

EVOLVEHOUSING

维多利亚州 租户手册



我们的事业

Evolve Housing 的事业宗旨，不仅仅是要给有需求的民众提供遮风挡雨之所，也是为了建设更加繁荣包容的社区，让大家能够轻松寻求支持和帮助，从各个方面改善生活。打造安宁祥和的家园，让更多的人乐享繁荣包容的社区生活，这就是我们的目标。



安排住所

我们的社会保障房和经济适用房项目为居民安排符合他们具体需求和预算的住房，提供优质的住房条件。我们会对支持和房屋维护请求作出迅速回应，公平地管理租户事务。

社会保障房的每一位新居民在签署租赁协议时，都要经过专业支持人员的“需求评估”，然后制定个人支持计划，解决个人健康、福祉、教育、培训、就业等方面的需要，并在有需要时转介给提供支持服务的外部合作伙伴。

个人支持计划



培训技能

对于有志提高技能或改变职业的居民，我们提供支持，安排支持专员，提供专享的就业和培训机会，开办数字技能和财务管理方面的学习班。

我们的目标是创建繁荣、包容的社区，让大家有归属感。我们定期举办免费或象征性收费的各类社交活动，满足居民需求。这些活动是认识邻居、融入社区、享受新生活的绝佳机会。

丰富生活

我们设立助学金，支持中学生和大学生完成学业。我们划拨专款，鼓励年轻人参加运动和体育活动。

社区拨款或经济援助



发声

我们建立了“居民顾问小组”，负责为Evolve Housing的项目和举措提供建议，居民可以通过小组代表社区发声。

版权声明

© Evolve Housing Limited版权所有。本资料受版权保护，不得影印、印制或复制本材料或其主要内容，不得以任何形式侵犯本材料版权，《1968年版权法》允许的情况除外。

2023年7月

环保声明

Evolve Housing重视环境保护。

本手册采用FSR®认证纸张印刷，可追溯认证来源。



EVOLVEHOUSING

维多利亚州 租户手册



目录



01

欢迎辞

- 8 欢迎入住新家
 - 常规维护和非工作时间服务电话
 - 向传统土地所有者致意
- 9 住户信息、客服专员和租户编号
 - 联系方式
- 10 首席执行官欢迎辞
- 11 Evolve Housing简介
- 12 我们的事业



02

温馨家园

- 14 社区住房的运营方式
- 15 • 租赁协议
 - 客户服务
- 16 • 新住户检查清单
 - 房屋状况报告

03

关于租房

- 18 租金如何计算
- 19 如何支付租金
- 20 租金复审
- 20 什么是房租外费用?
 - 用水
 - 损坏财产
- 22 邻里和睦相处
 - 宠物
- 23 家庭成员变化和客人来访
 - 外出不在家住怎么办?
- 24 准备搬离
 - 搬离前的工作
- 25 反馈意见
 - 如何对某个决定提出上诉?
- 26 常见问题解答





04

房屋维修

- 28 房屋维修
 - 安排维修
- 29 维修类型和前往维修的时间范围
 - 重要应急电话
- 30 关于房屋维修的租户须知
 - 计划内维护
 - 公用区维护
 - 需要租户负责的维修和维护
- 31 如何申请维修
 - 检查烟雾警报器
- 32 房屋维修常见问题解答
 - 我可以安排自费维修吗？
 - 房子里有害虫，该怎么办？
 - 我可以安装空调吗？
 - 屋顶在暴雨期间漏水，该怎么办？



05

社区信息

- 34 当地居民小组
 - 个人支持计划
- 35 居民顾问小组
 - 女士互助组
- 36 支持项目
 - Go! 运动拨款
 - 高中助学
 - 技能发展学习班
 - 老年之友关系网
 - 社区园地
 - 丰富活动
- 38 把握社区动态

06



租屋生活小贴士

- 40 开通公用设施服务
 - 寻找合适的供电服务商
- 41 重要生活辅助服务
 - 优惠、返利和援助
 - 警惕火灾
 - 用火安全和居家防火
- 42 垃圾与回收
 - 绿盖、黄盖和黄绿盖垃圾桶
 - 室内发霉

07

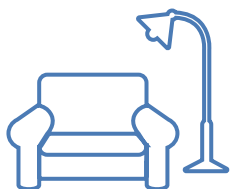


目录

- 44 联系你的地方议会
 - 各地议会联系方式
- 45 支持服务
 - 一般社区服务
 - 紧急救援服务
 - 安排维修
 - 住房和租赁
 - 残障人服务
 - 多元文化服务
 - 政策信息
 - 实用链接
- 46 紧急救援服务
- 47 政策信息

01

欢迎入住新家



欢迎来到你的新家！请妥善保存这本便携手册，以便在需要时查找信息，如房屋管理员姓名、租户编号和我们的各种联系方式。

重要联系方式

常规维护和非工作时间紧急服务

电话：1800 693 865



向传统土地所有者致意

Evolve Housing向我们用于提供住房和服务的土地的传统守护人致意。我们向过去、现在、未来的部族长者致以谢意和敬意。在共同走向民族和解的过程中，欢迎原住民使用我们的服务。

租户信息

请填写明细以便查阅。

房屋管理员姓名：

你的租户编号：

(交房租和水电费时使用此号)

你的住房属于哪个类别——社会保障房、经济适用房还是租赁住房？

☐

社会保障房

☐

经济适用房

☐

租赁住房

你的地址：

我们的联系方式

地址：1/16 Holmes Road, Moonee Ponds, VIC 3039

工作时间：上午9:00至下午5:00

电话: 1800 myevolve (1800 693 865)

网址：evolvehousing.com.au

电子邮箱：info@evolvehousing.com.au



首席执行官欢迎辞

尊敬的租客：

欢迎来到你的新家，开始在Evolve Housing家园的新生活！希望你能够快速适应，与社区建立感情。Evolve Housing的目标是让更多有需要的人能生活在繁荣和包容社区的美好家园中。我们致力提供卓越的客户服务，始终以尊重、体面和公平的态度对待你。

考虑到租客来自不同生活背景，需求各异，我们力求提供齐全的支持服务、丰富的计划和活动，希望其中有些活动适合你。另外，我们的内部支持团队业务素质一流，可以应住户要求，量身定制一对一支持。

我们希望这本手册囊括了租住期间必不可少的各方面信息，对你有所帮助。如果你在租住期间发现其它问题，请随时致电我们的联络中心**1800 693 865**，或联系房屋管理员。

致礼

Lyall Gorman, Evolve Housing 首席执行官

Evolve Housing简介

Evolve Housing认为，人人都有权拥有一个家，一个让人感到安全有保障的地方，成为社区的一份子。尽管我们的核心服务是为有需要的群体安置住房，但我们的工作不局限于提供栖身之所。我们特别策划的成长方案，激励人们充分发挥潜力、追求个人目标，与社区建立情感联系。

我们的愿景

建设人人可享的繁荣社区。

我们的目的

让更多的人能生活在繁荣和包容社区的美好家园中。

我们的组织

Evolve Housing是注册在案的国家一级社区住房服务机构（CHP），曾屡次获奖，创新而高效的工作在澳大利亚同行中名列前茅。我们也是正式注册的非营利组织，享有“赠礼免税受赠机构”资格（Deductible Gift Recipient），属于公共慈善机构。我们的总部位于新南威尔士州，在Parramatta和Penrith设有办事处；我们在维多利亚州也设有办事处，并通过拥有Centacare Evolve Housing的会员资格在塔斯马尼亚州开展业务。

我们的事业：

- 为无家可归或存在住房压力的低收入人群提供安全稳定的住房；
- 通过支持服务、各种项目、经济援助拨款和社区活动，激励个人、培养他们的各种能力，开辟渠道增加他们的独立性；以及
- 通过开发高质量、无障碍的可负担住房项目，建设稳定、团结、可持续发展的社区。

我们为无法在商品房市场上负担适当住房的中、低收入人群提供政府补贴住房，与政府、开发商和投资者合作兴建一批新的社会保障房和经济适用房，满足社区日益增长的住房需求。我们的房型迎合人们不同的需求、不同的家庭人口和不同的收入水平，有丰富的类型供居民选择。

与此同时，我们通过支持服务和各种项目，激励人们发挥潜力，其中包括教育和培训计划，带动大家融入社区、追求职业目标、进入劳动力市场。

我们还量身定制支持计划，以改善个人健康和福祉；定期组织社交活动，让大家欢聚交流，感受到集体的接纳，成为社区的一员。

我们立志携手主要的利益相关方和合作伙伴，努力减轻无家可归和住房问题造成的压力。



02

温馨家园

社区住房的运营方式

作为社区住房提供商，Evolve housing在管理租房和维护租住房产方面将与租户合作；同时还开展个人支持计划，举办各种社交活动，让大家轻松愉快地融入社区。



更多信息，请见evolvehousing.com.au。

租赁协议



你与我们签订的租赁协议是一份赋予你租住该房屋权利的法律合同；也就是说，你和Evolve Housing双方都要遵守合同规定的条件。

客户服务

Evolve Housing致力提供卓越的客户服务，将以公平、平等、体面和尊重的态度服务租客。我们制定了《客户服务战略》，郑重承诺保证客户服务质量。

如果你在租期的任何时候感觉没有得到尊重、平等和体面的对待，请随时告知服务团队成员。

有关《客户服务战略》的更多信息，请访问我们的网站：

evolvehousing.com.au/about-us/who-we-are/plans-and-strategies/

新住户检查清单



为了帮助你顺利入住新家，我们会给你：

- 一份租赁协议
- 两份需填写的房屋状况报告。填完一份自留，一份交给我们
- 一套房屋钥匙
- 两张Payway卡，用于交房租和房租外的费用（付款方法详见19页）。

房屋状况报告

房屋状况报告用于记录入住时房屋的情况，以便与搬离时进行对比。

所以，入住时请务必仔细填写，并在领取钥匙后5天内将填好的报告交还Evolve Housing。如果填写报告时需要帮助，请告知乐于帮助的房屋管理员。



填写报告时，请一定要：

- 核对报告陈述的条目是否符合实际
- 补充报告未注明的房屋情况
- 如果愿意，可以添加照片或视频作为证据。

万一损坏了财产，请立即告诉我们。有关损坏财产的更多信息，请参阅**20页**。

有关租赁协议和房屋状况报告的更多信息，请访问：

www.consumer.vic.gov.au/housing/renting or
www.evolvehousing.com.au/vic/renters-information

Condition report – Residential rental agreement

Residential Tenancies Act 1987 Section 35(1B)
Residential Tenancies Regulations 2021 Regulation 18



This page provides information about a condition report and how to complete a condition report at the beginning and end of the rental agreement.

- A condition report must be completed at the start of every residential rental agreement (rental agreement). It is important that the renter completes this report in detail as it records the state of the premises at the start of the rental agreement.
- Keep the condition report in a safe place. It will help to resolve disputes over cleaning, damage, safety or missing items at the end of the agreement.
- Take photos that show the condition of items, fixtures and fittings. Fixtures and fittings are items considered to be part of the premises. Photos should be taken at the beginning and at the end of the tenancy.
- The renter and the residential rental provider (rental provider) or agent should sign and date all extra pages.
- Renters can fill in a condition report and give it to their rental provider if they are not given one.

At the start of a rental agreement

At the start of a rental agreement and before the renter moves into the premises, the rental provider or their agent must:

- fill in, sign and date the condition report;
- add extra pages to the report if there is not enough room when listing items;
- give two copies of the signed report to the renter to fill in their part for one copy if sending electronically).

At the start of a rental agreement, renters must:

- fill in, sign and date the report within **5 business days** after moving in. A completed report can help describe the condition of the property, if there is a later dispute about the renter's responsibility for damage or cleaning.

When filling out the condition report, the renter should:

- include comments where they disagree with the description of an item and note anything which seems unsafe, incorrectly fixed or needs repair.
Note: where the condition report lists something needing repair, this provides the rental provider with 'written' notice of the issue. If the rental provider does not carry out the repairs within a reasonable period of time, the renter can apply to the Victorian Civil and Administrative Tribunal (VCAT) for an order requiring the repairs to be carried out.
- take photos that show the condition of items - especially if the renter does not agree with what is on the form. Identify the location in which the photo is taken, including the date, and send a copy to the agent or rental provider together with the amended condition report.
- tell the rental provider or their agent about any defect that could be a threat to safety. For more information on reporting safety issues, see the Renters Guide or the Consumer Affairs Victoria renting web pages - <https://www.consumers.vic.gov.au/renting>

Correcting a condition report

Renters may not be able to see if all the items in the condition report are working when they fill in the report. If they subsequently find that something is not working or in poor repair, renters can apply to VCAT to correct the report. This must be done within **30 days** of the start date of the rental agreement. VCAT may order that the condition report be amended.

At the end of the rental agreement

At the end of a rental agreement, the rental provider or their agent must:

- complete the final inspection and fill in the condition report within 10 days after the end date on the agreement;
- give the renter an opportunity to attend the inspection if possible;
- allow for fair wear and tear as this does not count as damage caused by the renter.

Note: Where the renter is a victim of family or personal violence, VCAT may order that they not be held liable for any loss or damage caused by the alleged perpetrator of that violence.

03

关于房屋租赁

签署租赁协议后，你在Evolve Housing的租客旅程就正式开始了。本节将介绍租住期间合同的运作方式。

租金如何计算

租金按你这一户人的收入计算。比率取决于收入类型和收入来源。下表概括了用于评估的比率。

请注意，如果全家参与评估的收入总额超过补贴收入限额，将按市场价收取租金。



收入类型	各类收入计算租金的比例
承租人、配偶、同居伴侣、21岁及以上的所有其他人（包括成年子女）的收入。	25%-30%
18至20岁家庭成员（非承租人、配偶、同居伴侣）的收入。	15%
如果有家庭成员申报家庭税务福利A和B部分（Family Tax Benefit Part A and B）	15%
18岁以下家庭成员（非承租人、配偶、同居伴侣）的收入。	无

i 你的保证金

签署租约时，需先交相当于两周的租金作为保证金。

支付租金的方式



按照你与房屋管理员的事先约定，自租赁协议生效之日起，按每周一付或两周一付缴纳两周租金——换句话说，你始终要提前两周支付租金。支付租金的方式有三种：

方式	具体说明
Centrepay	通过Centrepay从Centrelink社保金中定期扣款。对于Centrelink的用户来说，Centrepay付款简单快捷，全凭自愿。欢迎访问 humanservices.gov.au/Centrepay 了解更多信息，设置Centrepay扣款。
 payway	租房时我们会提供两张Payway卡：一张用来交租金，上面写有"RENT"（房租）；另一张用来支付房租外费用，上面写有"NON-RENT"（其它）。例如交水费、赔偿财产损失，请使用"NON-RENT"卡。 使用Payway的"RENT"卡交租金，还有多种途径可选： • 拨打BPAY电话，输入房租卡信息缴款 • 在线设置直接借记，输入房租卡信息，设为一次性付款或自动重复扣款
银行账户	你可以设置个人银行账户直接借记。如需办理直接借记，请联系房屋管理员。

租金复审



Evolve Housing每年需要复审两次租客家庭情况，评估是否需要增加或减少租金。为此，我们会给你邮寄一份表单，请务必妥善填写并及时交回。如果你没有在规定时间内交回，Evolve Housing可能按市场价全额评估你的租金。

如果一时无法缴纳房租，请及时联系房屋管理员，与我们协商安排。我们会尽力帮助租客管理好他们的租约，让他们继续住在自己家中，但是请注意，如果你经常拖欠租金，我们也许只能终止租约。

什么是房租外费用？

房屋租赁中的一些费用不属于"房租"，一般是指水费和损坏财产的赔偿费。支付这些费用需要使用Payway的"NON-RENT"卡。

损坏财产



租户、家庭成员或访客若损坏财产，租户要负责支付维修费。



有关承租方租约义务的更多信息，请访问：evolvehousing.com.au/tenancy-information/

邻里和睦相处

每一位租客都有权在自己的房屋安居乐业，和邻居和睦相处。我们鼓励居民们一起努力，在共同居住的地方构建一个和谐社区。

租户要为家庭成员和访客的行为负责。如果和邻居发生矛盾，建议你们进行沟通、共同解决问题。如果这样做无法解决问题，可以请调解员帮忙。

有关邻里矛盾的信息和支持，请点击此处查看：

www.fclc.org.au/find_a_community_legal_centre

如果你的人身安全受到威胁，或者怀疑某人违法，请拨打000报警（非紧急情况请联系当地警局）。

宠物



租客可以在家养一只宠物。关于宠物种类和允许养宠物的房屋类型，我们设定了一些条件。

有关养宠物的更多信息，请咨询房屋管理员，或在我们的网站上查看宠物政策。



家庭人员变化和客人来访

家庭人员可能会随着时间变化，比如孩子出生、有了新工作、家人搬离或迁入，都会影响家庭结构。发生这些变化后，可能需要更改租赁协议，请尽快通知我们。

如果访客逗留时间很可能超过6周，需要经过Evolve Housing批准。请联系房屋管理员办理手续。

外出不在家住怎么办？

如果你预计外出6周以上，请告诉房屋管理员。外出居住的时间在6周至3个月之间，需要先获得书面批准。5年内外出居住的时间累计不能超过12个月。

你外出居住期间必须给我们留一名悉尼市内联系人的资料，以防需要紧急维修，如强制性检测烟雾报警器、发生水管破裂房屋被淹等情况。在此类和其它一些情况下，我们必须进入房屋，必要时无需经过你的允许。

有关承租方租约义务的更多信息，请访问：evolvehousing.com.au/tenancy-information/。



搬离前的工作

若打算搬离，必须提前28天书面通知我们。搬离前需将房屋彻底打扫干净，不留垃圾和私人物品。

准备搬离



作为履行租赁协议的要求，你需要和房屋管理员一起彻底检查房屋情况。

你需要与刚入住时记录的房屋状况报告进行对比——所以我们特别强调：在入住时仔细填写报告非常重要。

有关承租方租约义务的更多信息，请访问：
evolvehousing.com.au/tenancy-information/。

反馈意见



你可以通过多种渠道提供意见或建议，帮助我们改进服务。

- 每年，我们都会邀请广大居民参加《住户满意度调查》，以便了解住户对我们服务的体验，以及我们应当如何改进。
- 你可以加入当地居民小组
- 与居民顾问小组沟通
- 如需投诉Evolve Housing或Evolve Housing外包公司的服务，请联系Evolve Housing工作人员，电话**1800myevolve**(1800 693 865)，电子邮箱**ihear@evolvehousing.com.au**，办公室地址1/16 Holmes Road, Moonee Ponds。

如何对某个决定提出上诉？



如果认为Evolve Housing做出的决定不公平，你有权提出质疑，但不能质疑维修、维护、租赁方面的决定。对有关租赁的其它很多决定，你都可以正式提出上诉——也就是说，我们会复审决定并作出回应。如果对上诉结果不满意，可以联系维多利亚州监察员（Victorian Ombudsman）；如果认为自己受到歧视，可以联系人权与平等机会委员会（Human Rights and Equal Opportunities Commission）。

常见问题解答

Evolve Housing集中解答了一些常见问题，希望在租住初期对你有帮助。如有其它问题，请联系房屋管理员。

谁付水费？

生活用水的费用由租户自行承担。Great Western Water自来水公司（www.gww.com.au）三个月发送一次水费单。

可以在墙上安装挂钩吗？

需要经过批准，才能在Evolve Housing的房屋安装挂钩或永久固定装置。请事先向房屋管理员申请许可。

房东可以随时来访吗？

只要事先通知了租客，房东就有权进入房屋。但在少数特殊情况下，可以不经通知进入。

租约到期会如何？

一旦固定期限租约将要结束，房屋管理员就会联系你讨论最合适你的选择，比如续租，也可能是终止租赁。这些决定将根据个人情况作出。



房屋出问题我该怎么办？

房屋出现任何问题，请在Evolve Housing网站填写在线维修申请表，联络中心将安排维修组处理；此外也可拨打1800myevve告诉服务团队。

谁负责接通电和燃气？

使用哪家能源公司的服务由租客自行决定，租房的能源账单由租客支付。更多信息请参阅第40页的租屋生活小贴士。

04

房屋维修



Evolve Housing 尽力维护住户的房屋安全有保障。随着房屋老化，需要进行大大小小的维修，才能保持状态良好。

需要的维修各不相同。为了方便处理所有维修申请，我们按照维修的紧急程度进行分级。如果遇到屋内水管爆裂等紧急情况，又无法立即联系住户，我们可以不经住户同意进入房屋。三种维修类型、维修示例和预计前往维修的时间范围见下页表格。

维修类型

维修类型	前往维修的时间范围
紧急维修 • 触电危险（如电线裸露） • 房屋水管或下水道爆裂 • 房屋锁具损坏	4 小时
优先维修 • 马桶不能冲水 • 管道轻微泄漏 • 扶手松动或脱落 • 烟雾警报器故障	1-5天
预约维修 • 晾衣绳断裂 • 排水沟堵塞 • 排气扇不工作	28天

关于房屋维修的租户须知



计划内维护

计划内维护是指房屋老化过程中开展的维修改造工作。如果需要在您租住期间进行计划内维修，请予理解，感谢配合。

公用区维护

Evolve Housing负责维护单元楼、联排房屋、复式公寓和寄宿公寓的公用区，为此聘请了专业承包商定期到场进行维护，相关工作涉及打扫公共休息室、走廊、照料花园、修剪草坪、美化景观等。

需要租户负责的维修或维护：

- 把自己锁在门外，需要自请锁匠并承担开锁费用
- 支付由承租人、家庭成员或访客造成的财产损坏的维修费用
- 清洁和除霉（更多信息请见42页）
- 维护私人庭院（如有）。

若有疑问，请拨打**1800myevolve** 电话 1800 693 865

如何申请维修

请填写我们网站上的维修申请表：

evolvehousing.com.au/vic/all-about-repairs

或

拨打**1800myevolve**电话1800 693 865

如果需要口译员服务，请先拨打**131 450**，说明你使用的语言，以及你想打电话给Evolve Housing。



检查烟雾报警器

Evolve Housing每年检查一次烟雾报警器，以确保其工作正常。如果烟雾报警器有问题，例如发出声响，请告知我们。

有关维修的更多信息，请访问：

evolvehousing.com.au/vic/all-about-repairs

房屋维修常见问题解答

我可以安排自费维修吗？

任何房屋维护都必须事先书面申请并取得许可。具体请咨询房屋管理员。

房子里有害虫，该怎么办？



如果房屋有白蚁等害虫，请立即通知我们，以便我们采取最有效办法进行处理。对于蜜蜂、蜘蛛、其它昆虫和鼠类啮齿动物等害虫，需住户自行处理，可以到超市购买相应产品。

我可以安装空调吗？



你需要得到我们的书面许可才能安装空调。

具体请咨询房屋管理员。

屋顶在暴雨期间漏水，该怎么办？



如果房屋因暴雨受损，需要立即维修，请致电州紧急救援服务（SES）132 500，并通知Evolve Housing。由于暴雨或雨天承包商可能会面临工作健康和安全风险，Evolve Housing无法在此期间进行屋顶紧急维修。

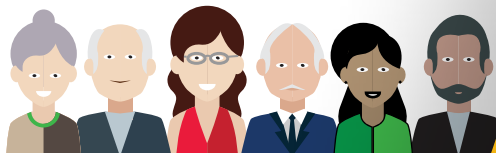
有关维修的更多信息，请访问：

evolvehousing.com.au/vic/all-about-repairs



05

社区信息



我们的目的不仅仅是为人们安排住所，更希望帮助大家感受到热情友善、贴心支持，成为社区的一员。本节介绍了融入Evolve Housing大家庭、获取支持项目的各种渠道。

当地居民小组

当地居民小组时常组织社区聚会，讨论邻里之间的各种话题，随时欢迎新居民加入！欲了解更多信息，了解你附近的小组在哪里聚会，请发送电子邮件至：

viccommunity@evolvehousing.com.au

或拨打 **1800myevolve** 电话1800 693 865

个人支持计划

我们的支持团队可指派一名接受过特殊培训的工作人员负责你的事务，在了解你的需求后制定合适的计划帮助你。你的计划可以涵盖各方面问题，包括预算规划、就业准备、积极参加体育和社交活动等等。支持专员还可以为你联系其它机构，满足你的特定需求。



居民顾问小组 (RAG)

居民顾问小组 (RAG) 由志愿参加的住户组成，每月开会讨论影响全体居民的各项问题，主题涉及新项目、社交活动、Evolve Housing的工作流程等等。小组成员来自不同地区、文化背景和年龄段。如果你希望我们协助你联系RAG成员，请发送电子邮件至 community@evolvehousing.com.au



女士互助组

女性可以在此谈论她们生活中的重要方面，探讨支持方案，帮助女性及其家人改善生活。

支持项目

Go! 运动拨款

我们希望帮助孩子们进行体育锻炼，开启积极生活，通过该拨款帮助支付体育课程、器材用具等费用。

高中助学

该计划通过安排辅导、资助校服、支付学杂费等方式，提供定制化支持，减轻就读高中的压力，让学生专心致志地学习。

技能发展学习班

Evolve Housing开办免费学习班，帮助居民掌握实用的生活技能，其中有"数字技术入门"，讲解智能手机、平板电脑、电脑的基本操作知识；也有"生活理财"，教大家妥善管理金钱、规划财务。

老年之友关系网

"老年之友关系网"（FAN）是由居民自发组织的项目，参加项目的志愿者每周给独居老人打电话关心问候。

有关我们的服务和支持项目的更多信息，请访问：

evolvehousing.com.au/im-a-resident-2/

社区园地

在租屋社区园地，居民可以一起打理花园，种瓜果蔬菜供大家分享。

娱乐庆祝活动

Evolve Housing全年组织丰富多样的主题活动和其它活动，面向社区的不同群体，充分展现我们的多样化特色。欢迎访问我们网站的“精彩预告”（What's On）栏目了解活动安排，也欢迎关注我们的Facebook账号。请留意查看信箱和邮箱中的《Evolve News时事通讯》。



把握社区动态

Evolve Housing每年发布四次时事通讯，为大家介绍Evolve Housing和Evolve租户社区的最新动态。另外，也有精彩的主题活动、新学习班等等，邀请大家参加。《时事通讯》将出现在你的信箱、邮箱，和我们的网站中。



查看时事通讯，请访问：

evolvehousing.com.au/im-a-resident-2/get-involved/evolve-housing-resident-newsletter/



06

租屋生活小贴士

下面汇编的信息或许有助于你顺利适应新生活。

开通公用设施服务

搬进新家，开通电力、燃气、互联网和付费电视可能具有挑战性。



免费的Victoria Energy Compare（维州比价网）可以帮助你选择合适的服务，具体请咨询房屋管理员。

寻找合适的电力服务商

- Victoria Energy Compare是一个免费的政府网站，提供能源价格对比服务，帮助你找到最优惠的供电计划。网址：compare.energy.vic.gov.au/ 电话：1800 000 832。



重要生活辅助服务



在线获取百余种政府服务

维州服务（Service Victoria）可以协助你获取你可以享受的所有服务。相关优惠、返利和援助服务详见：

www.service.vic.gov.au/find-services/



警惕火灾



用火安全和居家防火

取暖器、香烟、蜡烛是不慎引起房屋火灾的常见原因。对此，维多利亚州消防救援队（Fire Rescue Victoria）专门编制手册，教大家如何预防家中起火、做好防火准备以防万一，以及在发生火灾时怎样有效保护自己和家人。获取多语种消防手册，请访问www.frv.vic.gov.au/。



垃圾与回收

每个地方议会都给辖区住户分配垃圾桶，用不同的桶盖颜色表示垃圾或废弃物如何分类。各地的垃圾桶和可回收桶管理方式不尽相同。你所住街道收集垃圾的日期安排，请查看当地议会网站。第44页的名单汇总了墨尔本地区的大部分地方议会。

绿盖垃圾桶

可装日常垃圾、尿布（需包裹或装袋）、厨余（仅限当地不收厨余和园林垃圾的情况）、聚苯乙烯和泡沫塑料、塑料、窗户玻璃、玻璃器皿、镜子、Pyrex耐高温玻璃和陶器。

黄盖垃圾桶

可装塑料瓶、桶和容器，玻璃瓶罐、纸张纸板、锡罐钢罐、纸牛奶罐和纸果汁罐。请勿放入塑料袋。

黄绿盖垃圾桶

可装食物和蔬菜残渣、面包、米饭、意面、剩菜剩饭、变质腐烂食物、固体乳制品（黄油、奶酪）、肉、鱼、骨头、软壳海鲜、散咖啡渣（非袋装）、散茶叶（非袋装）、蛋壳、果冻、枝条、杂草、树叶、花、秸秆和干草。

室内发霉

湿度过大会发霉，因此经常通风透光——尤其在浴室和厨房，可以减少霉菌滋生。

打开排气扇排出水蒸汽，等衣服完全干燥再放进衣柜，也能避免发霉。墙壁和窗户发霉可以用超市购买的除霉产品清除，但请严格遵守使用说明。



黄绿色

用于有机堆肥



绿色

送去填埋



黄色

回收包装材料



07

目录



各地方议会联系方式

墨尔本西城区各地方议会为文化背景迥异的群体组织的五彩缤纷的活动，丰富了城市生活。我们建议你通过当地议会网站及其社交媒体查看和参与他们的活动。

各地方议会联系方式

地方议会	网站/电子邮箱	电话
Moonee Valley Council	https://mvcc.vic.gov.au/council@mvcc.vic.gov.au	(03) 9243 8888
Maribyrnong City Council	https://www.maribyrnong.vic.gov.au/Home_email@maribyrnong.vic.gov.au	(03) 9688 0200
Merri-bek City Council	https://www.merri-bek.vic.gov.au/info@moreland.vic.gov.au	(03) 9240 1111
Hobsons Bay City Council	https://www.hobsonsbay.vic.gov.au/Home_customerservice@hobsonsbay.vic.gov.au	1300 179 944
Melbourne City Council	https://www.melbourne.vic.gov.au/Pages/home.aspx http://www.melbourne.vic.gov.au/contactus	(03) 9658 9658
Darebin City Council	https://www.darebin.vic.gov.au/mailbox@darebin.vic.gov.au	(03) 8470 8888
Yarra City Council	https://www.yarracity.vic.gov.au/info@yarracity.vic.gov.au	(03) 9205 5555
Stonnington City Council	https://www.stonnington.vic.gov.au/Home_council@stonnington.vic.gov.au	(03) 8290 1333
Brimbank City Council	https://www.brimbank.vic.gov.au/info@brimbank.vic.gov.au	(03) 9249 4000
Melton City Council	https://www.melton.vic.gov.au/Home_csu@melton.vic.gov.au	(03) 9747 7200

支持服务

有很多组织可以提供你所需的支持。我们在此列出了一部分组织。但如果你想了解哪些服务最适合自己，请拨打 **1800myevolve** 电话 1800 693 865，向支持团队请求建议。

一般社区服务	
Police Assistance Line 警方援助热线 报告犯罪事件	131 444 crimestoppersvic.com.au/ report-a-crime
Domestic Violence Line 防止家庭暴力热线 面向女性的心理辅导和转介服务	1800 656 463
Child Protection Helpline 保护儿童热线 报告可疑的儿童面临危险事件	132 111
Salvation Army 救世军 援助贫困群体	13 72 58 salvationarmy.org.au
Lifeline Australia 生命救助热线 报告危机和防止自杀热线，24小时开通	13 11 14 lifeline.org.au
Beyond Blue 心理健康服务 心理健康援助	1300 224 636 beyondblue.org.au
1800RESPECT 咨询热线 性侵和家庭暴力心理辅导	1800 737 732 1800respect.org.au
长者权利专线 免费求助热线，专门为受虐老人提供法律、维权和转介服务	1300 368 821 health.vic.gov.au
Ask Izzy 查询服务 查找你当时需要的，在附近提供的服务	askizzy.org.au
Centrelink 为澳大利亚人发放社保金、提供社保服务	132 300 centrelink.gov.au
Energy and Water Ombudsman 供能和供水业监察员 处理水、电和燃气服务争议的独立及免费的服务	1800 500 509 ewon.com.au

住房与租赁

Evolve Housing	1800 693865 evolvehousing.com.au
Tenants Victoria	1800 068 860 tenantsvic.org.au
翻译和传译服务	13 14 50 tisnational.gov.au
Victoria Legal Aid 维州法律援助	1300 792 387 legalaids.vic.gov.au

残障人服务

National Disability Insurance Scheme (NDIS) - 澳大利亚国家残障保险计划	1800 800 110 ndis.gov.au
Victorian Disability Advisory Council - 维多利亚州残障人事务顾问委员会	vdac@dffh.vic.gov.au vic.gov.au

多元文化服务

翻译和传译服务	13 14 50 tisnational.gov.au
Victorian Multicultural Commission - 维多利亚州多元化委员会	03 9651 5901 multiculturalcommission.vic.gov.au

紧急救援服务

警察•消防•救护车	000
SES 州紧急救援服务	132 500
Crime Stoppers Victoria - 维多利亚州犯罪克星	1800 333 000
AusNet Services —网络故障服务	13 67 07

政策信息

各项政策请见我们的网站：

evolvehousing.com.au/vic/renters-information

Evolve Housing制定各项政策，形成一个框架，一方面是为了确保我们在进行重大决策时遵循组织的价值观和有明确的指导方针，另一方面也让居民清楚地知道，我们应如何相互配合，一起解决住房管理服务的具体事务。

《计划内和响应性维护》

该政策说明了Evolve Housing如何为租户提供维修和维护服务。

《迁居政策》

该政策说明了社会保障房住户因个人情况变化申请迁居，或Evolve Housing出于管理需要重新安置住户时，Evolve Housing采用的标准。

《反社会行为管理政策》

该政策介绍了Evolve Housing如何处理其管理下的物业出现的反社会行为。

《投诉政策》

该政策介绍了Evolve Housing的投诉管理办法，如何通过统一的系统化流程来管理、跟进收到的投诉，突出了投诉管理对我们这个组织的重要性。

《房屋长期空置管理办法》

该政策说明了 Evolve Housing 确保房屋不长期空置的方法。

《上诉政策》

该政策说明了 Evolve Housing 管理住房申请人和租客提出的上诉，以及判别哪些决定可以上诉的方法。

《员工上门造访制度》

该政策说明了 Evolve Housing 工作人员在哪些情况下和出于什么理由可以进入居民家中——例如巡查和维护租屋。

《邻里纠纷管理办法》

该政策说明了 Evolve Housing 可以在什么情况下通过何种方式帮助居民处理邻里纠纷，比如侵扰他人的行为。

《继承租约》

该政策介绍了 Evolve Housing 在什么情况下可能同意将社会保障房转租给承租人的家庭成员。

《访客或额外住客管理制度》

该政策说明了 Evolve Housing 对其房屋的访客和额外住客的管理方法。

各项政策均刊发在我们的网站：

evolvehousing.com.au/vic/renters-information

《协助独立生活配套改造政策》

根据《1997年住宅租赁法》和《1992年反对歧视残障人法》的要求，说明了Evolve Housing如何能帮助租户尽量住在当时的家中。

consumer.vic.gov.au/housing/renting/2021-victorian-rental-laws-changes

《租户维修责任说明》

该政策介绍了租户在什么情况下需负担Evolve Housing的财产维修费用。

《未成年人风险预防政策》

该政策介绍了Evolve Housing保护儿童的职责。在履职过程中，如果Evolve Housing工作人员有理由怀疑一名儿童或青少年面临遭到重大伤害的风险，则有责任识别、评估、并向维多利亚州家庭、公平与住房事务部（DFFH）报告他们的疑虑。

services.dffh.vic.gov.au/child-protection

《租户就业支持计划》

该政策介绍了相关支持计划如何鼓励租户（或家庭中任何18岁或以上的人）从事有偿工作——可以是首次就业，也可以是暂休后重新就业。

《翻译政策》

该政策介绍了Evolve Housing与文化、语言背景各异的租客或住户如何沟通。这旨在帮助这些个人明白Evolve Housing提供的信息，以便配合我们提供服务。

实用链接

《租客指南》

consumer.vic.gov.au/housing/renting/starting-and-changing-rental-agreements/resources-and-guides-for-renters/renters-guide

《客户服务标准说明书》

evolvehousing.com.au/tenancy-resources

《1997年住宅租赁法》

consumer.vic.gov.au/housing/renting/2021-victorian-rental-laws-changes





和谐社区 欢迎来自全世界的你们

阿富汗·阿尔及利亚·阿根廷·亚美尼亚·澳大利亚·奥地利·阿塞拜疆·巴林·孟加拉国·波斯尼亚和黑塞哥维那·巴西·保加利亚·布隆迪·柬埔寨·开曼群岛·智利·中国·刚果·克罗地亚·捷克共和国·埃及·萨尔瓦多·埃塞俄比亚·斐济·法国·德国·加纳·希腊·几内亚·香港·匈牙利·印度·印度尼西亚·伊朗·伊拉克·爱尔兰·以色列·意大利·日本·约旦·肯尼亚·韩国·科威特·吉尔吉斯斯坦·老挝·黎巴嫩·莱索托·利比里亚·马其顿·马耳他·毛里塔尼亚·墨西哥·黑山·摩洛哥·缅甸·荷兰·安的列斯·新西兰·尼加拉瓜·尼日利亚·北苏丹·巴基斯坦·巴勒斯坦领土·巴布亚新几内亚·秘鲁·菲律宾·波兰·葡萄牙·罗马尼亚·俄罗斯联邦·萨摩亚·沙特阿拉伯·塞尔维亚·塞拉利昂·索马里·南非·南苏丹·西班牙·斯里兰卡·瑞士·阿拉伯叙利亚共和国·台湾·泰国·东帝汶·汤加·土耳其·土耳其和开曼群岛·乌克兰·阿拉伯联合酋长国·英国·美国·乌拉圭·乌兹别克斯坦·越南·也门·津巴布韦

联系方式

总公司 9-13 ARGYLE STREET, PARRAMATTA NSW 2150 · 维多利亚州办事处: 1/16 HOLMES ROAD, MOONEE PONDS, VIC 3039

电话: 1800 MYEVOLVE (1800 693 865) · EVOLVEHOUSING.COM.AU · 电子邮箱: INFO@EVOLVEHOUSING.COM.AU

Evolve Housing Ltd. ABN 16 127 713 731 ACN 127 713 731 · Evolve Housing Vic Ltd. ACN 642 703 615 ABN: 99 642 703 615

社交媒体:  @evolvehousing  evolvehousing