

我们的政策是鼓励申请人/承租人提交举报、投诉、申诉与上诉，并承诺所有事项将以公平、公正、及时且专业的方式妥善处理

上诉阶段:

拒绝决定	楼宇管理人员 (现场管理)
首次上诉	合规人员 (CCH 内部的中立成员)
二次上诉	提出申诉 (见下文)

投诉阶段:

第一层级处理	楼宇管理人员 (现场管理)
第二层级处理	资产组合经理 (负责监管现场管理团队)
第三层级处理	提交申诉 (见第二页)

申诉:

第一层级处理	资产组合经理 (负责监管现场管理团队) 如资产组合经理已 回应或参与处理, 将 转交给房产管理副主任 进行非正式听证。
第二层级处理	合规工作人员 (CCH 内部的中立成员) 可为非正式或正式听证 如为 PHA 房产, 将指定 正式听证官
第三层级处理	房产管理主任
最终裁决联系人	首席运营官 CCH 高管, 监督 房产管理部门

我们所提供的优质可负担住房项目秉持关爱社区的理念, 不因以下任何因素歧视申请人或住户: 种族、肤色、宗教、性别、残障状况、家庭结构、国籍、婚姻状况、祖籍、收入来源、年龄、健康状况 (包括癌症或遗传特征)、信仰、艾滋病 (AIDS) 或艾滋病相关状况 (ARC)、性取向、性别、性别认同、性别表达、遗传信息、公民身份、移民身份、母语, 或任何其他联邦、州或地方法律所禁止歧视的理由。我们已指定一名 504 协调员, 负责确保本机构遵守美国住房与城市发展部 (HUD) 相关法规中的反歧视要求。如需联系, 请致电或致函: 1855 Olympic Boulevard, Suite 200; Walnut Creek, CA 94596 电话 (510) 632-6712 听障专线 TTY: 711, 加州房地产执照号 (Cal DRE) #473345

上诉事实

A

房产名称

申请人姓名

联系方式

B

日期:

上诉日期^(今日日期)

收到拒绝通知的日期

C

是 否

这是您首次向合规部门提出上诉吗?

D 拒绝原因:

未及时回应 有犯罪记录 超出收入上限

低于最低收入要求 申请添加同住人被拒

合理便利/改造申请被驳回

因其他原因被拒绝: _____

E 请写明为何您认为应批准此次上诉, 并提供相关证明材料:

F 请选择您希望如何解决上述问题:

审查/通过书面方式联系 审查/安排电话会议

审查/安排面对面会议

投诉

A

房产名称

申请人姓名

住房单元#

B 联系信息

: 电话号码

电子邮箱

C 是 否 这是您首次提交投诉吗?

D 事件发生时

间:

日期

星期

时间

上午
下午

E 事件内容:

噪音过大

租客/访客不当行为

非法交易/擅闯

工作人员不当行为

蓄意破坏

其他: _____

F 事件发生地点:

请注明地点: _____

G 涉事人员:

请列明名单: _____

H 在场目击者:

请列明名单: _____

I 请选择您希望如何解决上述问题:

不需处理, 仅作记录

审查/书面联系

审查/安排远程会议

审查/安排面对面会议

J 备注: 如需详细说明, 请使用下一页补充。

申诉

A

房产名称

申请人姓名

住房单元#

B 联系信息

: 电话号码

电子邮箱

C 是 否 这是您首次提交申诉吗?

D 事件发生时

间:

日期

星期

时间

上午
下午

F 事件发生地点:

请注明地点:

K 事件内容:

I 请选择您希望如何解决上述问题:

不需处理, 仅作记录

审查/书面联系

审查/安排远程会议

审查/安排面对面会议

J **备注:** 请阅读下一页的声明。

请注意

在因家庭成员的不当行为或未履行职责而决定拒绝入住、终止援助或驱逐时，应综合考虑以下因素：

- 管理部和听证官必须全面审视与案件相关的所有情况。
- 管理部和听证官可以要求其他家庭成员不得居住在该单元或不得接受援助。
- 对于因某家庭成员曾参与非法药物使用或酗酒而导致的拒绝入住、终止援助或驱逐，若该成员已不再从事该行为：管理部和听证官应考虑其是否已在监督下顺利完成戒毒或戒酒项目，或以其他方式有效康复（依据《美国法典》第42编第13661条）。此类情形可能需提供证明材料。
- 若家庭中有残障人士，所有决定都必须结合《联邦法规》第24篇第8部分中的“合理便利”原则进行判断。
- 管理部和房东的行为必须符合《联邦法规》第24篇第51.05节和第24篇第5部分L子部分中关于公平住房与机会平等的规定，保障家庭暴力、约会暴力、性侵或跟踪行为的受害者。
- 驱逐应为最后的手段。对于因欠租导致的问题，必须先提供合理的付款计划。同时，在维护住户健康、安全与安宁居住权的基础上，也应体谅部分家庭能没有其他住房选择，也无法完全控制所有家庭成员和客人的行为。