年人住房的一般信息，网址为 [TorontoSeniorsHousing.ca](https://torontoseniorshousing.ca)。网站内容可自动翻译成多种语言。



以其他语言提供的帮助

如果您需要其他语言的帮助,请拨打 **416-945-0800** 联系**租户支持中心**。

接通电话后,请直接说明您所说的语言,并耐心等待电话接入口译人员。

您也可以联系所在大楼的**老年人服务协调员 (SSC)**。

您还可以拨打**租户支持中心**的电话或联系您的**老年人服务协调员 (SSC)**,以获取其他格式的信息,例如盲文。租户支持中心的电话号码也支持有听力或语言障碍租户使用的文字电话 (TTY) 设备。

联系工作人员或社区服务

本指南末尾列出了联系人和联系时间。如需查找楼栋内工作人员的联系信息,您可以:

- 查看您楼栋内的**蓝色公告栏 (Blue Board)**
- 查阅欢迎礼包中的“您的大楼工作人员”页面
- 拨打**租户支持中心**的电话:**416-945-0800**



你的大楼



入住

在搬入新家之前, 请与您的**管理员**联系, 预约入住时间。您也可以拨打 **416-945-0800** 联系**租户支持中心**。

快递收件

如果您有家具或包裹等送货安排, 请问**管理员**大楼如何处理收件事宜。

钥匙和门禁卡

当您入住时, 多伦多老年人住房公司将为您提供:

- 两把您的住房单元钥匙
- 一把信箱钥匙
- 一张电子门禁卡, 用于出入您的大楼

如需额外钥匙或门禁卡, 或您遗失了以上物品, 请联系**管理员**。此项服务将收取额外费用。如遇紧急情况或非工作时间, 请拨打 **416-945-0800** 联系**租户支持中心**。

钥匙和门禁卡关系到您和他人的安全, 请勿自行更换或添加门锁。加锁或换锁是违反租约的行为, 并在紧急情况下可能带来危险。如果必须撬开您加装的锁才能进入您的单元, 您必须支付修理费用。

您需对您的客人的行为负责。请勿将钥匙或门禁卡交予不在租赁合同上的人员使用。这会危及所有人的安全, 且违反租赁条款。

维护与维修

如果您需要帮助,例如需要维修或获取服务,请提交维修或服务请求。

维修请求示例(当有东西需要修理):

- 水管漏水或管道问题
- 窗户破损或损坏
- 害虫控制(如虫害或老鼠)

服务请求示例:

- 查找健康及社区服务
- 有关租金或年度租金审查的问题
- 获取其他语言或格式的信息
- 换住房单元,包括因医疗需要进行无障碍改造

提交维修或服务请求的方法:

- 与楼内工作人员沟通
- 拨打 **416-945-0800** 联系**租户支持中心**。
- 发送邮件至Support@TorontoSeniorsHousing.ca

租户支持中心将在**两个(2)工作日**内回复所有非紧急请求。如果您需要无障碍支持,请在请求中说明。我们将在进入您住所前至少提前**24 小时**通知您。

您所在大楼的**管理员**和**维修人员**可随时帮助您处理任何**维修请求**。您大楼的**老年人服务协调员(SSC)**可协助您解决其他**服务请求**或

问题。您可以通过电话、电邮或在办公时间亲自到其办公室联系他们。他们的联系信息与办公时间公布在其办公室门外和大楼的蓝色公告栏上(蓝板)。

您可以在本欢迎指南的末尾找到联系对象及时间列表。

垃圾、有机废物和回收

帮助保持大楼清洁：

- 使用垃圾投放槽前，请先将所有垃圾装入小袋中。
- 大号黑色垃圾袋请直接放入室外垃圾桶，勿投放至垃圾槽，以免堵塞。
- 保持该区域整洁。请勿将垃圾留在地上、垃圾间、走廊或电梯口旁。

请勿使用垃圾投放槽处理您的可回收物及厨余。欢迎礼包中有“保持楼栋清洁”页面，说明本楼栋如何处理您的可回收物与厨余。

如果您有任何疑问，请与您所在大楼的多伦多老年人住房公司工作人员联系。

宠物

我们知道您的宠物对您有多重要，并很乐意为您提供一个宠物友好的环境。以下方式让您既可以享受宠物乐趣的同时为社区着想。

- 宠物离开单元时请务必牵绳
- 禁止将宠物单独留在阳台上
- 随时清理宠物排泄物
- 随身携带宠物清洁袋
- 将宠物排泄物用双层袋包好后扔入垃圾桶

感谢您的配合。欲了解更多信息,请访问 [Toronto.ca](https://toronto.ca) 并搜索“动物和宠物”(Animals and Pets)。如需报告动物相关问题,请致电**多伦多市政府**416-338-7297。

电话、有线电视和互联网

您的房租不包括电话、有线电视和网络费用。您可以选择多伦多任何一家提供这些服务的公司。罗杰斯(Rogers)通讯公司为部分社会住房租户提供优惠计划。该计划名为 Connected for Success (联通成功) 优惠计划,请访问:rogers.com/connected-for-success。

请在周一至周五工作时间预约这些公司的上门服务。这样一来,如公司工作人员需进入楼栋某些区域,**管理员**能提供协助。

水电、供暖和空调

水电

你的**老年人服务协调员(SSC)**会告诉您哪些水电费用需自付,哪些包含在租金中。

如果您支付的是与收入挂钩租金(RGI),您所支付的水电费金额将根据您的单元大小而有所不同。

暖气

根据多伦多市的市政条例,9月15日至次年6月1日期间,公寓楼内温度需保持至少21摄氏度。我们将依此规定控制暖气启用与关闭。

市政条例没有规定最高温度。在酷热天气期间,我们会监测情况。如您对单元内温度有疑虑,请拨打**租户支持中心**的电话:
416-945-0800。

空调

禁止使用窗式空调(AC)，因其存在安全隐患。租户可自行购买并使用落地式空调机。如果天气炎热，请前往有空调的空间或附近其他凉爽的地方，如公共图书馆或购物中心。查找附近凉爽的场所请访问 bit.ly/43FwbbK。此信息也张贴在您楼栋的蓝色公告栏上(蓝板)。

消防安全

租户需协助防火并保持逃生通道畅通。请查看大堂公告栏(1号公告栏)上的消防安全提示，了解如何确保您的单元与大楼的安全。请勿触碰或破坏消防安全设备，这既危险又违法。

如您在家中使用时，请遵循安大略省的消防安全提示。氧气使火势燃烧得更旺、更快。请妥善储存氧气并防止泄漏。如果发生火灾，**立即拨打911**。

吸烟和电子烟

根据《安大略省无烟法》，以下区域禁止吸烟与使用电子烟：

- 楼内楼梯间、走廊及大楼的其他公共区域
- 所有出入口的九(9)米范围内

在公共区域吸烟或使用电子烟会触发火警报警器，引发虚假火警。请在远离建筑物的室外吸烟。为保障您的安全，多伦多老年人住房公司每月会在楼内公共区域测试火警及其他生命安全系统。

阳台和窗户安全

请安全使用阳台与窗户。

阳台安全：

- 切勿将儿童或宠物单独留在您的阳台上。

- 不要在阳台上存放物品或使用烧烤炉,因为这些都存在火灾和安全隐患。
- 请在室内使用晾衣架晾干衣物。
- 请勿将垃圾或烟头从阳台抛出。
- 禁止使用喂鸟器。
- 清洁阳台或浇花时请考虑楼下邻居。

窗户安全:

- 窗式空调(AC)存在安全隐患,禁止使用。
- 请勿破坏、调整或拆除窗锁和纱窗。窗锁用于保护您和他人安全,防止人或宠物坠落。
- 纱窗可防虫,但无法阻止宠物坠落。

请维护公共安全。如发现有人不安全地使用阳台,或阳台、窗户、纱窗需维修,请:

- 联系您的**管理员**
- 拨打 **416-945-0800** 联系**租户支持中心**。
- 发送邮件至Support@TorontoSeniorsHousing.ca

访客和停车信息

所有租户均可付费停车,但并非所有大楼都有空位。符合租户停车资格需满足以下条件:

- 您的车辆必须可正常行驶。
- 车主证必须当前有效。
- 您的家庭必须与多伦多老年人住房公司保持良好的租赁关系。
- 车主证必须登记在租赁合同上的住户名下,且地址为该住户实际居住的多伦多老年人住房单元地址。

如需了解停车费用和注册方式, 请访问
[TorontoSeniorsHousing.ca/parking](https://torontoseniorshousing.ca/parking)

访客停车许可证可供访客使用, 您可以向**老年人服务协调员 (SSC)** 或**管理员**索取。

防治害虫

我们多伦多老年人住房公司努力为租户提供一个无虫害的环境。但有时蟑螂、老鼠、臭虫等害虫仍可能进入。

如果您的单元出现害虫, 我们将安排治理虫害, 并承担相关费用。请通过以下方式预约处理:

- 与您的**管理员**沟通
- 拨打**租户支持中心**的电话: **416-945-0800**
- 发送邮件至 Support@TorontoSeniorsHousing.ca

租户也有责任保持单元清洁, 并向**租户支持中心**报告任何维护问题, 以防未来虫害发生。

以下是保持单元及楼栋无害虫的建议:

- 保持您的单元内清洁、无杂物堆放。
- 不要喂鸽子、松鼠或流浪动物, 因为它们会引来其他害虫。
- 不要随意拾取他人丢弃的家具, 因为这些家具可能被虫蛀。
- 保持走廊和垃圾房地面清洁, 不要堆放杂物或垃圾。
- 如发现可能引发虫害的破损或需要维修的地方, 请立即报告。

无障碍服务

多伦多老年人住房公司支持残障租户，并致力于为所有人改善无障碍环境。我们希望所有老年人都能安全生活，并积极参与社区生活。我们的无障碍计划协助有残障的租户与工作人员合作，对单元或公共区域进行必要调整。

如果您需要对单元或楼栋进行无障碍改造，请：

- 联系您的**老年人服务协调员 (SSC)**
- 拨打**租户支持中心**的电话：**416-945-0800**
- 发电邮至 Support@TorontoSeniorsHousing.ca

多伦多住房无障碍责任人委员会 (R-PATH) 制作了一本实用指南，名为《无障碍服务为您而设》(Accessibility Is for You)，详细介绍了相关流程。

您可向**老年人服务协调员 (SSC)** 索取该指南，或访问 [TorontoSeniorsHousing.ca/accessibility-program](https://torontoseniorshousing.ca/accessibility-program)

您的租约



支付房租

您的租金需于每月第一天支付。

多伦多老年人住房公司是您的房东, 负责计算租金。大楼归**多伦多社区住房公司 (Toronto Community Housing Corporation)** 所有, 所有租金应支付给该公司。

您可以通过以下方式缴纳租金:

- 预授权付款
- 支票
- 汇票
- 在您当地的银行网点支付
- 借记卡
- 网上或电话银行



报告租约变更

作为与收入挂钩租金 (RGI) 租户, 您需要及时告知我们某些信息的变更以持续获得租金补助。您必须在情况发生变更后 30 天内, 向您的**老年人服务协调员 (SSC)** 报告以下变更:

- 您的报税资料被重新评估或有变更
- 有非租赁合同上的人员入住您的单元
- 您的收入发生变化 (例如从工资收入变为退休金)
- 计划性或非计划性的长期离家 (若 12 个月内离家总天数超过 90 天, 您可能失去 RGI 补助)

与收入挂钩租金 (RGI) 年度租金审查

如您参与与收入挂钩租金 (RGI) 计划, 您必须完成年度租金审查。

- 您将在到期前通过加拿大邮政 (Canada Post) 收到租金审查材料。
- 请填写表格并附上收入证明 (即税务评估通知 (Notice of Assessment) 或收入证明 (Proof of Income)) 交予工作人员。
- 如果需要的话, 您的**老年人服务协调员 (SSC)** 可以帮助您完成年度租金审查。

年度单元检查

根据法律规定, 我们必须进行年度单元检查, 时间为每年 7 月至 12 月。

这些检查有助于确保您的人身安全, 发现单元中存在的安全隐患或损坏问题, 也有助于我们改善楼栋及社区整体状况。这也有助于我们改善楼栋及社区整体状况。我们还会检查火警系统是否正常运作, 如烟雾报警器等。我们会在访问您的单元前至少提前 **24 小时** 通知您。

如需了解更多有关单元检查的信息, 请访问:

[TorontoSeniorsHousing.ca/your-unit/](https://torontoseniorshousing.ca/your-unit/)

尊重行为

多伦多老年人住房公司致力于为所有租户提供一个包容且相互尊重的居住环境。我们遵循《安大略省人权法案》(the Code) 以及《安省无障碍法案》(AODA)。

我们绝不容忍任何形式的：

- 歧视
- 骚扰
- 仇恨行为

根据《人权法案》，每个人都有权受到公平与尊重的对待。这意味着我们会通过建设一个支持老年人需求的环境，来促进并尊重租户的人权。同时，我们也会确保所有公共空间对所有租户来说都是安全且具包容性的，无论其背景如何。

我们鼓励您阅读完整的**租户人权政策**，可在我们网站 [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies) 上查阅。

根据该政策，所有租户也应彼此尊重。

如您认为自己的基本人权因其他租户、工作人员或多伦多老年人住房公司 (TSHC) 合作方的行为而受到影响，您可以向 TSHC 正式投诉，方式包括：

- 发送电子邮件至 Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca
- 拨打电话 **416-945-0888**
- 联系您的**老年人服务协调员 (SSC)** 寻求指导

政策和程序

多伦多老年人住房公司有许多政策和程序有助于使我们的社区成为更好的居住地。若想了解更多政策内容，包括可能影响您租住权的相关政策，请访问 [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

提出投诉

如果您无法联系到大楼工作人员或租户支持中心，或未能获得有关维修或服务请求的足够信息，您可以拨打 **416-945-0888** 或发送

邮件至 Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca 解决方案团队 (Solutions Team) 提交投诉。

解决方案团队将在**两个(2)工作日**内与您联系,协助处理您的投诉。他们的决定为最终决定。如果您不同意该决定或需要进一步帮助,您可联系监察专员(Ombudsman): Ombudsman@Toronto.ca。

如需了解更多关于服务请求与投诉的信息,请访问 [TorontoSeniorsHousing.ca/service-requests-and-complaints](https://torontoseniorshousing.ca/service-requests-and-complaints)

即将年满 65 岁

如果您或您的家庭成员即将年满 65 岁,这可能会改变您家庭的收入情况以及每月所支付的与收入挂钩租金(RGI)金额。您也可能有资格获得新的或不同的政府福利。

如果您开始领取养老金和/或老年保障金(Old Age Security),您需在收入变更后**30 天内**通知多伦多老年人住房公司。请在年满 65 岁前联系您的**老年人服务协调员(SSC)**了解更多信息。

税收减免和福利

任何参加与收入挂钩租金(RGI)计划的人都必须每年报税,并提供一份税务评估通知(Notice of Assessment)的复印件。

报税时,您可能符合资格申领老年人退税或福利。建议您咨询专业报税人员或会计师,以了解您可申领哪些税务优惠。

如需了解更多关于地税豁免和免费报税服务的信息,请访问 [TorontoSeniorsHousing.ca/property-tax-exemptions](https://torontoseniorshousing.ca/property-tax-exemptions)

常见问题

我怎么能搬到另一个单元或大楼呢？

如您想搬至多伦多老年人住房公司的另一个单元或大楼，必须向多伦多市住房服务处 (Access to Housing) 提交新申请，以列入集中等候名单 (Centralized Waiting List)。更多信息请访问 bit.ly/3AZPzV9

部分租户在符合优先类别的情况下可在多伦多老年人住房公司内部调换住所。如果您符合资格，则无需进入集中等候名单。如需了解更多详情，请联系您的**老年人服务协调员 (SSC)** 或访问 TorontoSeniorsHousing.ca/request-a-transfer/

我最多可以离开住所多少天而不失去 RGI 的资格？

如您家庭所有成员连续离开住所超过 90 天，或在 **12 个月内累计离家时间超过 90 天**，您将不再符合 RGI 资格。部分特殊情况可作为例外。如需了解更多信息，请联系**老年人服务协调员 (SSC)** 或访问 TorontoSeniorsHousing.ca/absences-from-unit/

如果我需要帮助，家人可以与我同住吗？

可以。您可申请将家人添加为租赁合同中的照顾者。为此，请与您的**老年人服务协调员 (SSC)** 沟通获取并填写照顾人员验证表 (Caregiver Verification Form)。您必须在家人搬入后 **30 天内** 报告住户变更情况，这可能影响您的 RGI 租金计算。

我是否可以将单元转租或用于短期出租？

不可以。您不得将住房单元转租或用于短期出租，其中包括停车位。此行为违反您的租赁协议，可能导致您失去 RGI 补助资格。

客人可以在我这里逗留多长时间？

租户在**12个月内**可在家中留宿客人最多**30天**。30 天包括连续和非连续天数，适用于在其单元内逗留的任何一位访客。如访客在一年内累计停留**超过 30 天**，您可能会失去 RGI 补助资格。

搬出

当您准备搬出时，必须在计划搬出**前60天(两个完整日历月)**以书面形式发出通知。搬出日期必须是该月的最后一天。请将签好名的搬出通知交给您的**老年人服务协调员 (SSC)**。

钥匙与门禁卡

搬出之前，您必须归还所有：

- 住房单元钥匙
- 信箱钥匙
- 门禁卡
- 停车场钥匙／门禁卡
- 停车贴纸



请在离开前将以上物品交还给您的 **老年人服务协调员 (SSC)**。

你的社区

社区信息

您可以在我们的网站 [TorontoSeniorsHousing.ca/building-profiles/](https://torontoseniorshousing.ca/building-profiles/) 上的“楼宇资料” (Building Profiles) 页面找到有关大楼和社区计划的实用信息。

您也将在欢迎礼包中收到一份楼宇资料信息页。

如需了解楼内活动或参与方式, 请联系您的社区服务协调员 (CSC)。您也可以查看楼内公告栏。2号公告栏上有楼栋活动日历, 每三个月更新一次。

老年之声 – 您的租户通讯

《老年之声》是我们的租户通讯。每三个月出版一次。您可以在以下位置找到纸本：

- 楼内信箱旁
- 网站 [TorontoSeniorsHousing.ca/seniors-speak/](https://torontoseniorshousing.ca/seniors-speak/)

每期通讯中包含租户在多伦多老年人住房公司大楼中的感人故事, 您也会阅读到我们的工作进展, 以及住户要求提供的其他信息, 如生活技巧、食谱、照片等。

您想分享您的故事、内容想法或活动照片吗? 请发送电子邮件至 SeniorsSpeak@TorontoSeniorsHousing.ca。

即将召开的董事会和委员会会议日期

欢迎所有人在线旁听多伦多老年人住房公司的董事会与委员会会议。会议通过我们 YouTube 频道网页直播, 您稍后也可观看回放: bit.ly/3epf8XB

会议议程与材料将在会议前**七个日历日**于官网发布。租户也可以申请在会议中发言(称为“陈情”)。如需了解这些会议的信息以及如何陈情, 请查阅我们的董事会页面, 请访问:

TorontoSeniorsHousing.ca/board-of-directors/



楼内公告栏

公告栏是获取信息的好地方。海报底部标注有七位数字编号(例如:03-24-123),您可使用该编号向**租户支持中心**或工作人员索取翻译版本。每栋楼有五块主要公告栏。

1 号公告栏:

上锁、玻璃封闭,通常位于大堂

- 公司动态、时效性内容和消防安全提示

2 号公告栏:

上锁、玻璃封闭,通常靠近社区活动室

- 公司动态、翻译信息、TSHC 董事会和委员会会议以及您所在大楼的活动和计划日历(每三个月更新一次)

蓝色公告栏:

蓝色、玻璃封闭、上锁,通常位于大堂附近

- 大楼工作人员联系信息、清洁时间表、施工公告、夏季避暑信息等
- 多伦多市的 RentSafeTO 公寓标准计划要求每栋楼设置此蓝色公告栏

1号社区公告栏:

上锁的、有玻璃罩,通常在社区活动室里

- 租户如想发布社区活动海报等信息,请电邮 Communities@TorontoSeniorsHousing.ca
- 工作人员将按先到先得的原则张贴海报

2 号社区公告栏：

在楼宇的不同位置设置的开放式软木板

- 租户与社区组织可发布活动信息，如即将举办的楼内或社区活动

联系对象和时间

您的大楼工作人员

大楼工作人员的工作时间为周一至周五上午 8:30 至下午 4:30。他们的联系信息张贴于蓝色公告栏 (**Blue Board**)。

老年人服务协调员 (SSC)：

协助您处理租金审查、表格、寻找支持服务 (不负责维修或维护)。

维修团队

负责您单元及公共区域的维修、清洁等工作。团队成员包括：

- 管理员团队负责人，维修首要联系人
- 保管维护员 (CMP) 协助维修工作
- 清洁员/保管员保持公共区域清洁、安全

您的区域工作人员

- 区域业务经理 (ROM)：领导区域工作人员
- 社区住房主管 (CHS)：主管维修团队
- 租户参与和服务主管 (TESS)：监督租户支持人员，包括 SSC

社区服务协调员 (CSC)：

与租户及社区伙伴合作，策划并开展大楼和区域内的项目与活动。

解决方案团队：

如您无法联系楼栋工作人员或租户支持中心，或未获得足够信息以回应您的服务／维修请求，您可拨打 **416-945-0888** 或发送邮件至 Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca 向解决方案团队提交投诉。

全年无休全天候支持服务

租户支持中心：416-945-0800

Support@TorontoSeniorsHousing.ca

请致电或发送电子邮件询问以下事宜：

- 白天或夜间的维修请求
- 租金或租约相关问题
- 获取其他语言或格式的文件
- 提出投诉

紧急维修请务必拨打电话，不要发送电邮。电话支持提供多语言服务。

社区安全部门(CSU)：416-921-2323

致电报告：

- 安全问题
- 噪音投诉
- 游荡或非法侵入
- 多伦多老年人住房公司物业内的违规停车行为

支持服务可提供多种语言支持。

紧急情况下，请拨打 911。

紧急和非紧急社区联系信息

911 - tps.ca/contact/9-1-1-emergency/

紧急情况, 例如火灾、犯罪现场、危及生命的紧急状况

多伦多警察局非紧急热线, 用于非紧急警务协助: **416-808-2222**

211 - 211ontario.ca/contact

提供社区、社会、政府和非紧急健康服务咨询, 支持超过 150 种语言

311 - [Toronto.ca/311](https://toronto.ca/311)

城市服务与项目咨询, 支持超过 180 种语言

411 - [Canada411.ca](https://canada411.ca)

本地电话号码查询

711 - crtc.gc.ca/eng/phone/acces/mrsrt.htm

信息转达服务 (MRS) – 允许有听力或言语残疾的人士通过听障电话 (TTY) 或其他设备使用电话系统呼叫有或没有此类残疾的人士

811 - health811.ontario.ca

非紧急健康建议 (原 Telehealth)



发布于**2025年6月**