

公房承包商行為準則

附公房租戶指導原則

簡介

人類服務部雇用私營承包商來開展公房的維修和改造工作。

這些工作範圍從小規模維修到大型改造不等。工作開展期間通常住房內都有人居住。這就可能給租戶和承包商都帶來一些不便。

為儘量確保工作得以順利開展，租戶和承包商須相互配合。他們還應遵守協議規定，並以謹慎、真誠、尊重的態度相互對待及對待雙方的財產。

在有人居住的住房內開展工作時，承包商應遵循《行為準則》的規定。該《行為準則》規定了相關條例，指導承包商在為人類服務部履行工作職責時的行為應該是什麼。

我們也將該準則分發給承包商的員工、分包商、供應商。我們希望這些人在為人類服務部工作前也要瞭解該準則。

不遵守該準則的承包商，我們不會雇用。

行為準則

作為承包商，您應：

- 隨時佩戴身份卡。若還未領到，您應攜帶授權書或“工作單”。您還要應租戶的要求，證明自己的身份。
- 穿戴適合工作的服裝，並應注意個人外表。
- 始終保持禮貌謙遜的態度。您應降低噪音，減少給租戶帶來的干擾和不便。
- 尊重租戶的文化，並做出妥善反應。
- 避免與租戶探討人類服務部的政策或有關該住房之前所開展之工作的事宜。
- 考慮租戶的安全、健康、舒適、保障。您還要考慮輪班工作、兒童、寵物、特殊需求等因素。
- 避免在有人居住的住房裡堆積泥土、塗料、油脂和其他污染物。您應把您弄髒或損壞的物品恢復到維修前的狀態。
- 開始工作前請通知租戶。您應告訴他們本次工作的預期順序和時長。若出現變動，您應通知租戶。
- 向租戶說明本次工程的性質、髒物或灰塵的時間以及公用服務中斷情況。您應通知可能也會受到影響的鄰近住宅裡的租戶。
- 對於普通維修和改造工程，工作時間為週一至週五上午8點至下午5點，也可與租戶約定其他時間。若為回應性服務，則工作時間為週一至週六上午8:30至下午5:30。

- 對於普通維修和改造工程，應在每個工作日結束時恢復公用服務、烹飪和衛生設施。您應清理所有工作殘留物和廢料，讓工作區域保持在乾淨、整潔、適合居住的狀態。
- 使用租戶廁所前應事先徵得許可。有關電、煤氣、水的使用，您應和租戶達成約定，並補償這些公用服務的使用費用。

作為承包商，您不得：

- 言語無禮，大聲播放音樂或大聲喧鬧。
- 評論住房、租戶或其生活方式。
- 在室內吸煙、飲酒或使用違禁物品，或在這些物質的影響下開展工作。
- 在有人居住的住房內飲食或留下包裝材料或空容器。
- 將與工作無關的訪客、動物或寵物帶到工作場所。
- 干擾或虐待租戶的動物或寵物。
- 未經事先許可，擅自阻塞私用或公用車道、通道、交叉路口、租戶停車位或車輛，或超過必要時限。
- 事先未經人類服務部或租戶的相應許可，利用樓房或場所的任何區域來儲存物品、停車或用於其他用途。
- 事先未經租戶許可，在租戶不在時進入有人居住的住房或在內逗留。若您無法及時征得許可，您必須與人類服務部討論。
- 使用租戶的電話，緊急情況除外。
- 未能鎖好住房或讓住房遭受其他因素的損壞。
- 在租戶生活方式影響工作或與租戶出現異議或爭議時，盡量解決這些情況。在這種情況下，您應保持冷靜禮貌，將出現的問題告知人類服務部。

租戶指導原則

作為租戶，您有責任：

- 禮貌謙遜地對待承包商。
- 給予承包商必要的進出權及開展工作的自由權，以便其在盡可能短的時間內完成工作。
- 遵守與承包商約定的時間。若承包商出現延遲，您應在離開住房前給其留出合理的時間。
- 若您的動物和寵物可能會帶來健康和安全威脅，或可能逃出住房，請限制或將其關起來。此外也應根據承包商的要求採取這些措施。
- 若工作性質及承包商需要您清空廚房和浴室櫥櫃，請照辦。
- 搬移裝飾品、繪畫、衣物和其他個人及小件物品和設備。承包商會協助您搬動傢俱、電器和其他大件物品。
- 尊重承包商、顧問和人類服務部職員感到安全的權利。若確實會或有可能會對承包商的財產構成損害或租戶或寵物存在威脅行為，承包商可收好自己的設備，離開該住房，並立即通知人類服務部。

- 對於既定的維修和改造工程，有關工藝標準的疑慮請向顧問諮詢，不要向承包商諮詢。若為回應性維修工作方面的疑慮，請聯繫維修呼叫中心。
- 工作結束後，才簽署“計劃承包單”（工作單），並寫明日期。
- 若希望變更工作範圍，請聯繫當地房屋管理辦公室。不要找承包商或顧問。維修工程由人類服務部負責確定。承包商或顧問不得變更。
- 欲知詳情和/或獲取搬移和保障個人財產方面的協助，請聯繫當地房屋管理辦公室。

共同責任

- 對於既定的維修和改造工程，承包商和租戶應在開工前，共同檢查工作區的傢俱和電器，並注明已存在的損壞情況。
- 若您發現非法行爲，包括家庭暴力，您應確保自己的個人人身安全。您還應報警、聯繫救護車或其他相關緊急服務。您也應通知人類服務部。
- 若指稱出現偷盜行爲，請向警方報案並通知人類服務部。

違反該準則的行爲

若租戶認為承包商違反本準則，請聯繫當地房屋管理辦公室，以便顧問和/或項目經理採取相應措施。

若您是承包商，且您認為租戶沒有遵守這些指導原則，您也可以採取措施並聯繫人類服務部。

住房諮詢電話為 1300 650 172。

維州政府授權
50 Lonsdale Street Melbourne
2007 年 10 月