



transfer NEWS

Edition 1

November 2021

West of Scotland 獲選為 Charing Cross 房屋協會轉移合作夥伴

我們曾在 2021 年 10 月 11 日以信件通知您 West of Scotland 房屋協會 (West of Scotland) 獲選為 Charing Cross 房屋協會 (Charing Cross) 的首選合作夥伴。如果計劃獲租客支持，合作計劃將包括把 Charing Cross 的所有服務轉移至 West of Scotland。在遴選合作夥伴時，我們期望能找到可回應我們 5 個合作目標的回覆：

- 1 強健的監管和財務優勢
- 2 提升租金和服務收費負擔能力
- 3 在吸引的環境中提供優質居所
- 4 提供優質並具文化敏感度的服務和更大機會
- 5 員工發展

為什麼選擇 West of Scotland 房屋協會？

所有由希望成為我們首選合作夥伴的註冊社會房東所提交的建議書都經過嚴謹的評估程序。在考慮我們知道對您重要的事項後，我們著重選出可提供以下租客及保理業主優先考慮的整體最佳建議：

- 4 確保租金可負擔。
- 4 確保服務收費清晰透明，合約商在良好管理下提供優質服務。
- 4 加速並改善投資計劃，在居所中帶來急需的工作。
- 4 改善室外環境管理和實際狀況。

- 4 確保有著重優質顧客體驗的強健正面文化。
- 4 以適合租客和保理業主的時間、地點和方式，讓使用者更易接觸到職員並使用服務。
- 4 提供物有所值的優質保理服務。
- 4 提供廣泛的支援服務以幫助支援租客改善生活機會，並應付他們不斷變化的需求。

選擇首選合作夥伴並非易事，我們也收到多個很強的合作建議書。但我們的管理委員會同意 West of Scotland 的建議書在上述優先考慮提供最佳建議，同時為 Charing Cross 的租客、保理業主和職員提供最佳選項。

兩個機構價值相似，同時都致力透過提供的居所和服務改善顧客生活。根據初步建議，我們有信心與 Charing Cross 繼續保持獨立相比，轉移至 West of Scotland 可提供更可負擔的租金和服務收費。此外，West of Scotland 也可為您的居所和環境帶來重大投資，以改善我們提供的住屋質素，同時為我們的顧客提供更多和更優質的服務。

我們認為在這份第一期轉移最新消息中，應為您提供有關 West of Scotland 和轉移下幾個階段程序的資訊。我們也希望聆聽您的意見，以便按您的需要改善轉移計劃。完成這份通訊最後一頁的簡短調查，在 2021 年 12 月 3 日星期五前發表您的意見

West of Scotland 房屋協會是誰？

West of Scotland 在 1965 年成立，致力超越房東的一般服務。West of Scotland 與眾不同之處在於努力改善租客的生活，並透過創新方式回應租客不斷變化的需求。這些服務主要透過附屬機構 Willowacre Trust 提供。West of Scotland 在蘇格蘭西部各地提供約 3,500 個居所，同時承諾致力提供讓租客可稱之為家的住屋。

West of Scotland 一直擁有良好的監管聲譽，最近在充分監管保證方面更獲得內部審計人員的最高評級。他們的委員會全年就規管要求進行一項自我評估程序，當中包括規管標準。程序包括組成一個短期工作小組，當中包括委員會成員、職員及租客諮詢小組 (TAG) 主席。

這個小組負責審查合規並向委員會全部委員會匯報。在這個程序結束時，委員會將決定在規管要求合規上是否可作出保證，然後向蘇格蘭房屋管理局提交保證聲明。West of Scotland 在過去兩年都提交了完全合規保證聲明。

他們在達至財務目標上有穩健的記錄，現時財務狀況強健。他們致力開源節流，以把租金上調減至最低。他們著重提供物有所值的服務和效率，確保長期財務穩定性。這可讓他們在租金負擔能力上取得進展，同時可為租客進行優質居所投資。

West of Scotland 的企業業務計劃訂明了重大投資計劃，同時針對現有住屋及新建房屋計劃。他們的委員會最近核准了一項新的發展策略，透過龐大的發展計劃在未來 5 年建設接近 700 個新居所，投資額達 1.3 億英鎊。

West of Scotland 是地區註冊社會房東，突顯所有社區的強健聲音，以改善本地服務和未來優先考慮。

2

他們在租客滿意度、顧客參與和溝通等多個主要範圍的表現可以充分展現其能力。

主要表現指標滿意度測量	WSHA (2020/21)	蘇格蘭平均得分
租客對整體服務滿意	91%	89%
您認為 WSHA 在提供服務和決策資訊上的表現有多好或多差？	99%	92%
您對參與房東決策過程的機會有多滿意或不滿意？	100%	87%

什麼是服務轉移？

服務轉移是一個法律程序，讓一個房屋協會可把轄下所有住屋和利益轉移至另一個房屋協會。

Charing Cross 和 West of Scotland 均受蘇格蘭房屋管理局 (SHR) 規管，因此整個過程均受 SHR 規管標準和法定指引監管，我們必須展示服務轉移符合目前和未來租客的最佳利益。

我們未來尚有很多工作，租客可在程序每個階段發表意見，並可就是否落實轉移進行最終投票。

如果租客支持服務轉移而計劃落實，所有 Charing Cross 的利益、義務、責任、職員等將轉移至 West of Scotland。Charing Cross 租客將成為 West of Scotland 租客，而您目前的所有租約權益將繼續保留。職員將成為 West of Scotland 僱員，他們的條約和條件會獲得保護。West of Scotland 將成為未來保理物業的保理管理員。

如果轉移落實，Charing Cross 將不再有獨立的管理委員會，作為 West of Scotland 初步轉移建議的一部分，他們希望可成立新的小組，並努力確保可有強健的本地租客/居民聲音，以決定未來的本地服務和優先考慮。

之後會怎樣？

這種形式的轉移需要審慎考慮，當中會經過多個階段，包括以下各項：

- 準備詳盡的聯絡業務個案，把 West of Scotland 提交的初步建議書，發展成租客支持轉移時的詳盡轉移承諾。
- 詳盡的盡職審查，以便 Charing Cross 和 West of Scotland 互相進行法律和財務上的審查。
- 透過非正規的租客諮詢改善業務個案，然後就 West of Scotland 的詳盡建議進行正規諮詢，希望最終舉行租客投票，讓每位 Charing Cross 租客可就轉移投票。
- 在每個階段與保理業主顧客和 Charing Cross 股東成員進行溝通並邀請他們發表意見。
- 與主要相關利益者聯繫，並獲取借貸人及其他法定組織的同意。
- 如果租客投票結果為支持轉移，將透過協會會員大會來通過並確認轉移方案。

認識您的獨立租客顧問

租客資訊服務 (TIS) 獲委任為獨立租客顧問，確保租客可獲得所有需要的資訊，同時支援租客在過程中瞭解服務轉移的含意。

TIS 是一個全國性機構，為蘇格蘭內大部分考慮服務轉移的租客提供獨立建議。他們會與您接觸以聆聽您的意見。TIS 也會就最終轉移建議進行獨立評估，確保提供的所有租客承諾都符合租客期望，同時在轉移落實後可實際履行。TIS 將在租客諮詢期間提供免費諮詢熱線，因此如果您對轉移建議有任何問題，又或想進一步參與過程，請致電 0800 488 0982 (辦公時間內) 或電郵至 info@tis.org.uk 與 TIS 聯絡。

發表您的意見

我們根據您的意見瞭解對您最重要的事項，並按照這些考慮遴選轉移合作夥伴。現在我們進入發展詳盡聯合業務個案的階段，該業務個案將包含 West of Scotland 的轉移建議，因此我們希望確保可回應您的優先考慮。

請完成簡短的調查，告訴我們是否準確掌握您的優先考慮，又或者告訴我們任何您認為我們尚未照顧到的地方。調查已隨此通訊附上，

但您也可以利用以下連結在網上填寫調查：

<https://www.surveymonkey.co.uk/r/WSHACXNov21>

您也可以致電免費電話 0800 488 0982 或電郵至 reephone number 0800 488 0982 or by emailing info@tis.org.uk，向 TIS 發表您的想法。

想進一步參與塑造未來？加入我們的全新轉移聚焦小組

我們致力與租客/保理業主顧客小組合作並組成強健的委員會，以改善轉移建議。同時在過程當中，亦會對所有租客進行廣泛的諮詢。

如果您有興趣，同時在未來數個月有時間參與，我們將在 12 月 6 日下午 2:00 和 6:00 舉行首次聚焦小組聚會。鑑於現時的 COVID 限制，首次聚會將在網上透過 Zoom 進行。TIS 將會主持會議，而 Charing Cross 和 West of Scotland 的高層職員也會出席。如果您想登記出席，請致電 0800 488 0982 或電郵至 info@tis.org.uk 聯絡 TIS。

如果您需要協助以出席會議和使用 Zoom，請告訴我們，我們可透過 TIS 作出安排。

我們明白並非每個人都喜歡網上會議，如果您較傾向在此過程中進行面對面的會面，請告訴我們，我們會盡力安排以確保人人都可參與。

我們會怎樣確保您獲得最新消息

我們已準備了一份非常詳盡廣泛的諮詢計劃，確保可就轉移計劃對租客進行全面諮詢並提供所有資訊。我們會向保理業主顧客和 Charing Cross 股東成員提供所有通訊。除了在業務個案獲通過後必須進行正規諮詢外，我們也會以多種方式確保您獲得最新消息：

- **Charing Cross 網站** – 我們在 Charing Cross 網站提供專門網頁，以發佈最新的消息：
<https://www.cxha.org.uk/transfer/>
- **轉移 Facebook** – Charing Cross 開設了一個新的轉移 Facebook 專頁，將用於溝通轉移資訊和最新消息，請讚好並追蹤專頁：
<https://www.facebook.com/CharingCrossHA>
- **轉移最新消息** – 我們會繼續透過轉移通訊在過程中的主要階段提供最新消息
- **網上聚焦小組** – Charing Cross 和 West of Scotland 將在轉移的重要階段與 TIS 合作舉行網上聚焦小組，以提供最新資訊

如欲取得此通訊的烏爾都語 (اردو)、旁遮普語 (ਪੰਜਾਬੀ)、簡體中文 (简体中文) 及阿拉伯語 (العربية) 翻譯版本，請瀏覽 www.cxha.org.uk，或致電 0141 333 0404 或電郵至 transfer@cxha.org.uk。

如果您有任何問題，請隨時向任何職員團隊提出，或電郵至 transfer@cxha.org.uk。