

建立住客权力:

在自己城市保护住客
权利的指南

建立住客权力:

在你的城市怎样保护住客权力

- I. 为何要组织起来？
- II. 成立住客协会
- III. 认识住在同一间公寓的住客
- IV. 举办一个住客协会会议
- V. 在住客协会里培养领导才能
- VI. 怎样计划楼宇活动来改善公寓的情况
- VII. 和房东会面
- VIII. 为了成功要采取的行动！
- IX. 怎样长期维持住客的参与程度
- X. 在社区建立长期拥有的权力

建立住客权力:

在你的城市怎样保护住客权力

I. 为何要组织起来?

最近你的社区开始看到有改变。周围都看到新的地产发展！新店铺，豪华公寓，新餐厅，酒吧-还有新搬进来的人都比你能付更高的租金或楼价。

如今屋主给你压力要你搬走。虽然房子条件很差，而且好几个月都没有做好维修，但是你没有能力搬到在附近新的豪华公寓。你也不想离开这个居住了这么久的社区。但你还有其他选择吗？

为了留守家园你是可以组织起来的！

想像一下，你公寓的居住环境是完全不一样：房东不但要给你一个安全良好居住环境，而且要回应你的需求。你和你的邻居都团结起来了。你的房东认真对待你，因此你也可以继续留在这间公寓。你的公寓条件又安全又干净。你所需要的维修都做好。如果还有什么问题，你知道管理处都会办得到。此外，你的住客协会在社区里是有一定的权力。民选官员都会拜访你的协会，希望可以得到你们的选票和支持。当有新的地产发展，你的住客协会是能够决定社区发展的趋向。当我们作为住客和邻居一起团心协力，我们是有权力去决定自己社区的未来！

你准备好要组织起来，但是不知道从哪里开始？如果你是快要被逐出你公寓，或者面对不合理加租的问题，或者房子条件恶劣的问题，你可以先跟你公寓的其他住客都组织起来，一起成立一个住客协会。你也可以看我们的“建立住客力量指南”。如果了解怎样改变你整个社区（不但你公寓的状况），你也可以看我们的“建立社区力量指南”。

II. 怎样成立一个住客协会

住客协会是什么？

住客协会是一班邻居为有关居住地方的共同利益而组成的团体。住客协会会争取楼宇维修，反对屋主/房东骚扰，不合法的租金上涨，和更好的居住环境。当一班住客为一些共同面对的问题而团结起来，他们

团结就能成功。如果不团结，什么都不能做得到...但是在彩丝楼的所有住客都有团结起来。就算每一位住客不一定来参加会议，他们有这个协会来保持联系并取得胜利 - 邝宝莲，波士顿华人前进会。

于2003年，在波士顿唐人街彩丝楼的住客组织起来反对大幅度加租。请在《我们的故事》看仔细内容。

建立住客权力:

在你的城市怎样保护住客权力

的声音会变得更强大，并且会更有力量达成目的。

怎样成立一个住客协会？

成立住客协会的第一步就是跟住在你公寓的邻居聊一聊来看看他们是否有同样的经验。当我们在房屋上有什么问题总会觉得我们是自己一个人承担。我们会觉得是只有自己的房子有漏水的问题，冬天的时候没有暖气的问题，或者被房东告上法庭。你跟别人聊天的时候你就会发现其他人跟你有同样的问题。认识住在公寓里的其他人之后，你就可以举办第一个住客协会的会议。

III.认识住在同一间公寓的住客

认识住在你公寓的人就是到他们家前面敲门，介绍自己。如果你有点紧张，不妨参考我们的“敲门讲稿”来引导你怎样与邻居交谈。



「我们每个月都会做一些外展活动，到每一户敲门，问关于他们于房东的关系的问题，例如他们住在这里有多久...当然我们通常会看到(房东)忽略了他们需要的东西，不给答复，不过支票，而且要住客签奇怪文件。如果我们感觉到整栋大厦的住客都有同样的问题，不一定是被房东逐出房子的问题，如果房东滥用权利就证明公寓的住客需要协助，然后我们会找一个联络人」

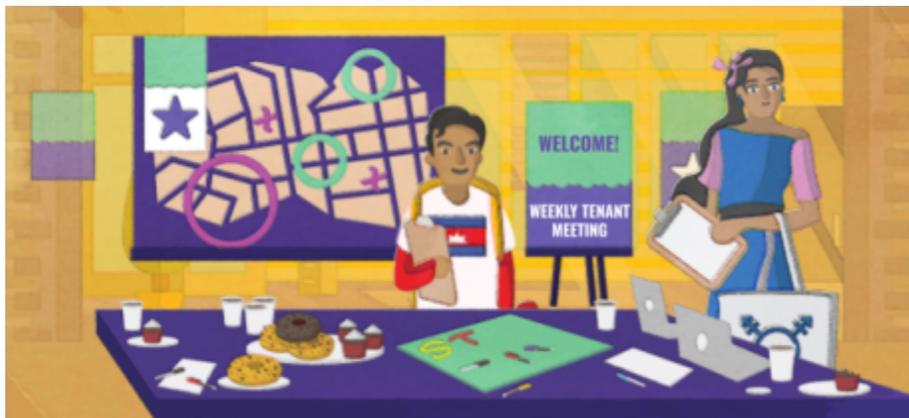
- 夏洛特, CCED

IV.举办一个住客协会会议

第一次开住客协会会议目的可以是住客们互相了解，讨论一下想在公寓看到什么改变，是个建立关系的机会。你也可以邀请一位律师或倡议住客权利的机构来帮助你们了解你们作为住客有什么权益-尤其是有房东骚扰问题的情况下。住客协会的目的不一定是为了解决问题而也可以是个地方让你们交流和认识彼此的地方！请参考我们的会议流程版本来帮助你们计划第一次的会议。

建立住客权力:

在你的城市怎样保护住客权力



V.在住客协会里培养领导才能

住客协会平常有一个领导班子，他们专门决定每次会议的议程，负责联络别的住客，并且作为住客的主要联络人。有些住客协会的结构很固定，有正式岗位和程序。另外一些住客协会有指导委员会或者采用一些没有等级制度的领导模式。无论是什么领导模式或组织结构模式，领导班子应该让更多人参加会议-如果他们觉得住客们能投入组织，觉得组织可以帮到自己的，他们更会想参加。请参考“在住客协会里培养领导”，里面有组织不同岗位的建议。

VI.怎样计划楼宇活动来改善公寓的情况

组织好你公寓的住客协会并了解清楚你们面对什么问题后就是开始楼宇活动的时候。

什么是一个“活动”？

活动是一个对你关心的问题上能作出一些永久性改变的计划。住客协会都会做一些改善居住环境，停止不公平的加租或无理驱赶住客的活动。

“策略”是个有想好的行动计划，让你能得到胜利。无论什么问题，每一个活动都应有一个策略。

组织活动策略时的第一步是做一些关于你公寓和屋主资料收集。

你可以用以下所建议的探究例子来开始计划楼宇活动：

建立住客权力:

在你的城市怎样保护住客权力

1. 找出屋主是谁

你的房东可以是一个人或者一个开发商。有时候你需要做多一点的调查来找出谁才是真正的业主。如需要协助，不妨找一个社区机构。

2. 看一下屋主有没有其他物业

你屋主有没有在别的城市或州份拥有物业？甚至在别的国家？如果你跟别的楼宇的住客联系起来，你会对屋主更有影响力。

3. 在政府资料库里找“建筑物条例”违规的案子

在很多城市，你是可以向“房屋局”投诉屋主违反了建筑物条例或别的投诉。查看一下你公寓里面有没有别人曾经投诉过，或者屋主拥有的别的房子的住客有没有同样的问题。这样其实也可以让你找到有兴趣参加住客协会别的住客，因为有投诉过房东的人已经有积极去采取行动去解决他们居住环境的问题。

4. 看看有没有关于你房东的报导

媒体有没有报导过你房东别的楼宇的情况？有没有住客比你早组织起来做过活动？也有可能找到房东最近买了什么新的物业。比方说，房东有没有在你社区里买起整条街的物业？有些屋主的名字会出现在政府“黑名单”上，此名单列出全市最坏的房东。知识就是力量-尽你所能收集资料！



5. 有关房东的任何东西都要知道！

他（们）有参与本地组织吗？有参加宗教活动吗？会捐钱给什么慈善机构吗？如果你知道屋主是什么样的人你就会想到最好用什么办法来说服他。你越了解房东就越有机会劝化到他。

建立住客权力:

在你的城市怎样保护住客权力

VII.跟房东见面

你的住客协会有固定的领导班子后就是时候跟房东见面。要准备好喔！要什么准备功夫就看以下为例：

住客们的要求都要写下来

如果把住客们的要求写下来，你们在跟房东开会的时候就可以给他看。会面之前可以发个邮件给屋主或者开会的时候给他一张抄本。你也可以安排一个记者会或示威行动来宣布要求。最后选哪一种方法就要看住客们跟房东的现有关系，还有你们觉得要对房东施多少压力才能令到他对你的要求有所反应。

决定好发言代表的角色

最好是要准备起码2至3人为代表发言，来说出住客们的问题和要求。每一个发言人都应该有指定的谈论要点。除了自己要练习说什么，也要一起排练如何和房东会面，这样你们就知道每一个人会说什么。

了解自己的权利！

会面的时候屋主可能会恐吓你或别的住客，他可能会说你们没有权利组织起来，想你们大吵大闹，针对某些住客，甚至会威胁你，说要报警或告发给美国移民及海关执法局。在这个情况下，邀请一位律师在场会让你们感觉安全一点。

如果房东拒绝会面或缺席，那怎么办？

有时候房东不会跟住客协会会面，如果是这样的话，你可以做出一些更有可见性的公开行动，例如一个记者会或示威，来得到房东的关注。此外，你也可以正式在房屋局或楼宇局投诉房东有建筑物条例的违规或者把房东告上法庭。要房东关注你们的要求有很多办法。



如果房东愿意答应你们的要求呢？

有时候房东会很顺意地答应你们的要求。但千万要小心。房东有可能会一开始做小小的改变，但是公寓的情况很快又会变得很差或者会更恶劣，因为最重要的问题或者问题的根源没有处理好。如果最终房东是没有做好承诺，你们一定要有后备的计划。另外，要继续召开住客协会的会议，因为房东看到你们团结就会对你们的要求有所回应。

建立住客权力:

在你的城市怎样保护住客权力

如果房东不允许住客在公寓开会呢？

每一个州份，城市都有不同的法律。有些法律会保护群体自发组织的权利，有些不会。所以了解自己的权利是很重要，包括地方法律对住客自发组织的管制。你可以查询附近的住客权利组织或城市或州房屋局。

VIII.采取行动来达到目的

与房东会面之后，继续想办法向房东施压，让他们改变公寓的情况改变到满足为止。

以下是一些让房东注意到你们的建议：

打电话给市政府投诉楼宇违规的事情

大部分的城市都会有一个政府部门去管理建筑安全，也就是可以投诉违例问题的地方。在有些城市，如果房东被发现违规，他们就要付罚款。为了避免罚款他们会尽量做好维护，可是有时候告发房东违规不会起很大的作用，因为他们赶走旧的住客再租出单位能赚到的钱比他被罚款的钱多。因此，你也可以考虑把房东告上法庭或者做示威行动。

在房屋法庭告房东

在美国，住客是有所谓的“居住保证”，也就是说屋主是有责任管理并维持楼宇能安全居住的状态（做维修，提供暖气和热水，解决霉菌，铅毒和害虫的问题）。如果房东没有做好这些东西，你可以把他们告上法庭，由法官来命令他做你需要的维修。

有关诉讼的免责声明：用法律途径可以是个很有力量的手段令到房东和你谈判。但是这种策略有限度，小心太过依赖律师来帮你解决问题。上法庭要花很多时间，对有些住客来说太麻烦。

如果你想告房东，以下是一些怎样同时做组织活动的小贴士：

- 考虑和住客协会集体诉讼-这些诉讼比一个住客单独告房东有效的多。记得喔，一个人的力量没有群体力量强大！
- 起诉之前，确定住客协会的成员都有主动参与的精神。考虑先做别的公开行动，例如一个记者会，这样会更有影响力。
- 起诉之前，确定一个住客们之间的联络方式。诉讼期间，你有可能要和别的住客定期沟通，帮大家和楼宇局的人约时间检查楼宇情况，通知上庭日期，并且签法律文

建立住客权力:

在你的城市怎样保护住客权力

件。确认所有人都清楚明白他们参与的定义（例如，如果参加诉讼，他们就一定要安排时间上庭还有参加会议）。

- 如果有预先安排好的上庭日期，要求所有住客协会的成员一起上法庭。人多是有力量，而且如果法官看到很多住客有同样的问题，会更同情你们。

在楼宇前面举办记者会

- 在公寓前面举行示威或记者会会增加公众压力给房东，让他们不得不答应住客们的要求。邀请记者来报导，包括不同语言的媒体。用网上平台来做宣传，例如脸书或面书，推特（Twitter），WhatsApp，或微信。
- 考虑在起诉当日或第一日上庭的时候举办集会或记者会，这样会得到更多人的关注



和地方政府合作

- 联络市议员的办公室，邀请他们来支持你们的活动
- 看一下哪些政府部门专门维护住客权利-平常都可以找到一些帮住客问责或惩罚坏房东的州府或市府的机构
- 联络司法部长的办公室，他们会有更多关于住客权利的资料，有时候也会检控房东。

针对一些有借钱给房东买物业的银行或贷款公司

- 你房东有置业按揭贷款，而借给他的借款公司有责任保证房东没有用一些不妥当的行为。如果房东对你的要求没有反应，你可以通过借款给你房东的银行或公司来给他压力。

建立住客权力:

在你的城市怎样保护住客权力

罢租

- 罢租可以说是住客协会最有力的组织武器。罢租之前最好咨询一位律师，他们可以指导你和帮你了解你城市规定的法律程序。
- 有些城市的法律允许住客自己做维修然后从租金扣取做维修的费用-但是每个城市不一样所以要清楚了解你城市的法律。
- 如果你要罢租，你要开一个代管银行帐户，储存所有住客的租金（就算你没有付租金给房东，你必须把租金的钱储存起来，因为当你和房东和解之后就有可能要付这笔钱）。住客协会就要好好管理这个帐户（每个住客都要定时把自己租金的钱存入这个户口，而且这笔钱不可以乱用，否则你们继续留在公寓的权利会收到威胁）。
- 有些城市有一个“住客黑名单”，这些住客的名字都存在于法律系统，可以令到在名单上面的住客将来租房子有困难（如果你的城市有这个黑名单，住客协会要讨论好这个问题，让所有住客清楚明白风险）。

要保护被逼迁的住客

- 你房东可能会向住客作出无意义的诉讼，是他们威吓住客的手段。如果有位住客面对着逼迁的诉讼，整栋楼宇的住客可以一起上庭支持他。这样会激扬士气，让大家觉得团结一心，而且会帮你们增加权势，一个人对抗房东是很困难，但是如果大家一起做的话就有群体力量！

X.怎样长期维持住客的参与程度

我的住客协会已经做组织活动做了有一段时间，但是开始失去奋斗精神，怎么可以把住客留下来？

记住组织工作是要走很长远的路途

你的住客协会可能组织了好几年，甚至好几十年-所以要花时间培养更多人做这种工作，并找资源或援助是很重要。一个强大的住客协会可以承受房东的威胁和恐吓，诉讼延期的负担，骚扰，或别的挑战。坚强的领导和深厚的团体精神会帮助你们度过这些难关。

把精神集中在团结人们和不同社区的人士

在一个有多种文化的社区这是很重要-不同社群可能互相有误会或偏见，令到一起合作有困难，所以让大家有个集会真正去了解对方并早日解决文化背景上的冲突。

建立住客权力:

在你的城市怎样保护住客权力

让组织工作好玩！

无论胜利大或小都应该庆祝。还有花时间去维持你们作为邻居的友好关系。

继续培养新一代的领导班子

如果你已经做了领导有一段时间，可能是时候让给别人做领导！

XI.在社区建立长有的权力

一开始可能是你们楼宇的住客协会，但是经验告诉，我们多人团结起来会把我们声音变得更强大！所以协助经历同样问题的住客是很重要！

以下是一些建立住客权力的方法：

成立或参与你房东拥有的别的楼宇的住客协会

很多时候，你房东拥有的别的楼宇的住客都会有问题，所以和他们组织起来或有联系对双方都有利益。

和你楼宇之外的人组织起来是必然的

有时候单单一个住客协会没有足够势力令到房东或管理层回应你们的要求。在这个情况下你没有选择-你需要更多力量，也就是和别的楼宇的住客组织起来。你们若有协调就越有团体力量。

在社区里组织起来会帮到别的租户

可能你没有要即时解决的问题但是你可以帮助面对着问题的住户。看到你有组织起来可以启发他们去组织自己的住客协会。自己的楼宇有组织起来可以影响到别的楼宇的住户得到维修，并防止逼迁和骚扰行为。

跟所有公寓的住客开会之后就感觉容易一点了。大家都看到不只是自己的楼宇有问题。大家都看到整个社区都面对着同样的问题。有一栋楼宇整个冬天都没有煤气，我们最后得到法令要房东恢复煤气供应。我们在这栋楼前面开了一个记者会，别的楼宇的住客都有参加表示支持。也有另外一栋楼的住客看到这个记者会有多麽大的影响力，所以就想自己组织行动。我们互相联系，和不同楼宇的住客，也可以避免失去奋斗精神的问题。

- 札普里德，札芽社区发展机构

建立住客权力:

在你的城市怎样保护住客权力

成立或参加一个居民协会

很多城市的各个社区都有它们的居民协会。通过这些居民协会，你可以帮别的住客保护并争取他们的权利。你也可以在这些地方认识跟你同样关心房屋问题的住客，例如争取更多保护住客的法则或可负担房屋。

争取住客在市政府或州政府法律上的保护

当你有参与你楼宇或社区里的活动，你可以参加为保护全市住客更大规模的活动。如果你想参与改变政策的活动，请参考我们的“怎样争取保护住客的政策”的指南。