

租户协会组建手册

该手册由(多伦多市政府提供资金运作的)都市租户协会联盟制作



目录

4

引言

9

- 发布初次会议通告
- 初次会议的组织

5

- 关于《都市租户协会联盟》

10

- 制定行动计划

6

- 什么是租户协会？

8

如何启动

- 初次会议



11

建立自己的租户协会

- 协会条例

12

- 协会领导者的人事安排
- 其他人事和机构的安排

13

- 资金及集资的管理

14

租户协会的运行

- 例行会议

17

- 保存各项记录

18

- 协会通信

19

- 年会



引言

这本手册旨在对那些想要将自己租住处的租户们组织起来的人士提供一些帮助。当今往往很难有时间事事都照着书本来做，因此只要将本首次册视为行动指南即可。当然我们在此处所提供的这些建议或许已经超出了你所想要做的以及你所想要达成的目标。

我们在过去几年里对数百个租户团体提供过一些帮助。这些团体之中的一部分常常只是为了要解决某些特定的事宜而建立起来的。这些事宜通常涉及到诸如超指导线增加租金，房屋的修缮和维护等。许多租户由于所能支配的时间有限，很难建立长期的租户团体。对此我们完全理解。

与此同时我们也目睹了许多租户团体建成了更加持久性的租户协会。这些协会在改善了租户们的生存环境方面获得了很大的成功，进而增强了所有安省租户们在社会上的呼声。在本手册成文的当日，众多的多伦多的租户协会正在联合推动一项建立房东的许可证制度的法规。

租户协会是租户们自己的组织。租户协会正式与否，哪些事宜需要解决，多长时间举行一次会议，这些完全取决于你们租户自己。

正是由于租户协会的存在，租金的增长得以减缓，租室的维修得以改进，租户之间以及租户与周围邻里的关系得以增强。所有这一切都将使你的租房体验得到改善。

我们希望本手册将对你的团体有所帮助。

联合起来我们才会更加有力量!



都市租户协会联盟

都市租户协会联盟（英文为 Federation of Metro Tenant's Associations 英文简称为 FMTA）是一个致力于帮助租户争取权益的非营利组织。自从1974年起，我们一直在对租户提供各种帮助。我们是加拿大规模最大，运行时间最长的租户组织之一。

我们的租户热线电话从星期一至星期五上午 8:30-下午 6 点为整个多伦多市的租户提供法律信息和推荐服务。

我们的外延和组织小组可到你们的租住地向你们提供相关的法律信息以及回答关于如何组建协会的问题。

外延和组织小组

如果你们在考虑组建租住处的租户协会，请致电： 416-413-9442

租户热线电话

如果你需要问有关于租户权利的问题，请致电： 416-921-9494

FMTA 还发行了以下对租户提供帮助的刊物

- 租客权益指南
- 对超限定租金增长进行投诉的详细步骤
- 租户生存手册
- 我们的季刊《租户》

如想浏览上述的刊物以及更多信息，请登录：

www.torontotenants.org

我们提供的服务都是免费的

成为《都市租户协会联盟》会员

不论你是否为 FTMA 会员，我们都会为你服务。但是成为会员也有其它一些益处。成为会员表示你对 FTMA 及多伦多租户的支持。FTMA 会员会收到我们的季刊《租户》，被邀请参加特定活动，例如租户代表大会；并且可以选送有投票资格的代表队出席 FTMA 年会。我们的会员选出对 FTMA 发展方向提供指导的董事会。

什么是租户协会？

简单的说租户协会就是租户们为了改善自己的居住环境而结成的团体。租户协会的规模不必很大，不必成为法人团体，也没有租户参与率百分比的限制。所需要的只是一些致力于改善他们租住环境的租户们。

你知道吗？

组织建租户协会的权利是受到法律保护的。房屋租赁法（Residential Tenancies Act 或 RTA）是安省关于业主和租客的法律。RTA 禁止房东干涉租户组织或租户参与协会（参见 RTA 第 83 和 233 条）。

租户协会可对租户提供哪些帮助？

租户协会可以提供法律信息，也可以帮助租户共同用法律来解决问题，例如房屋维护，租赁处的安全问题，非正当驱逐，以及租金增加事宜。现行法律，房屋租赁法（RTA），有助于保护租户权利。在都市租户协会联盟（FTMA）我们的口号是联合起来我们才会更加有力量。租户们组织起来就会更强大。

租户协会也可以通过组织各种活动来加强社区感，例如设立儿童游乐活动，帮助照顾孩子，以及组织社交活动。良好的租户协会既工作也娱乐。整个社区的租户们或许都会喜欢诸如烧烤，草坪上的销售，或举行聚会等活动。

你知道吗？

如果业主或管理人员对组建租户协会进行干扰，租户可向房东与租户委员会（Landlord and Tenant Board）进行投诉。这种投诉是免费的。

如何启动

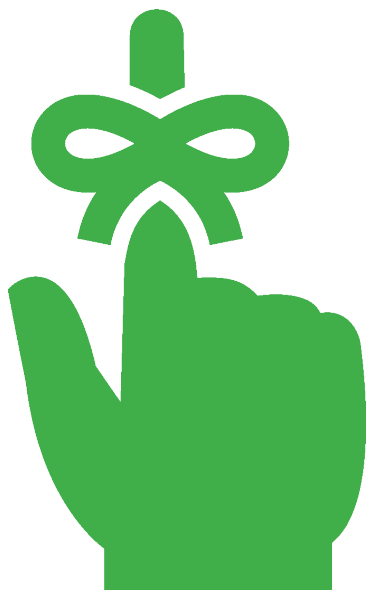
你对房东的某些做法感到不满时，例如租处的安全问题，房东对你的骚扰，以及房间维护等问题，很可能其它的租户也有类似的体验。为了找到这些租户们，第一步是与楼里的朋友们和邻居们进行交流。很多组织工作可以趁洗衣服或等电梯时来做。从敲开邻里的门开始也是个好主意。举行第一次会议之前，尽量找到更多的具有同样感受的人们以构成一个群体，他们可以帮你进行会议的组织工作。

第一次会议

第一次会议未必能开得很完美。第一次会议只需要提供一个场所，以便于租户们可以聚在一起自由讨论一些事宜。

关于你们的第一次会议，我们有一些建议：

- 工作日（周一至周五）的晚上一般对参与者最合适。
- 晚上的会议最好早点开始（晚上7点钟左右开始较好）。
- 选择较近的会议地点。（租户们有权在租处的公共区域举行会议，例如在大厅里。）
- 会议最好不超过90分钟。



提示：

物业管理人員无权阻止租户们在租处的公共区域举行会议。他们或许会以租处为私有财产的名义来阻止会议的召开——但是已支付租金的租户们有权使用这些区域。需要注意的只是不要阻挡其他人进出的入口和出口。

发布初次会议通告

初次会议之前，通知尽可能多的人。在公布栏上贴小海报是一个很好的通知方法。也可以把告示放在每个房间的门下或邮箱里，让大家知道租户们可以一起改善租处的状况。

[这个示例也可以从我们的网站下载](#)。注意告示上应有会议的时间，日期，地点，和聚会的原因。制作告示时，需要你的想象！别写太多，但是告诉人们为什么他们应该参加此次会议。再次提醒你们，我们的外延和组织小组可以在任何阶段帮助你。

建议：

虽然敲门声让人有些不快，但这是能让大家参与的好方法。鼓励你的邻居们来参与租户会议！

初次会议的组织

需要有人愿意主持会议。简单的说，主持人的任务是保持会议的正轨。此次会议是为了讨论与租户团体有关的问题。如果会议中的讨论脱轨，主持人应该指导大家回到正确的轨道。

好的主持人尽量帮助脱轨的会议回到正轨。开会的时候，主持人应该先作自我介绍。他/她也可以简练地解释会议的原因并且谁帮助组织了这场会议。

首次会议应该有以下4个主要目标：

1. 讨论租户们所遇到的各种问题
2. 确定哪些问题是最重要的
3. 决定租户们想实现的目标
4. 决定怎么达到这些目标

建议：

会议之中，尽可能讨论对大多数参与者有关的问题。个别的问题可以稍后再谈。有个别问题的租户也可以致电我们的

租户热线

416-921-9494

制定行动计划

制定行动计划是很重要的，但是此计划不必非常复杂。确定哪些事项优先，决定下一步怎么走，搞清楚谁负责哪些任务…然后完成这些任务！

为了制定你们的行动计划，我们有一些建议：

1. 增加知识！查找有关物业管理，租户们的问题，以及是否存在解决问题的时限。
2. 从多方获取帮助！大家所知道的人和组织之中，哪些可以帮助你们实现你们的目标？你们当然可以利用《都市租户协会联盟》的租户热线和外延和组织小组。社区法律协会，当地政治家，以及政府机构（例如市政许可和标准部门，警察和消防部门）也可以提供帮助。
3. 设置下次会议的日期！询问什么日期最适合大多数的参与者。在两次会议的间隙，大家应该对已经讨论过的任务采取行动，并且应在下次会议可以报告行动的结果。

建议：

每次会议使用登录表。登录表可以从我们的网站下载，或者从本手册后面复印。租户们是租户协会最重要的部分，登录表可以帮助租户们保持联系。

建立自己的租户协会

协会条例 (不是必需的)

协会条例是什么？简单的说，协会条例提供一些有助于协会运行的指导规则和原则。协会条例也可以表明谁可以参加入你们的团体，如何加入，以及成员的任务。

编写协会条例的时候，尽量用简单的语言。以下是有两个关于协会条列的建议：

1. 协会条例应该欢迎以及鼓励大家加入团体
租处的每个租户应该很容易能够成为租户协会的会员，除非被房东聘用的租户们。他们的就业和会员状态构成利益冲突。
2. 会员费和银行帐户
任何组织的运行都需要资金。租户协会需要经费来发送传真，复印告示，以及对租户提供帮助。会员费不必是很高。对于大多数的租户协会，每年从每个会员收取\$5-\$15足以支他们的运行。这些钱可看作是对自己的社区的投资。

银行帐户

开设银行账户不应该是麻烦的。最简单的方法是去最近的银行分行询问怎么办。

协会领导者的人事安排

一般来说，主要负责协会决策与发展方向的是该团体的行政人员。租户协会的行政人员通常由3个很重要的职位组成。这3个职位是主席，秘书，和财务秘书。以下为每个职位的职责，以及他们通常在协会中负责的任务。但是需要提醒的是，每个组织是不同的。你们的行政人员的职位设置以及任务，可以根据你们协会自己的需要安排。

主席

- 以公平和民主的方式领导会员。
- 确保协会每月或每两个月举行一次会议，视情况而定。
- 主持行政人员的会议以及租户协会的全体会议。

秘书

- 制作会议记录，以及在下次会议为每个委员会成员提供上次会议的记录。
- 保存会议记录，发送的和接受的信件，以及任何其它需要保存的文件。
- 准备（与主席一起）并发送会议通知，议程和会议记录。

财务秘书

- 保存协会的财务记录，包括收到和使用的金额，以及银行帐户记录。
- 根据需要报告协会的财务状况。
- 监督支付的所有款项。

其他人事和机构的安排

委员会

除了行政人员之外，还可以建立一些委员会。这些委员会可以专注于一些具体问题。为了鼓励租户们积极参与租户协会，一个很好的办法是成立一些有具体目标的委员会。

每个委员会可以负责一件特殊任务，例如：

- 成员事项(如何增加会员，会员费，等等)
- 协会通信
- 集资
- 社交活动

楼层长

许多租户协会的组织利用一些楼长。该系统如下所述运行：

- 楼里的每层有一个楼层长。他/她是该楼层住的租户们与租户协会之间的联系人。
- 楼层长为他/她的楼层负责发送告示，传达租户协会的信息和活动，并回答该楼层住的租户们的问题。
- 通过有楼层长租户协会可以快速和容易地传送告示与其它信息。
- 租户协会应该有楼层长的通信录，包括他们的房间号与电话号码。所有的会员应该可以看到此通信录，以便在租户们有问题的时候，他们可以知道找谁来解决。

资金及集资的管理

租户协会需要资金来支付诸如邮费，复印费，大厅租费（如果需要租处之外的会议地点），向业主和租户委员会提交申请的申请费，甚至聘请律师的费用。

大多数租户协会收取会员费（例如每月\$1或每年\$10）。加入协会的会员费不应该太高，以至于阻止人们加入。有些租户协会让半失业，老年人，学生或其他需要社会资助的人付少一点的特别会员费。也有些租户协会让这些入免费加入。

协会也可以收集捐款和举行筹款活动。如果你们需要聘请律师，这些活动是尤其重要的。筹款活动包括诸如草坪销售，销售烘焙食品，抽奖和拍卖。这些活动不仅聚集资金，而且有助于建立社区的联系和加强你们的协会功能。

也别忘了寻找其它的援助。你们的市议员可能可以帮助印刷告示。社区中心可能有可以免费提供集会的场所。都市租户协会联盟（FMTA）也可能可以提供复印或者帮助寻找会议地点。需要时请随时给我们致电。（416-413-9442）

租户协会募集到一些资金之后，需要开设该协会的银行账户。该账户应该有两个签名人，一般是协会的财务秘书和主席。当持有这些职位的人变更时，这些名字可以在银行进行更改。

租户协会的财务秘书负责保存协会的财务记录。每年一次，在协会的年会，财务秘书应该向会员报告所有重要的财务事宜，例如募集的资金是多少，花费了多少，以及花在什么费用上。

租户协会的运行

例行会议

要将会议开得有效。这一点对你们协会是非常重要的。会议之前应该做好准备，会议之中抓紧时间做计划与安排行动方案。协会一般一年举行一次年会。当遇到紧迫情况的时候，例如房屋维护问题，租户被驱逐，或非正常增加租金的问题，也可以安排每个月或每两个月举行一次会议，甚至更频繁地举行会议。

会议议程

将会议开好的秘诀在于避免很复杂的议程。会议之前要准备好需要讨论事项的清单，当人们进入会场的时候可以提供给他们。预知会议要讨论的事项有助于将会议保持在正轨。

对会议议程的安排，我们有以下的建议：

- 易于做出的决定---首先解决一些容易解决的事宜，使会议可以比较顺利地开始。
- 困难或有争议的决定---这些决定需要更多的时间与精力，它们不应该排到最后，因为那时候时间紧迫以及人们感觉疲倦。
- 略微重要，无争议的决定---排到最后的是一些略微重要，但大家一般都会同意的决定。

示例议程：

1. 会议开始
2. 审议与批准议程
3. 回顾前次会议的记录
4. 批准前次会议的记录
5. 有关前次会议的事宜
6. 汇报（来自于各个委员会，各个项目负责人，等等）
7. 与外部的通信
8. 未完成的事宜
9. 新的事宜
10. 休会

会议程序

为了将会议开的有效，租户协会需要有一些大家都同意的规则或准则。你们的规则具体有哪些并不是非常重要，重要的是大家都了解以及同意你们的规则。以下我们提供了一些建议。它们来自于罗伯特的秩序规则（Robert's Rules of Order），是常用的会议规则。你们可以根据自己的情况使用或修改这些规则。

有序的发言

会议之中当讨论重要的事项时，大家可能会同时想要发言。为了避免这种情况，当有人想讲话的时候，他或她应该举手。会议的主持人可以列出都有谁想发言，并允许他们轮流发言。

提出动议

动议是一种建议，它要求会员们采取一些具体的行动。动议提出后，会员有机会辩论，然后表决。采用动议这种方式有助于使会员做出清晰的决定，并将这些决定记录下来，以避免以后的混淆。有效的动议中应包括要做什么，谁去做，什么时候做，以及有哪些后续行动。

主持会议的一些建议

好的主持人对于会议的正常进行很重要。主持会议是一项负有重要责任的工作，通过不断地实践可以使其变得更容易一些。

主持人有以下的责任：

1. 确保议程中所有的事项都被考虑到；
2. 确保所有想发言的人都有所机会发言；
3. 确保会议保持在正轨；
4. 确保从各个角度来考虑要讨论的事项；
5. 确保与会者互相尊重，并且大家都可以放心与自由地发言；
6. 确保大家都理解所讨论的事项，并且懂得所做出的决定可能产生的后果；
7. 确保不偏向任何一方。

以下是一些对于更加有效地主持会议所提的建议：

- 会议要准时开始：当开大会时参与者可能需要更多的时间进入会场与安定下来，主持人应该准备在正式开会时间的10-15分钟之后开始。当开小会时，应该准时开始。
- 致欢迎词与介绍与会者：会议开始时应当致词表示欢迎与感谢大家参加。主持人应该介绍自己以及其它对于协会的运行很重要的人（例如行政人员）。
- 解释会议的规则：可以考虑给新加入的参与者提供简练解释会议规则的书面文件。不理解会议规则的人是没有办法参与会议过程的。
- 确保会议不偏离议题：如果大家的讨论偏离了会前决定的议题，应当提醒大家，并引导大家的讨论回到正轨。如果在会议过程中出现了其它重要的，需要进一步讨论的事项，可以将它们归到会议议程的“新的事宜”部分。
- 确保从讨论中得出结论：如果讨论的过程拖延得很长，主持人应该出来总结要点。如果该事宜需要找出解决的方法，主持人可以建议人们提出动议。
- 总结会议结果和后续行动：在会议结束之前，总结主要的结论，以及将采取什么后续行动。这将使大家感觉会议是成功的，同时也提醒人们所承诺的任务。
- 致谢：感谢为会议做准备的人，例如设置场所、准备茶点的人，等等。以及感谢大家的参与并使会议得以成功。

解决争执

正常的辩论对于协会是有利的，因为这表明参与者对这些事项的关注程度，通过辩论也可以确保该事项从不同的角度被考虑到。但是有些辩论可能会失控。以下的建议可以帮助你主持激烈或引起争执的讨论。

- 制定规则

在开始时就向大家解释会议的规则。这些规则可能包括：

- 列出想要发言的人；
- 在每个想发言的人都已经得到了机会之前，每个人只能发言一次；
- 如果有人想再次发言，他们讲的话必须包含新的信息。

- 适时进行总结

秀的主持人会聆听到大家的发言，也会在需要时总结讨论的要点，以便在继续讨论之前大家可以有机会停息一下，并有机会进行思考。

- 论事而不论人

每个人都异于他人，辩论的重点是要讨论的事宜而不是其他发言者，说到底如果租户们不能合作，互相帮助，那么得胜的只能是主业。

保存各项记录

保存记录是很重要的任务。这有助于搞清楚人们曾经说过什么，承诺过什么。同时这也将记录下你们协会的成功之路！你们的记录保存系统不必很复杂。大多数协会仅需要保存以下的三种记录：

1. 记录你们协会的活动

应记录的事宜包括：什么人在什么时间曾经做出了什么决定，又是由谁来执行的；你们所发送或接收的信件与报告以及通讯；民意调查以及请愿的结果；由协会通过信件方式发出的维修（用工）请求。

会议记录（英文称“minutes”）应当写得简明扼要。会议记录一般包括：

- 协会的名称
- 会议的日期与地点
- 与会人员
- 记录下所讨论的事项以及所作的任何决定，并写下简要的说明
- 下次会议的日期与地点

2. 财务记录

协会收到了多少钱，从哪里收到的，怎么使用的。收入的金额减去已花费的金额应该等于你们现在所存有的金额。

可以使用一个简单的资产负债表作为记账簿。用于记下按日期排列的收入与支出。需要的时候可以很容易地从这张表作出汇总账目。你们可以使用银行发来的账户报表来核对自己的财务记录。核对账目时，可以在银行报表上与自己的报表上都有项目上划上对勾，以确保没有项目被遗漏掉。所有的花销都应该保留收据，所有的收入也应该有进账记录。

3. 会员记录

简单地说会员记录就是一张记录所有协会的会员的清单，并且记下那些会员已支付了会费。你们也可以记录下会员的电话号码与房屋号码，以便更容易地保持联系。有些协会还发放会员卡。（你们不必向协会之外的任何人公开该会员清单）。

协会通讯

通讯对于协会的运行是最重要的部分。与租户们保持通讯联系是将协会活动告知大家的最佳方法。重要的通讯任务可以由我们以前提到的“楼层长”来做。他们可以帮助协会与租户们进行联系，以及帮助租户们与协会进行联系。

为了保持协会与租户们的联系，我们也有一些其它建议：

- 请求物业管理给出设置告示栏的地方（例如在洗衣房里）。之后你们可以用该告示栏发布有关协会会议与活动的信息。
- 设立建议箱。请求物业管理给出放置建议箱的地方，或使用某人的邮箱作为建议箱（当然需要先取得他们的允许）。
- 建立楼层长的通信录。给出楼层长的房间号与电话号码，让租户们都知道谁是联系人。
- 定期发布一页长短的协会短讯，包括有关协会活动的信息，以及其它租户们感兴趣的信息。
- 很多协会使用电子邮件、群发电子邮件服务、网站等与租户们和会员保持联系。

建议：

你们可以使用现有的告示栏；它应该是公用的。

年会

你们的协会每年应该安排一次由所有会员参加的年会。年会（英文称“Annual General Meeting”或“AGM”）之中要向大家报告过去一年的活动以及选举下一年的领导人员。

年终报告一般可在年会中宣读，或分发给会员。协会主席将向大会报告协会的各项活动，财务秘书将报告财务事宜，其它委员会（例如与会员、通讯等有关的委员会）将报告相应委员会的活动。报告要做得简单扼要——没有人喜欢冗长的会议。报告宣读之后应该安排时间由会员对其提出意见与建议，会议还应安排出对重要事宜进行投票的时间。之后，你们可以选举下一年的协会领导人。

你们可以考虑邀请当地政界或都市租户协会联盟(FTMA)的人员在年会发言。在年会上提供一些茶点也是一个好主意。年会不必开得很拘谨，这正是每年大家一起庆祝协会成功的好机会。

感谢你们为了改善大家的生活所作出的努力！

记住联合起来我们才会更加有力量！



关于《都市租户协会联盟》



Made with Union Labour