



Home Office

内政部指南

# 在初始宿舍居住

中文简体

# 本指南的目的

**本指南主要适用于寻求庇护者在第95条资助申请得到评估时的初始住宿，也适用于已经获得第95条资助并正在等待遣散或正在接受第4条资助的寻求庇护者。**

**它包含以下方面的宝贵信息：**

1. 您可以期望从我们这里获得的住宿和服务
2. 提供这些服务的机构
3. 我们对您的期望
4. 向何处报告问题、疑虑和情况变化

## 我应该如何使用这本小册子？

请仔细阅读本手册。请记下任何对您和您的家人都重要的信息。本手册包含大量信息，请妥善保管，以便日后查阅。

## 到达住宿后，我将被告知哪些事项？

**当您抵达初始住宿时，为您提供住宿的人员会向您提供以下信息，这些信息可能对您有用：**

1. 提供的住宿。
2. 个人安全和健康，包括如何获得紧急医疗服务。
3. 初始住宿的布局和日常安排以及可提供的服务。
4. 为舒适和日常生活提供的设备、设施和装置的操作说明（如适用）。
5. 获得健康检查和相关服务的程序。

**您还将获得：**

1. 关于住宿提供商的信息以及对他们的期望。
2. 关于移民帮助中心（Migrant Help）的信息以及对他们的期望；以及

3. 内政部《在英国的权利和期望指南》小册子，其中包括的信息有英国文化和您在英国期间可获得的服务。如果您没有这本小册子，可以向您的住宿提供商索取。

**如果您还没有收到简介或这些资料，请向住宿提供商索取。请将手册妥善保管，以便日后再次阅读。您还可以通过以下网址在线获取本手册中的信息：**

**<https://www.gov.uk/government/publications/living-in-initial-accommodation>**

**请注意：**本文件仅供参考，不能取代或充当以任何形式发布的政策。本指南主要是为那些正在接受第98条资助并且正在等待第95条资助申请决定的人设计的。本指南也适用于那些已获得第95条支持，但在等待遣散期间仍留在初始住宿地的人。如果第4(2)条申请人（根据1999年《移民与庇护法》第4(2)条获得支持的寻求庇护失败者）适用不同的安排，本指南将予以反映。

如果您在住宿或资助方面有任何问题，或者如果您认为住宿不能满足您（或您家属）的需求，例如因残疾而产生的需求，请联系移民帮助中心。他们会要求内政部和住宿提供商调查并解决这些问题。可以通过以下方式联系移民帮助中心：

**网络聊天平台** [https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat\\_launch](https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch)

通过他们的网站**反映问题**：

<https://ellis.custhelp.com/app/ask/session>

**免费帮助电话** 0808 8010503。

如果您已经就住宿问题联系了移民帮助中心，但问题仍未得到解决，您可以对住宿提供商、内政部或移民帮助中心提出正式投诉。有时人们可能会担心，如果他们投诉，内政部会拒绝他们的庇护申请，或停止向他们提供经济资助或住宿。事实并非如此。有关住宿的投诉完全不会影响您的庇护申请结果，也不会影响您获得资助和住宿的资格。

## 为我提供住宿和支持的重要机构有哪些？

 Home Office	<p><b>内政部 (Home Office)</b> 负责为您提供庇护住所和经济资助。</p>
	<p><b>移民帮助中心 (Migrant Help)</b> 是一个独立于内政部的慈善机构，他们被指定为您提供建议、有关您的资助信息、报告问题或向内政部报告您的情况变化，您应通过电话 <b>0808 8010 503</b> 或<b>网络聊天平台</b> 联系移民帮助中心： <a href="https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch">https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch</a> 或反映问题：<a href="https://ellis.custhelp.com/app/ask">https://ellis.custhelp.com/app/ask</a></p>
	<p><b>您的住宿提供商。</b> 内政部通过私营公司为您提供住宿。在您入住时，将为您指派一名住房官员，欢迎您入住并回答您的任何问题。</p>
	<p><b>地方政府</b>，又称议会，是政府的一部分，负责在当地提供公共服务和设施，如学校和社会服务。所提供的地方服务以及由谁提供取决于您的居住地。</p> <p>您可以使用邮政编码在以下网址找到您所在的地方议会： <a href="http://www.gov.uk">找到您的地方议会 - GOV.UK (www.gov.uk)</a> 通过当地议会的网站，您可以找到图书馆和支持团体等介绍当地服务的详细信息。</p>

## 紧急情况下该怎么办

如果发生需要立即治疗的紧急医疗事件，您应立即拨打999，并告诉接线员您需要的服务是消防、警察还是救护车。请注意，您只能在紧急情况下拨打这个号码。

如果您不会说英语，在拨通999时应说出您想说的语言名称。如果有口译员，我们会为您提供。拨打999是免费的。

**警察：**如果有人正在使用暴力或威胁使用暴力，或者您目睹了正在发生的犯罪，您应该拨打999并要求报警。如果您想举报犯罪或成为犯罪受害者，但不需要紧急应对措施，则应拨打**101**。请放心，与警方联系不会对您的庇护申请造成任何影响。

**火灾：**如果您发现火情或火灾迹象（如烟雾），应先触发最近的火警警报器，然后再与住宿地的工作人员联系，以便拨打999请求消防服务。您不应靠近火或试图灭火。

**救护车：**如果发生紧急医疗事故，有人病重或受伤，生命受到威胁，您应该拨打**999**并要求派救护车。对于不需要救护车的一般医疗问题，您应拨打**111**寻求建议。您可以向住宿地的工作人员寻求帮助。

**能源设施：**如果您闻到煤气味，应立即拨打英格兰、苏格兰和威尔士的国家电网煤气公司紧急电话 **0800 111 999** 或北爱尔兰的紧急电话 **0800 002 001**，然后直接向移民服务中心报告。



## 有问题？

- > 请查看您初步情况介绍和信息手册
- > 访问 [www.gov.uk/browse/Mastercards-immigration/asylum](http://www.gov.uk/browse/Mastercards-immigration/asylum)

或 [www.migranthelpuk.org](http://www.migranthelpuk.org)

- > 打电话给移民服务中心，号码 **0808 8010 503**,

网络聊天平台：[https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat\\_launch](https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch) 或反映问题：  
<https://ellis.custhelp.com/app/ask>

# 目录

<b>第1部分 庇护住宿类型和旅行</b>	<b>10</b>
资助条件	12
对庇护资助决定提出上诉	14
<b>第2部分 重要机构</b>	<b>15</b>
内政部	15
谁是您的住宿提供商?	16
移民帮助中心	20
<b>第3部分 问题报告与投诉</b>	<b>23</b>
<b>第4部分 住宿信息与标准</b>	<b>27</b>
规则和指南	29
宿舍会提供何种设施	31
物业检查	38
进入住宿	39
维修与维护	39
额外住宿信息	41
<b>第5部分 金钱和资助金的支付</b>	<b>45</b>
<b>第6部分 庇护申请决定后的后续安置</b>	<b>48</b>



# 第1部分

## 庇护住宿类型和旅行



**处理庇护申请所需的时间长短不一。这取决于您的案件的复杂程度，以及收到证据和文件所需要的时间。**

包括住宿在内的庇护资助是提供给那些没有任何其他生活来源的寻求庇护者。庇护住宿是在“无选择”的基础上提供的，因此您不能选择居住地。但是，如果您有特殊原因需要住在某个特定区域，内政部会予以考虑，有关住宿分配的指南可在此处查阅：

**[庇护住宿要求：个案工作者指南 - GOV.UK \(www.gov.uk\)](http://www.gov.uk)**。住宿提供商必须确保提供的住宿能满足您的任何特殊需求。

住宿主要有两种类型的：**初始住宿**和**遣散住宿**。

### 1. 初始住宿

**您目前住在初始住宿。**初始住宿是指食宿全包、食宿半包或自炊式住宿。它通常是在宿舍或旅馆环境中提供的共享住宿，但也可能是其他形式的住宿。它是为那些在等待第95条资助申请结果的寻求庇护者，而这些寻求庇护者急需在资助申请得到裁定之前得到资助，否则会陷入赤贫。它也提供给那些已获得第95条资助（或第4条）的寻求庇护者，供他们在等待迁往较长期的临时住所（即遣散住所）时使用。已获得内政部资助的寻求庇护者可继续住在初始住宿区，直到遣散住宿区有空位为止。

在搬入遣散住宿之前，人们在初始住宿逗留的时间长短不一，但目前的等待时间很长。由于抵达英国寻求保护的人数大幅增加，加上需要满足那些已在英国境内住房等候名单上等候了相当长一段时间的人的现有需求，因此当地住房供不应求。这意味着您可能要在初始住宿中度过一段较长的时间。但是，您的提供商和内政部将确

保在此期间满足您的需求。如果您认为您的需求没有得到满足，您应该向移民帮助中心提出申请，以了解如何改变您的住宿条件，包括在有证据证明您有需要的情況下，加快将您转移到更为长期住宿的进度。

## 2. 遣散住宿

遣散住宿是较长期的临时住宿，由住宿提供商代表内政部管理。在您的庇护申请得到完全裁定之前，您通常可以住在遣散住宿里。但并不总是可以住在同一处住所。

## 3. 庇护申请决定后的后续安置

当您的庇护申请（包括任何上诉）完全得到裁决后，您需要离开庇护住所，内政部对您的支持也将停止。如果您获得居留许可，您将有资格工作、使用公共基金、寻找住房，并在这方面获得与其他英国居民同样的帮助。请注意，由于英国住房短缺，您可能需要一段时间才能找到自己的住所。虽然地方政府会向您提供信息或建议，但您可能需要自己寻找私人住房。移民帮助中心的“后续行动”预约将为您提供建议和指导，您也可以联系地方政府获得相关建议和指导。

但是，如果您的申请不成功，且没有其他临时障碍，您将被要求离开英国。在收到内政部的决定后，移民帮助中心将很快为您提供建议和指导。如果您想了解有关这一选择的更多信息，可在周一至周五上午9:00点至下午5:00点致电Voluntary Returns Service（自愿回国服务处）：0300 004 0202。

## 期望

您将始终受到尊重、公平和公正的对待。

同样，我们希望您能以同样的方式对待所有工作人员和与您同住的人。一旦发现住宿或支持方面有任何问题，您应立即联系移民帮助中心进行报告。**报告问题不会影响您的庇护申请或获得庇护支持的权利。**

## 保密和数据共享

内政部和我们的提供商将对您的个人信息进行保护和保密。在某些情况下，我们可能需要与其他机构共享您的信息。这些情况包括：

- 与地方议会共享信息，以便为您提供社会护理、专业住房或房产改造服务
- 与医疗服务机构共享信息，以确保为您的一般健康需求和任何医疗问题提供适当的医疗服务
- 共享信息以保护或“保障”您和您的家人，尤其是儿童和弱势成人的安全
- 与教育机构共享相关信息，以便他们可以提供服务
- 向警方报告刑事案件，帮助保护您在社区中的安全
- 共享信息以打击欺诈行为
- 披露与法庭诉讼有关的信息

共享您数据的任何机构也必须尊重您信息的保密性。您可以通过[“数据主体访问请求”](#)要求内政部或其他机构向您展示他们所掌握的、关于您的信息



# 资助条件

- **您必须遵守为您安排的旅行。** 例如，搬到另一处房产。如果有任何原因导致您无法遵守旅行安排，您必须提前告知内政部。
- **您必须居住在授权地址。** 如果您计划连续离开该地址的时间超过 7 天，您需要联系移民帮助中心以获得内政部的许可。在任何 6 个月内，您不得离开住址超过 14 天或 14 晚。
- **您必须遵守住宿点的规定。** 您的住宿提供商会告诉您相关规定。
- **您不得有暴力行为或辱骂或殴打他人的行为。** 暴力行为可能会导致您被刑事起诉以及面临失去住宿和经济资助的风险。
- **您应定期领取经济资助。** 一旦您获得第 95 条/第 4 条规定的支持，您每周都会获得一笔金额，用于支付您在初始住宿期间的任何额外费用。在您在初始住宿期间，住宿提供商会满足您的基本生活需求（如：食物、洗漱用品、婴儿用品等）。如果您住在自炊住宿里，每周将获得一笔津贴，用于购买食物来自己做饭，而不是获得提供的饭菜。
- **您必须对内政部的要求做出回复。** 这包括以下要求：
  - 提交与您的庇护申请有关的信息
  - 提交与您的庇护资助相关的信息
  - 出席任何面谈

如果您不遵守资助条件，您将面临失去资助的风险。

# 情况变化

**在您接受庇护住宿和资助期间，如果您的情况发生任何变化，您必须立即告知内政部。**

最简单的方法是通过移民帮助中心。如果您不再需要住宿，您仍然可能有资格获得经济支持，但您必须先提出申请（但根据第4条或附录10获得支持的人不在此列）。

## **您必须告知内政部的情况变化包括：**

- 如果您收到或获得金钱或金融资产
- 如果您找到了一份工作（在找到工作之前，您必须了解自己是否有工作许可）
- 如果您在住宿提供商不知情的情况下搬到了不同的地址，或决定与家人、朋友或伴侣同住
- 如果您结婚、分居、离婚或建立民事伴侣关系
- 如果您住院或入狱
- 如果您（或您的伴侣）怀孕或有了孩子
- 如果您的孩子辍学或离家出走
- 如果任何其他家庭成员来英国与您团聚或离开英国
- 如果任何其他他人加入或离开您的家庭
- 如果您更改了姓名
- 如果您计划离开英国回国

## **如果您不告诉我们您的情况发生了变化，您可能：**

- 失去内政部的支持
- 必须偿还您无权获得的任何资助
- 根据 1999 年《移民与庇护法》被判有罪

# 对庇护资助决定提出上诉

**您通常可以向第一级仲裁庭 (First-tier) (庇护资助) 提出上诉, 如果:**

- 您的庇护资助和/或住宿申请被拒绝
- 您原来根据第 4 条在接受庇护资助, 但该资助已被停止
- 您原来根据第 95 条的规定在接受庇护资助, 但在该资助不应该结束之前却被停止。

如果您的申请被拒绝或您的资助被停止, 您将收到一封来自内政部的信, 信中会解释作出决定的原因。信中还会告诉您是否可以上诉以及如何上诉。仲裁庭独立于政府。法官在做出决定前会听取双方的意见。如果您的资助已被停止, 而您对此提出上诉, 您的资助通常会持续到上诉之日。上诉表格可以在此找到: [www.gov.uk](http://www.gov.uk)。

**您可以在上诉前获得帮助和建议:**

- 如果您已经向第一级仲裁庭 (庇护资助) 递交了上诉表, 您可以联系庇护资助上诉计划 (ASAP), 寻求免费的法律代理, 网站: [www.asaproject.org](http://www.asaproject.org)。
- 您可以联系难民行动 (Refugee Action), 网站: <https://www.refugee-action.org.uk/our-services/increasing-justice-tackling-poverty/> (在英格兰的特定地区运作) 及难民理事会 (Refugee Council), 网站: [www.refugeecouncil.org.uk](http://www.refugeecouncil.org.uk) (英格兰和威尔士), 以获得建议和支持, 他们或许可以找到其他组织来帮助您。
- 您还可以获得其他法律建议, 包括来自律师的建议。如需了解更多信息, 请访问 [www.gov.uk/find-a-legal-adviser](http://www.gov.uk/find-a-legal-adviser)

欲了解更多信息, 请访问 [www.gov.uk/appeal-first-tier-asylum-support-tribunal](http://www.gov.uk/appeal-first-tier-asylum-support-tribunal)



# 第2部分

## 重要机构



Home Office

## 内政部 (Home Office)

### 内政部是什么部门？

内政部在英国的安全和经济繁荣方面发挥着重要作用。内政部是负责移民和护照、毒品政策、犯罪、消防、反恐和警务的主要政府部门。您将直接与内政部打交道的领域被称为庇护和保护。

### 我可以从内政部得到什么？

您的庇护申请将由客户服务部 (Customer Service Directorate) 的庇护业务 (Asylum Operations) 团队进行处理和评估。该机构是内政部的一个部门。您的庇护申请是否成功将取决于他们的评估结果，他们会就做出的决定与您联系。

内政部的庇护支持 (Asylum Support) 团队负责决定您应该获得哪些资助，并监督这些资助的提供商。庇护支持团队还将确保我们的住宿提供商所提供的服务符合本手册中规定的要求。

### 内政部对我有什么期望？

内政部希望您遵守所有资助条件，并告知我们您的情况发生的任何变化。如果您不这样做，您继续获得资助的权利可能会受到影响。

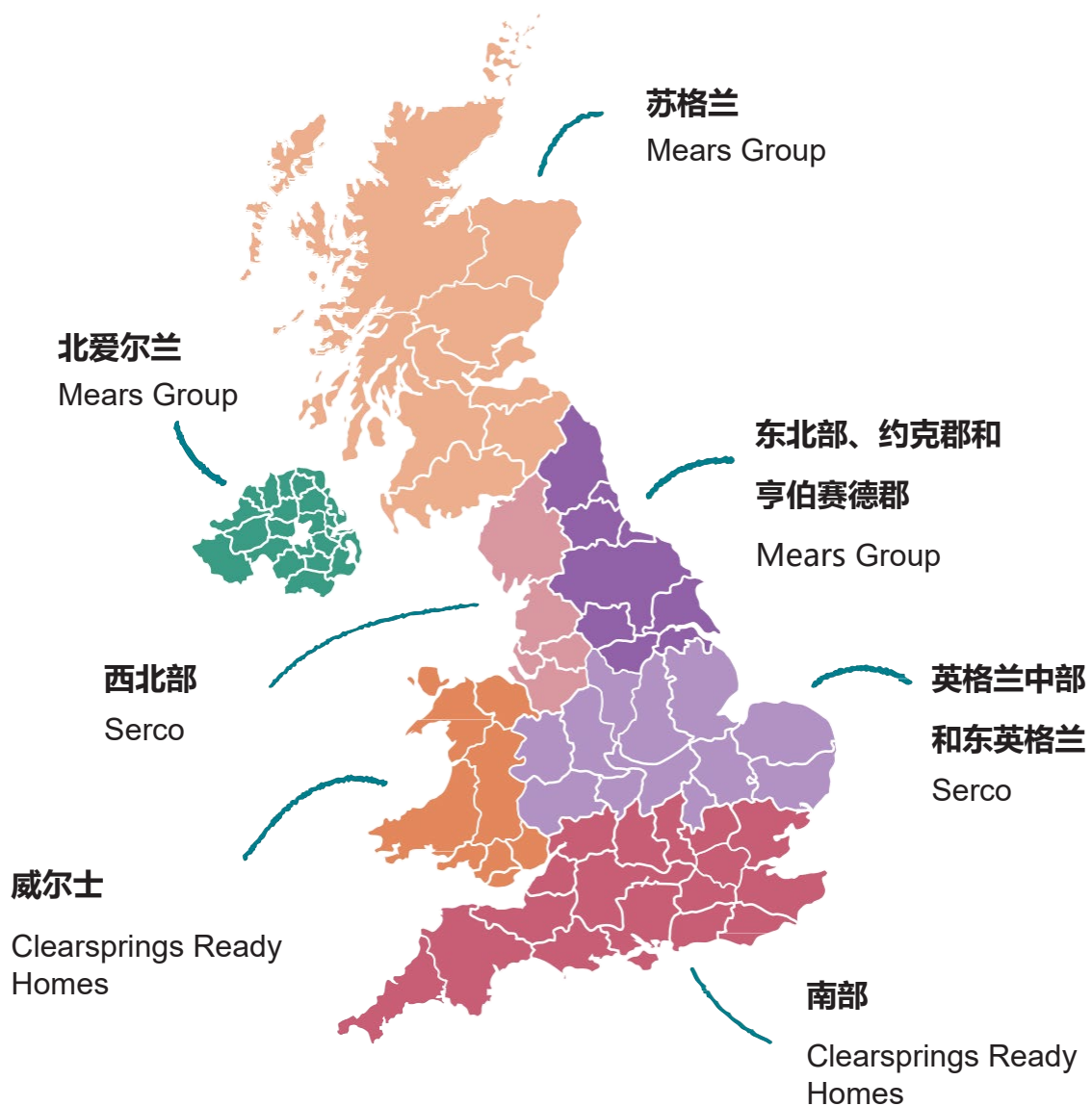
不要忽视内政部发给您的任何信件，因为这有可能导致您的资助被拒绝或中止。如果您不确定信件的含义，请联系移民帮助中心寻求建议和指导。

若想了解有关政府提供的服务的更多信息，请访问 [www.gov.uk](http://www.gov.uk)

# 谁是您的住宿提供商?

## 住宿提供商是什么?

住宿提供商是与内政部签订合同并为寻求庇护者提供和维护住宿的公司。住宿提供商因地而异。





## 我可以期待从住宿提供商那里得到什么？

住宿提供商提供的服务包括：

- 提供和维护适合居住的住房，确保其清洁和安全，提供家具、设备和公用设施
- 在您抵达时向您介绍住宿情况，包括您可以使用什么样的服务
- 提供一日三餐的餐饮服务和住宿，并提供必要的个人卫生用品和洗漱用品（或者，对于自炊住宿者，提供现金来支付这些物品的费用，以满足这些需求。请注意：接受第 4 款资助的人无权获得现金资助，如果适用，将向其 Aspen 卡里转入款项）。孕妇和婴儿在全膳宿或半膳宿住宿期间，有权获得额外补助，以满足其额外的营养和生活需求（获得尿布、配方奶、牛奶、更多食品供应、婴儿奶瓶消毒设备等）。有新生儿和孕妇的家庭在入住初始住宿时可以申请产妇补助金。住在自炊式住宿中的孕妇和新生儿母亲在每周获得的经济资助基础上还将获得一笔增加补助。
- 促进您的健康，包括将您转介到对您有帮助的相关机构
- 与您沟通时，根据需要提供笔译和口译服务
- 向您解释反馈和投诉程序，并尽可能在 5 个工作日内解决任何投诉
- 处理住宿场所发生的反社会或破坏性行为
- 告知您最近的全科医生（GP）诊所在哪里，或者如果您有既往病史，帮助您在全科医生处登记（除非在住宿里有执业护士）
- 在您抵达时或在住宿期间，如果您需要医疗服务，帮助您获得医疗服务（可通过居民福利经理（Resident Welfare Managers）、保障小组（Safeguarding Teams）或住房经理（Housing Managers）安排）。
- 为接受第 4 条、第 98 条和附录 10 资助的用户提供出行协助，提供交通（费用）或提供公交车票，以便他们去看医生、看牙医、根据预约去医院、去产前或产后预约，或去登记家庭成员的出生或死亡。请注意，您应尽可能使用附近的本地服务，您应提供任何预约的证明（如预约信），并尽可能提前通知您的服务提供者，以确保能够及时安排。有关交通的任何问题，请联系移民帮助中心。

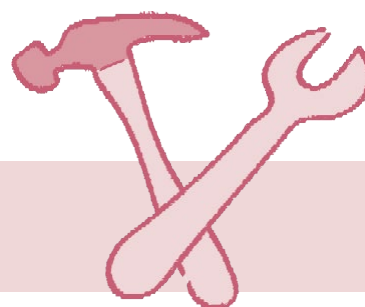
在初始住宿期间，如果您对住宿有任何问题，请通过移民帮助中心热线 **0808 8010 503** 或**网络聊天平台** ([https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat\\_launch](https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch)) 或**反映问题** (<https://ellis.custhelp.com/app/ask/session>) 功能提出。

移民帮助中心的热线电话是免费的：0808 8010503。

他们将代表您向住宿提供商提出问题。更多信息请参阅“**问题报告与投诉**”章节。

## 住宿提供商期望我做些什么？

您应尊重住宿环境，包括保持清洁，注意不要损坏房屋内的装置和设备。您还应尊重与您同住的所有人以及您遇到的任何工作人员。



# 移民帮助中心

## 什么是移民帮助中心？

移民帮助中心是一个慈善组织，独立于内政部并提供名为“咨询、问题报告和资格审查”（AIRE）的全国性服务。移民帮助中心可以就庇护程序和您的权利为您提供独立的建议和指导。他们还可以把英国的其他服务推荐给您。



## 我可以从移民帮助中心得到什么？

移民帮助中心将帮助您获得经济资助、住宿、法律咨询以及您依法有权获得的其他服务。他们将提供信息，帮助您了解庇护程序、您应得的资助以及如何在接受庇护面谈前获得其他基本服务（包括医疗保健和法律咨询）。如有需要，您可以获得口译员的帮助，这应在通话开始时提出要求。

移民帮助中心的免费帮助热线可以用您的语言为您提供建议。他们可以提供帮助的方面包括：

- 如何申请庇护
- 财务资助
- 寻找法律代表
- 庇护程序
- 获得医疗保健服务
- 住宿帮助

您可以通过移民帮助中心对内政部提出投诉；但投诉必须与庇护住宿或资助有关。在采取任何其他形式的行动或投诉之前，您必须首先通过移民帮助中心提出问题。

有关庇护申请或针对庇护申请的上诉的投诉将不予受理，您应按照相关信件中提供的说明进行处理。

含生物资料的居留许可（BRPs）、庇护申请登记卡（ARC）错误和工作许可（PTW）问题**不应该**向移民帮助中心提出。您可以通过以下网址在线报告这些服务的问题：

- BRP – [含生物资料的居留许可 \(BRPs\) : 从如果您在英国境内申请获得英国含生物资料的居留许可请访问 - GOV.UK \(www.gov.uk\)](#)
- ARC - [庇护申请登记卡 \(ARC\) 请访问 - GOV.UK \(www.gov.uk\)](#)  
<https://www.gov.uk/government/publications/application-registration-card-arc>
- PTW - [寻求庇护者的工作和志愿服务许可 \(可访问\) - GOV.UK \(www.gov.uk\)](#)

他们的帮助热线为大量寻求庇护者提供帮助，电话线路可能会很繁忙，这可能会导致延迟接听您的电话。请耐心等待，工作人员会尽快接听您的电话。如有可能，在进行非紧急询问时请考虑使用[网络聊天平台](#)和[反映问题](#)功能。

移民帮助中心还可以帮助您填写经济资助和住宿（庇护资助）申请表（ASF1）或额外庇护资助申请表（ASF2）。如果您需要向内政部报告情况变化，他们也会提供帮助。

移民帮助中心不能提供法律咨询或代理服务。他们可以提供有关如何获得法律服务的信  
息。您也可以在[www.gov.uk/find-a-legal-adviser](http://www.gov.uk/find-a-legal-adviser)上搜索法律顾问。

如果您想对住宿提供商、付款提供商、内政部或移民帮助中心本身进行投诉，也应联系移民帮助中心。如果您在住宿方面有任何问题，也应联系移民帮助中心。有关如何联系的更多信息，请参阅“[问题报告与投诉](#)”章节。对住宿提出投诉对您的庇护申请结果或您获得资助和住宿的资格没有任何影响。

## 移民帮助中心对我有什么期望？

- 当您与移民帮助中心联系时，请准备好您的内政部文件中的任何参考编号。
- 参加为您安排的所有预约。携带与您的申请有关的所有信息或文件。
- 尽可能亲自与移民帮助中心联系，不要让朋友或家人代您联系。如果您不会说英语，也不用担心，我们会为您提供口译服务。
- 在给移民帮助中心打电话或参加面谈之前做个笔记，以便您的所有问题都可以得到有效处理。
- 尽可能完整地回答顾问的问题。他们接受过培训，知道如何提问以帮助解决您的问题。
- 如果您的联系方式（如电话号码和电子邮件地址）有任何变更，请及时通知他们。
- 移民帮助中心会始终先确认您的身份，绝不会向其他方透露您的个人信息。如果您希望其他个人或组织代表您行事，您需要签署一份**授权书**，或在与移民帮助中心交谈时**口头表示同意**，这样您的代表才能代您和他们交谈。欲了解更多有关授权的建议，请联系移民帮助中心。
- 移民帮助中心不接受辱骂、威胁或攻击行为。他们的工作人员会以礼貌和尊重的态度对待您。请也以同样的方式对待他们。

## 联系移民帮助中心

您可以通过以下方式联系移民帮助中心：

**网络聊天平台：** [https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat\\_launch](https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch)

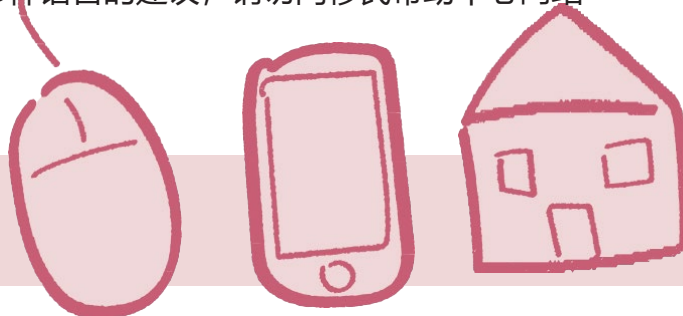
通过他们的网站**反映问题：** <https://ellis.custhelp.com/app/ask/session>

拨打他们的**免费帮助热线 0808 8010503**。

这些服务每周7天、每天24小时提供，并提供全程口译服务。请注意：如果您住在纳皮尔（Napier），移民帮助中心的工作人员可在现场为您提供服务。

若想查看更多信息和翻译成10种语言的建议，请访问移民帮助中心网站

**[www.migranthelpuk.org](http://www.migranthelpuk.org)**。



# 第3部分

## 问题报告与投诉



如果您在住宿或资助方面遇到问题，或者想对本资料中的任何组织进行投诉，请尽快通过移民帮助中心提出。

请注意，对于住在船上（驳船）的服务对象，维修问题应直接向船上的工作人员提出，而不是通过移民帮助中心提出。

提出的任何投诉或问题都不会影响您的庇护申请或继续获得资助的权利。相关机构会认真对待和调查收到的任何投诉，这一点请您放心。所报告的故障将根据故障类别会在一定时间内得到处理。“**维修与维护**”部分提供了相关示例。如果故障没有在规定时间内修复，您应再次联系**移民帮助中心**，他们会将问题升级。

如果您想对住宿或资助的任何方面进行投诉，请尽快提出，这一点很重要。我们欢迎反馈和投诉，因为它们有助于改善所提供的服务。在就某一问题采取任何进一步的正式行动之前，应遵循投诉程序，以便住宿提供商和/或内政部有机会调查您担心的问题。

### 您应就以下事宜联系移民帮助中心：

**维护问题** – 报告庇护住宿的问题。他们将代表您与住宿提供商协商解决这些问题（请参阅下文第24页的“维修与维护”）。

**援助请求** – 如果您认为您或您家人的健康和面临风险。这可以是报告疑似忽视儿童、家庭暴力、性骚扰或性剥削、反社会行为、赤贫或无家可归或疑似极端主义或激进行为。

移民帮助中心会将请求或报告转交给您的提供商，然后由提供商负责采取其认为必要的行动来确保您的安全和健康，包括通知内政部，并在适当情况下通知警方。

**投诉** – 如果您想对移民帮助中心、您的住宿提供商、庇护资助付款提供商或内政部提供的服务进行投诉，您应该联系移民帮助中心，要求提出投诉，以便在采取任何进一步的正式行动之前对投诉进行调查并作出回应。

**反馈** – 在您申请庇护的整个过程中不断改进所提供的支持。您可以将您对移民帮助中心、您的住宿提供商、庇护资助付款提供商或内政部所提供服务的体验告诉他们。他们会将您的意见转达给相应的组织。

若想这样做，请致电：**0808 8010 503**，访问**网络聊天平台**：

[https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat\\_launch](https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch) 或在此反映问题：

<https://ellis.custhelp.com/app/ask>.

您的宿舍内应备有电话。如果您在寻找电话时遇到困难，请与住宿点的工作人员联系。您还可以在当地图书馆使用电脑和互联网。

该问题将直接向移民帮助中心提出，或者他们将确保相关服务提供商处理该问题。他们的顾问会给您一个时间表，告诉您问题可以多快得到解决。

尽管您可以就与住宿体验直接相关的任何问题（如食物、盥洗用品和必需品、设施等信息，比如，洗衣）与住宿点的工作人员联系，但请不要以这种方式提出维护或财务资助问题（除非与船上的维护问题有关）。如有这些问题，请致电移民帮助中心正式报告这些问题。这样可以确保您的问题得到正式记录和监督，并获得有效解决。

## **Aspen和付款问题**

如果您需要有关Aspen卡的帮助，您可以通过**电话 0800 246 1327 联系支持提供商 PFS**。接通后，可通过以下三个选项提供支持：

- 密码揭示
- 余额查询
- 遗失和被盗 - 冻结 Aspen 卡

除英语外，该服务还以10种语言提供。目前有以下语言可供选择：阿尔巴尼亚语、阿姆哈拉语、阿拉伯语、汉语、波斯语、库尔德语、普什图语、旁遮普语、提格雷亚语和乌尔都语。



如果您有任何与Aspen卡或庇护资助付款有关的其他问题，请联系移民帮助中心，他们将代表您向有关方面提出问题。

## 对服务提供商的投诉

对于住宿提供商、资助付款提供商或移民帮助中心提供的服务的投诉，应通过移民帮助中心进行，投诉电话为 **0808 8010 503**，**或通过网络聊天平台**：

[https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat\\_launch](https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch) **或通过反映问题功能**：

<https://ellis.custhelp.com/app/ask>

收到投诉后，相关机构将在5个工作日内努力解决并回复您的投诉。如果相关提供商无法解决，或者您对回复不满意，移民帮助中心将把您的投诉提交给内政部。

一旦向内政部提交了对提供商的投诉，内政部将争取在20个工作日内做出答复。如果您对我们的答复不满意，您可以在答复之日起三个月内将投诉升级至投诉独立审查员

(Independent Examiner of Complaints/IEC)，具体方法是：发送电子邮件至 [iec@homeoffice.gov.uk](mailto:iec@homeoffice.gov.uk) 或写信至 PO BOX 6147, SHEFFIELD, S2 9JD。但请注意，虽然IEC可以审查处理您的投诉的方式，但他们不能审查对没有合同要求的服务的投诉。

如果您决定将投诉升级到IEC，您需要向他们提供一份内政部对您初次投诉的回复，以及您提供的任何证据。有关投诉独立审查员的更多信息以及向IEC投诉的指南，请访问英国政府网站 <https://www.gov.uk/guidance/make-a-complaint-to-the-independent-examiner-of-complaints>。

如果您对IEC的投诉答复仍不满意，可向议会和医疗服务监察员提出。监察员可对 NHS（国民医疗服务）、政府部门和其他一些公共组织未解决的投诉做出最终裁决。他们的服务对所有人都是免费的。请注意，若要向监察员提出投诉，您需要联系当地的国会议员（MP），他们可能会代表您提交投诉。如需了解更多信息请访问 [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk) 或拨打 0345 015 4033。

## 对您得到的资助的投诉

一旦您向移民帮助中心提出对内政部的投诉，我们将在20个工作日内与相关团队共享该投诉，以进行调查并作出回应。如果您对该部门的答复仍不满意，您有权将其上报至中央投诉小组（Central Complaints Team/ CCT）进行审查。回复中将提供如何要求审查的详细信息。

## 我还可以如何向内政部投诉？

如果有下列情况，您可以直接向内政部投诉：

- 您已经通过移民帮助中心进行了投诉，并向移民帮助中心报告了您对答复的不满，但您仍然对结果不满意，或
- 您认为您的投诉不适合移民帮助中心来处理

**如果内政部收到本应由移民帮助中心处理的投诉，该投诉将被发送给移民帮助中心。**

向内政部提出投诉：

将您的投诉通过电子邮件发送至 [complaints@homeoffice.gov.uk](mailto:complaints@homeoffice.gov.uk) 或写信给我们：

Complaints Allocation Hub  
Customer Correspondence Hub  
7th Floor Lunar House  
40 Wellesley Road Croydon  
CR9 2BY

# 第4部分



## 住宿信息与标准

**我们的提供商提供多种类型的住宿。您可能住在：**

### 旅馆

这类住宿服务通常供单身和家庭居住，并提供膳宿。住宿是在没有选择的基础上提供的，单身用户可能需要与他人合住一个房间。对于是同性朋友或家人的，我们鼓励他们合住。我们将尽一切努力确保用户与合住者使用同一种语言。如果提供共用设施，盥洗室将会按性别区别开来。

### 初始住宿

这类住宿通常由单身用户和家庭居住，并提供膳食（即提供一日三餐）。这里有男女专用的盥洗设施，也可能有根据内政部共用规则使用的共用寝室。

### 其他（包括船只和较大的公共生活环境，如公寓楼或前军事基地）

韦瑟斯菲尔德（Wethersfield）和斯坎普顿（Scampton）军事基地等大型基地提供基本的功能性住宿，配备全面的医疗保健设施，以减轻当地全科医生和国民保健服务的压力，并在基地内提供餐饮设施和全天候安保服务。这些基地只接待未被拘留的单身成年男性寻求庇护者。

在船上，所有船舱都有窗户、空调、供暖设备和储藏室，船上还提供WIFI。所有房间都有浴室设施，还有多个公共空间、食堂和洗衣设施。提供往返港口的交通服务。



# 规则和指南

为了帮助您适应住宿环境，并尽量减少对他人的干扰，您应该

## 做到：

- 注意自己的健康和安全，小心使用所有用具
- 无论性别、性别认同、种族、民族、语言、国籍、宗教、残疾和性取向，尊重其他住户
- 以礼貌和尊重他人的方式对待其他住户和工作人员
- 一旦发现维修或维护问题，立即向移民帮助中心报告
- 如果与他人共用寝室、共住或共用宿舍，请妥善保管个人物品
- 每次使用完马桶后都要冲洗，但不要将婴儿湿巾或妇女卫生用品等物品冲进马桶
- 经常清洁住宿环境，如果提供清洁服务，则不要在地板和地面上堆放杂物，以方便清洁工作的进行
- 经常打开窗户，防止发霉或潮湿
- 确保在夜间和外出时锁好门窗



## 不要：

- 制造过多噪音，尤其是在晚上 11 点至早上 8 点之间
- 在室内吸烟
- 在住所饲养宠物或动物
- 允许访客留宿
- 损坏财物
- 将规定只能在餐厅食用的食物带入房间（除非您的住宿管理员告诉您可以这样做）
- 对房屋或电器进行任何改动或修理
- 关闭烟雾报警器
- 在宿舍内存放或使用未经许可的药物
- 故意打扰其他住户



- 对任何人使用不恰当的行为或语言
- 打开他人信件

# 宿舍会提供何种设施

初始住宿必须提供以下物品。如果没有提供这些清单中的任何物品，或者任何物品丢失或损坏，请联系移民帮助中心。



## 清洗设施

自带卫生间的套房，或每5名单身用户至少有1个性别专用浴室，包括：

- 浴缸和/或淋浴，包括适当的防水罩（如浴帘）
- 洗脸盆
- 厕所

## 餐饮

在提供餐饮的住宿中：

- **每天至少有三餐**（早餐、午餐和晚餐），每餐至少有一种热食、一种冷食和一种素食供选择，同时提供**饮料**（随时有可饮用水，包括自来水，自来水在英国经过处理，可安全饮用）
- 请注意，在为大量人员提供餐饮服务时，很难满足所有人的口味和偏好。如果您希望对提供的食物做出反馈，以影响住宿点菜单的制作，请告知移民帮助中心或直接对住宿地的工作人员提出
- 为婴幼儿提供适当的食品，并根据需要提供额外的食品或膳食，以满足儿童和孕妇的营养需求
- 可满足特殊饮食、文化或宗教要求的选项，以及为一日三餐可能不足的服务使用者提供的额外食品。请注意，您需要提供全科医生或医疗专业人员出具的证明，详细说明任何特殊的医疗饮食要求，以确保您的提供商能够适当满足这些要求。

- 如果您无法按计划吃午餐（例如，由于志愿工作、上学、就医），请尽快通知您的提供商，以便做出其他安排



### 在自炊式住宿中：

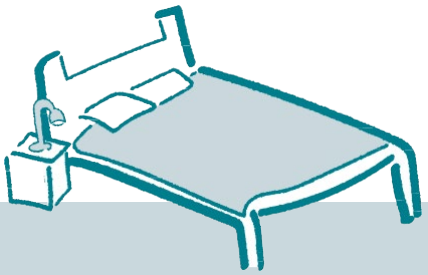
- 每 5 人至少有一个厨房，包括使用以下设备：
  - ✓ 炊具和用具
  - ✓ 电冰箱、灶具或烤箱和炉灶
  - ✓ 带卫生台面的食物准备区
  - ✓ 水槽
  - ✓ 清洁用品
- 每周支付现金，用于购买食品等生活必需品。请注意，接受第 4 (2) 条或附录 10 资助的人不会得到现金支付，他们将收到一张 Aspen 卡，每周会将其有资格获得的资助存入其中。

若有任何与健康和安全有关的问题都应第一时间向移民帮助中心提出，以便通知您的提供商并展开调查。

## 卧室

### 所有初始住宿：

- 适合住宿人员的床（单人床或双人床）和婴幼儿用的婴儿床
- 每个房间 1 个衣柜或其他挂衣服的设备，或当房间由非亲属关系的成人共用时，为每一个人提供 1 个衣柜或其他挂衣设备
- 每个房间提供 1 个抽屉柜或其他储物架，或当房间由非亲属关系的成人共用时，每一个人提供 1 个抽屉柜或其他储物架
- 在窗户上安装窗帘或百叶窗



## 起居室和公共区域



### 在膳宿公寓中：

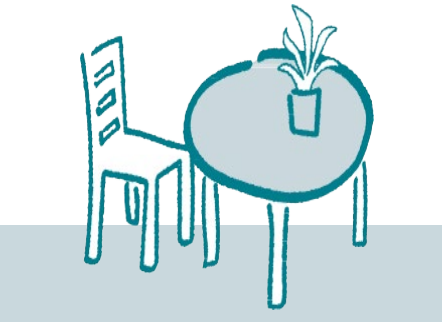
- 配备有充足的就餐设施和软座椅，以满足用户的需求

### 在自炊式住宿中：

- 提供一张桌子、每人 1 把餐椅和 1 把扶手椅

### 在所有初始住宿中：

- 提供适量的桌子和舒适的椅子以方便娱乐活动



## 设施

### 在所有初始住宿中：

- 可合理获取新鲜饮用水（请注意，在英国饮用自来水是安全的，无需提供瓶装水）
- 可合理使用洗衣设施（如洗衣服务或洗衣机）
- 提供晾晒衣物的晾衣架（应要求）
- 提供熨衣板和熨斗
- 提供儿童保育设备（如适用），包括婴儿床和高脚椅，以及供 1 岁以下儿童使用的设施和消毒设备（以及尿布）
- 提供烟雾和一氧化碳探测器：

所有住宿场所必须安装正常运作的烟雾报警器（用于作为住宿的每一层）和一氧化碳报警器（用于使用固体燃料或燃气的住宿场所）

- 电视机和无线网络连接**不属于**合同要求，无需提供，可应要求提供数据 SIM 卡，但该项供应有限，发完为止（请向接待处询问）



住宿提供商还必须在您入住时为您提供干净的个人床单。

浴巾



2块 (每人)

面巾



2块 (每人)

床单



2条 (每人)

毯子和被子



2/1条 (每人)

手巾



2块 (每人)

茶巾

(仅限自炊初始住宿)



1块 (每人)

枕头和枕套



各2个 (每人)

被套



2件 (每人)

## 额外物品

对于您自己带到宿舍的额外物品和随身物品，您需要全权负责。住宿提供商不承担这些物品的责任。您不得携带便携式取暖器，您将被要求处置任何不安全或危险的材料或物品。

提供商**无需**提供的一些常用物品：

- 个人电话（但应向您提供共用电话设施）
- 宽带/Wi-Fi
- 电视机
- 吸尘器（但必须为您提供簸箕和扫帚）

如果您的情况特殊，导致费用超出标准资助水平，您可能有资格获得额外支持。如需了解更多信息，请致电移民帮助中心。

## 能源设施

我们为您提供煤气、水和电。请注意保护环境，并留意这些能源设施的使用情况。您的住房管理员会指导您如何使用能源设施，例如，如何操作暖气以及电闸的位置。您不得更改您的能源设施的提供商。



## 健康证明 (HC2)

一旦获得第95条资助，您将有权获得HC2证明（对于获得第4条资助者，则为HC1证明）。该证明可用于获得：

- NHS 牙科治疗
- NHS 假发和织物资助
- 视力测试、眼镜和隐形眼镜；或
- 由医生（全科医生/GP 或医院医生）、验光师或牙医转介前往接受 NHS 治疗的车旅费。

此证明应该在您获得第95条资助时自动签发，此后每6个月自动更新一次。但是，如果您在收到补助信后3周内没有收到HC2，您可以直接拨打电话 0300 330 1343 联系 NHS 以获得进一步建议。电话服务时间为周一至周五上午8点至下午6点，周六上午9点至下午3点。您也可以向移民帮助中心提出这一问题。

如果您在接受第4条资助，则需要填写HC1表格。您可以通过当地药房或NHS网站/联络中心获取该表格。您可以在这些地方请求协助填写HC1表格。在线申请请访问 [nhsbsa.nhs.uk](https://nhsbsa.nhs.uk)。如果您需要紧急治疗或药品，NHSBSA的建议是在处方背面的豁免框内打勾，如果药房在没有证据的情况下拒绝配药，请拨打帮助热线。

# 物业检查

## 带厨房卫生间的初始住宿

**物业检查只针对带厨房和卫生间的初始住宿（只有您和您的家人居住的住宿），以确保住宿对您来说是合适和安全的。** 住宿提供商必须至少每月检查一次住宿，以发现并修复任何故障。

他们将至少提前5天通知您检查的日期和时间，以便您能够在住宿里。即使您不在住宿，提供商仍会对房屋进行检查。

### **检查期间会发生什么？**

检查员应始终敲门并等待您开门。他们不能不等就开门。当您在房间里时，他们不应使用自己的钥匙。他们会向您介绍房产的情况，并检查是否有任何故障。如果发现任何故障，将上报维修。检查员可能不清楚的任何故障都应指出来。

住宿提供商和内政部工作人员都无权搜查您的个人物品。但是，如果您离开房屋时留下了个人物品，提供商将把这些物品装袋并放入短期仓库，最长存放28天，如果在此期间没有人领取，这些物品将被处理掉。

### **谁来进行检查？**

您的住宿提供商将至少每月进行一次物业检查。内政部或地方议会的人员也可能进行检查，以确保您的住宿提供商符合规定的标准。



### **如果我住在酒店/初始住宿 (IA) 里怎么办？**

初始住宿有多种形式，包括含餐饮的住宿、酒店和旅馆。内政部每6个月对这些场所进行一次检查。

### **如何报告故障？**

如果物业有问题，应向移民帮助中心报告，以便对其进行记录和修复。住宿提供商会在规定时间内修复故障（参见“维修与维护”）。如果您受到故障的影响，不应等到预定的检查时间才报告。

## 进入住宿

您的住宿提供商持有住宿的备用钥匙或通行钥匙，并将其妥善保管。通常情况下，在您在场的情况下才能进入居住区进行维修和检查。

如果需要在短时间内进行必要的工作，您的服务提供商会与您联系，告诉他们何时会到您的房屋。如果您届时无法到场，服务提供商可以使用他们的钥匙进入房屋。

如果您在预约时间无法到场，服务提供商可以使用备用钥匙进入居住区。

初始住宿允许访客进入，但请将访客抵达的日期和时间通知住宿接待处人员，以便他们可以迅速进入。还请注意，访客不得在宿舍过夜。



## 维修与维护

住宿提供商会根据问题的类型在规定的时间内修复任何故障。下表解释了不同的故障分类、响应时间和一些故障示例。如果您不确定维修分类，或者报告的故障没有在规定时间内修复，请联系移民帮助中心。



维护分类	意思	响应时间	故障示例
<b>1级</b>	对您的健康、安全或保障造成或可能造成风险或导致住宿的基本服务中断或丧失的故障/缺陷	提供全天候（24/7）出勤服务，以便在服务提供商发现维修问题后的 <b>4小时内</b> 对问题进行调查和修复（或为您提供临时替代住所）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 燃气泄漏</li> <li>• 水淹</li> <li>• 结构不稳定</li> <li>• 无自来水供应</li> <li>• 火灾损坏</li> </ul>
<b>2级</b>	可能对您的健康、安全或保障造成不利影响的故障，或对财产或您的生活质量造成重大影响的故障/缺陷	<b>24小时内</b> 进行安全修复， <b>5个工作日内</b> 进行永久修复。如果提供商不能在24小时内让住宿安全，那么必须提供临时替代住所	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 没有热水供应</li> <li>• 暖气不工作</li> <li>• 无电力供应</li> <li>• 烟雾或火警警报器失灵</li> <li>• 严重危害健康和安全的虫害</li> </ul>
<b>3级</b>	对您的舒适和便利造成或可能造成不利影响的缺陷，或如不处理可能导致财产进一步损坏的故障/缺陷	<b>21个工作日</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 油漆剥落</li> <li>• 明显的潮湿和发霉迹象</li> <li>• 墙体和地砖严重损坏</li> <li>• 其他虫害</li> </ul>



# 额外住宿信息

## 消防安全

我们的提供商提供的所有住宿都必须安装烟雾报警器。如果住宿场所发生火灾，烟雾会触发报警器，并发出连续不断的“哔哔”声。

一旦发现火灾，您和您的家人必须：

- > 启动最近的火灾报警器
- > 按照宿舍管理员的指示立即离开住处，前往指定的集合地点
- > 不要停下来收拾个人物品
- > 从最近的安全出口离开建筑物
- > 拨打 999 联系消防和救援服务，并通知住宿提供商

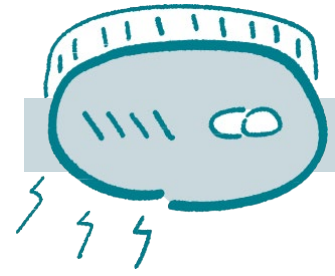
请勿取出报警器的电池、或将其遮盖或篡改，否则可能危及生命。如果火警报警器已经存在问题，请尽快通知工作人员。

如果您住在自炊式初始住宿点，每个月物业检查时都会对您的烟雾探测器进行测试。如果报警器开始发出断断续续的“哔哔”声，这意味着需要更换电池。请联系移民帮助中心并要求更换电池。

## 清洁

保持住宿环境干净整洁非常重要。某些形式的初始住宿（如酒店和旅馆）每周都会提供寝室和公共区域的清洁服务；但在每两次清洁的间隙期间，您有责任保持您周围环境的清洁。如果住宿环境不保持清洁，就会招来害虫，危及人们的安全。您有责任保持自己住处的清洁。

如果您住在旅馆或自炊式住宿，您的住宿提供商负责定期清洁公共区域，但您和其他住户仍应照看好这些区域。他们会为公共区域提供适当的清洁材料和消耗品，包括但不限于漂白剂、地



板清洁剂、洗涤液和台面清洁剂，以帮助您完成清洁工作。

## 垃圾桶收集（自炊式住宿）

垃圾应放入正确的普通垃圾桶或回收垃圾桶。当地议会会定期清空这些垃圾桶，因此请务必在正确的日期将垃圾桶放到收集垃圾桶的地方。

在街道或其他公共场所丢弃垃圾是违法行为。这种行为被称为非法倾倒垃圾。如果您被认定犯有非法倾倒垃圾罪，您可能会被处以罚款或监禁。



## 交通

所有接受"第98条"和"第4条"资助的人员都有资格在某些情况下获得交通补助。此补助通过交通安排、获得公共交通票或一次性支付交通费用的方式获得。这包括出于以下目的的交通：

- 去出生和死亡登记处登记孩子出生或亲属死亡。
- 根据预约去见医生、牙医或到医院就医；和/或
- 产前或产后预约。



接受第95条资助的人员获得的资助额度中包含了差旅费用，因此将不再提供上述资助。

## 信函

您的信函是属于您的个人隐私。干扰他人的邮件属于刑事犯罪。如果您收到寄给不住在您地址的人的邮件，请将其交给您的住房官员。内政部的大部分信件都是通过邮局寄出的，因此您必须定期向酒店的接待人员确认信件的收取情况，或检查您的信箱（如果您住在独立式公寓），此外，如果您的地址有任何变动，确保您及时通知内政部。



## 住宿搬迁和重新安置申请

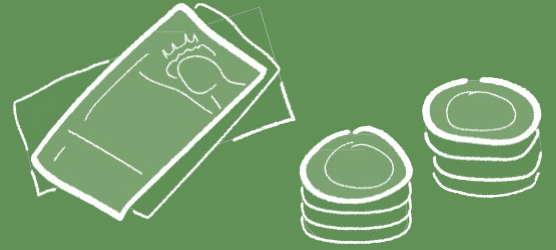
可能会不时要求您搬迁住宿。例如，如果您被转移到遣散住宿点，如果您住宿点的业主希望收回他们的房屋，如果有人担心住宿是否符合法律规定的健康和安要求，或者为了让有特殊需要的服务人员能够入住，或者如果需要对房产进行重大维修。无论您被安置在何处，内政部和住宿提

供应商都将确保继续满足您的需求，但住宿是在没有选择的基础上提供的，因此并不总能确保您留在同一地区。如果您需要搬迁，我们将致函给您以确认相关安排。如果您的档案中有电子邮箱记录，则会通过电子邮件寄给您，或者通过邮寄方式寄给您。一般来说提供商会尽可能提前5天通知您，但如果需要在短时间内搬迁（例如，有遣散住宿的机会出现，或者您目前的住宿地存在健康和安全问题），则有可能无法遵守这一时间规定。

您可能不会被提前告知准确的搬迁地址，但搬迁地点（如城镇或城市）会告诉您，并为您安排交通工具将您送至住宿地。行李限额为**每人两件行李**，此外还包括儿童玩具和其他物品、婴儿护理用品、医疗设备、婴儿车和/或婴儿推车以及适用的残疾辅助设备。

但是，内政部必须考虑在特定地点安排住宿的申请。有关住宿分配的指南可在此处查阅：[庇护住宿申请：个案工作者指南 - GOV.UK \(www.gov.uk\)](https://www.gov.uk/guidance/claiming-accommodation)。如果您认为目前或建议的住宿条件不合适或不能满足您的个人需求，请向移民帮助中心提供支持性证据，移民帮助中心将与内政部分享这些证据以供考虑。但是，如果没有同意的限制条件，您应接受所提供的住宿。

# 第5部分



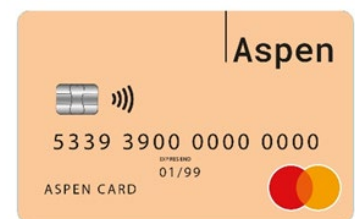
## 金钱和资助金的支付

如果您住在初始住宿，您的住宿提供者将通过提供膳宿满足您的基本生活需求，并提供满足基本生活需求的其他物品（如洗漱用品、清洁用品或女性卫生用品）。如果您获得了第95条/第4条资助，不过仍然住在提供膳食的初始住宿中等待遣散，您将获得每周9.58英镑的遣散前付款（2023年8月），直到您获得自炊住宿为止。一旦获得第95条资助，您将获得一张Aspen卡，该卡将按照您的地址邮寄给您。如果您在收到获得第95条资助信后没有收到该卡，请联系移民帮助中心，但请放心，您有资格获得的任何补助都将记入该卡，您在收到该卡后即可使用。如果您对得到的资助水平有任何问题或疑问，或者您的Aspen卡丢失，请联系移民帮助中心。您的Aspen卡使用芯片和密码，如下图所示。

一旦您被遣散到一个自炊式住处，您的经济资助将增加到每周47.39英镑（2023年8月），以便您能够支付自己和任何受抚养家庭成员的基本生活费用。在第95节资助下，您可通过"Aspen卡"提取现金，以便购买食品和其他物品，满足您的基本生活需求。同样，如果您居住在自炊式的初始住宿中，您将获得更多的经济资助，以支付自己购买食物的费用。

### 关于您的Aspen卡的信息

- 它不是信用卡，也不会创建银行账户。只有内政部才可以将钱存入您的卡中，因此您不能用它来接收他人的付款。
- 内政部会通知您，您有权获得的资助金额，每周都会在您的卡上显示该金额。您的余额每周都会结转。
- 您只能使用卡上的资金。在购买物品之前，您需要知道自己有足够的可用资金，否则付款可能会被拒绝。



- 该卡只能由得到密码的人使用。您有责任确保安全保管该卡。如果您的家庭正在接受资助，主要申请人（申请资助的人）将为该家庭持有 Aspen 卡。
- 内政部可以审查卡的使用情况，以防止欺诈行为，并帮助保护我们服务的用户。
- 资助卡上的到期日并非资助的终止日期。如果您在资助卡到期时仍在接受资助，那么资助卡将会续期。
- 您无法进行非接触式、电话或互联网支付，也无法在海外使用您的资助卡。
- 您可能会被限制使用该卡来购买某些商品和服务。例如，您将不能使用您的卡乘坐公共汽车/火车。如果您需要咨询前往医疗机构的额外费用，请联系移民帮助中心。

## 您可以使用Aspen卡：

- 在大多数有万事达卡（Mastercard）标志的商店支付零售交易费用，最高限额为可用余额
- 在 ATM（也称自动取款机）上查询余额
- 从自动取款机提取现金，最高金额为 200 英镑，但要小心，因为有些取款机是收费的
- 在万事达卡参与的商店购物时获得现金返还

**但是，如果您的庇护申请被拒绝并在接受第4条的资助，您将无法从机器上提取现金或从商店获得现金返还。**

请尽快拨打 **0808 8010 503** 联系移民中心帮助，如果您：

- 没有收到您期望的付款，或收到的付款金额有误
- 您的卡丢失、损坏或被盗（把卡注销并补办新卡）

## 额外补助

**如果您认为自己有资格获得任何额外补助，请拨打 0808 8010 503 联系移民帮助中心。** 以下信息解释了您可能符合条件的一些情况：

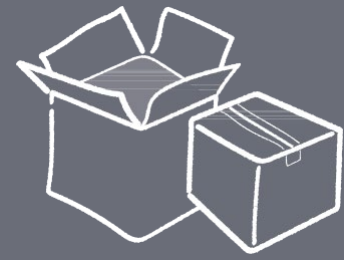
### 怀孕

- 如果您怀孕并根据 1999 年《移民与庇护法》第 95 或 98 条获得资助，您可能有一次性领取 300 英镑，以帮助支付新生儿出生所产生的费用。如果您根据第 4 条获得资助，则可一次性领取 250 英镑。

- 您必须在预产期前 8 周至分娩后 6 周之间以书面形式申请该补助金。要在婴儿出生前提出申请，您需要向移民帮助中心提供预产期的正式医疗证明，如 MATB1 证明原件或怀孕的其他医疗证明。
- 如果您的婴儿在英国境外出生，且出生不足 3 个月，或有其他特殊情况，您也可以提出申请。您需要出示可信的婴儿年龄证据，通常是婴儿的出生证明原件。
- 当您在遣散住宿居住期间，您还有权每周额外领取 3 英镑。这被称为妊娠津贴，用于购买额外的营养健康食品。
- 在孩子出生前的任何时候，都可以通过移民帮助中心以书面形式申请妊娠津贴。您需要提供确认怀孕的医疗证明，如 MATB1 证明原件、社区助产士的信函或全科医生的信函。
- 孩子出生后，您可以在正常补助金的基础上每周再申请 5 英镑的补助金，直到孩子满一周岁；如果住在遣散或自炊式住所，您有另外的 1-3 岁的孩子和您一起居住，您还可以为他们申请每周 3 英镑的补助金。在申请这项资助时，您需要提供确认孩子出生的出生证明原件，并在孩子出生后 6 周内提交。您应通过移民帮助中心申请特殊情况补贴。
- 接受第 4 条资助的人在怀孕期间每周可领取 3 英镑。
- 如果您有特殊情况，造成超出标准支持额度的大笔费用，您可能有资格获得额外补助（被称为第 **96 条补助**）。例如，如果您必须长途跋涉去看病（这必须在旅行前申请）或您有需要特殊饮食的病症。请联系移民帮助中心并填写 [ASF2 申请表](#)。



# 第6部分



## 庇护申请决定后的后续安置

当您的庇护申请（包括任何上诉）被裁定后，您通常将不再有权获得内政部的支持。在这种情况下，您将收到通知，告知您的经济资助将停止，您必须离开您的住所（包括初始住所或遣散住所）。

您接下来需要做的事情将取决于您的庇护申请是否成功。移民帮助中心会在您收到决定后尽快与您联系，并就下一步行动提供建议。您也可以联系地方政府的无家可归援助团队，以获得进一步的建议。

收到决定后，如果您获得了居留许可（LTR），您将有28天的时间离开住所；如果您没有获得居留许可，您将有21天的时间离开住所。在您离开住宿地之前，请确保您所有的个人物品都已打包，住宿地干净整洁，没有遗留任何个人物品。您离开后留下的任何物品都将被存放28天后被进行处理。

### 庇护申请成功

如果您获得在英国居留的许可，无论是难民身份、酌情居留或人道主义保护，您将有资格工作、申请主流福利和寻找私人住房（尽管您可能有资格获得地方政府的住房支持），并以与其他英国居民相同的方式在此方面获得帮助。您将收到含生物识别资料的居留证，您可以用它来证明您的资格。

您的庇护资助资格将在获准居留之日起的28天后终止（该期限可增加2天，以反映邮政服务造成的延误，这应涵盖从信件的签发到收到的时间差）。您将收到一封信，确认您的庇护资助结束的确切日期。尤其重要的是，您应在收到信件后立即开始安排未来的事宜，因为从庇护支持中转移出来可能需要一段时间。内政部无法将您的资助期限延长至28天之后。



## 找到工作或申请福利

您需要寻找工作和/或申请福利。“就业中心（Jobcentre Plus）”是负责处理这些事务的政府办公室。移民帮助中心可以为您提供这方面的帮助，并将与您联系，帮助您与就业中心进行首次预约。尽快预约非常重要。



## 寻找替代住所

您需要自己寻找住处。这可以是租房、住家工作、旅馆、公寓或您自己寻找的合租房。除了移民帮助中心之外，地方政府的住房部门也可以为您提供建议和帮助。但请注意，您很可能需要自己寻找私人住所，只有在您有额外需求（如特别弱势或有子女）的情况下，地方政府才会为您提供住所。

## 开设银行账户

您需要开设一个银行账户（如果您还没有的话），这样您就可以在合适的情况下收取福利金的支付和支付房租。不同的银行要求您提供不同的开户信息，但它们都需要查看您的身份证明，如含生物资料的居住证。

## 庇护申请不成功

如果您家中没有子女，那么21天后您将不再享有庇护资助。您将收到一封信，告诉您必须搬出住宿的确切日期。如果您正在采取措施离开英国，但认为自己无法在21天内离开，这封信还将告诉您如何申请进一步的资助。这种形式的支持被称为“第4条资助”，在某些其他情况下也可能批准这种资助，在您收到的信件中将对此进行解释。您也可以从移民帮助中心获得有关第4条支持的建议。

如果您在申请时家中有18岁以下的子女，并且所有上诉均被驳回，您的庇护资助不会自动停止。

如果您的申请（包括任何上诉）被拒，您需要安排离开英国。内政部提供自愿回国服务，可以帮助您做出所有必要的安排。如需了解更多信息，请访问 [www.gov.uk/return-home-voluntarily](http://www.gov.uk/return-home-voluntarily) 或致电自愿回国服务热线 **0300 004 0202**。

英国移民帮助中心将在您收到决定后尽快与您联系，并就您的下一步行动提供建议，包括自愿回国服务的信息和益处。

**如果您需要更多有关庇护申请程序、可获得的支持服务或在英国期间的权利和责任的信息，请点击此处：[庇护申请信息手册 - GOV.UK \(www.gov.uk\)](#)**

# 第7部分



## 有用的联络资料

### 紧急联络资料:

急救服务（消防/警察/救护车）：**999**

非紧急警务：**101**

非紧急NHS：**111**

### 国家电网天然气公司:

英格兰、苏格兰和威尔士：**0800 111 999**

北爱尔兰：**0800 002 001**

### 移民帮助中心:

网络聊天平台：[https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat\\_launch](https://ellis.custhelp.com/app/chat/chat_launch)

反映问题：<https://ellis.custhelp.com/app/ask/session>

免费帮助电话：**0808 8010503**

这些服务每周7天、每天24小时提供全程口译服务。

[www.migranthelpuk.org](http://www.migranthelpuk.org)

### 内政部:

有关申请庇护和庇护资助的信息:

[www.gov.uk/browse/Mastercards-immigration/asylum](http://www.gov.uk/browse/Mastercards-immigration/asylum)

### 庇护资助上诉:

[www.gov.uk/courts-tribunals/first-tier-tribunal-asylum-support](http://www.gov.uk/courts-tribunals/first-tier-tribunal-asylum-support)

### 查找法律顾问:

[www.gov.uk/find-a-legal-adviser](http://www.gov.uk/find-a-legal-adviser)

### 自愿回国服务:

网站：[www.gov.uk/return-home-voluntarily](http://www.gov.uk/return-home-voluntarily)

电话：0300 004 0202

## 慈善机构

难民行动 (Refugee Action) : [www.refugee-action.org.uk](http://www.refugee-action.org.uk)

难民理事会 (Refugee Council) : [www.refugeecouncil.org.uk](http://www.refugeecouncil.org.uk)

庇护支助上诉项目 (Asylum Support Appeals Project) : [www.asaproject.org](http://www.asaproject.org)

儿童帮助电话 (Childline) (为18岁以下儿童提供免费、保密的建议和支持) 免费电话：  
0800 1111

<https://www.childline.org.uk/>

# OGL

© Crown版权2022

除另有说明外，本出版物采用开放政府许可证v3.0条款。要查看该许可证，请访问  
[nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3](http://nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3)

在我们标识为任何第三方版权的信息时，您需要获得相关版权所有者的许可。

该出版物可在以下网址查阅

V