

科博尔特 (COBALT) 住房部基本情况

欢迎来到科博尔特住房部。

我们可提供翻译服务，以便就我们如何提供服务向您作出说明；您可指定一位朋友或一名家庭成员帮助我们一起交流。如果您对任何事情感到不确定，我们可提供电话翻译服务。这是以您喜欢的语言所提供的即时电话服务。我们还可对我们的一些文件进行翻译。所有信息都可根据需要以大号字体、布莱叶盲文和音频版本予以提供。

在搬进住房之前，您会与我们住房小组的员工会面，该员工将为您办理租赁协议、计算应付租金并回答您关于自己新家的任何问题。您的租赁协议是一份重要文件。它规定了科博尔特作为业主以及您本人作为租户所负的责任。若您有任何疑问，请告知我们，我们可通过译员为您进行解释。这里是您需要了解的一些事项：

联络水、电、气供应商来读表，以便他们能登记您的户头。一旦您已这样做，我们就能完成燃气检验的最后步骤。您还可发现有用的一招，那就是您阅读自己的表，并在收到第一份帐单时进行核对。出现紧急情况时，确信您能找到自己的气表或电表的位置，并能很容易关闭水阀。

如果您不清楚自己的供应商是谁，请拨打以下号码找出：

燃气	0870 608 1524
电力	0845 270 9101

燃气服务

如果您的住房有燃气供应，科博尔特作为您的业主，我们有义务每年对您的燃气具进行一次检查，以确保它们安全使用，当您应享受这项服务时我们将联络您。

重要提示

如果您认为家里家外有燃气泄漏，请关闭气阀并立即拨打0800 111 999致电Transco。接下来请拨打0151 548 3339致电维修热线。

每个租户都有一个住房事务主任进行联系。如果您想面见您的住房事务主任并与之交谈，无论是在办公室见面抑或您要求家访，则请联络主要电话号码，您的电话将被转至住房事务主任之处。住房事务主任也将为您提供一个直拨号码。

搬入新居不久之后，您的住房事务主任将造访您，为您提供有关科博尔特或您所在地区的更多信息，并确信您对自己的新居感到满意。如果您需要任何翻译协助，我们可安排使用我们的电话服务，当场拨打给译员，从而讨论您所关注的任何问题。

支付租金

科博尔特住房部第二语言指南
2008年2月第一版

正如您的租赁协议所规定，所有租金须在到期一周前支付。在您签字租房后我们会发张租金卡给您。您可以以下方式支付租金：

- 用您的租金卡在邮局或‘支付点’所在地付款
- 在科博尔特办公室下院路（Cobalt Office Lower House Lane）付款
- 使用直接付款或常规服务通过银行或住房互助会付款
- 通过电话付款：如果您有借记卡或信用卡，您可通过电话进行付款
- 从工资里扣除：如果您的雇主同意，您可安排从您自己的工资里直接支付租金
- 从福利署（Benefits Agency）直接付款。从福利署获得直接付款也许是可能的。

所有的科博尔特租户每3个月将收到一份租金结单。租金结单将显示每周的到期租金。如果您对自己结单上的任何一项感到不确定，您可联络自己的租金事务官员，后者将为您作出解释。

如果您停止支付租金，我们会先与您联络，告知您您的租金户头已欠款，并且我们会与您商讨各种支付欠款的方式。如果您仍然不为支付欠款作出任何安排，我们将对您采取法律行动。

我们使用了一项称为RAISE的独立服务，为存在财务困难且无法支付租金的人们提供免费的保密服务。欲了解更多信息，请拨打0151 633 8000致电我们的办公室。

报告维修

如果您要报告维修，您必须致电维修热线，电话号码：**0151 548 3339**。

我们的接待区有免费电话设施，可为您免费连接至维修热线。

我们需要尽可能多地了解所报告的维修内容，以及您的联络及抵达详细资料。如果您对进入您家的专业工人或员工有任何疑问或要求，请告知我们，这很重要，我们将努力满足您的需求。

我们将尽快进行维修，但每次维修都按以下优先程度进行安排：

头等优先—紧急维修

我们将在您报告维修后24小时内对紧急工作进行回应。

次等优先—迫切

在您报告维修后3天内完成维修工作。

三等优先—日常

在您报告维修后10天内完成维修工作。

什么是紧急维修？

紧急维修包括电力完全终止、燃气泄漏、大的泄漏、可能令房屋处于不安全或危险状态的下水道堵塞或损坏。无论是日间还是晚上，您皆可拨打0151 548 3339报告紧急维修。

反社会行为

反社会行为（ASB）的形式多样。从严重的犯罪行为如种族歧视等到更为常见的日常事件，如噪音滋扰、花园凌乱或孩子踢足球等皆属于反社会行为。

科博尔特住房部对报告的所有反社会行为事件都非常重视，并将采取任何可能的行动予以阻止，包括在适当的时候采取法律行动。我们有一份小册子对这项服务作出了详细说明。若您需要，请要求接待处提供或拨打**0151 633 8000**转4致电我们的小组。

居民参与

我们致力于确保我们的居民对我们所做的事情拥有发言权。有一个小组为此专门为您提供帮助，包括参加会议、通过电话让我们了解您的看法或完成问卷调查。如果您希望参与，请要求我们提供传单或联络 **0151 633 8096**。