

转让通讯 – 第 2 版 – 2022 年 1 月

西苏格兰住房协会的转让计划 —— 更新

欢迎阅读《转让通讯》第 2 版，它让您了解我们所提议的将业务转让到西苏格兰住房协会的计划的进展情况。我们的第一份通讯报概述了我们希望转让到另一个住房协会的原因、简介了我们选定的合作伙伴，以及我们希望实现的好处。

正如《转让通讯》第 1 期中所强调的，在同意转让的联合业务案例的前提下，我们将对转让提议及其对您的影响进行正式的深入咨询。为了帮助我们制定提议，我们邀请您完成一项调查，告诉我们什么对您很重要，并邀请您加入一个新的焦点小组，以帮助制定转让计划。感谢所有花时间回复并参与我们的焦点小组的人——能得到您的反馈真是太好了。

您的意见 - 调查反馈

我们通过信件和短信向所有租户和有物业管理的业主发布了《转让通讯》和调查。我们收到了 154 份回复（截至 2021 年 12 月 22 日）如下：

- 租户 - 55%（83 名受访者）
- 有物业管理的业主 - 40%（61 名受访者）
- 持股成员 - 1%（2 名受访者）
- 其他（包括共享所有者）- 4%（6 名受访者）

我们分享了我们的转让优先级如下：

- ✓ 确保租金继续负担得起。
- ✓ 确保服务收费清晰透明，并且承包商得到有效管理，以提供物有所值的优质服务。
- ✓ 加速和改进投资计划，以在我们的住家中提供急需的工作。
- ✓ 改善外部环境的管理和物理条件。
- ✓ 确保建立一种专注于卓越客户的强大而积极的文化。
- ✓ 更方便地联系工作人员和获得服务，使提供服务的时间、地点和方式能满足租户和有物业管理的业主的需求。
- ✓ 提供物有所值的优质保理服务。
- ✓ 提供一系列更广泛的支持服务，以帮助支持租户改善生活机会，并满足他们不断变化的需求。

我们问您，我们的转让优先事项是否反映了您作为查令十字住房协会客户所认为最重要的优先事项？您说：

- 是 – 74% (111名受访者)
- 否 – 7% (10名受访者)
- 不确定 – 20% (30名受访者)

这证实了大多数受访者同意我们已经确定了正确的转让优先事项。我们将在未来几周分享转让提议的更多详情。

我们与您分享了西苏格兰致力于客户参与，并且与客户合作，让他们能对所获得的服务真正产生影响。

我们问您，您认为以下哪项可以确保在转让后能更好地聆听客户的意见？您说：

- 在线提供反馈 – 49% (63名受访者)
- 客户调查 – 47% (60名受访者)
- 新的当地租户和居民团体 – 44% (56名受访者)
- 与客户的面对面交谈 – 34% (43名受访者)
- 客户社区团体 – 20% (25名受访者)
- 短期客户焦点小组 – 18% (23名受访者)

我们询问了您希望看到什么样的社区支持服务：您说：

- 重点先提升核心服务
- 有合格的工作人员提供的有关福利、能源和财务的建议
- 改善与其他第三方组织合作的伙伴关系
- 为年长者而设的社交活动，尤其是在节日期间
- 提供大件垃圾收取
- 数字支持服务
- 在租户搬家时的协助
- 获得有关租赁事宜的法律建议
- 回收服务

- 改进便利住宅楼的外部绝缘层
- 应该不必为走廊支付公共供暖费
- 公共区域的清洁、垃圾箱清洁、地毯和窗户需要升级
- 每年至少与工作人员召开一次租户会议，以提出任何问题或改进。

“维护问题应该是优先事项”

“解决投资计划应该意味着使用能提供优质服务的承包商”

“杂事工服务（Handy Person Service）是个好主意。”

“应包括建筑/外部公共区域计划的维护调查和优先行动。”

“应将改善房产维护和维修作为优先事项。”

“将与苏格兰警方和当地组织（如 Garnethill 社区中心、Woodlands 社区信托/ Flourish House 等）建立更多联合伙伴关系，以支持社区的安全和社会凝聚力。”

焦点小组反馈

我们于 12 月 6 日举办了两个在线焦点小组会议，租户和有物业管理的业主都参加了。您可以在第 7 页上找到有关下一次计划的焦点小组的更多信息。

焦点小组说：

焦点小组的意见

焦点小组成员认为，支付全额租金的人可以负担得起租金，但建议需要进行一些改进。

服务费：

- 每月 150 英镑的费用很昂贵
- 并非总是收到服务
- 并非总是需要服务

房屋投资优先事项：

- 新窗户
- 淋浴

租金负担能力:

- 需要确保租金负担得起，特别是对于较小的房产。
- 查令十字租金设置是否公平

沟通:

- 更清晰的沟通，和决策的透明度。
- 对于反复提出的行动缺乏进展
- 与少数民族租户的沟通方式需要改进。

非工作时间的维修服务:

- 需要改进

庇护住所:

- 查令十字在整个疫情期间对庇护住所租户的支持本可以更好
- 在庇护住所区复查供暖系统的运行。

保理服务

- 保理服务和发票需要清晰

物业管理

- 总体环境差，需要投资

其他:

参与者确定了对以下内容的兴趣

- 西苏格兰提供的附加服务，例如杂事工（Handyperson）服务。
- 正在建立业主论坛。

转让计划的进展更新

在过去的几个月里，我们一直在与西苏格兰住房协会就各种关键的转让任务密切合作：

- 审查调查结果和新焦点小组的反馈，以确保在制定转让计划时纳入租户和居民的意见。
- 对查令十字住房协会和西苏格兰住房协会进行必要的法律和财务检查（称为“尽职调查”），以确保两个组织相互了解，并确认没有任何问题会阻止转让继续进行。
- 制定联合转让业务案例，其中将包括在转让进行的情况下，西苏格兰住房协会承诺的转让收益的一揽子计划，以及如何支付这些收益。

什么是转让业务案例？

转让业务案例（**Transfer Business Case**）对我们来说是一份非常重要的文件。在此过程中，我们使用西苏格兰住房协会提交的初始合作伙伴关系文件，并将其发展为一套详细的转让承诺，如果查令十字住房协会的租户支持转让，则将交付这些承诺事项。我们一直在与西苏格兰住房协会一起努力工作，以确保西苏格兰住房协会的转让承诺基于您迄今为止给我们的反馈。

业务案例还将明确规定如果不进行转让会发生什么。这将能让租户在正式协商和租户投票的时候做出明确的选择。查令十字住房协会的管理委员会和西苏格兰住房协会的董事会一直在对业务案例进行初步审查。我们希望这将使两个管理机构能够在2022年2月的会议上正式批准业务案例。

租户信息服务 (TIS) 还将代表查令十字住房协会的租户对业务案例进行独立评估 - 他们的角色详情如下所述。这旨在确保提出的所有租户承诺都符合租户的要求，并且可以在转让进行时支付。如果您对提案有任何疑问，请在办公时间内拨打免费电话 **0800 488 0982**与TIS联系。苏格兰住房监管机构（**Scottish Housing Regulator**）还将对业务案例进行审查，目的是确保转让提案能保护当前和未来租户的利益。

接下来会发生什么？

调查和焦点小组中给出的反馈将用于最终确定转让提议，然后将其包含在业务案例中，该案例必须得到查令十字管理委员会和西苏格兰董事会的批准。

到目前为止，我们取得了良好的进展，在您的帮助下，我们已经能够确定明确的转让优先事项，以纳入业务案例。我们的联合团队正在“幕后”努力完成尽职调查要求，并最终确定业务案例。完成这项工作将使我们能够进入下一阶段——就转让提案与租户进行正式协商。我们目前正在努力实现（这些可能会改变）的关键日期如下：

2022年2月上旬

第二轮转移焦点小组会议，以听取来自西苏格兰住房协会的新提议。

2022年2月下旬

查令十字住房协会和西苏格兰住房协会的管理机构考虑并批准最终的转让业务案例，以及其中包含的对查令十字住房协会租户的详细提议。

业务案例由 TIS 和 SHR 审查，以确保他们有信心保护当前和未来租户的利益。

2022年3月

正式租户咨询的第 1 阶段开始。一开始将向所有租户发出通知（并抄送给有物业管理的业主和股东），其中包含您需要的有关转让过程的所有信息。我们还将开始拜访租户，并举行当地会议以讨论转让事宜（始终遵循新冠[Covid]指引）。

2022年4月

查令十字住房协会的管理委员会和西苏格兰住房协会的董事会考虑第 1 阶段的反馈。如果这是非常积极的，将发送给所有租户一份第 2 阶段通知（并抄送给有物业管理的业主和股东），以告知第 1 阶段的结果、咨询结果对计划的任何更改，并告知将进行租户投票。

2022年5月

租户对转让合同的投票——这是当每个拥有苏格兰安全租赁协议（**Scottish Secure Tenancy**）的查令十字住房协会租户都可以对转让提案进行投票的时间。与第1阶段一样，我们将拜访所有租户，以鼓励每个人投票，并在非常重要的决定中发表意见（始终遵循新冠[Covid]指引）。我们将在投票中寻求高投票率和大量赞成票，以支持转让。

2022年6月和 7月

如果投票结果是肯定的，那么我们需要查令十字住房协会的股东出席法律规定的两次特别股东大会（**SGM**）并投票赞成转让，以行使其职责。

2022年8月

如果股东在股东特别大会上支持转让，我们随后会向金融行为监管局（FCA）申请注册转让，当这种情况发生时，向西苏格兰住房协会的业务转让就会生效。

- 此时，查令十字租户将成为西苏格兰住房协会的租户，您的所有现有权利都将受到保护。
- 保理商的角色转移到西苏格兰住房协会，有物业管理的业主的权利和义务保持不变。
- 我们的工作人员成为西苏格兰住房协会的雇员，他们的条款和条件受到保护。

发表您的意见

您的独立租户顾问

租户信息服务（简称 TIS）已被任命为与租户合作的独立租户顾问，以确保您拥有所需的所有信息，并在整个过程中为您提供支持，以了解业务转让的影响。

TIS 是一个覆盖苏格兰全境的组织，为苏格兰的大多数正在考虑转让业务的租户提供独立建议。他们将与您联系，以听取您的意见。

TIS 还将对最终的转让提案进行独立评估，以确保向租户提供的所有承诺都符合租户的要求，并且在转让继续进行时可以支付费用。

在我们敲定包含来自西苏格兰住房协会的转让提议的详细联合业务案例时，我们希望确保其中完全考虑到您的优先事项。

TIS 将在租户咨询期间提供免费咨询热线，因此如果您对转让提案有任何疑问或想要更多参与，请致电 0800 488 0982 联系 TIS（在办公时间）或发送电子邮件至 info@tis.org.uk。

您可以加入转让焦点小组，向我们表达您的观点。

下一轮焦点小组会议将于 2022 年 2 月 2 日下午 2 点和下午 6 点举行。鉴于持续的新冠（COVID）限制，我们将通过 Zoom 在线举行这些会议。TIS 将独立主持会议，来自查令十字住房协会和西苏格兰住房协会的高级职员都将出席。如果您想注册参加，请致电 0800 488 0982 或发送电邮 info@tis.org.uk 联系 TIS。

如果您在访问会议和使用 Zoom 方面需要帮助，请告诉我们，我们可以通过 TIS 进行安排。如果您没有参加第一次焦点小组，请不要担心 - 我们会鼓励您参加这次。

我们理解，并非每个人都愿意参加在线会议，如果您希望在整个过程中进行面对面的会议，请告诉我们，我们将尽最大努力安排这点，以确保我们让每个人都参与进来。

无法加入焦点小组？

您也可以通过拨打免费电话 0800 488 0982 或发送电子邮件至 info@tis.org.uk 向 TIS 表达您的想法。

后页

让您了解最新情况 (same as Transfer news 1)

我们准备了一个非常详细和广泛的咨询计划，以确保租户充分了解转让计划，并就此与租户咨询。我们会将所有通讯抄送给查令十字的有物业管理的业主客户和股东。除了在业务案例商定后我们需要进行的正式咨询外，我们还将通过多种方式让您了解最新情况：

- 查令十字的网站 – 我们在查令十字的网站有一个专门的页面，该页面将与最新消息保持同步：<https://www.查令十字住房协会.org.uk/transfer/>
- 转让的脸书（Facebook）页面 – 查令十字设立了一个新的转让Facebook页面，该页面将用于传达转让信息和更新 – 请在以下网址点赞并关注我们：<https://www.facebook.com/CharingCrossHA>
- 转让通讯报 – 我们将继续通过转让通讯报，在流程的关键阶段提供更新。
- 在线焦点小组 – 查令十字和西苏格兰将与TIS合作，在转让的关键点举办在线焦点小组，以提供最新信息。

本通讯报有以下翻译版本：乌尔都语（اردو）、旁遮普语（ਪੰਜਾਬੀ）、简体中文和阿拉伯语（العربية）。可通过网站 www.cxha.org.uk、或致电 0141 333 0404、或发送电子邮件至 transfer@cxha.org.uk 索取。