

Toronto Seniors
Housing Corporation

Hướng dẫn Chào Mừng Người Thuê Nhà

2025

Mục lục

3	Phương Châm Hoạt Động của Chúng Tôi
6	Tòa Nhà của Quý Vị
14	Quyền Thuê Nhà của Quý Vị
20	Cộng Đồng của Quý Vị
23	Đầu Mối Liên Lạc và Thời Điểm



Phương Châm Hoạt Động của Chúng Tôi

Sứ mệnh của Toronto Seniors Housing là những người thuê nhà cao niên được an hưởng tuổi già tại nhà một cách thoải mái và được tôn trọng, có thể tiếp cận các chương trình, dịch vụ và có tiếng nói trong cộng đồng. Chúng tôi cam kết gắn kết và hợp tác với người thuê nhà, nhân viên và đối tác để hướng tới tầm nhìn xây dựng những cộng đồng an toàn, đa dạng và sôi động, nơi người thuê nhà có cảm giác hòa nhập và hạnh phúc.

Để biết thêm về phương châm hoạt động của chúng tôi, quý vị có thể xem các tài liệu Định Hướng Chiến Lược, Chỉ Số Hiệu Suất Chính và Lộ Trình Phát Triển của chúng tôi trên trang web [TorontoSeniorsHousing.ca/strategic-directions/](https://torontoseniorshousing.ca/strategic-directions/). Các tài liệu này nêu rõ những hoạt động chính, các cột mốc quan trọng và thước đo sẽ định hướng cho tiến trình của chúng ta trong nhiều năm tới.

Nơi Tìm Thêm Thông Tin

Bảng Tin

Mỗi tòa nhà đều có năm bảng tin chính. Đây là những nơi tuyệt vời để tìm thông tin về:

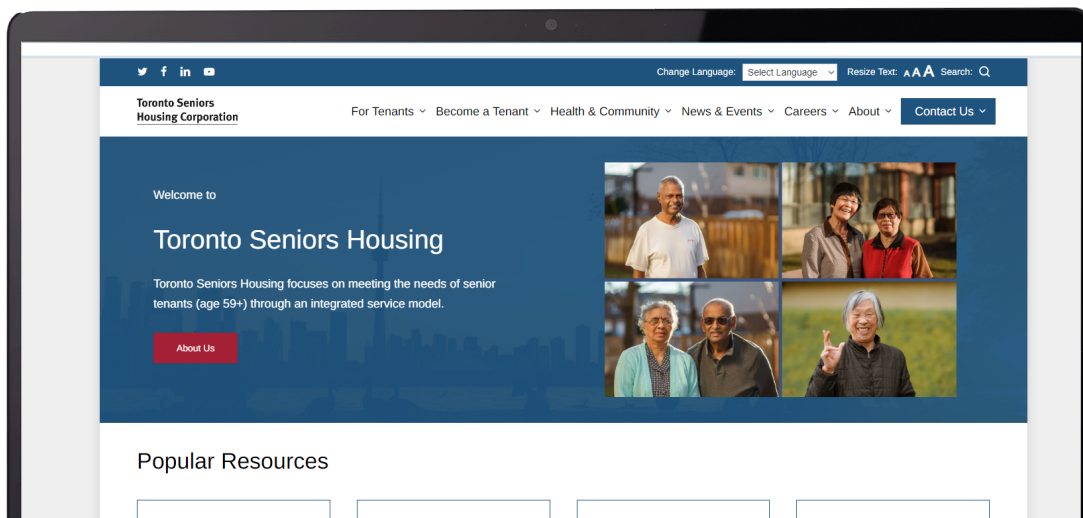
- cách liên lạc với đội ngũ nhân viên
- thông tin cập nhật về công ty và tòa nhà
- các sự kiện sắp tới
- những thông báo hữu ích khác

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các bảng tin này ở cuối sách hướng dẫn này.



Trang web của Toronto Seniors Housing

Quý vị có thể tìm thấy thông tin chung về Toronto Seniors Housing trên trang web của chúng tôi tại [TorontoSeniorsHousing.ca](https://torontoseniorshousing.ca). Trang web này có thể tự động dịch nội dung sang nhiều ngôn ngữ khác.



Trợ Giúp Bằng Ngôn Ngữ Khác

Nếu quý vị cần trợ giúp bằng một ngôn ngữ khác, vui lòng liên hệ **Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà** theo số **416-945-0800**.

Khi có người trả lời điện thoại, hãy cho biết ngôn ngữ của quý vị. Vui lòng đợi một chút trong khi kết nối với thông dịch viên qua điện thoại để trợ giúp.

Quý vị cũng có thể liên hệ với **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** trong tòa nhà của quý vị.

Quý vị cũng có thể gọi **Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà** hoặc liên hệ với **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** để nhận thông tin ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi Braille. Số điện thoại của Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà cũng hỗ trợ các thiết bị máy điện báo (TTY) dành cho người thuê nhà khiếm thính và khiếm ngôn.

Liên hệ với Nhân Viên hoặc Dịch Vụ Cộng Đồng

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các đầu mối liên lạc và thời điểm liên lạc ở cuối sách hướng dẫn này. Để tìm thông tin liên lạc của nhân viên trong tòa nhà của mình, quý vị có thể:

- kiểm tra bảng tin màu xanh lam (**Bảng Xanh**) trong tòa nhà của quý vị
- xem trang “Nhân Viên Tòa Nhà của Quý Vị” có trong Bộ Tài Liệu Chào Mừng của quý vị
- gọi đến **Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà** theo số **416-945-0800**



Tòa Nhà của Quý Vị

Chuyển Vào

Trước khi chuyển vào nhà mới, hãy nói chuyện với **Quản Lý Tòa Nhà** để đặt lịch chuyển vào. Quý vị cũng có thể liên hệ với **Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà** theo số **416-945-0800**.

Giao Hàng

Nếu quý vị đang đợi giao hàng, như đồ nội thất hoặc một gói hàng, vui lòng hỏi **Quản Lý Tòa Nhà** về cách thức giao hàng diễn ra tại tòa nhà của quý vị.

Chìa Khóa và Thẻ Từ

Khi quý vị chuyển đến, Toronto Seniors Housing sẽ cung cấp cho quý vị:

- hai (2) chìa khóa cho căn hộ của quý vị
- một (1) chìa khóa cho hộp thư của quý vị
- một (1) thẻ từ để vào tòa nhà

Nếu quý vị cần thêm bản sao chìa khóa hoặc thẻ từ hoặc bị mất chúng, hãy liên hệ với **Quản Lý Tòa Nhà**. Có tính thêm phí cho yêu cầu này. Trong trường hợp khẩn cấp hoặc ngoài giờ hành chính, hãy gọi **Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà** theo số **416-945-0800**.

Chìa khóa và thẻ từ rất quan trọng cho sự an toàn của quý vị và những người khác trong tòa nhà. Không được thay hoặc thêm ổ khóa. Việc thêm hoặc thay ổ khóa sẽ vi phạm hợp đồng thuê nhà và có thể nguy hiểm trong trường hợp khẩn cấp. Nếu chúng tôi cần phá ổ khóa mà quý vị đã lắp thêm, quý vị sẽ phải trả tiền sửa chữa.

Quý vị chịu trách nhiệm về hành vi của khách đến thăm. Không đưa bản sao chìa khóa hoặc thẻ từ cho những người không có tên trong hợp đồng thuê nhà của quý vị. Điều này gây nguy hiểm cho sự an toàn của mọi người và vi phạm các điều khoản trong hợp đồng thuê nhà.

Bảo Trì và Sửa Chữa

Nếu quý vị cần trợ giúp, chẳng hạn như sửa chữa hoặc tiếp cận dịch vụ, quý vị phải gửi yêu cầu bảo trì hoặc yêu cầu dịch vụ.

Ví dụ về các yêu cầu bảo trì (khi cần sửa chữa thứ gì đó):

- đường ống bị rò rỉ hoặc các vấn đề về hệ thống ống nước
- cửa sổ bị vỡ hoặc hư hỏng
- diệt trừ côn trùng (bọ hoặc chuột)

Ví dụ về các yêu cầu dịch vụ:

- tìm kiếm dịch vụ chăm sóc sức khỏe và dịch vụ cộng đồng
- thắc mắc về tiền thuê nhà hoặc đánh giá tiền thuê nhà hàng năm
- thông tin bằng một ngôn ngữ hoặc định dạng khác
- thay đổi căn hộ, bao gồm cả việc khiến căn hộ dễ tiếp cận hơn cho nhu cầu y tế của quý vị

Để yêu cầu bảo trì hoặc yêu cầu dịch vụ, quý vị có thể:

- trao đổi với nhân viên tòa nhà của quý vị
- gọi đến **Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà** theo số **416-945-0800**
- gửi email đến địa chỉ Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà sẽ phản hồi tất cả các yêu cầu dịch vụ không khẩn cấp trong vòng **hai (2) ngày làm việc**. Nếu quý vị cần trợ giúp về khả năng tiếp cận, vui lòng bao gồm điều này như một phần trong yêu cầu của quý vị. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị **thông báo trước ít nhất 24 giờ** trước khi đến căn hộ của quý vị.

Quản Lý Tòa Nhà và Nhân Viên Bảo Trì của tòa nhà luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị với mọi **yêu cầu bảo trì**. **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** của tòa nhà luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị giải quyết mọi **yêu cầu dịch vụ**

hoặc thắc mắc khác. Quý vị có thể liên hệ với những nhân viên này qua điện thoại, email hoặc trực tiếp tại văn phòng của họ trong giờ làm việc đã định. Thông tin liên lạc và giờ làm việc của họ được dán bên ngoài văn phòng và trên bảng tin màu xanh lam của tòa nhà quý vị (**Bảng Xanh**).

Quý vị có thể tìm thấy danh sách người liên lạc và thời gian liên lạc ở cuối Hướng Dẫn Chào Mừng này.

Rác Thải, Chất Thải Hữu Cơ và Tái Chế

Giúp giữ gìn vệ sinh tòa nhà:

- Bỏ tất cả rác vào túi đựng rác nhỏ trước khi sử dụng ống đổ rác.
- Bỏ những túi đen lớn vào thùng rác bên ngoài. Không bỏ chúng vào ống đổ rác vì sẽ bị kẹt.
- Giữ gìn vệ sinh các khu vực. Không vứt rác trên sàn nhà, trong phòng chứa rác, hành lang hoặc gần thang máy.

Vui lòng không sử dụng ống đổ rác để vứt rác tái chế và phân ủ hữu cơ. Vui lòng xem trang “Giúp Giữ Gìn Vệ Sinh Tòa Nhà” trong Bộ Tài Liệu Chào Mừng để biết nơi bỏ rác tái chế và phân ủ hữu cơ trong tòa nhà của quý vị.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng trao đổi với nhân viên của Toronto Seniors Housing tại tòa nhà của quý vị.

Thú Cưng

Chúng tôi hiểu thú cưng quan trọng với quý vị như thế nào và rất vui khi mang đến một môi trường thân thiện với thú cưng. Sau đây là cách quý vị có thể vừa vui vẻ nuôi thú cưng trong khi vẫn thể hiện sự tôn trọng với cộng đồng.

- luôn giữ thú cưng bằng dây xích khi ra khỏi căn hộ của mình
- tuyệt đối không để thú cưng một mình trên ban công
- luôn dọn dẹp sạch sẽ sau khi thú cưng đi vệ sinh
- mang theo túi đựng chất thải của thú cưng
- cho chất thải thú cưng vào hai lớp túi rồi bỏ vào thùng rác

Xin cảm ơn sự hợp tác của quý vị. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập Toronto.ca và tìm kiếm “Animals and Pets” (Động Vật và Thú Cưng). Để báo cáo mối quan ngại về động vật, vui lòng gọi cho **Thành Phố Toronto** theo số **416-338-7297**.

Điện Thoại, Truyền Hình Cáp và Internet

Tiền thuê nhà không bao gồm điện thoại, truyền hình cáp và internet. Quý vị có thể chọn bất kỳ công ty nào cung cấp những dịch vụ này tại Toronto. Rogers hiện đang cung cấp chương trình giảm giá cho một số người thuê nhà ở xã hội. Chương trình này có tên là Connected for Success (Kết Nối Để Thành Công) (rogers.com/connected-for-success).

Vui lòng đặt lịch hẹn qua điện thoại, công ty truyền hình cáp hoặc internet trong giờ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu. Bằng cách đó, **Quản Lý Tòa Nhà** của quý vị có thể hỗ trợ nếu nhân viên lắp đặt dịch vụ cần vào một số khu vực nhất định của tòa nhà.

Tiện Ích, Sưởi Ấm và Điều Hòa Không Khí

Tiện Ích

Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC) sẽ cho quý vị biết những tiện ích nào quý vị phải chi trả trực tiếp và những loại nào đã có trong tiền thuê nhà.

Nếu quý vị trả Tiền Thuê Nhà Theo Thu Nhập (RGI), số tiền quý vị phải trả cho các dịch vụ tiện ích sẽ khác nhau tùy thuộc vào diện tích căn hộ của quý vị.

Sưởi Ấm

Theo luật của Thành Phố Toronto, nhiệt độ trong các tòa nhà chung cư phải ở mức ít nhất 21 độ C từ ngày 15 Tháng Chín đến ngày 1 Tháng Sáu. Chúng tôi tuân thủ luật này khi bật và tắt hệ thống sưởi.

Không có luật lệ nào quy định nhiệt độ tối đa. Chúng tôi sẽ kiểm tra các điều kiện khi thời tiết rất nóng. Nếu quý vị có thắc mắc về nhiệt độ bên trong căn

hộ của mình, vui lòng gọi **Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà** theo số **416-945-0800**.

Điều Hòa Không Khí

Không được phép sử dụng máy điều hòa không khí (AC) đặt ở cửa sổ vì chúng có thể gây nguy hiểm. Người thuê nhà có thể mua và sử dụng máy điều hòa loại đặt sàn. Vào thời tiết nắng nóng, quý vị có thể đến những nơi mát mẻ như thư viện công cộng hoặc trung tâm mua sắm. Để tìm một nơi mát mẻ gần đó, hãy truy cập bit.ly/43FwbbK. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin này trên bảng tin màu xanh lam (**Bảng Xanh**) trong tòa nhà của quý vị.

An Toàn Phòng Cháy Chữa Cháy

Người thuê nhà có trách nhiệm giúp phòng ngừa hỏa hoạn và giữ lối thoát hiểm thông thoáng. Vui lòng kiểm tra bảng tin ở sảnh tòa nhà (**Bảng Thông Báo 1**) để biết các mẹo phòng cháy chữa cháy giúp giữ an toàn cho căn hộ và tòa nhà của quý vị. Không chạm vào hoặc làm hỏng thiết bị phòng cháy chữa cháy. Việc này rất nguy hiểm và vi phạm pháp luật.

Nếu quý vị có bình thở oxy tại nhà, vui lòng làm theo các mẹo an toàn phòng cháy chữa cháy của Ontario. Oxy khiến lửa cháy nóng hơn và nhanh hơn. Đảm bảo cất trữ oxy một cách an toàn và không bị rò rỉ. Nếu có hỏa hoạn, **hãy gọi 911 ngay lập tức**.

Hút Thuốc Lá và Thuốc Lá Điện Tử

Theo *Đạo Luật Không Khói Thuốc của Ontario*, quý vị không được hút thuốc lá hoặc thuốc lá điện tử ở:

- cầu thang, hành lang hoặc các khu vực sở hữu chung khác của tòa nhà
- trong vòng chín (9) mét tính từ tất cả các lối vào và lối ra

Hút thuốc lá và/hoặc hút thuốc lá điện tử ở khu vực sở hữu chung sẽ kích hoạt hệ thống báo cháy và gây báo cháy giả. Vui lòng hút thuốc bên ngoài, tránh xa tòa nhà. Vì sự an toàn của quý vị, Toronto Seniors Housing sẽ kiểm tra hệ thống báo cháy và các hệ thống bảo đảm an toàn tính mạng khác tại

các khu vực sở hữu chung trong tòa nhà của quý vị mỗi tháng.

An Toàn Ban Công và Cửa Sổ

Sử dụng ban công và cửa sổ của quý vị một cách an toàn.

An toàn ban công:

- Tuyệt đối không để trẻ em hoặc thú cưng ở một mình trên ban công.
- Không cất giữ đồ đạc hoặc dùng bếp nướng BBQ trên ban công – hành vi này không an toàn và có thể gây ra hỏa hoạn.
- Phơi quần áo bên trong trên giá phơi đồ.
- Vui lòng không vứt rác hoặc tàn thuốc lá xuống ban công.
- Không được phép sử dụng máng ăn cho chim.
- Để ý đến những người hàng xóm ở tầng dưới khi quý vị lau dọn ban công hoặc tưới cây.

An toàn cửa sổ:

- Máy điều hòa không khí (AC) đặt ở cửa sổ gây mất an toàn và không được phép sử dụng.
- Vui lòng không làm hỏng, điều chỉnh hoặc tháo khóa hoặc lưới chắn cửa sổ. Khóa cửa sổ giúp quý vị an toàn cũng như bảo vệ người và thú cưng khỏi bị té ngã.
- Lưới chắn cửa sổ có thể ngăn côn trùng nhưng không thể ngăn thú cưng rơi xuống.

Giúp giữ an toàn cho mọi người. Nếu quý vị thấy ai đó sử dụng ban công theo cách không an toàn hoặc nếu ban công, cửa sổ hoặc lưới chắn cần được sửa chữa:

- hãy trao đổi với **Quản Lý Tòa Nhà** của quý vị
- gọi đến **Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà** theo số **416-945-0800**
- gửi email đến địa chỉ Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Thông Tin về Khách Ra Vào Tòa Nhà và Bãi Đậu Xe

Bãi đậu xe thu phí được cung cấp cho tất cả người thuê nhà, nhưng không phải tòa nhà nào cũng còn chỗ đậu. Để đủ điều kiện được đậu xe cho người thuê nhà:

- Xe của quý vị phải có thể chạy được.
- Quyền sở hữu xe phải được cập nhật.
- Hộ gia đình của quý vị phải có lịch sử thuê nhà tốt với Toronto Seniors Housing.
- Quyền sở hữu xe phải được đăng ký cho người có tên trong hợp đồng thuê nhà. Địa chỉ phải là căn hộ của Toronto Seniors Housing nơi người đó đang sinh sống.

Để biết phí đậu xe và cách đăng ký, hãy truy cập

[TorontoSeniorsHousing.ca/parking](https://torontoseniorshousing.ca/parking)

Giấy Phép Đậu Xe cho Khách Thăm được cung cấp cho khách ra vào tòa nhà. Quý vị có thể nhận giấy phép này từ **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** hoặc **Quản Lý Tòa Nhà**.

Phòng Ngừa Côn Trùng

Tại Toronto Seniors Housing, chúng tôi nỗ lực hết sức để giữ cho tòa nhà của quý vị không có côn trùng gây hại. Nhưng đôi khi gián, chuột, rệp và các loại côn trùng gây hại khác vẫn có thể xâm nhập vào tòa nhà.

Nếu có côn trùng trong căn hộ của quý vị, Toronto Seniors Housing sẽ sắp xếp và thanh toán chi phí diệt trừ côn trùng cần thiết. Để sắp xếp một buổi xử lý côn trùng:

- hãy trao đổi với **Quản Lý Tòa Nhà** của quý vị
- gọi đến **Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà** theo số **416-945-0800**
- gửi email đến địa chỉ **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**

Người thuê nhà cũng có trách nhiệm giữ gìn vệ sinh cho căn hộ cho thuê của mình và báo cáo mọi vấn đề bảo trì cho **Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà** để ngăn ngừa côn trùng xâm nhập sau này.

Giúp giữ cho căn hộ và tòa nhà của quý vị không có côn trùng:

- Giữ cho căn hộ của quý vị sạch sẽ và gọn gàng.
- Không cho ăn chim bồ câu, sóc hoặc động vật đi hoang. Chúng có thể thu hút các loài côn trùng gây hại khác.
- Không lấy đồ nội thất mà người khác đã vứt đi - chúng có thể chứa côn trùng gây hại.
- Giữ hành lang và sàn phòng đổ rác sạch sẽ, không có đồ lộn xộn và rác thải.
- Báo cáo mọi hư hỏng hoặc công tác sửa chữa trong căn hộ của quý vị có thể thu hút côn trùng.

Khả Năng Tiếp Cận

Toronto Seniors Housing hỗ trợ người thuê nhà khuyết tật và nỗ lực cải thiện khả năng tiếp cận cho tất cả mọi người. Chúng tôi muốn tất cả người cao niên đều được sống an toàn và dễ dàng hòa nhập vào sinh hoạt cộng đồng. Chương Trình Hỗ Trợ Khả Năng Tiếp Cận của chúng tôi sẽ giúp người thuê nhà khuyết tật làm việc với nhân viên để thực hiện những thay đổi cần thiết trong căn hộ của họ hoặc khu vực sở hữu chung.

Nếu quý vị cần thay đổi căn hộ hoặc tòa nhà của mình để dễ tiếp cận hơn:

- hãy trao đổi với **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** của quý vị
- gọi đến **Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà** theo số **416-945-0800**
- gửi email đến địa chỉ Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Ủy Ban Trách Nhiệm Bảo Đảm Khả Năng Tiếp Cận Cá Nhân Trong Nhà Ở Toronto (R-PATH) đã biên soạn một hướng dẫn hữu ích có tên “Accessibility Is for You” (Khả Năng Tiếp Cận dành cho Quý Vị) để giúp giải thích quy trình này.

Quý vị có thể lấy một bản sao của hướng dẫn này từ **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)**, hoặc truy cập [TorontoSeniorsHousing.ca/accessibility-program](https://torontoseniorshousing.ca/accessibility-program)

Quyền Thuê Nhà của Quý Vị

Thanh Toán Tiền Thuê Nhà

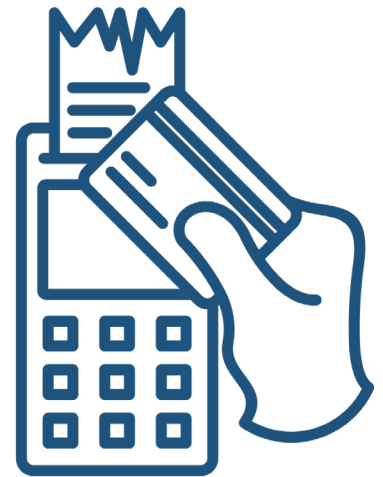
Tiền thuê nhà phải được thanh toán vào ngày đầu tiên của mỗi tháng.

Toronto Seniors Housing là chủ nhà và sẽ tính tiền thuê nhà cho quý vị.

Toronto Community Housing Corporation sở hữu các tòa nhà và mọi khoản tiền thuê nhà đều được trả cho họ.

Quý vị có thể trả tiền thuê nhà theo những cách sau:

- thanh toán được ủy quyền trước
- séc
- lệnh chuyển tiền
- tại chi nhánh ngân hàng địa phương của quý vị
- thẻ ghi nợ
- ngân hàng trực tuyến hoặc qua điện thoại



Báo Cáo Thay Đổi về Quyền Thuê Nhà của Quý Vị

Với tư cách là người thuê nhà theo chương trình Tiền Thuê Nhà Theo Thu Nhập (RGI), quý vị cần cho chúng tôi biết về một số thay đổi nhất định để tiếp tục nhận được hỗ trợ tiền thuê nhà. Vui lòng báo cáo những thay đổi sau đây cho **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** của quý vị **trong vòng 30 ngày** kể từ ngày thay đổi:

- tờ khai thuế thu nhập của quý vị đã được đánh giá lại hoặc được thay đổi
- quý vị có những người sống trong căn hộ mà không có tên trong hợp đồng thuê nhà của quý vị
- bất kỳ thay đổi nào về thu nhập của quý vị (ví dụ: thay đổi từ thu nhập công việc sang lương hưu)
- những lần vắng mặt có kế hoạch và đột xuất khỏi căn hộ (nếu quý vị vắng nhà trong **tổng cộng hơn 90 ngày trong 12 tháng**, quý vị có thể mất trợ cấp RGI)

Đánh Giá Hàng Năm về Tiền Thuê Nhà Theo Thu Nhập (RGI)

Nếu quý vị tham gia chương trình Tiền Thuê Nhà Theo Thu Nhập (RGI), quý vị phải hoàn tất việc đánh giá tiền thuê nhà hàng năm.

- Quý vị sẽ nhận được bộ tài liệu đánh giá tiền thuê nhà hàng năm qua Bưu Điện Canada trước thời hạn.
- Điền vào gói tài liệu này và đưa cho nhân viên cùng với giấy tờ chứng minh thu nhập (bản kê khai thuế của quý vị – Thông Báo Đánh Giá hoặc Giấy Tờ Chứng Minh Thu Nhập).
- **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** có thể giúp quý vị hoàn tất việc đánh giá tiền thuê nhà hàng năm nếu cần.

Kiểm Tra Căn Hộ Hàng Năm

Theo luật, chúng tôi phải tiến hành kiểm tra căn hộ hàng năm. Các đợt kiểm tra này diễn ra từ Tháng Bảy đến Tháng Mười Hai.

Công tác kiểm tra này giúp đảm bảo an toàn cho quý vị. Việc này giúp chúng tôi phát hiện bất kỳ vấn đề nào trong căn hộ của quý vị, như tình trạng không an toàn hoặc các hư hỏng. Hoạt động này cũng giúp chúng tôi thực hiện các cải tiến tổng thể cho tòa nhà và cộng đồng của quý vị. Chúng tôi cũng sẽ kiểm tra xem tất cả các hệ thống an toàn phòng cháy chữa cháy, chẳng hạn như máy báo khói, có hoạt động bình thường không. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị **24 giờ** trước khi đến kiểm tra căn hộ của quý vị.

Để biết thêm về các đợt kiểm tra căn hộ, hãy truy cập

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

Hành Vi Tôn Trọng

Toronto Seniors Housing cam kết cung cấp môi trường sống hòa nhập và tôn trọng cho tất cả người thuê nhà. Chúng tôi tuân thủ *Bộ Luật Nhân Quyền Ontario* (Bộ Luật) và *Đạo Luật về Khả Năng Tiếp Cận cho Người Khuyết Tật Ontario* (Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, AODA).

Chúng tôi không chấp nhận bất kỳ hình thức nào sau đây:

- phân biệt đối xử
- quấy rối
- hoạt động thù ghét

Theo Bộ Luật này, mọi người đều có quyền được đối xử công bằng và tôn trọng. Điều này có nghĩa là chúng tôi sẽ thúc đẩy và tôn trọng quyền con người của người thuê nhà bằng cách tạo ra môi trường sống hỗ trợ và đáp ứng tốt nhất các nhu cầu của người cao niên. Chúng tôi cũng sẽ bảo đảm mọi không gian đều an toàn để người thuê nhà cảm thấy hòa nhập, bất kể xuất thân của họ.

Chúng tôi khuyên quý vị nên đọc toàn bộ **Chính Sách Nhân Quyền của Người Thuê Nhà** trên trang web của chúng tôi tại [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

Theo Chính Sách này, tất cả người thuê nhà cũng được yêu cầu sẽ đối xử tôn trọng với nhau.

Người thuê nhà cảm thấy quyền con người của mình bị ảnh hưởng tiêu cực bởi một người thuê nhà khác, nhân viên hoặc nhà cung cấp TSHC, đều có thể khiếu nại chính thức lên TSHC bằng cách:

- gửi email đến Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca
- gọi số **416-945-0888**
- trao đổi với **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** để được hướng dẫn

Chính Sách và Quy Trình

Có nhiều chính sách và quy trình tại Toronto Seniors Housing giúp cộng đồng của chúng ta tốt đẹp hơn. Để tìm hiểu thêm về các chính sách của chúng tôi, bao gồm cả những chính sách có thể ảnh hưởng đến quyền thuê nhà của quý vị, vui lòng truy cập [TorontoSeniorsHousing.ca/policies](https://torontoseniorshousing.ca/policies)

Nộp Đơn Khiếu Nại

Nếu quý vị không thể liên lạc với nhân viên tòa nhà hoặc Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà, hoặc chưa nhận được đủ thông tin về yêu cầu bảo trì hoặc yêu cầu dịch vụ của mình, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách liên hệ với **Đội Ngũ Giải Pháp** theo số **416-945-0888** hoặc địa chỉ Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca

Đội Ngũ Giải Pháp sẽ liên hệ với quý vị trong vòng **hai (2) ngày làm việc** để giúp quý vị giải quyết khiếu nại. Quyết định của họ là quyết định cuối cùng. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của họ hoặc cần thêm trợ giúp, quý vị có thể liên hệ với Thanh Tra Viên theo địa chỉ Ombudsmann@Toronto.ca.

Để tìm hiểu thêm về các yêu cầu dịch vụ và khiếu nại, vui lòng truy cập [TorontoSeniorsHousing.ca/service-requests-and-complaints](https://torontoseniorshousing.ca/service-requests-and-complaints)

Bước Sang Tuổi 65

Nếu quý vị hoặc một thành viên hộ gia đình bước sang tuổi 65, điều này có thể thay đổi thu nhập của gia đình quý vị và Tiền Thuê Nhà Theo Thu Nhập (RGI) mà quý vị phải trả hàng tháng. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện để được hưởng các phúc lợi mới hoặc phúc lợi khác.

Nếu quý vị bắt đầu nhận lương hưu và/hoặc An Sinh Tuổi Già, quý vị cần thông báo cho Toronto Seniors Housing về những thay đổi trong thu nhập của quý vị **trong vòng 30 ngày**. Vui lòng liên hệ với **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** để biết thêm thông tin, trước khi quý vị bước sang tuổi 65.

Khoản Giảm Trừ Thuế và Trợ Cấp

Nếu quý vị tham gia chương trình Tiền Thuê Nhà Theo Thu Nhập (RGI), quý vị phải nộp thuế mỗi năm và cung cấp cho chúng tôi bản sao Thông Báo Đánh Giá (NOA) của quý vị.

Khi khai thuế, quý vị có thể đủ điều kiện được hưởng các khoản giảm trừ thuế và trợ cấp dành cho người cao niên. Chúng tôi đề nghị quý vị nên trao

đối với kế toán viên hoặc chuyên gia thuế để tìm hiểu xem quý vị có thể yêu cầu những khoản giảm trừ thuế và trợ cấp nào.

Để biết thêm thông tin về miễn thuế tài sản và các phòng khai thuế miễn phí, vui lòng truy cập

[TorontoSeniorsHousing.ca/property-tax-exemptions](https://torontoseniorshousing.ca/property-tax-exemptions)

Câu Hỏi Thường Gặp

Làm thế nào để tôi chuyển đến một căn hộ hoặc tòa nhà khác?

Nếu quý vị muốn chuyển đến một căn hộ hoặc tòa nhà khác của Toronto Seniors Housing, quý vị phải nộp đơn đăng ký mới vào Danh Sách Chờ Tổng Hợp tại Thành Phố Toronto (bộ phận Tiếp Cận Nhà Ở). Có thể tìm thấy thêm thông tin tại bit.ly/3AZPzV9

Một số người thuê nhà có thể đủ điều kiện được chuyển nhà trong Toronto Seniors Housing theo danh mục ưu tiên. Nếu đủ điều kiện, quý vị không cần phải vào Danh Sách Chờ Tổng Hợp này. Để biết thêm chi tiết, hãy trao đổi với **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** hoặc truy cập

[TorontoSeniorsHousing.ca/request-a-transfer/](https://torontoseniorshousing.ca/request-a-transfer/)

Tôi có thể xa nhà bao nhiêu ngày mà không bị mất trợ cấp RGI?

Nếu mọi người trong gia đình quý vị vắng nhà trong hơn 90 ngày liên tục, hoặc **tổng cộng hơn 90 ngày trong khoảng thời gian mười hai tháng**, quý vị sẽ không còn đủ điều kiện để được hưởng RGI. Có một số trường hợp ngoại lệ. Để biết thêm thông tin, hãy trao đổi với **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** hoặc truy cập

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

Nếu tôi cần giúp đỡ, tôi có thể nhờ một thành viên gia đình sống cùng không?

Được. Quý vị có thể yêu cầu thêm một thành viên gia đình làm người chăm sóc vào hợp đồng thuê nhà của mình. Để làm điều này, hãy trao đổi với **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** để nhận và hoàn thành Biểu Mẫu Xác Minh Người Chăm Sóc. Quý vị phải thông báo sự thay đổi về người sống trong căn hộ của mình **trong vòng 30 ngày** kể từ ngày thành viên gia

đình đó chuyển vào ở. Điều này có thể ảnh hưởng đến tiền thuê nhà RGI của quý vị.

Tôi có được phép cho thuê lại hoặc sử dụng căn hộ của mình để cho thuê ngắn hạn không?

Không. Quý vị không thể cho thuê lại căn hộ của mình hoặc sử dụng nó để cho thuê ngắn hạn. Quy định này bao gồm cả chỗ đậu xe. Điều này vi phạm hợp đồng thuê nhà của quý vị và có thể khiến quý vị mất trợ cấp RGI.

Khách đến chơi có thể ở lại nhà tôi bao lâu?

Quý vị có thể cho khách lưu trú tối đa **tổng cộng 30 ngày trong vòng mười hai tháng**. Quy định này bao gồm cả 30 ngày liên tiếp và 30 ngày không liên tiếp đối với mỗi khách. Nếu một khách lưu trú ở nhà quý vị **tổng cộng hơn 30 ngày**, quý vị có thể mất trợ cấp RGI.

Chuyển Đi

Khi quý vị đã sẵn sàng chuyển đi, quý vị phải thông báo bằng văn bản trước **60 ngày (tròn hai tháng dương lịch)** trước khi quý vị dự định chuyển đi. Ngày chuyển đi phải là ngày cuối cùng của tháng. Vui lòng gửi thông báo chuyển đi có chữ ký của quý vị cho **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)**.

Chìa khóa và thẻ từ

Trước khi chuyển đi, quý vị phải trả lại tất cả:

- chìa khóa căn hộ
- chìa khóa hộp thư
- thẻ từ
- chìa khóa/thẻ từ ra vào bãi đậu xe
- tem dán bãi đậu xe



Xin hãy đưa chúng cho **Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC)** trước khi quý vị rời đi.

Cộng Đồng của Quý Vị

Thông Tin Cộng Đồng

Quý vị có thể tìm thấy thông tin hữu ích về tòa nhà và các chương trình cộng đồng của quý vị trong trang Hồ Sơ Tòa Nhà trên trang web của chúng tôi tại [TorontoSeniorsHousing.ca/building-profiles/](https://torontoseniorshousing.ca/building-profiles/)

Quý vị cũng sẽ nhận được trang thông tin Hồ Sơ Tòa Nhà trong Bộ Tài Liệu Chào Mừng của mình.

Để tìm hiểu thêm về các sự kiện trong tòa nhà của quý vị và cách tham gia, hãy liên hệ với Điều Phối Viên Dịch Vụ Cộng Đồng (CSC) của quý vị. Quý vị cũng có thể kiểm tra bảng tin trong tòa nhà của mình. Bảng Thông Báo 2 sẽ có lịch các sự kiện được cập nhật ba (3) tháng một lần.

Seniors Speak – Bản tin dành cho Người Thuê Nhà

Seniors Speak là bản tin dành cho người thuê nhà của chúng tôi. Tài liệu này được xuất bản ba (3) tháng một lần. Quý vị có thể tìm thấy các bản sao:

- bên cạnh các hộp thư trong tòa nhà của quý vị
- trực tuyến tại [TorontoSeniorsHousing.ca/seniors-speak/](https://torontoseniorshousing.ca/seniors-speak/)

Trong mỗi số phát hành, quý vị sẽ tìm thấy những câu chuyện truyền cảm hứng về những người thuê nhà sống tại các tòa nhà của Toronto Seniors Housing. Quý vị cũng sẽ đọc về những việc chúng tôi đã và đang thực hiện với vai trò là một tổ chức, cũng như các thông tin khác mà người thuê nhà đã yêu cầu như lời khuyên, công thức nấu ăn, ảnh chụp, v.v.

Quý vị có muốn chia sẻ câu chuyện, những ý tưởng về nội dung hoặc ảnh sự kiện của mình không? Vui lòng gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ SeniorsSpeak@TorontoSeniorsHousing.ca.

Lịch Họp Sắp Tới của Hội Đồng và Ủy Ban

Mọi người đều được chào đón khi theo dõi các cuộc họp trực tuyến của Hội Đồng và Ủy Ban Toronto Seniors Housing. Các cuộc họp được phát trực tiếp trên trang YouTube của chúng tôi. Quý vị cũng có thể xem lại các bản ghi tại bit.ly/3epf8XB

Chương trình nghị sự và tài liệu cuộc họp có sẵn trên trang web của chúng tôi **bảy (7) ngày dương lịch** trước mỗi cuộc họp. Người thuê nhà cũng có thể xin phát biểu (gọi là đại diện) tại các cuộc họp này. Để tìm hiểu thêm về các cuộc họp này và cách đại diện, hãy truy cập TorontoSeniorsHousing.ca/board-of-directors/



Bảng Tin trong Tòa Nhà của Quý Vị

Bảng tin là nơi tuyệt vời để tìm kiếm thông tin. Các áp-phích có một số bảy chữ số ở phía dưới (ví dụ: 03-24-123) mà quý vị có thể dùng để dễ dàng yêu cầu bản dịch từ **Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà** hoặc nhân viên. Mỗi tòa nhà đều có năm bảng tin chính.

Bảng Thông Báo 1:

Có khóa, có kính che và thường ở sảnh tòa nhà

- Cập nhật thông tin doanh nghiệp, các nội dung có giới hạn thời gian và mẹo phòng cháy chữa cháy

Bảng Thông Báo 2:

Có khóa, có kính che và thường ở gần phòng cộng đồng

- Cập nhật thông tin về doanh nghiệp, thông tin về dịch thuật, cuộc họp của Hội Đồng và Ủy Ban TSHC, và lịch chương trình và sự kiện trong tòa nhà của quý vị (cập nhật ba (3) tháng một lần)

Bảng Xanh:

Màu xanh lam, có khóa, có kính che và thường ở gần sảnh tòa nhà

- Thông tin liên lạc của nhân viên tòa nhà, lịch dọn dẹp vệ sinh, thông báo thi công, thông tin về các địa điểm tránh nóng vào mùa hè và nhiều thông tin khác
- Chương Trình Tiêu Chuẩn Xây Dựng Căn Hộ RentSafeTO của Thành Phố Toronto yêu cầu Bảng Xanh

Bảng Cộng Đồng 1:

Có khóa, có kính và thường ở trong phòng cộng đồng

- Người thuê nhà muốn đăng thông tin, chẳng hạn như áp-phích cho các sự kiện cộng đồng, có thể gửi email đến địa chỉ Communities@TorontoSeniorsHousing.ca
- Nhân viên sẽ dán áp-phích – ai đến trước được phục vụ trước

Bảng Cộng Đồng 2:

Bảng ghim dạng mở (không có kính) ở các khu vực khác nhau trong tòa nhà

- Người thuê nhà và các tổ chức cộng đồng có thể đăng tải thông tin, chẳng hạn như các sự kiện sắp tới trong tòa nhà hoặc cộng đồng

Đầu mối liên lạc và thời điểm

Nhân viên tòa nhà của quý vị

Nhân viên tòa nhà của quý vị làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:30 sáng đến 4:30 chiều. Thông tin liên lạc của họ được ghi trên bảng tin màu xanh lam (**Bảng Xanh**) trong tòa nhà của quý vị.

Điều Phối Viên Dịch Vụ Cho Người Cao Niên (SSC):

Giúp quý vị đánh giá tiền thuê nhà, điền biểu mẫu và tìm dịch vụ hỗ trợ (không phải sửa chữa hoặc bảo trì).

Đội Ngũ Bảo Trì

Chịu trách nhiệm sửa chữa nhà cửa, khu vực sở hữu chung, cũng như dọn dẹp và các nhiệm vụ khác trong tòa nhà. Đội ngũ này bao gồm:

- **Quản Lý Tòa Nhà:** Dẫn dắt đội ngũ và là đầu mối liên lạc đầu tiên của quý vị để sửa chữa
- **Nhân Viên Bảo Trì Bảo Dưỡng (CMP):** Hỗ trợ các công tác sửa chữa và bảo trì
- **Nhân Viên Dọn Dẹp/Tạp Vụ:** Giữ cho khu vực sở hữu chung sạch sẽ và an toàn

Nhân viên khu vực của quý vị

- **Giám Đốc Điều Hành Khu Vực (ROM):** Dẫn dắt đội ngũ nhân viên khu vực
- **Nhân Viên Giám Sát Nhà Ở Cộng Đồng (CHS):** Giám sát đội ngũ bảo trì
- **Nhân Viên Giám Sát Dịch vụ và Gắn Kết Người Thuê Nhà (TESS):** Giám sát các nhân viên hỗ trợ người thuê nhà, bao gồm cả SSC

Điều Phối Viên Dịch Vụ Cộng Đồng (CSC):

Làm việc với người thuê nhà và đối tác cộng đồng để lập kế hoạch và triển khai các chương trình và hoạt động trong tòa nhà và khu vực của quý vị.

Đội Ngũ Giải Pháp:

Nếu quý vị không thể liên lạc với nhân viên tòa nhà hoặc Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà, hoặc chưa nhận được đủ thông tin về yêu cầu dịch vụ hoặc yêu cầu bảo trì, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách liên hệ với **Đội Ngũ Giải Pháp** theo số **416-945-0888** hoặc theo địa chỉ

Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca.

Để được hỗ trợ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần

Trung Tâm Hỗ Trợ Người Thuê Nhà: 416-945-0800

Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Gọi điện hoặc gửi email nếu cần:

- sửa chữa hoặc bảo trì (ngày hoặc đêm)
- thắc mắc về tiền thuê nhà hoặc hợp đồng cho thuê
- tài liệu ở một định dạng hoặc ngôn ngữ khác
- đưa ra khiếu nại

Đối với nhu cầu sửa chữa khẩn cấp - vui lòng gọi điện, không gửi email. Có thể hỗ trợ qua điện thoại bằng nhiều ngôn ngữ.

Bộ Phận An Toàn Cộng Đồng (CSU): 416-921-2323

Gọi điện để báo cáo:

- các vấn đề an ninh
- khiếu nại về tiếng ồn
- tình trạng lãng vãng hoặc xâm phạm
- vi phạm đậu xe trên khu đất của Toronto Seniors Housing

Hỗ trợ có sẵn bằng nhiều ngôn ngữ.

Trong trường hợp khẩn cấp, hãy luôn gọi 911.

Liên lạc cộng đồng khi khẩn cấp và không khẩn cấp

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

Gọi điện trong trường hợp khẩn cấp, chẳng hạn như hỏa hoạn, tội phạm đang diễn ra hoặc trường hợp khẩn cấp đe dọa tính mạng

Đường dây hỗ trợ không khẩn cấp của Sở Cảnh Sát Toronto, để được cảnh sát trợ giúp trong trường hợp không khẩn cấp: **416-808-2222**

211 - 211ontario.ca/contact

Thông tin và trợ giúp kết nối với các dịch vụ y tế cộng đồng, xã hội, chính phủ và không khẩn cấp - dịch vụ bằng hơn 150 ngôn ngữ

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

Thông tin về các dịch vụ và chương trình của Thành Phố - dịch vụ bằng hơn 180 ngôn ngữ

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

Hỗ trợ danh bạ địa phương

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

Dịch Vụ Tiếp Âm Tin Nhắn (MRS) - cho phép người khiếm thính hoặc khiếm thị sử dụng hệ thống điện thoại có thiết bị điện thoại tin nhắn (TTY) hoặc thiết bị khác để gọi cho người có hoặc không có những khuyết tật đó

811 - health811.ontario.ca

Tư vấn sức khỏe không khẩn cấp, trước đây là Tư Vấn Khám Chữa Bệnh Từ Xa



Xuất bản **Tháng Sáu, 2025**