

## 轉移最新消息－第二期－2022 年 1 月

### 與 West of Scotland 房屋協會的轉移計劃－最新消息

歡迎閱讀第二期的轉移最新消息。我們希望可以定期為您提供進度更新，讓您瞭解把服務轉移至 West of Scotland 房屋協會的建議計劃。我們第一期的通訊解釋了轉移至另一個房屋協會的原因，同時簡介了我們所選的合作夥伴 West of Scotland 房屋協會，以及希望可為 Charing Cross 房屋協會帶來的好處。

正如在轉移最新消息第一期中提到，在聯合業務個案獲接納後，我們會就轉移建議和對您的影響展開正規的深入諮詢。為幫助我們改善建議內容，我們邀請您完成一項調查以告訴我們哪些方面對您最重要，同時邀請您加入新的聚焦小組以幫助改善轉移計劃。感謝每位花時間回應並參與聚焦小組的人士，很高興能夠獲得您的意見。

### 您的意見－調查反饋結果

我們透過郵件和短訊向所有租客和保理業主發出轉移最新消息和調查。我們收到 154 個回覆 (直至 2021 年 12 月 22 日)，分析如下：

- 租客－55% (83 位被訪者)
- 保理業主－40% (61 位被訪者)
- 股東成員－1% (2 位被訪者)
- 其他 (包括共有業主)－4% (6 位被訪者)

我們提到的轉移優先考慮如下：

- ✓ 確保租金可負擔。
- ✓ 確保服務費清晰透明，同時有效地管理合約商以提供物有所值的優質服務。
- ✓ 加速並改善投資計劃，在居所中帶來急需的工作。
- ✓ 改善室外環境管理和實際狀況。
- ✓ 確保有著重優質顧客體驗的強健正面文化。
- ✓ 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。
- ✓ 提供物有所值的優質保理服務。
- ✓ 提供多種不同支援服務，幫助支援租客提升生活機會，以應付他們不斷轉變的需要。

我們問到這些轉移優先考慮是否能反映對您作為 CXHA 顧客最重要的優先考慮？您指：

- 是－74% (111 位被訪者)
- 否－7% (10 位被訪者)
- 不肯定－20% (30 位被訪者)

從這項調查我們得知整體上您對我們關注的重要問題感到滿意，同時希望在考慮是否支持轉移建議前可以知道更多詳情。

我們提到 **West of Scotland** 房屋協會致力顧客參與，並希望透過與顧客合作，讓顧客可以真正影響自己所獲的服務。

我們問到您認為以下哪項可確保在轉移後加強顧客的聲音？您指：

在網上提供意見 – 49% (63 位被訪者)

顧客調查 – 47% (60 位被訪者)

新本地租客及居民小組 – 44% (56 位被訪者)

顧客諮詢環節 – 34% (43 位被訪者)

顧客社區小組 – 20% (25 位被訪者)

短期顧客聚焦小組 – 18% (23 位被訪者)

我們問到顧客希望見到哪種類型的社區支援服務：您指：

- 優先著重改善核心服務
- 由合資格職員提供福利、能源和財務建議
- 改善與其他第三界別組織的合作
- 為年長居民舉辦社交活動，特別是在節日期間
- 提供大規模翻新
- 數碼支援服務
- 在租客搬家時提供協助
- 就租約事宜獲得法律意見
- 升級再用服務

前庇護性房屋樓宇的意見 (Arlington、Park 及 Pitt – 設施住屋) 改善設施大樓的覆蓋層隔熱。

- 不應為走廊支付公用暖氣費
- 共用範圍、垃圾清潔、地毯及窗戶需要清潔升級
- 與職員舉行最少每年一次的租客會議，以提出任何問題或改善

「維修問題應是優先考慮」

「『處理投資計劃』應包括使用有質素的合約商」

「修理工服務是個好主意。」

「就計劃進行的樓宇/室外共用範圍維修進行調查，並考慮優先行動。」

「改善樓宇保養和維修應該是優先考慮。」

「與蘇格蘭警方和本地機構進行更多合作計劃，例如是 Garnethill 社區中心、Woodlands 社區信託/ Flourish House 等，以支援社區的安全和社區協調。」

## 聚焦小組意見反饋

我們在 12 月 6 日舉行了兩次網上聚焦小組，有多種類型的租客和保理業主出席。您可在第 x 頁找到更多有關下次聚焦小組的資訊。

### 聚焦小組指：

#### 聚焦小組的意見

我們在 12 月 6 日舉行了兩次網上聚焦小組，有多種類型的租客和保理業主出席。您可在第 x 頁找到更多有關下次聚焦小組的資訊。

聚焦小組成員認為對支付全額租金的人士來說，現時的租金可以負擔，但仍需作出數項改善。

#### 服務費：

- 每月 150 英鎊，非常昂貴
- 並非經常收到
- 並非經常收取

#### 住屋投資：

- 新窗戶
- 沐浴設施

#### 租金負擔：

- 需要確保租金保持可負擔水平，特別是較小的物業
- CXHA 訂立租金的方式是否公平
- WSHA 租金根據通漲而定，最高為通漲升幅，但可能更少

#### 溝通：

- 在決策中有更清晰溝通和更具透明度
- 雖然重複提出行動，但仍缺乏進展
- 需要改善與少數族裔租客的溝通方式。

#### 辦公時間外維修服務：

- 需要改善

#### 庇護性房屋：

- CXHA 在 COVID 期間對庇蔭房屋租客的支援可以更好
- 庇護性樓宇的暖氣系統運作。

### 保理管理服務

- 保理管理服務和帳單需更清晰

### 樓宇管理

- 整體環境差，需要投資

### 其他：

#### 參與者對以下有興趣

- 由 WSHA 提供的額外服務，例如修理工服務。
- 成立業主論壇。

## 有關轉移計劃的進度更新

在過去數個月，我們與 **West of Scotland** 緊密合作，並進行了數項重要的轉移工作：

- 檢討調查結果及新聚焦小組的意見，確保租客和居民的意見可提升轉移計劃。
- 對 **Charing Cross** 和 **West of Scotland** 進行必須的法律和財務檢查 (稱為「盡職調查」)，確保兩個機構有充分的互相認識，並確認沒有可妨礙轉移落實的問題。
- 發展聯合轉移業務個案，當中將包含 **West of Scotland** 承諾在轉移落實時提供的轉移福利，以及履行承諾的資金來源。

### 轉移業務個案是什麼？

轉移業務個案是一份對我們非常重要的文件。我們參考 **West of Scotland** 提交的初步合作建議，發展成一套如果 **Charing Cross** 租客支持轉移時需履行的轉移承諾。我們與 **West of Scotland** 攜手努力，確保 **West of Scotland** 的轉移承諾都以您們直至目前提供的意見為基礎。

業務個案同時將清晰訂明如果轉移未能落實時將會發生的情況。這將讓租客可在正規諮詢和租客投票時作出清晰選擇。Charing Cross 的管理委員會和 West of Scotland 的董事會已就業務個案進行初步審查。我們希望在 2022 年的會議期間，兩個監管組織可正式通過業務個案。

租客資訊服務 (TIS) 同時將代表 Charing Cross 租客對業務個案進行獨立評估，以下將會說明他們的角色。這用以確保建議中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。如果您對建議書有任何問題，請在辦公時間內致電免費電話 0800 488 0982 聯絡 TIS。蘇格蘭房屋管理局也會審核業務個案，以確保轉移建議書可保障現時和未來租客的利益和福利。

## 之後會怎樣？

透過調查和聚焦小組收集到的意見將用以最後修訂轉移建議，然後納入至業務個案中，再提交予 CXHA 管理委員會和 WSHA 董事會批核。

我們直至目前的進展良好，在您的協助下能識別出清晰的轉移優先考慮，並納入在業務個案中。我們的聯合團隊在背後默默耕耘，以完成盡職調查的要求和業務個案最終修訂。完成這項工作後我們將進入下一個階段，即就轉移建議向租客展開正規諮詢。我們目前希望達至的主要日期如下 (可能會有所更改)：

### 2022 年 2 月初

舉行第二輪轉移聚焦小組會議，以聆聽 West of Scotland 新的建議

### 2022 年 2 月尾

Charing Cross 和 West of Scotland 監管組織會考慮和通過最終的轉移業務個案，以及對 Charing Cross 租客提供的詳盡轉移建議。

TIS 和 SHR 將審核業務個案，確保他們滿意目前和未來租客的利益都可獲得保障。

### 2023 年 3 月

展開第一階段的正規租客諮詢。將向所有租客發出通知 (同時向保理業主和股東成員提供通知內容)，當中包含就轉移程序需要知道的所有資訊。我們也會開始探訪租客和舉行本地會議，以討論轉移詳情 (會一直遵從 COVID 指引)。

### 2021 年 4 月

Charing Cross 的管理委員會和 West of Scotland 董事會將考慮第一階段的意見。如果意見正面，將向所有租客發出第二階段通知 (同時向保理業主和股東成員提供通知內容)，以通知第一階段的結果、在諮詢後的任何計劃變更，以及宣佈將進行租客投票。

### 2022 年 5 月

就服務轉移進行租客投票，擁有蘇格蘭保障租約的每位 Charing Cross 房屋協會租客將可就轉移建議投票。正如在第一階段一樣，我們會探訪所有租客以鼓勵每位租客投票，並在這項非常重要的決定上發表意見 (會一直遵從 COVID 指引)。我們希望有高投票率並且可獲得大比數贊成轉移。

## 2022 年 6 月及 7 月

如果投票正面，我們需要 Charing Cross 的股東成員按照法例要求出席兩次特別全體大會 (SGM)，並投票支持轉移。

## 2021 年 8 月

如果股東在 SGM 支持守移，我們會向金融行為監管局 (FCA) 申請登記轉移，之後 West of Scotland 的服務轉移正式生效。

- 在此時，Charing Cross 租客將成為 West of Scotland 房屋協會租客，您現有的所有權益會獲得保護。
- 保理管理員的角色會轉移至 West of Scotland 房屋協會，保理業主的權益和義務維持不變。
- 我們的職員將成為 West of Scotland 的僱員，其條款和細則將受到保護。

## 發表您的意見

### 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 同時將對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。

我們將最後修訂詳盡的聯合業務個案，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。

**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](mailto:info@tis.org.uk) 與 TIS 聯絡。**

您可以出席轉移聚焦小組以發表意見。

下一輪的聚焦小組將在 2022 年 2 月 2 日下午 2:00 及 6:00 舉行。鑑於現時的 COVID 限制，這些環節將在網上透過 Zoom 進行。TIS 將會以獨立身分主持會議，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](mailto: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。

無法加入聚焦小組？

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](mailto:info@tis.org.uk)，向 TIS 發表您的想法。

背頁

## 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](http://www.cxha.org.uk)，或致電 0141 333 0404 或電郵至 [transfer@cxha.org.uk](mailto:transfer@cxha.org.uk)。