

居民手册

2022/23



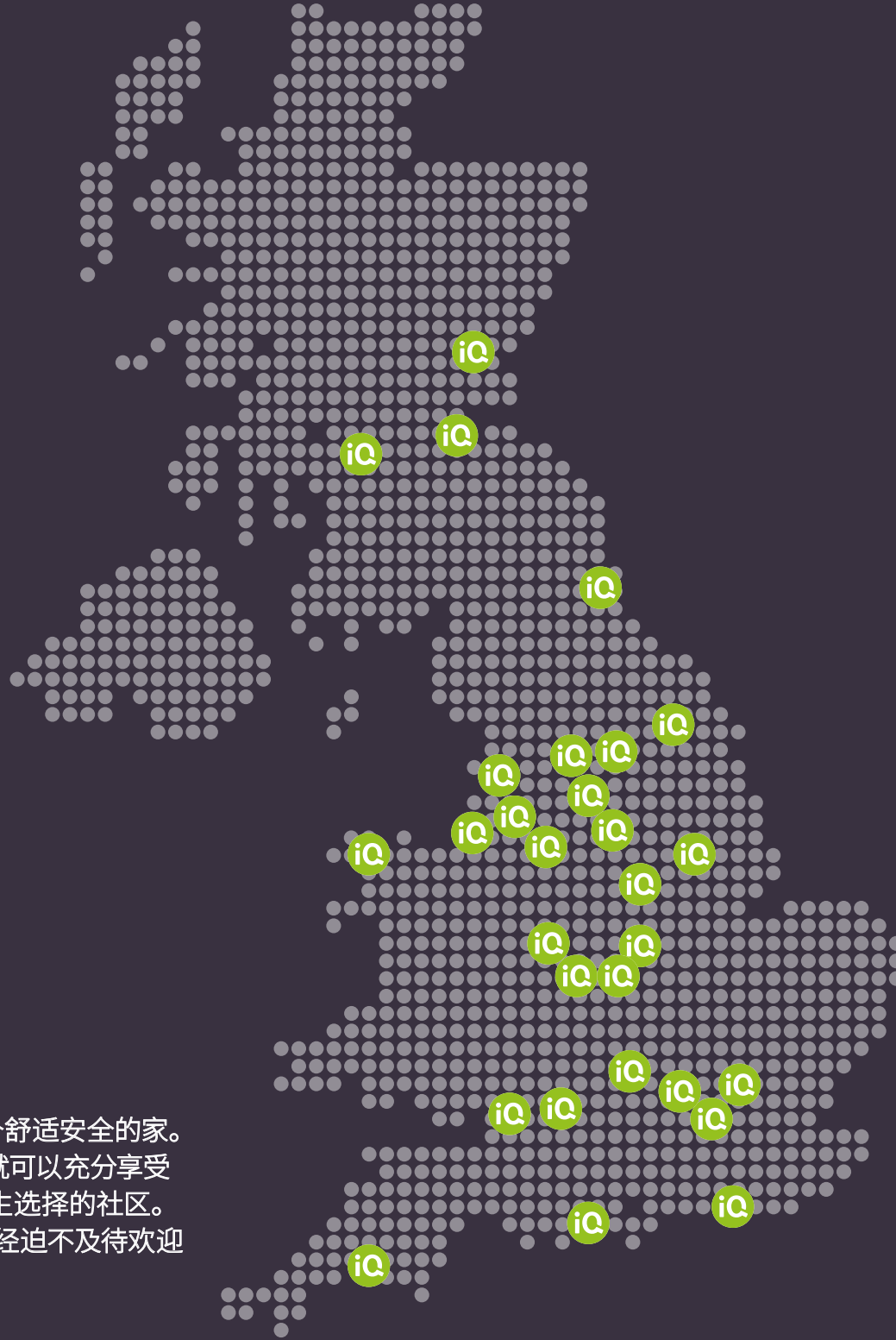
目录

关于iQ	
了解我们	06
我们的iQ团队	08
安全, 舒适的房间	10
我的iQ生活	
iQ应用程序	14
从入住的第一天起就感觉良好	15
iQ的社交生活	24
环保意识	26
你的住宿	
到达之前	30
安顿下来	32
你和你的iQ小家	40
安全保障	46
健康和安全	48
房间清洁	56
保持联系的方式	58
房租到期日	62
续订iQ	64
退房	65
数据保护与免责声明	69

关于 iQ

了解我们	06
我们的iQ团队	08
安全, 舒适的房间	10

了解我们...



29
个城市



77
处公寓



30,000+
学生



来自超过**120**
个国家

欢迎来到iQ, 与我们一起生活, 不仅仅是拥有一个舒适安全的家。它是一个良好的生活、工作和娱乐环境--这样你就可以充分享受你的大学时光。加入一个每年有超过30,000名学生选择的社区。我们希望为你提供最好的一年留学生活。我们已经迫不及待欢迎你来到你的iQ新家。

我们的iQ团队

iQ体验的核心是我们的员工。

我们的公寓团队竭尽全力，为住户提供卓越的住宿体验。安全保障对于家来说是非常重要的，这就是为什么在公寓我们有全天候的工作人员和安保人员。

我们希望让你了解下iQ团队的同事们是如何评价他们的日常工作的，以及为什么他们十分自豪被许多学生们称iQ为“家”。

“

我很荣幸为我们iQ的住户工作。他们刚刚踏上了一个新的旅程——无论他们是刚刚年满18岁还是更成熟些，他们都要准备好迎接新的事物，每天都是全新的。我们很荣幸能参与成为学生们整个大学之旅的一部分。我们看着他们一步步从懵懂的大学新生转变为准备进入社会的专业人士，并见证着他们开启人生新的篇章。

Kathryn Castile | 运营经理

“

我特别喜欢每个人背景的多样与不同，我们的住户来自不同的地方和背景，带来独特的文化和个性。谁不会爱上这样的多样性？

Lauren Hazlehurst | 运营经理

安全, 舒适的房间

在我们与他人同住时, 充分的安全感是非常重要的。在iQ学生公寓, 我们已经采取了一些措施来保护住户和工作人员; 致力于创造一个让同学们感到自信、轻松和安全的环境。

干净卫生的空间

每一处学生公寓都有专门的保洁和维修团队, 他们保持我们的楼宇清洁、卫生和良好的维护。我们会加强清洁和消毒次数, 尤其是对公共区域的消毒; 我们会在前台和公共区域提供消毒免水洗手液; 任何进入学生宿舍的工作人员都会穿戴个人防护装备。

安全措施执行

加强清洁, 并安装擦拭器和清洁消毒站, 将确保居民能够安全地使用这些区域。

在需要时为你提供帮助

我们知道大学是一段百感交集的时光, 尤其是当学生们第一次离开家的时候。我们的工作人员 24小时值班, 总有人为您提供帮助; 在大部分公寓, 也将有受过心理健康急救训练的人员随时待命。我们和Shout的合作意味着所有iQ的住户都可以免费使用他们24小时的心理健康倾听服务, 我们的合作伙伴Relate也可以提供关于应对孤独感的建议。

如果你因为COVID-19需要自我隔离, 你可以通过iQ应用程序告知我们这一点。我们需要知道你在自我隔离, 这样我们能够提供你可能需要的支持, 例如帮你清除垃圾和提供食物或收取包裹。

保持联系

我们提供各种线上和线下活动, 以满足大家的需求-从HIIT、瑜伽和拳击课程, 到音乐晚会、烹饪之夜和生产力工作坊。我们的线上iQ阅读和烹饪俱乐部也将让你有机会认识其他住户。

我的iQ生活

iQ应用程序	14
开启美好的一天	15
拥抱, 探索, 行动	16
需要谈谈?	19
你的健康	20
常用的联系方式	23
iQ的社交生活	24
环保意识	26

iQ 应用程序

我们希望你在iQ的住宿尽可能轻松在。iQ应用程序可以让您比以往更轻松地管理住宿并与我们保持联系。您或许已经用过这个软件办理入住，但您知道它还能够为您的住宿期间，提供一系列其它服务吗？



下载应用程序

在App Store下载应用程序

在谷歌下载应用程序

你可以...

- 待收包裹提醒
- 查看自助洗衣房的空余洗衣机数量
- 提交维修申请并提出疑问
- 与所在iQ公寓的团队保持联系
- 查看iQ生活的最新资讯
- 查看租房账户余额及缴纳房租
- 预约房间打扫

开启美好第一天

当你住在iQ时，我们希望你有回家的感觉。这意味着我们会创造一个良好的公寓社区，并为你提供与其它住户建立联系的机会，以构建一个快乐、安全、紧密联系的生活环境。你的健康和快乐是我们住宿体验的核心，也是我们为之奋斗的目标。

大学生生活是充满激情和挑战的。第一次远离家乡，自己安排时间，管理金钱或者处理学习任务，在新的环境中从零开始交朋友，这都需要勇气、技巧和努力——我们也曾有同样的经历！如何面对这些挑战，将对我们的大学生活、机遇有着至关重要的影响。虽然大多数同学都会乐在其中，但也有一些同学感到认识新朋友很困难。因此，我们会在这里帮助你，让你能够轻松应对这些问题。

拥抱， 探索， 行动

我们想要理解为什么有些学生比其他学生更容易感觉到孤独，因此我们通过与业界领先的慈善机构Relate合作，获得专业的见解，开启了名为“拥抱，探索，行动”的活动。

“拥抱，探索，行动”这一活动适合每一个人。这里有很多人为你敞开怀抱，有很多活动可以探索，有很多事情可以做，这对你和其他人都有好处——因为这是iQ社群的健康福祉的一部分。这个活动鼓励同学们尝试交到新朋友，以开放的心态去尝试新事物，并在意想不到的地方找到友谊。

上大学是件令人兴奋的事情，但要在新环境里结识新朋友，也有可能是一件令人紧张的事。因此我们采访了Relate的咨询师Sam，请他分享一些有助于适应新生活的建议。

准备一些能够开启对话的开场白

提前准备一些适合开场的句子，并加以练习——这能够帮助你更加自信地与人接触，并开始聊天。可以试试“你目前在我们楼里有没有认识什么朋友？”，或“嘿，你过得好吗？我准备泡一壶茶，你想要来一杯吗？”

使用积极地身体语言

说正确的话是有帮助的，但肢体语言也可以透露出很多感觉和情绪，并将帮助你与其他学生建立联系。

所以你可以微笑，与他人进行眼神交流，紧紧的握手（别握太紧！）并放松。

认真聆听

注意他人在说什么，而不是过度关注您想要说的下一句话。保持专注、好奇，并向他人提问——人们往往喜欢受到关注。

不要给自己过大压力

请记住，建立友谊需要时间。如果您感觉和某人难以产生联结，请别担心。您可以开始寻找下一段友谊。”

需要谈谈？



在大学期间，你可能有时候想要找人谈谈心，但或许不知如何表达。我们与Shout平台合作——Shout提供免费、匿名、7天24小时随时在线的心理健康短信支持服务。若遇到如压力、紧张、孤独、抑郁、情感、药物滥用、虐待等问题，任何人都可以发送**短信"SHOUT"**到85258，与Shout训练有素的志愿者取得联系。你仅需使用英国手机号发送短信，即可在任何时候、任何地点使用Shout的服务。

shout
85258
here for you 24/7

您的健康

在iQ学生公寓，你的健康快乐是我们的首要目标。

为了让保持健康这件事情变得更轻松，请确保在您所就读大学的健康中心注册。

如果你感到身体不适，可以预约与你的大学的健康中心的医生护士们见面。

在非常紧急的情况时，请拨打999。只有在您遇到有生命危险的情况下才应呼叫紧急服务。

社交



你是iQ这个全新、充满多样性的社区的一员。享受生活，也别忘了放松心情，为生活减负。何不抽出时间享受iQ的社交空间，或参与我们为新的一年规划的线上活动呢？

睡眠



你是iQ这个全新、充满多样性的社区的一员。享受生活，也别忘了放松心情，为生活减负。何不抽出时间享受iQ的社交空间，或参与我们为新的一年规划的线上活动呢？

锻炼



睡眠过多或不足都会使你感到疲惫，影响你的最佳状态。尝试每周至少有几个晚上睡足八小时吧。



学习

请充分利用你的大学提供的教育资源和机会。我们有很多关于如何合理运用时间的技巧。值得提醒的是，学校可供使用的资源可能比你想象的还多哦。

营养

健康的饮食会对你的精神状态产生积极的影响。尽管外卖可能很诱人，但健康均衡的饮食也是必要的。你可以尝试每天吃五种水果和蔬菜，而且确保要吃正餐。我们有很多实用建议，一定有助于帮你在厨房做出美味佳肴。



喝酒

喝酒有时是大学生活的一部分，但并不是所有时候都是必要的。当您选择喝酒的时候，请保持适量并且注意安全。不是所有人都会喝酒，所以请尊重那些不能喝酒的人。



常用的联系方式

NHS

W: nhs.uk
T: 111

SHOUT

W: giveusashout.org
T: Text "SHOUT" to 85258

SAMARITANS

W: samaritans.org
T: 116 123

VICTIM SUPPORT

W: victimsupport.org.uk
T: 0808 1689 111

SEXUAL HEALTH

W: nhs.uk/live-well/sexual-health

BRITISH PREGNANCY ADVISORY SERVICE

W: bpas.org
T: 03457 304 030

ALCOHOLICS ANONYMOUS

W: alcoholics-anonymous.org.uk
T: 0800 9177 650

iQ的社交生活

我们希望你能享受住在公寓的时间，并尽可能轻松地融入你的新社区。融入新社区的方法之一就是参加住户活动，与新朋友聚会。

无论是加入Facebook上的iQ俱乐部，还加入我们在Instagram上的DJ直播，我们总有办法让你乐享生活。你可以查看所在公寓的Facebook活动日历，看看最近有什么新活动。



Weibo



WeChat

iQ 环保意识

在iQ, 我们致力于使我们的公寓尽可能环保——如果这也是你所关注的事情, 从欢迎周到退房时, 我们希望确保在我们的公寓生活和学习中, 每个人都能以可持续的方式做决定。

我们不仅致力于最大限度地减少对环境的影响, 并且正在不断改进。我们采取了一系列措施来帮助我们做到这一点——减少能源使用、提高建筑物能耗效率、最大限度地减少垃圾填埋、与当地供应商合作以减少长途运输的排放, 以及使用环保清洁产品。

iQ的“环保意识”活动旨在帮助你在iQ生活时, 能够以可持续的方式生活。

我们希望你们也能参与——在不必要的时候关掉电灯、科技设备和暖气, 了解我们的垃圾回收系统, 因为分类垃圾箱可能和你们家里的不一样。



随手关灯

如果每位iQ住户都能减少一个小时开灯时间, 那么节省下来的电可以为一台手机充电1640次。



关掉电子设备

我们的电脑屏幕亮一晚上的电足够一台打印机打印500次。



节约用水

你日常洗澡时间每减少1分钟, 每年就会节省4000升水。

灵活取暖

当您使用暖气时, 请合理调节温度, 并确认取暖设备没有被覆盖。请保证窗户紧闭, 以防暖气散出房间。



适度购物

记得带上购物袋, 考虑您的物品所要的包装袋数量。不要輕易被买1赠1的营销手段所诱惑, 也许第二份产品会在您使用前变质, 造成浪费。



回收, 回收

使用公寓里的回收设备, 不需要的东西可以考虑捐给慈善组织或者作为二手货卖掉。

你的住宿

到达之前	30
入住	32
你和你的iQ小家	40
住宿安全	46
健康和安全	48
房间清洁	56
保持联系的方式	58
投诉处理和标准规范	60
房租缴费截止日期	62
续订iQ	64
退房	65
数据保护和免责声明	69

到达之前

轻便出行

虽然选择很多,但我们建议您在抵达时不要携带太多行李。很多您所需要的物品都可以在当地买到。轻便出行,还可以省去拎行李上楼的精力——在入住期间,我们的电梯往往会非常拥挤。我们的 [必备清单](#) 罗列了一些您可能需要携带的物品。

检查你的保险

为所有住户提供了Cover4Students的基础财产保险。点击 [这里](#) 查看相关政策。

请您仔细阅读保单,因为在某些情况下,您的保单可能会失效(例如,您没有锁上房门),您将无法进行索赔。你可能希望购买额外的保险(例如,如果你有一辆价值超过500英镑的自行车或携带价值超过7000英镑的个人财物)。也要记住,您的内容可能涵盖在您的家庭保险政策,所以在支付任何额外的保险之前,要再三检查。

规划您的旅程

数量有限的停车位仅在某些iQ公寓提供——请在您所在的iQ公寓网站页面查看更多信息。当地的停车场可以在 justpark.com 找到。你也可以联你所入住公寓的iQ团队,他们将很乐意为你提供建议。

让我们知道你的到达时间

当你计划抵达时,请通知我们,以便我们准备好欢迎你入住新家。我们会要求您在iQ App上完成入住手续时,选择一个抵达时间段——如果您要早到或迟到几分钟,请不要担心;但如果您需要提早或推迟1个小时以上,请提前通知我们。

通过iQ应用程序完成入住手续

您需要通过iQ的应用程序完成入住手续,所以请在 [App Store](#) 或 [Google Play](#) 上提前下载。在完成iQ应用程序内的入住流程后,您将获得快速通道的使用权限。当您抵达时,仅需出示您的手机,即可获得钥匙,进入您的房间。

安顿下来



网络

整个公寓都可以使用WiFi, 包括无限制上传和下载, 不需要额外收费。我们的大部分网站提供WiFi的最高速度为100Mb/s。WiFi系统最多可注册6台设备。如果你需要连接帮助, 你可以在iQ应用程序上找到指引。

暖气

为了节省能源, 你的房间有一个增压开关, 这样你就可以在需要的时候调节暖气热度。您可以在iQ应用程序上找到关于如何使用房间供暖设备的指南。

如果您的暖气发生任何异常情况, 请及时前往接待处告知我们的团队。请勿在暖气片上放置任何物品, 也不要使用暖气烘干衣服——这可能会引起火灾

我们的房子不允许使用对流式加热器或风扇加热器。如果你觉得冷, 请联系我们的现场团队, 他们会评估你房间内的供暖情况。

电磁炉

大多数iQ公寓都配有电磁炉, 因此我们建议您购买可用于电磁炉的平底锅。电磁炉可能需要一些时间来预热, 许多电磁炉也会配备计时器, 以避免烹饪无人看管——请确保您在烹饪期间留意。 **请不要在烹饪期间离开厨房, 以防止火灾发生。**



TV

我们在所有iQ公寓的公共区域内安装了电视机，并缴纳了电视执照费。但是，如果您想在自己的房间安装电视机等设备，则您需要单独购买电视执照。如果您居住在共享公寓，每位租户都需要购买他们自己的电视执照，以在自己的设备上使用该服务。

当你有使用以下服务时，你需要购买电视执照：

- 观看或录屏电视上播放的节目，无论是在什么频道；
或
- 使用网络电视观看或下载电视节目（例如ITV Hub, All 4, YouTube, Amazon Prime Video, Now TV, Sky Go）
；或
- 在BBC iPlayer上下载或观看任何BBC电视节目。

这适用于你使用的任何设备，包括电视、台式电脑、笔记本电脑、移动电话、平板电脑、游戏机、数码盒或DVD/VHS录像机。

如果你打算使用手机、平板电脑或笔记本电脑看电视，你是英国公民，而且你的父母在家里也有执照，你不需要额外购买电视执照。

你可以在邮局或网上购买电视许可证，网址是
tvlicensing.co.uk。



禁止事项

我们在下文中强调了一些我们不允许的事情，但请查看你的租约以了解完整信息。

转租

让他人长期住在你的房间，或向他们收取房租，都是违法的。

武器

武器禁止进入公寓。包括粒丸枪、气动武器、十字弓/长弓、弹弓和非家用刀具。

毒品

你的租赁协议将允许我们在未经你同意的情况下没收违禁药物、合法兴奋剂、一氧化二氮罐和其他物质。

抽烟和电子烟

在我们的建筑物内不允许吸烟和电子烟，包括阳台上

在房间里做饭和烤肉

烹饪只允许在厨房区域进行。电饭煲、烤面包机和类似的电器不允许在房间内使用，因为有火灾风险。烧烤炉不得在室内或阳台上使用。

宠物

公寓内任何地方都不允许养宠物。如果你需要经过训练和注册的服务犬或辅助犬或情感支持动物的帮助，请与公寓团队联系，我们将根据具体情况评估你的要求。

其他物品

蜡烛、烟花（包括室内烟花和烟火）、中国灯笼、香和香炉、煤油和汽油、液化石油气和液化石油气设备、压缩气体和压缩气体设备、没有CE标志的电器、水烟管、燃气灶、油炉。茶灯、卤素加热器、裸露的元素加热器、风扇加热器、真正的圣诞树、电源电压的圣诞灯（LED灯是允许的--只要有CE标志）、便携式烹饪炉、油炸锅、房间里的冰箱、洗衣机等都不允许在我们的场地使用。

自行车储存

我们鼓励使用自行车出行，并在大多数iQ公寓提供自行车寄存服务。iQ对公寓内的自行车不承担任何责任，我们建议所有住户向当地警方登记自己的自行车，并使用强力锁，以避免任何偷盗事件发生。

快递信件

信件和快递物品将送到你所在公寓的快递柜或信箱。由快递员配送的任何无法装入快递柜或者被标记为特快专递的物品，将由公寓接待处的工作人员代为签收，并通过iQ应用程序通知你。我们的前台为你提供24小时的取货服务(有些公寓可能限制前台的开放时间)。

在提供这项服务时，iQ公寓不承担任何包裹的丢失或者损坏的责任。我们也将保留拒绝任何形式送货服务的权利。如果您不希望我们为您提供代收服务，那么请让邮政局代收您的包裹。任何在30天内无人接收的包裹会被返回邮寄处或捐赠给慈善机构。

食物外卖需要直接配送至住户处——我们无法接收易腐烂产品。

iQ保留拒绝接收任何可能看起来或听起来可疑的包裹的权利。我们也许会接收并打开包裹以适当处理里面的物品。请不要订购非法违禁品，例如来自国外未缴税的香烟。



自助洗衣房

在iQ公寓，我们提供自助洗衣房，这样你就不需要在房间内手洗衣物了。

大部分iQ自助洗衣房服务由我们的合作伙伴Circuit和Miele（根据公寓不同地理位置决定）提供。

你需要通过洗衣机的小程序支付费用以使用洗衣机与烘干机。部分公寓也提供可充值的洗衣卡。

如果洗衣机发生故障或者出现其他令你担忧的问题，请联系洗衣机供应商或者iQ公寓管理团队，他们将乐意为你提供帮助。

请不要在洗衣机中放入防串色洗衣纸，以免阻塞过滤器，从而导致机器故障。不要将湿衣物放在您的卧室或公寓，这可能导致室内潮湿和霉菌生长，这可能使你更容易生病。因此，请使用烘干机烘干衣物。

你和你的iQ小家



我们相信iQ公寓会让你在异国他乡，感受到家的温暖。你在这里的一举一动，也将是你与他人收获美好体验的关键。如果你有任何疑问，或在入住时遇到问题，你可以直接联系你的iQ公寓团队，或通过iQ应用程序与他们取得联系。同时，我们在这里为你罗列了一些需要注意的事情，以确保你和其他住户能够生活在一个干净、安全、愉快的环境中。

相互理解

我们要求您尊重和体谅您的室友。学会与不同年龄、家庭和文化背景的人一起居住将使你的大学生活充满意义，因此忍让和理解会让每个人都从住宿生活中获得更多。

噪音

请您在播放音乐或者与朋友聚会时尊重其他住户。也许您没有早睡早起的习惯，但是您的邻居可能有。因此我们要求您尽量在**晚11点到早7点**之间将噪音降到最低。请注意，除该时段外的很吵的噪音和干扰，也违反了您的租赁协议。

进入公寓

除非您在场，否则我们将不会为您的客人开门。我们很高兴您有朋友来访，但是我们也要求他们像你一样有礼貌的对待iQ公寓。你将为你的客人的任何不当行为负责。

请注意不得让他人尾随进入，即不得擅自为那些并非持有密钥卡或者门禁卡的人打开大门或者房门。请不要让任何陌生人进入公寓。如果您不确定的话，请要求查看他们的门禁卡。通常情况下，大多数偷窃事件都是在这种情况下发生的。

干净整洁

请保持您的房间和公共区域干净整洁，确保您居住环境的安全和卫生。我们建议制定一份厨房卫生值班表，以便所有人知道何时需要轮值负责清洁。住户需要保持淋浴头的整洁，任何堵塞或其他情况应及时报告给维修部门。

作为一个好邻居是你应尽的责任，请确保定期清空您的垃圾桶，并正确分类投放垃圾。不然会产生异味或吸引蚊虫。通过这个应用程序，你可以在网站的页面上找到回收垃圾和一般垃圾的信息(还有很多其他有用的东西)。

破坏

意外事故的确可能发生；但是，如果您故意损坏iQ公寓的财产，甚至在更严重的情况下，将被驱逐出公寓。查看我们的[额外信息界面](#)，了解更多信息。

如果没有人承担公用区域的损坏产生的费用，那么所有房客将平摊公用设施损坏的相关费用。

不允许任何恶意破坏建筑物内消防安全设备的行为。iQ学生公寓将与你的大学、紧急服务和建筑监管机构一起处理发生恶意破坏的事件，这些事件可能导致你被驱逐我们的公寓/大学课程，并可能采取法律行动。

与室友的相处问题

如果您对其他住户的行为不满, 尝试去和他们谈谈, 让他们知道他们的行为已经影响您的居住体验, 并且告诉他们需要改进哪些地方。但是, 如果您觉得不方便直接与他们交谈, 请私下告知我们, 由我们匿名告知, 或通过邮件传达您的烦恼。

与iQ员工的相处

在iQ, 我们的目标是为员工和员工创造一个安全舒适的环境。因此, 我们会保护我们的团队免受暴力、威胁, 或辱骂行为。

我们为员工配备了设备, 以监控和记录他们感到受到恐吓或个人安全受到威胁的事件。通过这些设备获得的音频录音可用于支持对违法者采取的任何行动, 并可用于刑事或民事诉讼。



安全保障



请勿将房门(包括防火门)一直处于打开状态, 以及不要把钥匙给予他人; 如果因为您没有锁好房门造成的任何损失, 您的保险并不一定能够承担相应责任和报销。如果您的钥匙丢失, 请马上与所在公寓的团队联系, 我们会为您及时更换。

常规安全提示

- 请勿将房门(包括防火门)一直处于打开状态——即使您只是短暂的去下厨房;
- 随身携带钥匙, 确保钥匙勿遭丢失或被盗, 不要把钥匙给他人;
- 公寓内请注意陌生人; 如果您不确定此人是谁, 询问他或者提醒我们的管理团队;
- 如果您邀请客人过夜, 请注意自己的个人安全。如果您发现自己陷入了未预料到的困难或危险境地, 请尽快告知我们的公寓保安人员;
- 如果你看到了任何可疑的人或事, 请尽快向iQ团队报告;
- 如果你的房间位于低楼层或者很容易从地面进入, 那么外出时

请确保关闭房间窗户。不要完全打开窗户;

- 如果主灯损坏, 请报告给前台。如果需要, 我们会安排一个临时应急灯。
- 晚上外出时, 建议你携带个人警报器。我们的工作人员可以为你提供建议;
- 请不要服用任何毒品。如果你在公寓周边发现毒品交易, 请告知我们工作人员;
如果你担心房间内或者共享区域任何设备的安全, 请到前台联系 iQ公寓管理团队。

非工作时间安全提示

如果您需要报告任何可疑事件, 或者在非工作时间需要我们的帮助, 您可以拨打公寓内海报或者iQ应用程序上的电话号码, 联系我们的值班保安团队。

健康和 安全

急救

如果你在iQ公寓发生意外事故，请向我们的管理团队报告(必要时，请拨打999)。公寓办公室备有急救箱，但我们不提供处方药。

智能电器

- 不要让插座过载或连接一个以上的电源适配器，也不要将一根延长线连接到另一根延长线上。
- 不使用电器时，应关闭电源并拔掉插头。
- 使用电器产品时要遵守说明。
- 定期检查电器是否有危险的线路、热插头或插头或插座上的烧焦。
- 我们建议请合格的电工测试你的电器。
- 确保电器产品安装了正确的保险丝。
- 不要试图将欧洲或美国的插头强行插入英国的电源插座。如果你需要一个适配器，请来找我们。
- 只应使用有欧盟 "CE" 安全标志的电器 -- 如果有任何疑问，请向接待处的工作人员咨询。
- 不要让水壶电源线在炉灶或温度很热的桌面上拖动。
- 不要在你的卧室使用任何烹饪设备。不要把手提电脑或其他电子产品放在床上，因为挡住风扇会导致过热。

防火和警报

既然您与他人共享居住空间，那么知道如何防火和发生火灾时如何做将显得尤为重要。如果火灾报警器响起，您必须马上离开公寓，前往指定的集合地点。

我们在你房门、厨房门和通往你所在公寓的最后一道门上贴有指定集合地点的有关详情。火警通常每周测试一次，测试的时间可以在房间里海报上找到信息。可以与你的朋友和室友一起查看集合地点标志。

避免误报火警的提示:

永远记得关闭防火门——它的存在，是为了在火灾发生时阻止火焰蔓延。误报火警大多数是因为房客在做饭期间打开防火门所致。这将为我们所有人(尤其是消防队)带来极大的不便。另外，请注意——所有的iQ公寓内都是禁止吸烟的。

消防安全热度和烟雾探测器

共享厨房和公共走廊都安装有热度探测器和烟雾探测器。此外，你的房间或者套房内也安装有烟雾探测器。多数火灾是从厨房开始的，所以在做饭期间请您不要离开厨房或让灶台无人照看。

损坏消防安全设备

如果您发现你住宿的消防安全设备有任何损坏，请立即通过iQ应用程序向你的现场团队报告，我们将立即处理。

消防通道和撤离

- 确保你知道最近的消防逃生通道在哪；
- 阅读公寓周围的消防通知；
- 知道撤离点在哪里以及如何到达那里；



如果你发现了火灾的发生

- 通过距离最近的火灾报警器触发火灾警报，或者联系公寓前台。
- 如果你不能拉响火灾报警器，请立即离开公寓并拨打999。
- 关上你身后的门——这会阻止火势的进一步蔓延。
- **立即离开公寓**——不要停下来收拾个人财物。
- 不要使用电梯。

消防安全设备

在iQ, 我们的公寓配有多个火灾时能够保护住户的安全设备。这些包括卧室和公共区域的烟雾探测器、厨房的热度探测器、应急灯、灭火器、防火毯和全面的火警系统。合规工程师会定期对它们进行全面测试和维修以确保符合英国标准。这些是我们保护你安全的主要保障措施。

安全设备周围设有手动按操作呼叫点、烟雾探测器、警报器、灭火器、防火门、排烟口和消防安全标志等消防安全设备。在火灾发生时，这些物品可以保护和引导你安全离开建筑物。改动这些设备不仅危险，而且是非法的，可能会被起诉。如果你被发现这样做，你将被收取修理或检查的费用。

烹饪



我们希望你在做饭时避免火灾，确保安全。因此，我们要求如下：

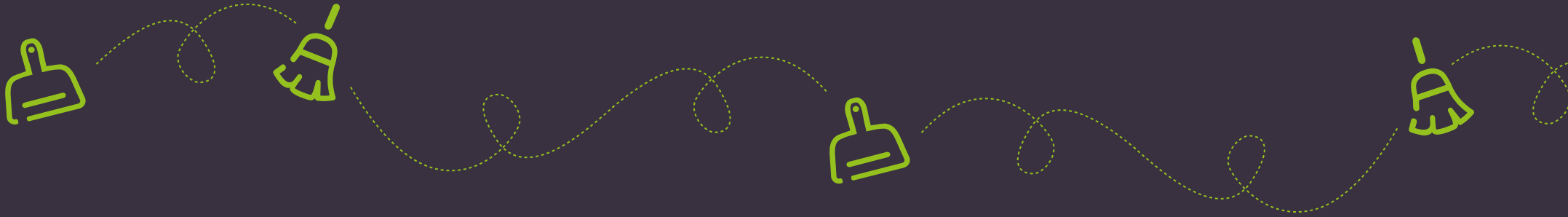
- 在使用时，不要让炊具无人看管，因为这将引起火灾，并可能导致重大损失。这也会使你和其他居民处于危险之中。
- 保持你的炊具、炉灶和烤架的清洁。任何油脂或污垢在受热时都容易着火。
- 你的厨房门是一个防火门，请确保它在任何时候都是关闭的（尤其是在做饭的时候）。
- 烹饪时要打开抽风机。
- 不允许使用薯条锅和或深油炸锅，否则将被没收。
- 油可能会迅速过热并被点燃。如果你必须煎炸食物，那么请使用带有集成盖子的低脂油炸锅。
- 不要在卧室使用任何烹饪设备，包括电饭锅。请只在厨房使用这些设备。

作为我们装修升级计划的一部分，您的厨房可能配备了电磁炉。这意味着您将需要使用金属底的锅具，因为不锈钢或铜制的锅可能不适用于电磁炉。

请注意，电磁炉可能会对心脏起搏器产生干扰。如果你有任何这方面的担心，请联系公寓前台。



清洁



如果我们发现房间清洁状况不佳，可能会影响到公寓的维护状况，或者对室友造成不便，那么我们会通知你进行清理，或者由iQ安排清理，费用由你承担。

保持房间整洁的小贴士

- 保持厨房和地板整洁干净；
- 每天清空垃圾桶避免垃圾堆积；
- 不要使用可能损坏地板或家具表面的打磨清洁工具；
- 不要在房间浴室或者厨房使用染发剂或衣服染色剂；
- 不要在墙上张贴任何照片或者海报。如有需求，请使用我们提供的公告板；
- 如果您想使用清洁器，可以询问公寓前台索取。

请保持干净和整洁，否则公寓将会滋生害虫和老鼠，特别是在厨房区域。

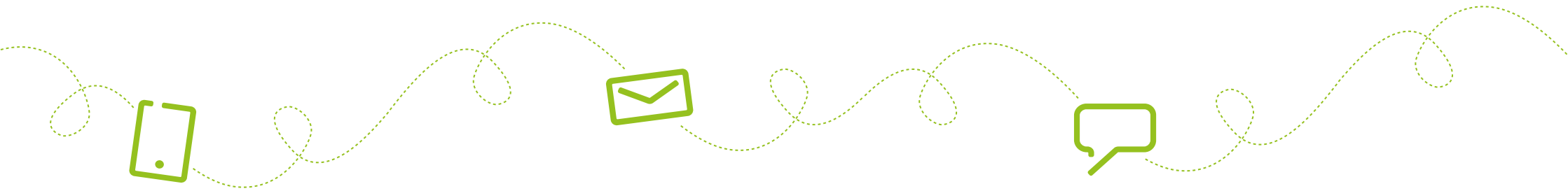
维修

我们拥有一支专业的维修团队。一旦接到维修任务，他们会尽快协助解决各种维修问题。如果您的房间或者公寓出现任何需要维修的问题，请通过iQ应用程序或官网在线提出维修请求。如果出现紧急情况，最好直接联系工作人员，以安排团队立即解决。

在某些情况下，我们需要根据维修的紧急情况进行排序。对于紧急问题，我们总会尽快解决。

对于紧急性稍低的问题，我们也会尽快解决，但非紧急维修任务可能会在几天后才能得到解决。想要了解更多iQ的维修服务，请查看 [here](#)。

保持联系



紧急情况

如果发生严重事故或紧急事件，请确保你第一时间拨打999紧急服务电话。

我们的大多数公寓都有iQ团队成员或我们的安全合作伙伴24小时值班。如果发生任何紧急情况并且公寓接待处无人的时候，请拨打非营业时间电话号码——你可以在公寓内张贴的海报或iQ应用程序中找到。

iQ应用程序

通过iQ应用程序给我们发送信息是最方便快捷的方法，我们也会马上给予回应。请在[这里](#)下载。

iQ公寓现场团队

我们一直在这里。如果你需要我们，可以到前台和我们聊聊天。

我们总是很高兴见到住户，并听到住户的反馈。或者，你可以打电话联系我们。在[这里](#)找到所有与iQ相关的号码。

社交

iQ的团队将在Facebook和Twitter上定期更新，让你了解正在发生的事情。请确保你关注了我们的账户 **@iQStudents** 加入住户的Facebook群组或关注iQ学生公寓微信公众号以保持联系。

聆听住户反馈

我们总是期待你的反馈——无论是赞美还是改进建议，请你与我们保持联系。在一年中，我们将进行调查，通过独立合作伙伴收集住户的反馈。感谢你花费宝贵的时间给予反馈意见。

我们也会邀请你参与住户讨论会，但如果你主动希望参与，请与当地的iQ团队取得联系。

投诉处理和标准规范

iQ 投诉政策

我们总是努力为我们的住户做得最好，为你提供优质服务。但人无完人，有时我们也会犯错。iQ对投诉持积极态度，将其视为接受反馈和改进我们的住宿和服务的机会。

你可以通过电话、邮件，或向接待处进行投诉。您可以在这里了解更多处理投诉的过程。但是如果你有专门针对某名员工的投诉，你希望得到保密处理，可以通过iQ应用程序提出，选择“员工”作为投诉类别，或通过发送电子邮件

hello@iqstudentaccommodation.com.

首先，iQ团队中的一名成员会调查并尝试解决投诉。如果你希望将你的投诉升级，我们的运营经理或区域经理将进行调查并提供书面答复。



如果在投诉流程的最后阶段，你仍然不满意处理结果，那么您可以将此事项提交给以下组织之一。

ANUK

iQ学生公寓是国家(大型学生住宿)规范认证机构的一员。该规范提供了公寓管理指南和所有成员应达到的标准。该认证机构会定期进行检查这些标准的执行情况。此外，该规范认证机构也提供投诉服务，解决我们因处理不当而出现的问题。

规范详情请参见网址：nationalcode.org

Universities UK Standard

鉴于我们已与各高校建立合作伙伴关系，我们也严格遵循UUK的住宿标准。

www.ukstandards.org.uk

租金支付 截止日期

你必须在截止日期之前支付租金，以避免帐户拖欠。你可以在租赁协议中找到付款日期和金额，你可以通过官网住户门户页面上的“我的帐户”板块访问此信息。

如果我们约定的付款日期与您的贷款日期不符，那么我们将竭力为您找到解决方案。请您在付款截止日期之前联系我们以便我们提供帮助。

如何支付

住户可以通过信用卡或借记卡付款，也可以通过我们的合作伙伴 Western Union 进行国际银行转账付款。您仅需登录您的 iQ 账号或 iQ 应用程序，并选择您的付款方式进行支付。

- 使用银行卡付款，我们需要你提供长卡号，卡有效期和安全码。我们接受 Visa, Visa 借记卡, 万事达卡和 Maestro。
- 使用国际银行转账，当我们准备好收取您的付款时，您将收到
- Western Union 的付款链接 - 转账通常在三到四个工作日内完成，因此请确保在付款截止日期之前留出足够的时间。



租金拖欠

我们实行严格的三个阶段的欠款程序，所以，如果您正面临经济困难请尽快告知我们。我们会对在第三阶段后仍未付清债务采取措施。一封“警告信”并转交给一家外部的债务追讨机构，该机构将收取额外费用与支出，以追讨欠款。

如果租金逾期未付则担保人将也被提醒。最好先与他们联系，寻求帮助和建议。联系您的大学财务团队也很有帮助，因为他们可能会提供帮助。

如需帮助和债务建议，您可以联系以下组织：

STUDENT LOANS HELPLINE

W: slc.co.uk

THE MONEY ADVICE SERVICE

W: moneyadvice.org.uk

T: 0800 138 7777

DEBTLINE

W: nationaldebtline.org

T: 0800 808 4000

续订iQ

每年，我们现有的住户都可以享受优先续订。为了感谢您的长久的支持，我们为下一年再次预订的住户提供最优惠的价格。为了确保您享受优惠，我们建议您提前预订。请注意11月左右的通知。

退房

我们不愿说再见，但是在你打包离开你的iQ房间前，有一些关键的事情你需要去做。

在租赁期届满之日当天，你必须：

- 早上10点前腾出你的房间；
- 将所有的钥匙、门禁卡或者密 钥卡归还至接待处；
- 离开前，确保已将房间打扫干净。否则你将被收取清洁费；
- 确保你的iQ账户无任何需要解决的问题(包括任何损害收费或钥匙替换)
- 确保已将你的所有物品搬出房间；
- 填写你的预退房信息以获得快速通行卡。

搬家时，请确保带走你的自行车。(我们会将无人认领的自行车捐给慈善机构)；

别忘了告诉那些经常给你邮寄信件的人您的新地址。如果你在你搬走之后收到信件和包裹，我们会将其退还给寄信人。

住户物品

一旦你的租约结束, iQ不对住户留下的物品承担任何义务。

所以在搬走前, 整理好所有需要带走的物品非常重要。我们无法转寄任何物品, 我们将在租约结束时将物品捐赠给慈善机构或处理任何低价值的物品(例如被褥/衣架/衣服)。

任何个人物品(如含有敏感个人数据的物品, 如护照/身份证/银行卡)将由iQ保留, 直到我们能够联系住户进行领取。任何高价值的物品(例如iPad/桌子/手机)将被储存最多1个月, 同时工作人员会联系住户。任何在1个月内没有被收回的物品将被处理掉。

iQ对住户搬离后的物品处理不承担任何责任。

在租赁期满前搬出

无论你是搬到空房, 交换房间还是撤销您的租约, 您都需要与我们的工作人员联系并完成一些租约相关的文书工作。



数据保护和免责声明



你的数据保护

当你签署你的租约时, 代表你同意我们根据数据保护法和我们的隐私声明中的规定, 将你的个人数据用于管理你的租约, 该声明可在 www.iqstudentaccommodation.com/privacy-policy 查看.

免责声明

请注意, 本指南的内容不构成完整法律文件。

本指南中的信息虽然准确, 但并未覆盖iQ住户所承担的合同义务的各个方面。

它旨在为住户提供生活中最重要方面的有用建议和信息。作为iQ住户, 您将受到所签署的租赁协议中所有条款的法律约束。



监控录像

我们所有的iQ公寓安装有闭路监控设备对公寓进行实时监控，以确保公寓安全和预防犯罪。监控图像最多保存30天，在此之后，我们会将其抹去及销毁。为了个人安全起见，工作人员也使用单独的设备。这些设备都已接入监控系统，便于启动录音，预防犯罪。iQ非常重视你的个人信息安全和隐私。因此，我们严格遵守《2018年资料保护法案》和《一般资料保护规范》。

我们将在你预订房间时为你提供“隐私权政策”的所有详情，但是如果你希望再次了解相关内容，请登录我们的网站，进入“隐私中心”板块：iqsa.com/privacy-centre

在这里，你可以找到你所需要的所有信息，包括您作为数据主体的权利。

如果你需要与任何人讨论你的个人信息安全事宜，你可以发送邮件至：dpo@iqstudent.com

非歧视声明

我们努力以正直、诚信和公正的态度对待每一位房客。iQ学生公寓致力于遵守《2010年平等法案》。iQ学生公寓遵循普适性政策，以实现机会平等。所有人不会因种族、肤色、年龄、宗教信仰、民族、国籍、性别、婚姻状况、残疾、性倾向、性别认同或任何其它受到当地法律保护的特殊条款而受到歧视。

最后....

我们真心希望你能够在iQ公寓享有最美好的时光，我们也期待很快能与你相见。请与我们保持联系，以确保你能拥有最佳的住宿体验。



