

## 居民資源：電梯故障期間您可以預期的情況

波房局（BHA）意識到，可靠的電梯服務對居民的生活質素至關重要，而電梯故障會對居民的日常活動造成重大干擾。制定本協定的目的是當波房局（BHA）大樓未能提供電梯服務時，將此等干擾減至最低，及改善溝通，並確保居民的健康和安全。

### 請注意：

居民應致電維修中心 617-988-4357 報告電梯故障或在電梯故障期間所需的協助。若居民遇到生命安全或醫療緊急情況，應隨時撥打 911。

## 電梯故障後的初步步驟

1. 屋村工作人員或維修中心工作人員將立即聯絡電梯公司進行維修。根據合約要求，電梯維修公司需在 1 至 2 小時內到達。如果有人被困在電梯內，通常消防局會先於電梯承包商到達現場。
2. 為每次電梯故障都建立工單，以記錄故障的日期和時間。
3. 當故障發生時，會在上午 7 時至晚上 10 時之間發送自動電話通知和/或短訊。若故障發生在晚上 10 時之後，並且電梯仍暫停服務，通知將在翌日早上 7 時發送。
4. 屋村工作人員應在每層電梯大堂張貼「電梯故障」標示以明示故障的電梯轎廂。如果已知，還會張貼其他資訊，例如：預計恢復服務的時間。
5. 電梯承包商會盡快恢復電梯服務，或通知經理或值班人員及維修中心預計的停機時間。
6. 在此期間，居民可聯絡管理處請求協助，例如：購買雜貨、垃圾清理或其他基本服務。

## 如果電梯服務未能在 3 小時內恢復

1. 屋村工作人員將通過電話或以上門方式通知受影響的居民有關延長暫停電梯服務，並確定他們是否有任何醫療或購買雜貨需求，以及是否可以暫住於家人或朋友家中。若有需要，租戶協調員和樓層隊長將協助通知和檢查。
2. 波房局（BHA）將指派工作人員協助送貨、購買雜貨、垃圾清理以及其他因電梯暫停服務而居民未能自行處理的基本服務。如果暫停時間超過正常工作時間，指定的工作人員將預料會留守現場，直至服務恢復。當故障發生在正常工作時間以外時，工作人員將被召喚到場。在電梯暫停期間，工作人員將在大堂按居民需要提供協助。
3. 工作人員可為無法爬樓梯的居民開放社區空間或管理辦公室，或在居民聚集的區域放置椅子。
4. 屋村工作人員還將在所有大堂區域提供額外座椅，並提供瓶裝水和小吃。

## 如果預計電梯服務未能在 48 小時內恢復

1. 管理人員將聯絡所有因病或年老而足不出戶，或行動不便的居民，了解他們是否希望在電梯故障期間暫住於家人或朋友家中。
2. 當電梯故障持續一段長時間時，將為行動不便的居民提供酒店住宿或其他替代住宿選擇。
3. 波房局（BHA）將聯絡供應商並提供從居民單位到酒店或其他目的地的交通服務。電梯服務恢復後，這些供應商也將提供返回居民大樓的交通服務。

4. 根據要求，波房局（BHA）將為行動不便的居民提供往返醫療預約的交通服務。
5. 波房局（BHA）將聘用樓層隊長或租戶協調員的額外職位以協助居民。波房局（BHA）將通過電子郵件、語音訊息、短訊以及派發傳單，向居民傳達額外工作人員的服務時間。
6. 波房局（BHA）將提供每日更新的資訊，並在電梯故障期間，通過親身或電子通訊與受影響大樓的每位居民聯絡。

## 樓層隊長

波房局（BHA）樂意且有興趣，在居民同意的情況下，在電梯停止運作期間聘用志願居民樓層隊長。居民志願者將獲得津貼，並會在發生電梯停止運作時按需要收到通知。對擔任樓層隊長有興趣的居民應直接聯絡他們的屋村經理。

波房局（BHA）也會在適當時派遣租戶協調員協助處理電梯故障問題。

## 電梯服務恢復

1. 會向受影響大樓的居民發送自動電話通知或短訊，通知他們電梯服務已恢復。
2. 屋村工作人員將被派遣移除所有標示電梯故障的告示，並上門通知居民電梯經已修復。