

## 申诉/上诉政策与表格

### 目的

CCH 遵守《联邦法规》第 24 篇第 8 部分的反歧视规定，在获得联邦资助的项目和活动中，无论是入住申请、服务获取、雇佣或待遇方面，均不因申请人或住户的残障状况而予以歧视。我们理解，居住者或申请人偶尔可能会遇到引发担忧的情况。CCH 因此制定本政策，旨在尽快解决相关问题。

### 保密声明

任何投诉、申诉或上诉及其调查过程都将严格保密，且不得与非直接相关人员讨论。CCH 管理部不会因居民提出投诉、申诉或上诉而进行任何形式的报复。

### 分发和修订

房东须在承租人入住时向其提供本政策程序的副本，并在拒绝入住申请时同样提供一份副本。每当本政策程序发生变更时，房东应向承租人提供修订后的版本，并至少提前三十（30）天书面通知生效日期。

### 适用原则

本程序适用于所有承租人与房东之间的个别申诉事项。以下情况不适用于本程序：(1) 对租赁协议条款与条件的合法性或合理性的质疑；(2) 因承租人构成对他人或工作人员的健康与安全威胁而被驱逐或终止租约的情况；(3) 集体性质的申诉；(4) 与房东无关的住户之间纠纷。

## 听证权

当承租人按规定提出书面或口头申请后，即有权就相关申诉要求进行正式听证。

## 听证类型

听证类型分为两种：(1) 非正式听证；(2) 正式听证。

### 非正式听证

非正式听证是一种由住户与房东进行面对面沟通的方式。其目的是在无需举行正式听证的情况下解决问题。

### 正式听证

正式听证是指由承租人、房东以及听证官或听证小组共同参与的正式会议。此类听证的裁定结果对承租人与房东双方具有约束力。

## 非正式听证程序

### 提出申诉

租户必须亲自以口头或书面形式向房东在其办公室提交申诉，以便双方进行非正式讨论。申诉必须在合理时间内提出，最晚不得超过房东相关行为或不作为发生后的十（10）天。租户可简要说明申诉内容，但应明确指出申诉理由以及租户所要求的解决措施或补偿。房东将在收到请求后安排会面，时间不超过十（10）个工作日，总计不超过十四（14）个日历日。

## 摘要与答复

房东将在合理时间内出具一份书面摘要，说明与租户就申诉所进行的讨论及房东的答复，并标明日期及签名，时间不超过十（10）个工作日，总计不超过十四（14）个日历日。房东将该摘要一份邮寄或递送给租户，另一份归档保存。房东的答复内容包括：（1）参与讨论人员的姓名，（2）会谈日期，（3）申诉内容，（4）房东拟采取的处理结果及理由，（5）租户是否可以申请正式听证，（6）若租户不同意处理结果，提出正式听证的流程说明。

## 正式听证申请

如租户对房东在答复中提出的申诉处理方案不满意，可提交书面申请，要求召开正式听证会。租户应在收到申诉答复后的合理时间内向房东提交签名并注明日期的书面请求，不超过十（10）个工作日。房东将把该请求副本与原申诉及答复一并归入租户档案。

## 逾期未申请听证

若租户未在规定时间内提出正式听证请求，则视为其自动放弃该权利，房东提出的拟处理结果将成为最终决定。但这并不影响租户日后在适当的司法程序中对处理决定提出异议的权利。

## 正式听证程序

### 听证官或小组成员的选定

当房东收到租户的正式听证申请后，将以当面或电话方式联系租户，协商指定听证官。听证官须由房东与租户共同选定，且必须为公正无私、无利益关系的第三方。如双方未能达成一致，各自指定一位代表，由该两位代表选出第三人。若房东与租户指定的两位代表仍无法达成共识，

则由房东聘请的独立机构（如地方调解委员会或美国仲裁协会的地方分会）指派。听证小组主席由小组成员选举产生。

听证官与听证小组成员的选定需满足以下条件：(1) 租户亲属不得担任任何相关职务；(2) 房东中曾直接参与该申诉处理或有直接职责的职员不得参与听证；(3) 听证小组的第三人不得是房东职员或其辖区内房产的住户。

### 时限规定

房东与租户应采取行动，避免在处理申诉过程中产生不必要的延误。在收到租户听证请求后（10）日内，房东须尽快完成听证官或听证小组的选定并安排听证时间。房东将尽合理努力，确保听证的时间、地点对租户来说方便可行。房东将至少提前五（5）日，以书面形式通知租户听证的时间安排及相关程序，通知方式为送达或邮寄。

### 公平听证

租户有权要求进行一次公平的听证会，该听证会应由听证官或听证小组主持，并提供基本的正当程序保障，租户可由律师或其他由其自行指定的代表协助出席。租户本人必须亲自到场参加听证。

## 非公开听证

除非租户要求公开听证，否则听证将以非公开方式进行。凡与案件有合理关系的人，都可以参加听证，不受限制。

## 证据披露

租户或其授权代表有权在听证前查阅所有与听证相关的文件、记录和规章制度，并可自费申请复制。若租户提出请求后未获得某项文件，则房东不得在听证中使用该文件作为依据。房东或租户也可提前申请听证会的完整记录，费用由申请方自行承担。

## 争议租金或其他费用

若申诉内容涉及租金金额或其他由房东主张应缴费用，房东可要求租户预付争议金额的 100% 或部分，并将该笔款项存入信托账户，待争议解决。若租户未按要求付款，听证官或听证小组可裁定其放弃听证权利。但这不影响租户日后通过法院对处理结果提出质疑的权利。争议解决后，或根据听证官/听证小组的决定，资金将按决定退还给租户或划归房东。

## 举证

在听证会上，租户需先清晰陈述所述事实，并提供支持这些事实的证据。之后由房东承担举证责任，需为其在答复中提出的行为或不作为提供合理依据，对自身所依据的证据提出抗辩，并对所有提供证言或信息的证人进行交叉质询。

## 听证会

由听证官或听证小组主持的听证会将以非正式方式进行，听证官或小组可以接收任何口头或书面证据，只要与申诉及答复所涉事实和问题相关，无需遵循法院程序中的证据采纳规则。

## 未出席情形

如果房东或承租人任何一方未出席听证会，听证官或听证小组可以选择将听证延期最多五（5）天，或裁定缺席方已放弃其听证权利。

## 听证官或听证小组的决定

### 具有约束力

听证官或听证小组的裁决应完全基于听证会上所提供的事实、适用的法律，以及房东和监管协议与政策所作出。根据以下规定，听证官或听证小组的裁决具有约束力。

### 拟议裁定

房东和租户可协商向听证官或听证小组提交一份联合拟议裁定。如双方同意，各方应将各自的建议提交给听证官或小组审议。

### 书面决定

针对房东或承租人提出的所有关键问题，听证官或听证小组应出具一份书面决定，内容应包括事实认定、最终结论及其依据。该裁定应在听证结束后的合理期限内完成，最长不得超过五（5）天。裁定结果的副本将邮寄或送交当事人和/或其代理人，以及相关监管机构。房东还应将听证官或听证小组出具的书面裁定副本，连同所有与该申诉相关的文件，一并归入承租人档案中。

## 费用

若听证官或听证小组作出有利于房东的裁定，且进一步认定该项申诉毫无根据、系出于骚扰目的提出，或系基于租户本人、其家庭成员，或以其名义提出的先前申诉中相同或类似的事实提出，则听证官或听证小组可酌情决定将本次听证所产生的费用与开支由租户承担。

## 听证官或听证组裁决的执行

### 遵守决定

若裁决结果有利于租户，房东应立即采取一切必要措施执行该裁决或停止裁决所禁止的行为，除非房东确定并在三十日内以书面形式通知租户：听证官或听证小组的行为违反法律规定、超越职权范围，或裁决内容与适用的联邦、州或地方法律及监管机构要求相抵触。在此情况下，听证官或听证小组的裁决可提交司法审查。

### 不遵守听证裁决

若任一方未自愿遵守听证官或听证小组裁定的内容，另一方作为权利受损方可通过法律途径申请强制执行该决定。

## 强制执行驱逐行动

如果租户就拟议的驱逐提出听证请求，且听证官或听证小组作出支持驱逐决定的，房东须等其先前向租户发出的通知中所载时间期限届满后，方可启动收回住房单元的程序

## 诉诸法院的权利

本申诉与上诉程序的设立，在为各方提供无需诉诸司法的方式，妥善解决问题与纠纷。无论是否参与本文件所列程序，或听证官/听证小组作出对房东有利、并全部或部分驳回租户请求的决定，均不构成对您或我们在该事项中日后提起司法程序权利的放弃，也不以任何方式影响这些权利。在此类司法程序中，我方只能通过协议或其他适当方式，继续援引原先在处理该申诉时所依据的理由，不得追加其他理由。

## 禁止报复

任何人不得因使用或协助他人使用申诉机制而遭受任何形式的报复。残障人士有权请求合理便利，以协助其参与非正式听证程序。

## 申请人申诉程序

在申请过程中，如您认为自己的权利、义务、福利或身份因 CCH 的行为或不作为受到或可能受到不利影响，您可提出申诉，申请非正式或正式审查。您可以致电 [redacted] 并在必要时留言，我们将在尽快时间内回复，最迟不超过来电后 48 小时内。

若申诉问题未能解决，您可申请一次非正式听证会议，该会议由 CCH 指定工作人员及主任共同参与。其目的是在无需举行正式听证的情况下解决问题。

若问题仍未解决，您有权申请正式听证。正式听证在您与 CCH 和/或指定的成员之间进行。

若要申请正式听证，您必须已尝试通过 CCH 以及上述非正式听证解决问题。所有关于非正式或正式听证的请求必须以书面形式提交，并说明具体申诉理由。

请将听证申请邮寄至以下地址：

CCH 管理部

收件人：申诉与上诉处

1855 Olympic Boulevard

Walnut Creek, CA 94596

或以电子形式发送至：[Appeals@cchnc.org](mailto:Appeals@cchnc.org)

如您对项目相关的任何机构有申诉意见，请联系 CCH，我们将协助您了解适当的后续处理方式。

## 申请人上诉程序

以下流程适用于收到申请资格不符通知的申请人。

申请人必须在拒绝函日期起十四（14）个日历日内提出上诉，邮寄至：

CCH 管理部  
收件人：申诉与上诉处  
1855 Olympic Boulevard  
Walnut Creek, CA 94596

或以电子形式发送至：[Appeals@cchnc.org](mailto:Appeals@cchnc.org)

管理部将向每位资格不符的申请人、转介机构以及资助机构发送书面通知。通知内容包括：

- 列明资格不符的所有原因。
- 说明申请人如何以书面或当面形式提出上诉以对决定提出异议。
- 说明残障申请人有权请求合理便利以参与上诉程序。
- 告知申请人有权在当面上诉时携带代理人或律师。
- 提供可协助处理上诉流程的本地法律服务和住房权益机构的转介信息；以及
- 说明申请人可在上诉时提交的文件。

一旦收到上诉请求，我方执行官将审核全部材料，并通知申诉人其决定是维持房产经理的原决定，或是推翻原决定，或重新开启个案以作进一步审查。在执行官审核上诉期间，管理部将为申请人保留一套合适面积的住房单元，直至上诉程序结束。我们将在不超过十（10）个日历日内作出回复。

\_\_\_\_\_  
是由以下机构/单位监管的项目：  
\_\_\_\_\_

如您有任何疑问或关注事项，或希望提交申诉，您可以联系：