

2024 年 10 月 21 日

尊敬的市長和
市議會的成員
200 East Santa Clara Street
San José, CA 95113

租客保護條例：住房管理部應完善費用計算流程並使程序標準化以改善計畫管理

《租戶保護條例》(TPO) 將終止合約的原因限制為 13 種正當理由，包括租戶有過失和無過失，以便保護多套住宅單元的租戶免遭不公正驅逐。住房管理部（住房部）將作為其「租金穩定計畫」的一部分管理 TPO，並向其單元受 TPO 覆蓋的業主評估每個單元的年費。聖荷西實施兩級收費制度：僅適用於 TPO 的單元收費較低，而適用於《公寓租金條例》和 TPO 的單元收費較高。近年來，住房部一直在尋求提高僅限 TPO 的費用，以反映管理該計畫的全部成本。此次審計的目的是審查 TPO 費用的評估和使用。

發現 I：住房部應制定《租戶保護條例》單元的標準名冊，並更好地記錄費用計算流程。 目前識別僅限 TPO 的單元的流程非常複雜、勞動密集型，並且在過去曾導致錯誤。我們發現：

- 根據最近的統計，住房部估計聖荷西大約有 48,000 個僅限 TPO 的單元，其中包括約 6,450 個應豁免的酒店和汽車旅館客房。
- 過去的費用計算中的單元數量有所波動，因為不僅包含僅限 TPO 的物業，而且正在進行資料清理。
- TPO 的物業豁免可以在《聖荷西市政法規》以及與房東的溝通中進行澄清。
- 根據條例更好地追蹤員工時間將進一步提高僅限 TPO 費用計算的準確性。

建議：住房部應：

- 開發僅限 TPO 的物業的標準名冊或資料庫，不包括酒店和汽車旅館。
- 記錄並闡明識別 TPO 和豁免物業的方法。
- 正式制定程序來追蹤不同租金穩定計畫領域的員工時間。

發現 2：標準程序和資料收集將加強租戶保護條例的績效管理。 實施 TPO 的關鍵部分是向房東和租戶提供資訊，以確保合規並行使其權利。我們發現：

- 「租金穩定計畫」工作人員記錄了 2023 年與 600 處物業的租戶和房東的約 1,500 次與 TPO 相關的互動。驅逐幫助中心提供額外的支援服務。
- 「租金穩定計畫」程序手冊目前不包含管理 TPO 相關互動和執行的具體指導。
- 可以改進目前的數據收集，並應制定績效衡量標準，以便工作人員更好地評估計畫的有效性。

建議：住房部應：

- 更新其「租金穩定計畫」程序手冊。
- 增強其交互日誌資料收集。
- 制定績效衡量標準來評估 TPO 活動的績效。

發現 3：外展、教育和協調工作應該更積極主動並以數據為驅動。 「租金穩定計畫」在全市範圍內進行宣傳活動，向利害關係人宣傳 TPO 和相關條例。我們發現：

- 採用數據驅動的方法來識別和瞄準高需求領域可以改善該計畫的推廣範圍。
- 房東對於 TPO 規定的義務的認識似乎存在差距。
- 住房和消防部門可以改善與火災或其他事件後流離失所的租戶的溝通。

建議：住房部應：

- 確定外展的高需求領域並解決房東對 TPO 知識的差距。
- 與消防部門合作，更新向因事故而流離失所的租戶提供的材料。

本報告有 12 項建議。我們計劃在 2024 年 10 月 28 日舉行的市議會社區和經濟發展委員會會議上提交這份報告。我們要感謝住房管理門在審計過程中付出的時間和洞察力。行政部門已審閱本報告中的資訊，其回應已顯示在黃頁上。

恭敬地提交，



Joe Rois
市審計員

審計人員： Alison Pauly Hiwad Haider
Shayleen Agarwal Maria Valle

抄送： Jennifer Maguire Nora Frimann Lee Wilcox Erik Soliván
Kathleen Geier Athena Trede Rosalynn Hughey Christopher Alexander
Jim Shannon Emily Hislop Rita Tabaldo Chris Burton
Brittany Stafford Rachel Roberts Robert Sapien Aaron Freyler