

Brookline Housing Authority

（布鲁克莱恩住房管理局）

住户手册

生效时间：2026 年

本手册汇总了住户相关重要政策、权利与义务，但不能替代租赁协议，也不能取代 Brookline Housing Authority 的正式政策文件。住户入住 BHA 房产时，BHA 会提供手册副本，官网同时保留电子版 <https://www.brooklinehousing.org/>

您可以在此处查阅本手册中提及的各项政策的完整版本：

<https://www.brooklinehousing.org/about.aspx>

手册修订通知

本手册汇总了 Brookline Housing Authority 住户适用的重要政策。相关政策可能会根据适用法律及 BHA 政策不时进行更新。政策发生重大变更时，BHA 将通知住户，并更新本手册的线上版本。

语言无障碍与翻译服务

Brookline Housing Authority 致力于让所有住户都能读懂我们提供的各类信息与服务。如果您在阅读或理解本手册及其他住房相关信息时需要协助，可申请翻译及口译服务。可访问我们的网站查阅本手册的西班牙语和中文版本，网址__。

如需获取翻译文件或口译服务，请联系您的物业经理或致电 (617) 277-2022 联系 BHA 总部办公室。

上述语言服务均为免费提供。如需帮助，请联系您的物业经理。

欲了解详情，请参阅 [brooklinehousing.org](https://www.brooklinehousing.org) 网站上的 [Language Access Plan](#)（语言无障碍计划）。

重要联系方式

维修，周一至周五 8:30 – 4:30	617-277-1884
维修电子邮箱	maintenance@brooklinehousing.org
BHA 总机，周一至周五 8:30-4:30	617-277-2022
紧急维修 工作日下午 4:30 之后、周末及节假日	617-277-2022
网站与租户门户	https://www.brooklinehousing.org/

重要提醒

- ✓ 遇紧急情况，请首先拨打 911
- ✓ 如遇房屋维修、虫害问题，请及时致电 617-277-1884 上报
- ✓ 租金每月 1 号到期
- ✓ 公寓内部以及楼宇 25 英尺范围内禁止吸烟
- ✓ 请勿在走廊或公共区域堆放垃圾
- ✓ 静音时段通常为晚上 10:00 至次日早上 7:00

目录

欢迎辞	6
住户权利与责任	6
我们的使命	7
BHA 组织架构	7
Brookline Housing Authority 组织结构	8
语言无障碍与翻译服务	9
住户服务协调员:	9
BHA Economic Mobility Program (BHA 经济流动计划)	10
社区资源	10
家庭暴力与安全资源	11
住户会议与 BHA 委员会会议	12
Board of Commissioners 会议	12
季度住户会议	12
租金	13
支付方式	13
租金计算	13
收入变动	13
执行措施	14
还款协议与援助	14
租赁协议	14
合理便利	14
申诉流程	15
调换住房申请	15
搬出通知与流程	16
访客与租赁协议未登记居住人	16
个人财产与租户保险	16
维护与维修	17

紧急维修（请立即致电）- BHA 将在 24 至 48 小时内处理	17
上门开锁：	18
钥匙与门禁卡.....	18
虫害防治与治理前准备	18
居住单元年度检查	19
入户前通知	19
公用设施与能源使用	20
维护您的居住单元	20
住户损坏责任与收费	21
厨房和浴室维护	21
家电与固定设施	22
洗衣机/烘干机	22
空调	22
户外烧烤架.....	22
社区活动室.....	22
洗衣房	23
垃圾与回收物.....	23
住户行为准则	23
住户行为规范.....	23
禁烟政策.....	23
酒精与毒品政策	24
噪音与安宁居住权.....	24
安全与应急程序.....	24
紧急警报和通知 (Everbridge)	24
烟雾报警器与消防设备	25
上报安全隐患.....	25
消防安全.....	25
为需要协助的住户提供的帮助：	26

楼宇安防.....	26
走廊与公共区域	26
停车	27
降雪:	27
摩托车:	28
宠物与服务动物.....	28
服务/辅助动物:	28
宠物粪便清理:	28
牵引绳规定:	28
城镇登记:	29
噪音与行为:	29
房屋检查、维修工单上门:	29
租户组织	29
租户关切事项	30
法律援助	30

欢迎辞

Brookline Housing Authority (BHA) 欢迎您的到来，并衷心希望您在布鲁克莱恩的新家生活愉快。本手册中的各项政策旨在为所有住户及邻里营造安全、整洁且相互尊重的社区环境。依靠住户、BHA 员工、BHA 承包商、城镇合作伙伴及邻里的共同努力，我们将把 **Brookline Housing Authority** 打造为您引以为傲的家园。

BHA 制定了本手册中所载的各项政策，目的是为所有住户及邻里提供安全、维护良好的住房和优质的生活环境。

住户权利与责任

您的租赁协议同时规定了权利与责任，本手册对其进行了汇总说明。

作为 **BHA** 的租户，您享有以下权利：

- 在安全、卫生的住房内居住；
- 因残障或医疗原因，申请合理便利；
- 享有隐私权，**BHA** 如需进入您的公寓，需提前 48 小时通知¹；
- 可提交申诉，不会因此遭到打击报复；
- 参与住户组织；
- 若收入下降，可申请重新评估租金；以及
- 接收 **BHA** 清晰、一致且专业的书面或口头沟通。

您同时负有以下责任：

- 按时缴纳租金；
- 按要求提交资格复审文件；
- 及时上报维修和虫害问题；
- 在收到适当通知后，允许工作人员进入公寓；
- 上报收入上涨情况；以及
- 尊重邻居和 **BHA** 工作人员。

¹ 紧急情况及租户要求施工的情况除外

您的公寓就是您的家，您拥有隐私权，有权不受不必要干扰地享用居住空间。您的邻居同样享有这些权利。为打造舒适且相互尊重的社区，恳请您遵守这些准则，并鼓励您的家人、访客和邻里一同遵守。

感谢您，欢迎入住！



Ben Stone

执行主任

我们的使命

Brookline Housing Authority 致力于为低收入家庭、老年人和各类残障人士提供安全、体面、无障碍且可负担的住所，让他们在一个充满机遇的社区安居乐业。BHA 与政府和公民组织合作，支持并促进 BHA 住户的福祉和经济自立；维护布鲁克莱恩人口的多样性；并维护美观宜居的街区环境。

布鲁克莱恩拥有悠久的多元文化与包容传统，是名副其实的机遇社区。我们鼓励您积极参与 BHA 和布鲁克莱恩社区的事务，并贡献自己的一份力量。

BHA 组织架构

Brookline Housing Authority (BHA) 的组织架构和监管机制，可以帮助住户了解应该联系谁以及决策是如何制定的。

依据房产类型不同，BHA 的住房项目资金来自 [United States Department of Housing and Urban Development](#)（美国住房和城市发展部，HUD）或 [Massachusetts Executive Office of Housing and Livable Communities](#)（马萨诸塞州住房和宜居社区执行办公室，EOHLC），并受其指导和监管。Board of Commissioners（专员委员会）负责监督 BHA 的运作，并将日常管理工作委托给执行主任。HUD 和 EOHLC 根据联邦或州法律实施监督和监管；Board of Commissioners 管理 BHA 并审批预算和政策；执行主任管理日常运营；各部门主管分管对应业务；物业经理直接对接住户，负责各个物业项目。

Brookline Housing Authority 组织结构

如果您对公寓、租金、付款或其他方面有任何疑问，请首先联系您的物业经理。

维修相关事宜，请致电或发送电子邮件至维修专线提交工单，如对公寓内的维修工作有任何疑问或疑虑，请联系维修主管 Chris Devoll (cdevoll@brooklinehousing.org)。

Board of Commissioners

负责监督管理、审批政策和预算，并每月召开公开会议。

执行主任

负责监督日常运营、员工管理和委员会政策的执行。

物业管理部

您公寓的主要联系人。负责租金、资格复审、租赁协议和住户诉求相关事宜。同时监管住房单元、公共区域、停车场和整体物业状况。

- 收取租金，监督租赁协议履约情况
- 协同维修部门开展维修、虫害治理与房屋检查
- 处理住户在物业遇到的问题、纠纷和日常需求

住户服务部

负责监督 BHA 的住户服务项目，包括合同服务协调（详见下文住户服务部分）和 BHA 的经济流动性项目。

维修部

负责住房单元和公共区域的维修、工单处理、虫害治理和维护。

现代化改造部

管理屋顶更换、供暖系统改造和场地改造等建设项目，以维护和提升 BHA 的物业品质。

租赁住房部（Section 8（第 8 条））

管理申请、等候名单和资格筛选，并完成年度和中期租金认证，以确定 Section 8 项目的租金。低收入住房税收抵免 (LIHTC) 物业（32 Marion、50 Pleasant、61 Park、90 Longwood）的租金（租户份额）由租赁住房部确定。

财务部

负责管理预算和财务业务，并处理租金收款。如有任何关于租金金额或余额的问题，请联系物业管理部。

重建开发部

负责规划和实施大型混合资金重建项目，以保留并扩充 BHA 的可负担住房存量。

语言无障碍与翻译服务

Brookline Housing Authority (BHA) 承诺让所有住户都能有效获取信息和服务。

BHA 在总部办公室和各物业管理办公室均设有语言专线，为需要口译服务的住户提供协助。

所有重要文件和通知均附有翻译说明，告知住户可通过物业经理办公室申请翻译服务。

BHA 依据人口普查与租户数据，优先提供西班牙语、中文翻译服务，但也会根据需要提供其他语种提供翻译资源。

住户若难以读懂书面材料，或是需要和 BHA 工作人员沟通，请联系物业经理申请笔译或口译服务。语言协助服务均为免费提供。

欲了解详情，请参阅我们网站上的 [Language Access Plan](#)：

<https://www.brooklinehousing.org/about.aspx>

住户服务协调员：

BHA 提供各项支持服务，助力住户：

- 维持居住稳定
- 保持独立生活能力
- 改善健康状况
- 参与社区生活
- 获取各项福利
- 寻求经济发展机会

BHA 与 Hebrew Senior Life（希伯来长者生命机构）签约，为老年住房场所提供服务协调，并与 Brookline Center for Community Mental Health（布鲁克莱恩社区心理健康中心）合作，在家庭住房场所提供现场服务。服务协调员协助住户：

- 获取本地各类资源
- 实现原居养老
- 申请及办理各项福利
- 参与趣味及教育类社区活动

联系信息请查阅 [BHA 网站](#)或咨询您的物业经理。

BHA Economic Mobility Program（BHA 经济流动计划）

BHA 通过 [Self Sufficiency Program（自给自足计划，SSP – 州）](#)和 Family Self Sufficiency（家庭自给自足计划，FSS – 联邦公共住房及住房选择券），支持住户实现职业和教育目标。这些计划配有指导与辅导，参与者缴纳租金的同时可以积累储蓄。欲了解详情，请联系 Jacky Lara，邮箱：jlara@brooklinehousing.org。

社区资源

Brookline Housing Authority 帮助住户对接各类社区资源与服务。以下是面向各年龄段住户提供的支持项目。详细信息请访问：<https://www.brooklinehousing.org/rsp/>

食品资源

- [Brookline Food Pantry（布鲁克莱恩食品发放处）](#)：(617) 800-5339
 - 210 Harvard St. 联合教区教堂：周三下午 2 点 - 5 点
 - 226 High St. High St. 老兵社区活动室：周二下午 3 点 - 7 点
 - 55R Egmont St. 社区活动室：周四下午 4 点 - 6 点（仅限 BHA 住户）
 - [Brookline Thrives](#)（布鲁克莱恩“茁壮成长”）：为儿童提供周五零食包，直接送至孩子班级
 - 注册时请携带地址证明和身份证件。
- Springwell Lunch Program for Seniors & Persons with Disabilities（斯普林威尔老年及残障人士午餐计划），地址：90 Longwood Ave.

- 适用于以下地点的 BHA 住户：90 Longwood、50 Pleasant St.、61 Park St.、32 Marion 及 190 Harvard St.
- 午餐供应时间：周一至周五，中午 12 点 – 下午 1 点
- 可堂食或打包带走。
- 如需注册，请于周一至周五上午 10 点–12 点前往社区餐厅，并联系餐厅现场经理。
- [Springwell – Home Delivered Meals（斯普林威尔居家送餐服务）](#) 面向老年人：(617) 297-7685 | info@springwell.com

老年人资源

- [Brookline Senior Center（布鲁克莱恩老年人中心）](#)：(617) 730-2753
 - 老年人项目：健康、艺术、营养及休闲娱乐服务

儿童、青少年及家庭资源

- [Steps to Success Inc.（成功之路）](#)：(617) 713-5310
 - 面向小学生至大学生的学业辅导与拓展机会
- [Brookline Early Education Program（布鲁克莱恩早期教育项目，BEEP）](#)：(617) 713-5471
 - 3–5 岁儿童早教
- [Brookline Recreation Department（布鲁克莱恩康乐部）](#)：(617) 730-2069
 - 康乐项目：夏令营、体育、游泳、儿童保育及特色活动
- [Brookline Teen Center（布鲁克莱恩青少年中心）](#)：(617) 396-8349
 - 面向高中生的社区活动中心及各类项目

综合社区资源

- [Community Mental Health Center（布鲁克莱恩社区心理健康中心）](#)：(617) 277-8107
 - 心理健康服务：心理咨询、个案管理及经济援助
- [Brookline Public Library（布鲁克莱恩公共图书馆）](#)
 - 多语言资源、电脑、图书借阅及社区活动
 - Brookline Village 分馆：361 Washington Street
 - Coolidge Corner 分馆：31 Pleasant St.
 - Putterham（南布鲁克莱恩）分馆：959 West Roxbury Parkway

家庭暴力与安全资源

Brookline Housing Authority 遵守 HUD 所有适用的法规以及 [Violence Against Women Act《反针对妇女暴力法》\(VAWA\)](#) 规定的各项保护措施。

住户如需帮助，或申请便利措施或紧急调换住所，请联系物业管理部或住户服务部。相关信息将在法律允许的范围内予以保密。

住户也可联系 [The Second Step \(第二步\)](#)，该本地组织为家暴受害者提供保密支持、安全规划、维权协助与资源支持。联系电话：617-965-2538。

家庭暴力相关资源（如果您持有纸质资料包，请参阅我们的网站）

- [资源清单](#)
- [联邦住房紧急转移申请资料包](#)
- [州住房紧急转移申请资料包](#)

住户会议与 BHA 委员会会议

Board of Commissioners 会议

BHA 每月召开一次 Board of Commissioners 会议。会上，BHA 执行主任、专员及工作人员会讨论重要议题，委员则会对工程变更单、合同、预算及新政策等事项进行表决。会议向公众开放，欢迎住户出席旁听并提问。

会议一般在每月第二个星期二下午 4:30 在位于 90 Longwood Avenue 的社区活动室举行，通常也提供 Zoom 远程参会选项。会议通知会提前张贴在 BHA 各个场所的公共区域，日程安排和议程也可访问 www.brooklinehousing.org 查阅。

季度住户会议

物业经理每三个月会在您居住的场所召开一次住户会议。会议为以下事项提供良好契机：

- 了解您所居住房产的最新动态
- 获悉政策变更与更新
- 提出疑问、反映诉求

物业经理会提前通知住户并提供会议议程。BHA 高层管理人员、镇政府官员或其他嘉宾也可能会出席会议。我们鼓励您尽量参加这些会议，便于了解最新资讯、结识邻居以及融入 BHA 社区。

租金

支付方式

租金每月 1 号到期。逾期未付或未缴租金可能会导致针对租赁协议的执行措施。**BHA 不接受现金支付。**可以通过邮寄支票或汇票、线上租户门户网站、银行线上账单支付、邮寄、投递至指定投递箱，或直接送至物业经理办公室等方式支付租金。欲了解详情，请参阅[如何向 BHA 支付租金](#)。

请务必在支票或汇票上注明您的姓名、地址和单元号，以确保款项准确计入您的账户。

租金计算

依据物业类型，**BHA** 按照州或联邦法律法规，以家庭收入为基础计算租金。如果收入增长，租金也会相应上调；如果收入降低，**BHA** 则会下调租金。

州资助公共住房住户，其租金为调整后总收入的 **32%**（少数专供老年人/非老年残障人士的单元住户按 **30%**）。

联邦公共住房住户或持有住房选择券的住户，租金为调整后总收入的 **30%**。

这两项计划均设有各种抵扣项（如医疗支出）和收入豁免项（如在校兼职学生的收入），这些可能会降低租金。

BHA 将在年度“重新认证”时重新计算您的租金。重新认证日期前约四个月，**BHA** 会联系您，要求提供收入证明以及您希望申报的任何抵扣或豁免项的证明。请务必及时、完整地回复，以免面临法律诉讼或因未申报收入而产生欠费。可以在 [Mass Legal Help](#) 网站上查阅有关公共住房计划租金核算规则的信息。

收入变动

住户必须向物业经理上报任何收入重大变动。收入下降时，您可以申请临时租金重审，以下调租金。如果您的家庭月收入涨幅超过 **10%**（州公共住房）或只要收入上涨（联邦计划），均必须上报物业经理。**BHA** 上调租金需提前 **14** 天通知；若未及时上报收入上涨，新

增租金可追溯计收。未上报收入增长，可能因未报告收入而产生大额欠租追缴和/或引发法律诉讼。

执行措施

BHA 视每月 7 号之后未付的租金为逾期。对于截至该日期仍有欠费的住户，BHA 将寄发欠款通知函。若欠费仍未结清，BHA 可能会继续寄送法律函件，包括发出“终止租约前会议”通知和“搬离通知”。

如需了解详情，请参阅 BHA 网站上的完整[《租金收取政策》](#)。

还款协议与援助

欠费高于 500 美元时，BHA 仅接受法院裁定并强制执行的还款协议。签署还款协议的家庭必须按时缴纳当月租金，并每月偿还协议约定比例的欠款，否则将启动法律程序。

若家庭遭遇变故无力缴纳租金，可申请各类租金帮扶资源。您可以通过[Rental Aid for Families in Transition](#)（过渡期家庭租金援助，RAFT）项目，或[Brookline Community Development Corp](#)（布鲁克莱恩社区发展公司，BCDC）管理的本地资源，申请州级紧急租金援助。这类项目资金有限，因此请务必按时缴纳租金。如预判无法按时缴纳租金，请立即联系物业经理和/或服务协调员，获取租金援助资源的推荐信息，并制定计划避免欠费。

租赁协议

租赁协议是您与 BHA 之间达成的共同协议。请仔细阅读协议内容。其中详细列明了租金金额、居住条件，以及您或 BHA 终止租赁协议的相关情形。请务必理解并遵守全部租赁条款及社区规则，因为这些规定旨在为所有住户营造安全且相互尊重的居住环境。

合理便利

残障住户可针对政策、流程或物业硬件，申请合理便利措施或改造，保障平等住房使用权益。此类申请均予保密。请联系物业经理或服务协调员以启动申请流程；该流程包含互动会议，旨在讨论您的需求以及 BHA 如何满足这些需求。若残障情况无法直观判断，BHA 可能要求提供医疗证明。

详情请参阅 [BHA 网站上的完整《合理便利政策》](#)。

申诉流程

如果您对 **BHA** 关于您租赁相关事宜的决定有异议，可以提出申诉。请按以下步骤操作：

1. 尝试与物业经理协商解决问题。
2. 若问题未获解决，请在 **14** 个日历日内向 **BHA** 提交书面申诉（邮寄或当面递交至 **90 Longwood**）。若涉及租赁或项目资格终止，则 必须在收到终止通知后的 **7** 天内提交申诉。
3. **BHA** 将安排非正式会议讨论该问题。
4. 必要时，**BHA** 将安排由中立第三方主持的正式听证会。

住户不得就某些特定问题提出申诉，包括因欠租而被驱逐，或两名及以上住户之间的纠纷。

详情请参阅 [BHA 网站上的完整《申诉政策》](#)。

调换住房申请

住户可因家庭暴力、合理便利需求或需要更大户型（现有住房面积不足）等原因申请调换住房。请联系物业经理提交调换申请 – 可能需要提供证明文件。

对于住房面积过大的情况（即房间多于家庭人口所需），**BHA** 也会将相关住户列入名单，调换较小户型。列入超面积调房名单时，**BHA** 会通知住户。对于超面积住户，**BHA** 承担搬迁费用；但若住户拒绝此类调换，**BHA** 将收取 **1.5** 倍的租金，还可能采取其他法律措施。

一般情况下，**BHA** 不支持跨项目调房 – 例如从州公共住房调换至项目型代金券住房。**BHA** 针对每个项目及不同户型（按卧室数量划分）均设有轮候名单，并遵循以下优先顺序：

1. 家庭暴力受害者
2. 合理便利需求
3. 住房面积过大
4. 住房面积不足

请注意，每年的空房数量有限，且部分房源必须分配给轮候名单上的申请人。我们会尽力满足调房申请，但请知悉等待周期可能较长，大户型或一楼公寓尤为紧张。

虽然不能跨项目（如联邦公共住房、州公共住房或 Section 8/LLC（低收入税收抵免））进行调房，但我们强烈建议符合老年人住房资格的家庭住房住户申请我们的老年人住房。这些住房均为新建或近期翻新，配备电梯、公共活动空间及优质的住户服务。如需申请，请访问 www.brooklinehousing.org 或联系我们的办公室。

更多详情请参阅 [BHA 网站上的完整《调房政策》](#)。

搬出通知与流程

住户如需终止租约，须至少提前 30 天向管理方提交书面通知。该书面通知必须涵盖一个完整的租金周期。

物业经理将在您搬出日期前检查公寓。对于超出正常损耗范围的损坏，或因清运遗留个人物品（如墙纸、自粘纸、地毯或其他物品）而产生的费用，BHA 可能会向住户收取相应款项。

住户必须将所有公寓钥匙和信箱钥匙交还给物业经理或总部办公室。除非提前与物业经理另行约定，否则搬出工作应在正常工作时间内进行。在所有钥匙交还之前，住户仍需要支付租金。

访客与租赁协议未登记居住人

住户对访客行为承担责任，必须确保访客遵守全部社区政策。

只有租赁协议上登记的人员，才可以在公寓长期居住。家庭人员发生变动，请联系物业经理。12 个月内，访客累计留宿最多 21 天，且必须经过管理方批准。未经批准，租赁协议未登记人员不可经常性过夜留宿。该行为属于租赁违约，并可能导致针对租赁协议的强制措施。

如果您计划外出超过 14 天，请通知物业经理。如果 BHA 发现您并未持续居住在该单元内，您可能会失去租住资格。

个人财产与租户保险

Brookline Housing Authority 对于住户个人物品的丢失、被盗或损坏不承担责任。

BHA 强烈建议住户购买租户保险，以便在发生火灾、漏水、失窃或其他意外事件时保障个人财产安全。租户保险通常保费低廉，可赔付财物重置损失及其他损失。BHA 还建议住户妥善留存贵重个人物品凭证（包括收据和照片），以便在发生损失后进行索赔。

维护与维修

BHA 负责维护公寓、建筑物及公共区域，保障设施安全可用。住户应及时上报维护问题，以防止损坏扩大并确保及时维修。

未经 BHA 事先书面批准，住户不得自行维修、改建或改造公寓，也不得聘请外部承包商进行此类工作。所有维护和维修工作必须由 BHA 施工或经过 BHA 批准。

如何申请维修：

电话：617-277-1884（工作时间：周一至周五，上午 8:30 至下午 4:30）

电话：617-277-2022（非工作时间：下午 4:30 至次日上午 8:30 及周末）

租户门户网站：<https://www.brooklinehousing.org/>

电子邮件：maintenance@brooklinehousing.org

如遇紧急危险情况，请先拨打 911。

BHA 维修人员通常仅在办公时间在岗；夜间及周末值班人员有限。

紧急维修（请立即致电） - BHA 将在 24 至 48 小时内处理

- 无供暖
- 无热水
- 大面积漏水或淹水
- 下水道反水、马桶溢水，或公寓内唯一马桶堵塞
- 闻到煤气味
- 公寓内停电
- 炉灶或冰箱完全无法工作
- 入户门或门锁无法锁闭
- 火灾或烟雾

*供暖期为 9 月 15 日至次年 5 月 31 日

白天（上午 7:00 – 晚上 11:00）：至少 68°F

夜间（晚上 11:00 – 上午 7:00）：至少 64°F；适用于所有起居空间及浴室

常规维修 – BHA 将在 14 天内处理

- 水龙头滴水
- 家电故障
- 排水缓慢
- 固定装置损坏
- 橱柜或门损坏
- 其他维修问题
- 发现虫害

如果 BHA 未能在目标时间内完成工单，或者您认为工作未妥善完成，请联系维修与现代化改造部主任 Chris Devoll，邮箱：cdevoll@brooklinehousing.org。

上门开锁：

工作时间（周一至周五，上午 8:30 - 下午 4:30）请致电维修部 617-277-1884

非工作时间请致电 617-277-2022。上门开锁服务将收取费用。

钥匙与门禁卡

如需额外的钥匙或门禁卡，请联系物业经理。此项服务需付费。

详情请参阅 [BHA 网站上的维修收费](#)完整清单。

虫害防治与治理前准备

BHA 高度重视虫害防治工作。如发现虫害，请立即致电维修部 617-277-1884。尽早上报有助于防止虫害扩散。BHA 的虫害防治服务商每周三上门服务，并由物业经理陪同。如希望纳入本周治理名单，请在周二下午 3 点前致电报备。物业管理部会留下门挂通知单，说明技术人员的检查结果及采取的治理措施。

BHA 及其虫害防治承包商还会每 6 个月对所有公寓开展虫害防治检查。

虫害严重或持续泛滥时，BHA 可启动整栋楼宇全面消杀。BHA 通常会提前 14 天发出通知，方便住户准备（如清空橱柜、物品远离墙面等），并会在治理前 2-3 天再次提醒。为确保治理安全有效，住户必须做好相应准备并允许入户。若未能按要求准备公寓或拒绝入户，将产生额外服务费，并可能被视为违反租赁协议。

如对治理排期或准备工作有任何疑问，请联系物业经理。如果您因年迈或残障，难以配合喷雾治理准备工作，请告知物业经理，以便他们与您及住户服务部协作制定解决方案。

我们需要各位住户配合，来共同防治老鼠、蟑螂及其他虫害。请保持公寓整洁、物品摆放有序，及时清空垃圾桶，并及时上报虫害问题。即使在治理后虫害复发令人沮丧，也请务必持续上报。这样既能确保您保留在后续治理名单中，也能让管理部门识别反复虫害问题，必要时开展整楼消杀。

居住单元年度检查

联邦和州法规均要求 BHA 对每个居住单元进行年度检查，确认房屋状况良好，并识别需要维修或整改的问题。住户将至少提前 48 小时收到书面通知。检查期间，工作人员将核查以下内容：

- 烟雾和一氧化碳报警器
- 整体卫生与家庭事务管理
- 出口畅通安全
- 虫害活动或损坏痕迹
- 单元设施的损坏或状况不良
- 租赁履约情况（居住人员、未经授权的改动等）

检查期间住户无需在场。检查人员将由物业经理和 BHA 维修人员陪同。如果 BHA 发现卫生状况不佳或出口通道受阻等问题，将会通知住户，并安排在大约 14 天内进行复查。检查结果也可能生成维修工单，以便 BHA 完成必要的修缮。您可向物业经理索取检查报告副本。

入户前通知

BHA 可能需要进入公寓进行检查、虫害防治处理、维修以及施工（现代化改造）项目。这些工作可能由 BHA 员工或授权承包商完成。

除紧急情况和住户主动报修工单外，**入户至少提前 48 小时通知住户**。BHA 会在公寓入户门上张贴通知。**若公寓内只有未成年人，BHA 或承包商将不会入户**。如果入户时您不在家，BHA 会留下通知。BHA 工作人员或由 BHA 员工陪同的承包商在入户前会先敲门并表明身份。BHA 及其承包商在您的公寓内专业作业，清理工作现场，并尽可能保持公寓原貌。如果您认为维修工作未达到标，请联系维修与现代化改造部主任 Chris Devoll，邮箱：cdevoll@brooklinehousing.org。

如果施工承包商服务态度不佳或未清理现场，请联系资本项目经理 Akil Alexander，电话 **857-274-4382**，邮箱 aalexander@brooklinehousing.org。

如果您申请维修并提交了针对您单元的工单，即表示您授权 BHA 进入公寓完成维修。如果服务期间您不在家，维修人员可入户施工，随后留下通知表明他们曾进入您的单元。

请注意，在收到适当通知的情况下，住户不得拒绝工作人员入户。拒绝入户导致维修、施工、检查或虫害防治工作延误的行为，将被视为违反租赁协议。

公用设施与能源使用

感谢您协助降低能源成本、减少温室气体排放及节约用水。

- 开启暖气或空调时，请关闭窗户
- 离开房间时，请随手关灯
- 妥善密封窗式空调周围的缝隙。冬季来临前尽量拆除空调。请参阅《[BHA 空调政策](#)》。
- 如发现漏水或马桶持续流水，请[立即](#)报修

维护您的居住单元

住户应保持公寓整洁安全。请务必开启浴室排气扇以防止霉菌滋生，并保持潮湿区域清洁。请将所有垃圾装袋，直接投入指定的垃圾投放口或垃圾箱内。切勿将垃圾留在走廊或垃圾箱外，容易招引招引啮齿动物，并可能导致产生维修费用。如遇漏水、单元设施损坏、家电故障或虫害等问题，请立即联系维修部。

请注意：住户不得擅自粉刷墙壁、贴墙纸或自粘纸，不得在地面粘贴、钉挂物品，也不得在厨房橱柜上钻孔。住户不得聘请外部承包商或进行任何改造。如果您不确定改动是否允许，请先咨询物业经理再施工。

感谢您协助维护 BHA 社区。

住户损坏责任与收费

住户有责任妥善维护公寓。因疏忽、使用不当或未经授权的改动而产生的维修费用，可能由住户承担。对于正常损耗，住户无需承担责任。

- 上门开锁服务
- 因使用不当造成的家电或固定设施损坏
- 因油脂、湿巾或异物造成的管道堵塞
- 因未经授权的改动造成的损坏
- 未按要求准备公寓，无法开展虫害治理
- 未经许可擅自改动公寓
- 搬出时遗留过量垃圾或物品

详情请参阅 [BHA 网站上的维修收费完整清单](#)。

厨房和浴室维护

妥善保养水槽、下水道和管道系统，防止堵塞、漏水及水渍损坏

为防止堵塞和溢水，**禁止以下行为**：

- 将油脂、食用油或动物脂肪倒入水槽或下水道
- 将湿巾（含标注“可冲入马桶”的湿厕纸）、纸巾、卫生用品、猫砂或任何非卫生纸类物品冲入马桶
- 若无获批的厨余粉碎机，不得将食物残渣、咖啡渣或杂物倒入水槽
- 不要使用化学管道疏通剂，可能会损坏管道并造成安全隐患

请及时上报管道问题以避免扩大损失，包括：

- 水龙头滴水；马桶持续流水
- 下水缓慢或堵塞
- 水槽下方或固定设施周围漏水

- 马桶溢水或反水

家电与固定设施

请保持炉灶、冰箱、水槽及卫浴设施清洁且状况良好。如有任何维修需求，请及时上报。

洗衣机/烘干机

居住单元内不允许使用洗衣机、烘干机或洗碗机²。

空调

公寓内允许安装符合规范的空调。若安装窗式空调，必须妥善密封空调周围的缝隙，以提高舒适度并降低能耗。安装前请咨询您的物业经理。

详情请参阅 [BHA 网站“政策”部分中的完整《空调政策》](#)。

户外烧烤架

建筑内部任何位置不得存放丙烷燃气烤炉。该行为严重违反消防法规，同时违反租赁协议。**BHA 禁止使用木炭烧烤架。**

详情请参阅 [BHA 网站“政策”部分中的完整《户外烧烤架政策》](#)。

社区活动室

社区活动室仅供住户使用。使用该活动室须遵守《社区活动室政策》。住户如需预定活动室举办活动，请联系物业经理确认可用时段、使用准则及审批流程。与所有公共区域一样，使用社区活动室时应保持文明礼貌，并在使用后保持环境整洁。

详情请参阅 [BHA 网站上的完整《社区活动室政策》](#)。

² 我们家庭场所中一些住户长期使用洗衣机和烘干机。但是，管道系统无法妥善处理这些情况，因此在单元交接时我们将拆除洗衣机接口。

洗衣房

洗衣房仅在公示的开放段内供住户使用。请体谅他人，做到：

- 衣物洗完及时取走
- 清理毛絮收集盒
- 保持区域整洁

如洗衣机或烘干机发生故障，请通知物业经理以便安排维修。如机器吞币，请直接联系洗衣服务公司。联系电话张贴在洗衣房内。他们会协助您办理退款。

垃圾与回收物

请勿将垃圾、可回收物或大件废弃物放置在走廊、公共区域或指定丢弃区域外。住户必须将垃圾和可回收物投入物业指定的区域或容器内。根据具体楼宇情况，这些设施可能包括垃圾滑道、大型垃圾箱、垃圾压缩机或回收箱。可回收物必须正确分类，投入标有相应类别的容器中。请遵循物业张贴的指引。

请注意：尖锐物品必须妥善加盖，并放入经认可的锐器收集箱或密封防穿刺的容器后丢弃。

住户行为准则

住户行为规范

BHA 致力于维护安全且相互尊重的社区环境。

严禁对工作人员或其他住户进行言语辱骂、身体威胁、骚扰或恐吓。

BHA 严肃对待任何歧视性或威胁性行为，包括基于种族、性别、残障或其他受保护身份的不当行为。此类行为可能导致针对租赁协议的强制措施，必要时也可能移交执法部门处理。

禁烟政策

违反禁烟规定将导致针对租赁协议的强制措施。公寓内、公共区域或建筑物 25 英尺范围内严禁吸烟。详情请参阅我们的 [《无烟住房政策》](#)。该政策适用于（但不限于）：

- 香烟

- 雪茄
- 烟斗
- 雾化电子烟
- 吸食大麻（无论当地是否合法）

酒精与毒品政策

BHA 对非法毒品采取零容忍政策。公共区域或共用区域内禁止饮酒。严禁使用或分销非法毒品，违者将被驱逐。

噪音与安宁居住权

静音时段为晚上 10:00 至次日早上 7:00。该时段请务必控制音乐、谈话及其他噪音音量。

住户须对其家庭成员及访客的行为承担责任。

住户必须遵守所有适用的当地噪音法规，包括 [《布鲁克莱恩镇噪音条例》](#)。

住户及访客应体谅邻居，共同维护安宁的居住环境。严禁制造干扰他人正常居家生活的噪音。

安全与应急程序

住户安全是 Brookline Housing Authority (BHA) 的首要事项。BHA 与布鲁克莱恩镇的应急响应人员及应急管理团队合作，保障楼宇及住户的安全。BHA 向应急人员提供楼宇信息，必要时提供住户信息，保障应急响应高效。

多方协作有助于确保在紧急情况下采取协调一致且及时的应对措施。

建议住户提前熟悉楼宇出口、火灾警报器及疏散路线。

紧急警报和通知 (Everbridge)

Brookline Housing Authority 使用 Everbridge 紧急通知系统向住户传达重要信息。

BHA 利用 Everbridge 发布有关紧急情况、楼宇故障、安全提示、气象预警、住户活动或其他与公寓或社区相关的重要通知。Everbridge 有助于 BHA 提供有关紧急情况的实时动态。BHA 会通知住户紧急事件（停电、电梯停运等）的起始时间、相关进展以及解除时间。

Everbridge 通过短信、电子邮件和电话发送通知。短信发送号码一般显示为“89361”

请在物业经理处留存最新电话号码、邮箱，确保收到通知。如果您的电话号码或电子邮箱发生变更，请立即通知物业经理。

烟雾报警器与消防设备

烟雾报警器保障您的安全，必须始终安装就位并保持正常运行。**不得**拆除、断开、遮盖或擅自改动烟雾报警器或消防设备。如果您的烟雾报警器故障或无故鸣响，请立即上报维修部，以便维修或更换。

擅自改动烟雾报警器或消防设备属于严重违反租赁协议的行为，同时也违反了马萨诸塞州法律。违规行为可能导致针对租约的强制措施及法律处罚。住户拆除烟雾报警器，BHA 将收取更换费用。

上报安全隐患

住户发现安全隐患，请及时上报 BHA 维修办公室或物业经理。紧急情况务必先拨打 911。通力协作，保障全体住户社区安全。

消防安全

如闻到燃气味或发现火情：请立即撤离并拨打 911。

发生火灾时，保持冷静并迅速行动，保护自身和他人的安全。

请遵循以下重要步骤：

- 熟悉出口：了解楼内的楼梯和出口位置。在设有电梯的 BHA 楼宇内，均张贴有疏散路线图。

- 开门前先检查：如果您怀疑附近起火，请用手背触摸门体。如果门体发烫，切勿开门。离开公寓前，请查看是否有烟雾或其他危险迹象。
- 使用楼梯逃生，禁止乘坐电梯。
- 规划集合地点：在室外选定一个安全地点，作为家人或同住人员撤离后的汇合位置。

为需要协助的住户提供的帮助：

BHA 保存一份保密名单，记录应急情况下需要帮助的住户。如您患有急救人员应当知晓的疾病，建议您告知物业经理，以便将其记录在案（该记录将严格保密）。我们与布鲁克莱恩镇的应急响应团队密切合作，必要时急救人员将上门提供帮助。

在应急人员确认安全之前，切勿返回楼内。

楼宇安防

为全体住户安全，楼宇入口大门必须保持关闭并上锁。**切勿**抵门、阻挡关门、破坏门锁与安防设备。使用对讲系统确认访客身份，再放行进入楼宇。不要为陌生人开门。

请注意：擅自改动大门、门锁、对讲系统或其他安防设备属于严重违反租赁协议的行为。

大楼出入口及室内外公共区域均设有监控摄像头，以维护安全的居住环境。欲了解详情，请参阅我们网站上的 [《BHA 监控摄像头政策》](#)。

走廊与公共区域

走廊、电梯、大堂及其他公共区域仅供进出楼宇及使用共享设施之用。不得用于玩耍、聚集或长时间逗留社交。

为确保消防安全及紧急通行，走廊、楼梯间、楼梯平台及所有公共区域必须时刻保持畅通。

不得在公寓门外或任何公共区域存放*或堆放个人物品。包括鞋子、自行车、婴儿车、玩具、家具、垃圾、装饰品或其他任何私人物品。

*住户可将自行车存放在 BHA 提供的自行车架上，也可将丙烷烧烤架放置在楼栋入口外，但需保持安全距离。

不得在走廊墙壁或住户单元门外悬挂物品。

请注意：在公共区域发现的物品将被视为违反消防法规，物业可不经通知直接清理。

停车

Brookline Housing Authority (BHA) 物业内的停车位有限，不保证一定有车位。如有空位，一般每户仅限停放一辆车。停车位仅供已登记的住户车辆使用。BHA 物业范围内不允许访客停车。所有车辆均须向 BHA 登记，并张贴有效且清晰的 BHA 停车贴或黄色临时停车证。此外，车辆还须具备有效的车辆登记、保险及州政府车辆年检合格标志。

不得在停车区域内进行车辆维修或保养，包括更换机油、更换各类车用油液或进行机械修理等。

凡违反 BHA 停车规定，或未张贴有效且清晰可见的 BHA 停车贴/临时停车证的车辆，可能会被拖走，相关费用由车主承担。如果您的车辆从 Brookline Housing Authority 的物业被拖走，将由以下公司负责拖运：

Robert's Towing

171 North Beacon Street Brighton, MA 02135

电话：(617) 254-0303

住户应直接联系拖车公司，咨询取车流程和相关费用。如果您认为车辆被误拖（例如：车辆并未停在消防通道或其他禁停区，且有效的 BHA 停车贴清晰可见），请尽快联系物业经理复核情况。

欲了解详情，请参阅我们网站上的 [《BHA 停车政策》](#)。

降雪：

降雪前后，BHA 可能要求住户挪车，方便停车场铲雪。住户应注意不要将积雪铲回停车场、人行道或是邻居车位。

详情请参阅 [BHA 网站“政策”部分中的完整《暴风雪应对政策》](#)。

摩托车：

摩托车、踏板摩托车及类似车辆不得锁在围栏、栏杆或任何建筑构件上，也不得停放在小区内的人行道或草坪上。请务必按照停车政策向物业经理登记，申领停车标识和指定车位。

详情请参阅 BHA 网站“政策”部分中的完整[《停车政策》](#)及[《场地管理政策》](#)。

宠物与服务动物

在符合特定条件的情况下，BHA 允许在物业范围内饲养宠物。请访问 www.brooklinehousing.org 查看[完整的《宠物政策》](#)，了解关于品种、体型、许可证及所需证明文件的规定。每户家庭限养一只宠物，且宠物成年体重不得超过 18 磅。所有宠物均须事先获得 BHA 批准。

服务/辅助动物：

残障住户可申请饲养服务动物或情感支持动物作为合理便利措施。请联系物业经理启动申请流程。

宠物粪便清理：

宠物主人必须立刻清理宠物排泄物，投放至指定垃圾桶。不清理宠物粪便，带来卫生隐患，会认定租赁违约或处以罚款。

牵引绳规定：

离开公寓后，宠物全程必须牵绳。此规定适用于所有公共区域，包括停车场、人行道和绿地。任何时候均不得将宠物拴在室外或无人看管。

城镇登记：

根据布鲁克莱恩镇的地方法规，所有犬只必须在镇政府办理正规登记，并按要求接种疫苗。您需要向 **BHA** 提供登记证明及疫苗接种证明。

噪音与行为：

宠物主人有责任管控宠物，不得造成滋扰（例如过度吠叫）或对他人的构成威胁。

房屋检查、维修工单上门：

检查或维修人员上门时，请务必将宠物关入笼内、安置在独立房间或暂时带离住所，保障宠物、检查人员及维修人员的安全。住户应提前告知检查或维修人员家中养有宠物，并遵循物业经理提供的专项指引。

详情请参阅 [BHA 网站“政策”部分的完整《宠物政策》](#)。

租户组织

BHA 住户有权成立租户组织。在州公共住房项目中，住户可成立 **Local Tenant Organization**（地方租户组织，**LTO**），代表租户与住房管理局沟通相关事宜。正式成立并获得认可后，**LTO** 将定期与管理方会谈，并就涉及住户利益的事项参与咨询，这些事项包括：

- 聘用执行主任；
- 聘用直接对接住户的 **LHA** 员工；
- 法规豁免申请；
- 现代化改造与重建开发；
- **LTO** 及住户参与 **LHA** 委员会会议；
- 影响住户身份、权利、义务或福利的 **LHA** 政策；
- 年度预算；
- 年度计划；以及
- **Capital Improvement Plan**（资本改善计划，**CIP**）。

此外，**LTO** 还有权从住房管理局预算中获得每户每年 25 美元的活动经费。

如需了解更多关于 LTO 的信息或寻求组建方面的协助，请咨询 Mass Union of Public Housing Tenants（马萨诸塞州公共住房住户联盟）。

租户关切事项

若住户对租赁事宜、租赁履约或物业状况有任何疑问或诉求，请首先与物业经理沟通。诉求无法解决，请按以下层级逐级反映：

1. 物业管理主任：Ana De La Puente (adelapuate@brooklinehousing.org)
2. 高层管理人员：
 - a. 执行主任助理：Lisa Brown (lbrown@brooklinehousing.org)
 - b. 执行主任：Ben Stone (bstone@brooklinehousing.org)
3. BHA Board of Commissioners：请注意，专员不直接介入单个租户的纠纷，而是通过执行主任对 BHA 的管理工作进行监督。
 - a. 联系邮箱：<https://www.brooklinehousing.org/about.aspx>
 - b. 住户也可以在委员会会议上发表公开意见。
4. BHA 的资金与监管机构：
 - a. 州公共住房住户 – Executive Office of Housing & Livable Communities（住房与宜居社区执行办公室）：Housing.Help@mass.gov（邮件主题请注明 Brookline Housing Authority）
 - b. 联邦公共住房：HUD 客户服务热线 (800) 955-2232

维修工单的完成情况或其他维修相关问题，请首先联系维修与现代化改造部主任 Chris Devoll，邮箱：cdevoll@brooklinehousing.org。

法律援助

BHA 力求和住户友好解决全部纠纷。但住户有权寻求法律援助，您可以获得免费或低成本的法律服务。

Mass Legal Help 提供有关住房租赁各类议题的信息，并配备了一项工具，可帮助您在需要时找到合适的律师。<https://www.masslegalhelp.org/find-lawyer>