



BÁO CÁO
THƯỜNG NIÊN
2017/18

*Hãy lên
tiếng*

*Chúng
tôi sẽ
lắng
nghe*

*Lắng nghe ý
kiến của
khách hàng*



LienViet
HOUSING ASSOCIATION

Hãy lên tiếng về vấn đề Nhà ở và Công bằng Xã hội

Thông điệp của

Ông Chủ tịch **Stephen Stringer**

Năm nay trọng tâm của Hội đồng Quản trị ISHA là tiếp tục đảm bảo ưu tiên xung quanh vấn đề an toàn và sức khỏe, tìm cách cung cấp thêm nhà ở nhằm đáp ứng nhu cầu nhà cửa cho mọi người, và cải tiến dịch vụ khách hàng của chúng tôi.

Giao tiếp và dịch vụ chăm sóc khách hàng xuất sắc là cốt lõi trong việc thực hiện thành tựu tầm nhìn của ISHA cho đến năm 2020. Trong năm vừa qua:

- Chúng tôi đã cải tiến cách làm việc của chúng tôi và khắc phục vấn đề nghiêm trọng với việc giải quyết cuộc gọi của khách hàng trong năm vừa qua.
- Chúng tôi đã đưa ra một Chính sách Truyền thông Xã hội của ISHA để cải tiến việc thông tin liên lạc của chúng tôi, và chúng tôi xem xét để tăng cường các kênh truyền thông xã hội của chúng tôi trong năm tới; và
- Chúng tôi đã duyệt xét Chiến lược tham gia khách hàng của chúng tôi, và chúng tôi đã thay đổi Chính sách Khiếu nại dựa theo kết quả giải quyết khiếu nại của ban giám sát khách hàng.

Tôi lấy làm vui mừng thông báo về hiệu suất tài chính của chúng tôi vẫn được vững mạnh và cơ sở kinh doanh của chúng tôi vẫn tiếp tục kiên cường bất chấp sự bất ổn trong môi trường kinh tế.

Tận dụng nguồn lực tối đa của chúng tôi để phân phối nhiều hơn, là phần then chốt trong cách chúng tôi duy trì và cải tiến các căn nhà ở của quý vị và đầu tư vào việc xây cất thêm nhà xã hội. Hội đồng quản trị đã cam kết gia hạn vào chính khu chung cư hiện hữu lớn nhất, St Mary's Path, và chúng tôi đang giữ cuộc hội thoại với khách hàng của chúng tôi để xác định sự lựa chọn tốt nhất

nhằm đảm bảo khu chung cư đáp ứng mục đích phù hợp trong 80 năm tới.

Nhân viên Điều chỉnh Nhà xã hội đã xác nhận là ISHA được xếp hàng đầu về Khả năng Tài chính (V1) vào cuối tháng Giêng năm 2018. ISHA vẫn giữ được chuẩn mực về mặt Quản trị nhưng đã bị sụt xuống hạng hai (G2). Điều này có nghĩa là Nhân viên Điều chỉnh Nhà xã hội đã nhận định là có một số lĩnh vực cần phải được củng cố. Chúng tôi đang trong quá trình hoàn tất việc duyệt xét đầy đủ về Cơ cấu Điều khiển Đảm bảo của chúng tôi và hướng về việc tái phân loại vào cuối năm nay.

Hội đồng quản trị đã đánh giá là điều này đã tuân thủ theo chính Bộ luật Quản trị và Điều chỉnh Kinh tế và Tiêu chuẩn cho người tiêu dùng.

Giám đốc điều hành ISHA đã công bố sự về hưu của bà và sẽ nghỉ việc kể từ ngày 7 tháng giêng năm 2019. Tôi biết tất cả quý vị sẽ tham gia với ban Hội đồng quản trị và toàn nhân viên để cảm tạ sự đóng góp tuyệt vời không ngừng nghỉ của bà Clare với ISHA và khách hàng của chúng tôi hơn chín năm qua. Chúng tôi cũng rất hân hạnh được bổ nhiệm Ruth Davison là một người kế nhiệm xứng đáng, sẽ bắt đầu trong Năm mới.

Chủ tịch **Stephen Stringer**



Thông điệp của

bà Clare Thomson, Giám đốc điều hành

Sau hơn 9 năm là Giám đốc điều hành của ISHA, tôi sẽ nghỉ hưu và từ giả ISHA vào cuối năm nay.

Tôi sẽ rất nhớ nhân viên, khách hàng và Hội đồng quản trị và Thành viên tiểu ban hội đồng tại ISHA và Liên Việt. Tôi rất tự hào về những gì chúng tôi đã đạt được cùng với Team ISHA và tôi đã có vinh dự trong vai trò lãnh đạo để đóng góp vào một số thành công đáng kể của chúng tôi.

- Cải tiến các lĩnh vực dịch vụ, bao gồm quản lý khu vực lân cận, dịch vụ sửa chữa và cải tiến giao tiếp khách hàng của chúng tôi;
- Duy trì dịch vụ nhạy cảm về văn hoá của chúng tôi đến các khách hàng người Việt và hỗ trợ chuyên môn đến khách hàng ISHA và Liên Việt khi họ cần được trợ giúp thêm;
- Đảm bảo việc học nghề và nơi huấn luyện đào tạo dành cho khách hàng với nhà thầu ISHA Home Team của chúng tôi và hỗ trợ việc học nghề thông qua phát triển các ngôi nhà mới của chúng tôi.
- Gia tăng số lượng nhà ở trong Nhóm ISHA, chủ yếu thông qua phát triển mới, cho đến năm 2260. Chúng tôi đang tiến hành tốt đẹp để đáp ứng mục tiêu cung cấp hơn 400 căn hộ từ năm 2105 đến 2020; và
- Duy trì một tổ chức có khả năng tài chính, để ISHA là nơi tốt nhất đáp ứng những thử thách và cơ hội trong tương lai.

Chúng ta có một Hội đồng quản trị tuyệt vời, đội ngũ lãnh đạo cao cấp và nhân viên đã hết lòng xây dựng ISHA là một nơi làm việc tốt đẹp nhất, phân phối dịch vụ tuyệt hảo đến khách hàng của ISHA.

Xin cảm ơn tất cả khách hàng của chúng tôi, đã cung cấp cho tôi với những kiểm tra thực tế vô giá và cho chúng tôi cơ hội để làm đúng mọi thứ khi sự việc sai lệch hướng đi.

Là khách hàng, quý vị luôn là trọng tâm của mọi việc mà chúng tôi đang làm, và tôi có tự tin rằng tất cả mọi người ở ISHA sẽ duy trì giá trị cốt lõi này.



Hội nhà Liên Việt gia nhập Hội nhà ISHA với tư cách là một chi nhánh vào tháng 10 năm 2008.

Liên Việt là một Hội nhà nhỏ của cộng đồng người Việt với 157 ngôi nhà hoạt động ở Hackney, Haringey, Islington và Tower Hamlets. Khách hàng của Liên Việt chủ yếu là người Việt và Đông Nam Á.

Dịch vụ chủ nhà và công ty của Liên Việt do Hội nhà ISHA quản lý từ năm 2013, và hai nhân viên tiếp cận và hỗ trợ làm việc để cung cấp trợ giúp chuyên môn cho các khách hàng của Hội nhà Liên Việt và ISHA đến từ Việt Nam và vùng Đông Nam Á.

Hội Đồng Quản Trị của Liên Việt đã xem xét các mục tiêu cộng đồng rộng lớn hơn có thể được đáp ứng như thế nào một cách hiệu quả hơn với sự chính thức thỏa thuận việc hợp nhất nhà của Liên Việt với ISHA và xác định phù hợp nhất với một tổ chức từ thiện, một loạt các tổ chức từ thiện hoặc các tổ chức khác để tiếp tục cung cấp các hoạt động phát triển cộng đồng hiện có của Liên Việt.

Khách hàng của Liên Việt đang được tư vấn về việc chuyển nhượng cam kết để đạt được sự hợp nhất này. Các mối quan tâm của khách hàng thể hiện cho đến nay là;

- **Đảm bảo sao cho các dịch vụ chuyên môn về nhà cửa được duy trì; và**
- **Duy trì tên thương hiệu Liên Việt và biểu tượng của nó.**



ISHA liên kết tiếp tục chuyển giao dịch vụ nhà ở có tình cách văn hóa nhạy cảm đến các khách hàng người Việt. Các thành tựu chính cho công việc hỗ trợ đạt được trong niên khóa 2017/18 là:



buổi tư vấn không cần hẹn trước tại văn phòng của Hội ở Blackstock Road, với hơn 72 người, 14% trong nhóm không phải là khách hàng của hội Liên Việt và ISHA.



138

trường hợp hỗ trợ tích cực, trong đó 23% không phải là khách hàng của hội Liên Việt/ ISHA.



buổi tư vấn iếp khách không cần hẹn trước tại các cộng đồng bạn, tiếp nhận 29 cuộc viếng thăm với 23 người, trong đó 96% không phải là khách hàng của hội Liên Việt/ ISHA.



cư dân sống trong nhà tập thể được chuyển đến chỗ ở cố định; và.



thành viên của nhóm Cộng Đồng người Việt.

Thông tin cụ thể về việc chuyển nhượng cam kết có thể được tìm thấy tại [trang mạng của Liên Việt](#).

Hãy lên tiếng về **Giá trị đáng giá đồng tiền**

Chúng tôi đã thay đổi cách báo cáo sao cho được Đáng giá đồng tiền. Chúng tôi bây giờ có một mục trong bản Báo cáo Tài chính và nhấn mạnh kế hoạch cải tiến của chúng tôi trong bản báo cáo này.

Điều này không thay đổi mục tiêu cải tiến tổng thể của chúng tôi sẽ đạt vào năm 2020 là một dịch vụ **Hạng nhất về phân phối và thông tin liên lạc được kích hoạt bởi công nghệ, và luôn làm khách hàng hài lòng.**

Dưới đây là Bản tóm tắt của ISHA về Giá trị đáng giá đồng tiền Kế hoạch cải tiến cho năm 2018/2019:

Giá trị Đáng giá đồng tiền Kế hoạch cải tiến

Thông tin chính xác về tài chính có sẵn để khách hàng tái duyệt trương mục/ tài khoản riêng của họ.

Khách hàng được hỗ trợ và tư vấn từ ISHA và Liên Việt để quản lý tốt hơn chi phí các căn hộ.

Khách hàng nhận ra cách nhận xét của họ đã có ảnh hưởng như thế nào đến việc cải tiến dịch vụ.

Thực tế và chính xác về dự báo đầu tư về các thành phần bất động sản hiện có.

Chúng tôi đã làm như thế nào trong năm 2017/2018



Quý vị đã nói Chúng tôi đã làm đã được phát hành trong mỗi bản tin cũng như trong Báo cáo thường niên.



Các kế hoạch tài sản bao gồm Chiến lược đầu tư và được phát hành cho mỗi lô nhà



Chúng tôi sẽ làm gì trong năm 2018/2019 Những mục tiêu cải tiến

Xác định sản phẩm thích hợp và mức định thời gian để phân phối giải pháp tự cung cấp kể từ tháng 3 năm 2020.

Cải tiến tài chính báo cáo về các cá nhân để có thể can thiệp từ sớm cho khách hàng.

Một chương trình mới về tham khảo sẽ cải thiện khách hàng hiểu thấu thông tin cho năm 2018 - 2019. Khảo sát hàng năm sẽ được tiến hành trước tháng 2 năm 2019, mà chủ đề và xu hướng sẽ thông báo cho Kế hoạch cải tiến Giá trị đáng giá đồng tiền của năm 2019/2020.

Cải tiến cách thức báo cáo về thông tin kế hoạch tài sản của khách hàng.

**Giá trị Đáng giá
đồng tiền
Kế hoạch cải tiến**

Gia tăng sự di động và thay đổi nhiệm kỳ trong các bất động sản của ISHA Liên Việt.

**Chúng tôi đã làm như thế
nào trong năm 2017/2018**

Sáu Dịch vụ Biểu diễn lưu động đã được tổ chức trong năm 2017-2018, có hai vụ ở mỗi quận chính



**Chúng tôi sẽ làm gì trong năm
2018/2019
Những mục tiêu cải tiến**

Phương pháp bổ sung và thay thế của sự tham gia sẽ được thực hiện trong năm 2018/19 để gia tăng số lượng khách hàng tích cực tham gia trong việc di chuyển nhằm đáp ứng nhu cầu nhà ở của họ.

Hiện đại hoá triết để dịch vụ khách hàng, để khách hàng có thể tiếp cận những dịch vụ trong giới truyền thông mà họ chọn lựa và vào thời điểm (tính theo 24 giờ) họ muốn tiến hành kinh doanh của họ với chúng tôi.

Cổng thông tin khách hàng đã bị trì hoãn do các vấn đề liên quan đến khả năng sử dụng của một nền tảng, dựa theo phản hồi của khách hàng.



Kho dữ liệu mới sẽ được thực hiện vào năm 2018/19 để cho khách hàng thời gian hiện thực nhằm cập nhật về tình trạng sửa chữa công việc của họ ngay từ lần đầu tiên tiếp xúc. Điều này sẽ cung cấp sự phát triển của giải pháp tự phục vụ vào tháng 3 năm 2020.

Khách hàng là những người đóng góp chính vào việc giám sát các luồng dịch vụ công việc quan trọng.

Ban Hội thẩm giám sát tuyển dụng và huấn luyện.



Ban Hội thẩm giám sát hoàn thành tái duyệt Giải quyết Khiếu nại trong tháng 5 năm 2018 và Hội đồng quản trị đã phê duyệt một Chính sách Khiếu nại mới vào tháng 7 năm 2018. Điều này sẽ được công bố cho khách hàng vào tháng 11 năm 2018 với tiếp theo là dịch vụ xem xét đã lên kế hoạch cho tháng 12 năm 2018.

Chứng minh Giá trị đáng giá đồng tiền trong các dịch vụ của chúng tôi đến khách hàng đối với một chất lượng và tiêu chí chi phí và công bố sự so sánh mỗi năm trong việc cải tiến của chúng tôi.

Tham khảo ý kiến về chi phí dịch vụ đã được tổ chức vào tháng Giêng năm 2018. Chúng tôi là thành viên của ARMA (Hiệp hội đại lý quản lý) do đó chúng tôi có thể đảm bảo là chúng tôi thi hành các thực hành tốt nhất.



Phần Giá trị đáng giá đồng tiền này báo cáo đến khách hàng về sự tiến bộ của chúng tôi để đối phó kế hoạch Chiến lược và cải tiến mục tiêu trong năm tới. Mục tiêu được công bố trong bản Báo cáo Thường niên vào đầu tháng 10 năm 2018.

Các khu nhà ở được xây cất dựa theo Chiến lược bền vững môi trường của ISHA.



ISHA đã giành được giải huy chương Vàng trong tháng 9 năm 2018. Hội đồng quản trị ISHA sẽ duyệt xét tiếp theo Chiến lược của chúng tôi về Xây cất khu nhà ở mới (Chiến lược phát triển trong năm 2020).

Khách hàng tham gia vào việc xây cất khu nhà mới.

Ba bản thiết kế ngăn ngọn đã được thay đổi từ phản hồi khách hàng (và chúng tôi có thay đổi những phần khiếm khuyết hư hỏng ở các khu nhà mới được quản lý như thế nào).

Ưu tiên sự phản hồi của khách hàng để đóng góp vào việc thiết kế khu nhà mới của chúng tôi.

Bản báo cáo tài chính của chúng tôi cũng báo cáo Kế hoạch Giá trị đáng giá đồng tiền. Xin xem Bản báo cáo tài chính trên trang mạng của chúng tôi để biết thêm chi tiết về cách chúng tôi so sánh với các Hội nhà cửa khác.

Lắng nghe tiếng nói của khách hàng

Có nhiều cách tham gia với ISHA

Xem xét kỹ lưỡng các dịch vụ và chính sách của ISHA:

- Hãy nộp đơn tham gia **Ban Hội thẩm kiểm soát** của chúng tôi – một nhóm nhỏ khách hàng thực hiện việc duyệt xét đầy đủ chi tiết của một dịch vụ cụ thể và đề xuất cải tiến. Hãy xem cách thức mà Ban Hội thẩm Giám sát thay đổi chính sách khiếu nại [tại đây](#);
- Tham gia vào **Nhóm làm việc của nhà thầu** và cùng làm việc với nhân viên ISHA để theo dõi các hợp đồng của chúng tôi;
- Hãy là một thành viên của **Nhóm Khởi sự / Kết thúc**. Bất cứ một vị trí trống chỗ nào trong các ban hội đồng sẽ được quảng cáo [tại đây](#);
- Hãy là một thành viên của **Nhóm Khởi sự / Kết thúc** – Đây là những nhóm tập hợp lại để thực hiện các dự án cụ thể, chẳng hạn việc xem xét chính sách hoặc chiến lược.

Ở khu chung cư của quý vị hoặc trong cộng đồng của quý vị:

- Tham gia đi **Kiểm tra khu chung cư** – tìm vào mục **Trong Khu vực của quý vị** hoặc kiểm tra bảng thông báo của quý vị để biết ngày và giờ;
- Bắt đầu thành lập một **Hiệp hội cư dân** với những người khác ở trong khu chung cư của quý vị.



Cách nhanh chóng để cung cấp sự phản hồi

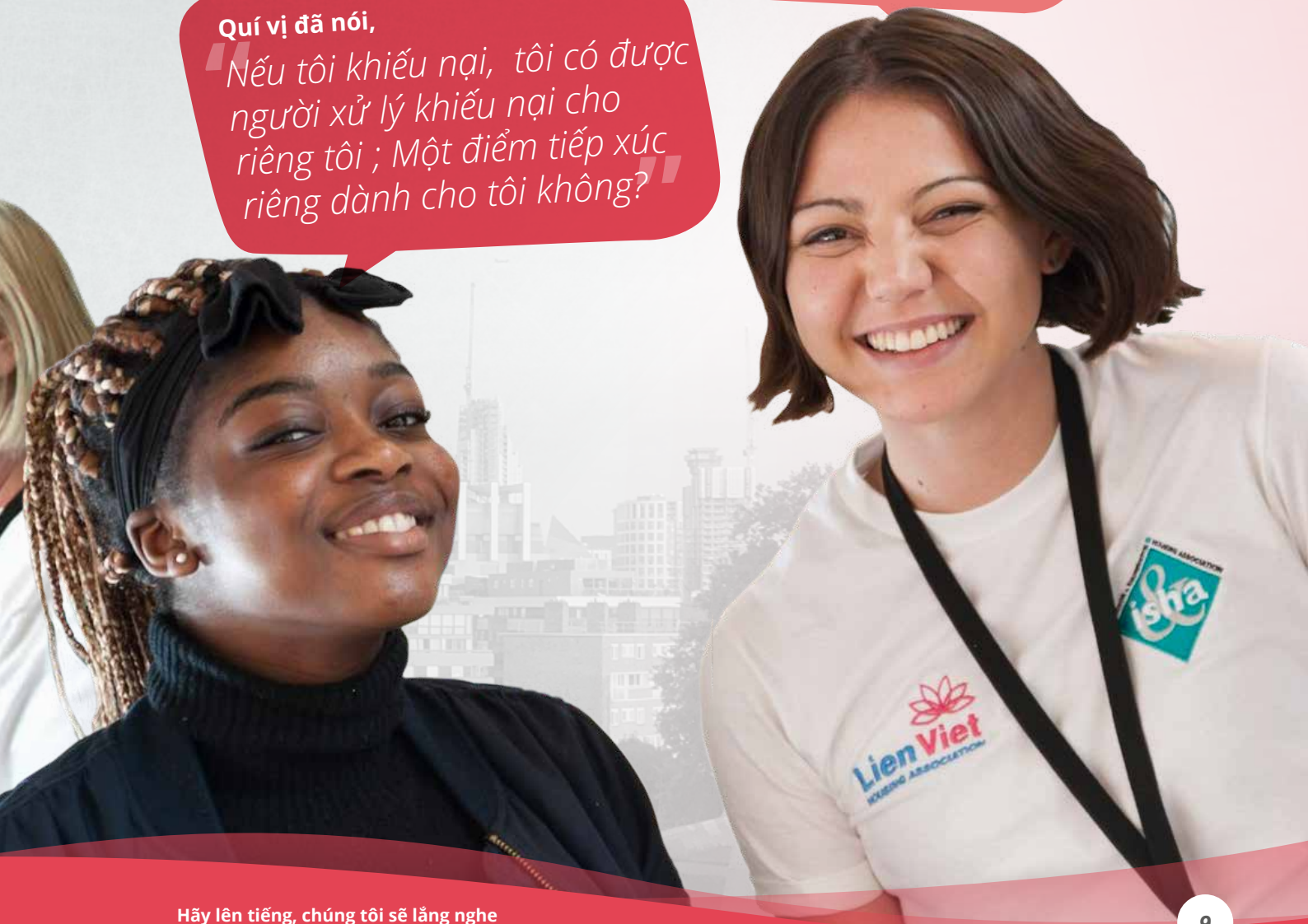
- Tham gia vào **Ban Trại và Thử nghiệm** của chúng tôi và thỉnh thoảng cung cấp phản hồi về những thứ như thư từ cho khách hàng và các chính sách, qua điện thư hoặc bưu điện;
- Hãy cho chúng tôi biết quý vị nghĩ bất cứ gì về vai trò dịch vụ của chúng tôi [tại đây](#);
- Trả lời vào tờ **Tham Khảo sự hài lòng của khách hàng** – những điều này được gửi qua điện thư hoặc tin nhắn, sau khi quý vị đã sử dụng một trong những dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi đã hết sức cố gắng là không gửi cho quý vị quá nhiều tờ khảo sát. Quý chỉ nhận duy nhất một bản khảo sát vào mỗi ba tháng từ chúng tôi. Sự trả lời của quý vị được giao trở lại đến các nhân viên quản lý trong mỗi dịch vụ khu vực và được sử dụng để cải tiến các dịch vụ của chúng tôi;

- Liên lạc với chúng tôi qua phương tiện truyền thông xã hội – Chúng tôi bây giờ có mặt trên **Twitter** và **Facebook**. Ở đây quý vị có thể gửi các ý kiến cho chúng tôi, nhận các trả lời nhanh chóng và cập nhật các tin tức mới nhất về ISHA. Chúng tôi muốn sử dụng những nền tảng này để tạo sự dễ dàng và nhanh chóng hơn trong việc giao tiếp hai chiều với quý vị. Hãy tiếp tục theo dõi để có thêm cơ hội tham gia với chúng tôi qua những kênh kỹ thuật số và những thứ khác.

Chúng tôi đã trả lời,
“Sau khi đánh giá những khiếu nại chúng tôi sẽ cấp cho quý vị một số khiếu nại tham chiếu và xử lý cá nhân.”

Quý vị đã nói,

“Nếu tôi khiếu nại, tôi có được người xử lý khiếu nại cho riêng tôi ; Một điểm tiếp xúc riêng dành cho tôi không?”



Một giao dịch mới dành cho khách hàng

Gặp nhân viên điều chỉnh đáp ứng Tiêu chuẩn cho người Tiêu dùng

Hội đồng quản trị đã xem xét những yêu cầu về Tiêu chuẩn của người Tiêu dùng và xác nhận trụ điểm nào mà ISHA đáp ứng các tiêu chuẩn bắt buộc. Có thể tìm toàn bộ việc xem xét đúng theo sự ưng thuận và bản báo cáo trên trang mạng của chúng tôi.

Đảm bảo nhà ở của quý vị được an toàn sau bị kịch hoả hoạn của toà cao ốc Grenfell.

Chúng tôi đang làm việc với chính phủ để biết chắc chắn nhà ở của quý vị được an toàn. Chúng tôi có ba lô nhà đòi hỏi việc sửa chữa. Chúng tôi đã đưa các biện pháp bổ xung để đảm bảo là quý vị an toàn trong căn hộ của quý vị. Tất cả khách hàng đang sống trong những lô nhà này đều có được thông báo sự tiến triển của công việc qua các cuộc họp và bản tin.

Sự tham gia của người thuê nhà và Tiêu chuẩn trao quyền

Những gì chúng ta sẽ đạt được

- ✓ Cải tiến “Quý vị đã nói Chúng tôi đã làm” báo cáo với bằng chứng là cách nào quý vị đã thay đổi dịch vụ của chúng tôi;
- ✓ Phát triển “Tiếng nói của khuôn mẫu khách hàng” bao gồm phương cách chúng tôi tương tác với quý vị, khách hàng, nắm giữ phản hồi của quý vị và nắm giữ yêu cầu đòi hỏi của khách hàng; và
- ✓ Tiếp tục hội thoại với khách hàng về Tương lai của Khu Chung cư St Mary's Path để nhận định giải pháp tốt nhất cho bằng chứng tương lai của khu chung cư cho đến thêm 80 năm nữa.



Tiêu chuẩn nhà ở

Những gì chúng ta sẽ đạt được

- ✓ Hoàn tất bản Duyệt xét hiệu suất tài chính với tất cả người thuê nhà và cổ đông của các lô nhà trước tháng 3 năm 2019;
- ✓ Gia hạn Hợp đồng dọn dẹp và làm vườn cho một nửa các khu chung cư (Khu vực 2 và 3) bao gồm việc khách hàng nhận định sửa đổi tiêu chuẩn; và
- ✓ Đấu thầu hợp đồng mới về thang máy và thi hành thay thế bốn thang máy.

Tiêu chuẩn thuê nhà

Những gì chúng ta sẽ đạt được

- ✓ Tiếp tục cung cấp những căn nhà trống tại khu St Mary's Path thành chỗ ở tạm thời dành cho đội ngũ vô gia cư tại quận Islington;
- ✓ Gia hạn mức thoả thuận dịch vụ gian lận thuê nhà với quận Hackney, Islington và Waltham Forest; và
- ✓ Xem xét tất cả thư tín để đảm bảo mọi thứ rõ ràng và biệt ngữ miễn phí.

Tiêu chuẩn Cộng đồng và khu vực lân cận

Những gì chúng ta sẽ đạt được

- ✓ Cung cấp thông tin cho khách hàng được rõ hơn cách nào họ có thể góp phần thích ứng vào các dịch vụ của khu nhà ở địa phương;
- ✓ Mở một nơi tư vấn mới về nhà cửa vào mỗi tháng mà không cần hẹn trước nói tiếng Việt tại Dịch vụ cộng đồng người Hoa tại quận Hackney; và
- ✓ Xem xét lại Chính sách bạo hành gia đình vào trước cuối năm 2018.



Khách hàng lên tiếng về việc gì

Các cuộc tham khảo được thực hiện từ tháng 4 đến tháng 8 năm 2018 đã đánh giá mức độ hài lòng của quý vị với các dịch vụ như sau:

Sửa chữa Trung bình trong khoảng thời gian = **81%**
Mục tiêu của chúng tôi là 85%, và số điểm cao nhất trong tháng là vào tháng 7 năm 2018, là đạt được 84%.

Xử lý các cuộc gọi Trung bình kết hợp Dịch vụ khách hàng và ISHA Home Team = **77%** Riêng mỗi Dịch vụ khách hàng đạt điểm cao hơn và trong tháng 7 năm 2018 đã được 100%.

Hợp đồng thuê nhà mới Sự hài lòng với quy trình mới về thuê nhà vẫn ở mức **100%** trong tháng 7 và tháng 8 năm 2018.

Dọn dẹp lau chùi Dọn dẹp lau chùi = **70%** cho đến tháng 8 năm 2018 (mục tiêu = 75%).

Bảo trì vườn tược Vườn tược = **67%** cho đến tháng 8 năm 2018 (mục tiêu = 75% & 100% trong tháng 6 năm 2018).

Khu vực lân cận Sự hài lòng với khu vực lân cận như là một nơi đáng sinh sống = **83%** cho đến tháng 8 năm 2018 (mục tiêu = 86%).

Tiếp cận Trung bình = **98%**
100% vào mỗi tháng ngoại trừ vào tháng 5 năm 2018.

Quản lý Hành vi chống đối xã hội **100%** hài lòng với xử lý tình thế và kết quả về các trường hợp.

Khiếu nại Mức độ hài lòng = **50%**
Các lý do không hài lòng có liên quan việc trì hoãn trong việc giải quyết khiếu nại của quý vị, bao gồm:

- Chậm trễ 28 ngày sẽ có thể không được phép khiếu nại
- Gia tăng và thêm thư từ và
- Chờ đợi kết quả tùy thuộc như thế nào để đóng hồ sơ khiếu nại

Chúng tôi đã thay đổi chính sách của chúng tôi để loại bỏ những sự chậm trễ này đi.

Trong năm tới đây chúng tôi sẽ cùng tập hợp phản hồi khách hàng nhận được thông qua hàng loạt phương cách chúng tôi làm việc với quý vị. Chúng tôi sẽ gọi điều này là 'Tiếng nói Khách hàng' và mục đích của việc này là cung cấp thêm một hình ảnh chính xác của những gì quý vị đang nói với chúng tôi. Việc này bao gồm phản hồi qua Ban Hội thẩm giám sát khách hàng, các khiếu nại, tham khảo tìm hiểu mức độ hài lòng, kiểm tra khu chung cư, các cuộc gọi đến văn phòng, điện thư và truyền thông xã hội ngày càng tăng lên.

Chúng tôi sẽ sử dụng phản hồi này để thực hiện sự cải tiến lâu dài đi cùng với công việc mà chúng tôi làm. Cho quý vị biết chúng tôi tiến triển như thế nào thật sự là một phần rất quan trọng và tin cập nhật sẽ được cung cấp qua bản tin ISHA, cũng như những tin tức cấp bách khác đăng trên phương tiện truyền thông xã hội và trang mạng.

Một bản Tham khảo đầy đủ tìm hiểu mức độ hài lòng của khách hàng sẽ được thực hiện vào tháng 2 năm 2019.

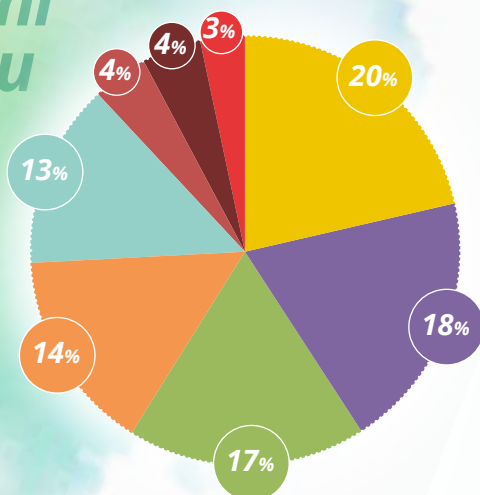
Tài chính của Tập đoàn

Bản báo cáo thu nhập toàn diện của một năm và kết thúc vào cuối ngày 31 tháng 3 năm 2018

	Tập đoàn 2018 £'000	ISHA 2018 £'000	Lien Viet 2018 £'000
Doanh thu	21,959	21,104	1,172
Chi phí hoạt động	(15,216)	(14,540)	(946)
Thặng dư hoạt động	6,743	6,564	226
Lợi nhuận khả nhuận của bất động sản và đất đai	2,715	2,719	(4)
Lãi dự thu và tương tự	30	28	10
Trả lãi và phí tương tự	(3,751)	(3,753)	(33)
Vận hành giá trị hợp lý của đầu tư bất động sản	1,607	1,562	45
Thặng dư trong năm	7,344	7,120	244
Tổng số thu nhập toàn diện trong năm	7,344	7,120	244

Bản **báo cáo đầy đủ tài chính** của ISHA và Liên Việt được công bố trên mạng www.isha.co.uk. Xin gọi điện thoại **0300 131 7300** nếu quý vị muốn nhận một bản báo cáo tài khoản kế toán hàng năm.

Tiền thu nhập chi vào đầu

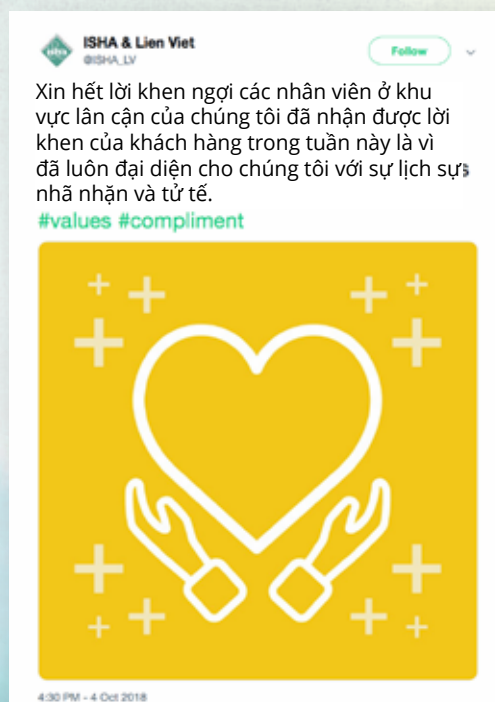


- Chi phí tài chính và tiền lãi
- Khấu hao tài sản
- Thông lệ bảo trì
- Lệ phí quản lý và chi phí
- Chi phí dịch vụ
- Chi phí xây cất nhà mới thuộc quyền sở hữu để bán
- Chi phí cho thuê thương mại và tư nhân
- Bảo trì theo chu kỳ

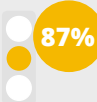
Hãy lên tiếng để quí vị được kết nối

Năm ngoái chúng tôi đã nêu rõ dịch vụ nào của chúng tôi chưa được tốt, đặc biệt quanh việc liên lạc bằng điện thoại và đặt hẹn sửa chữa. Chúng tôi đã tập trung vào việc khắc phục những vấn đề chính này và cải tiến trên cả hai lĩnh vực này mà hiện quý vị được nhìn thấy qua số liệu hiệu suất.

Một cải tiến lớn mà chúng tôi chưa có thể thực hiện được là cổng thông tin khách hàng. Chúng tôi còn có nhiều công việc hơn nữa phải làm nhằm đảm bảo dữ liệu của quý vị được an toàn và chính xác. Chúng tôi đã thiết lập một nhóm dự án đầy tận tâm trong việc Kết nối với quý vị và xin hãy yên tâm là điều này vẫn còn là một mục tiêu chính trong Kế hoạch chiến lược.



Hiệu suất trong năm của chúng tôi từ tháng 4 năm 2017 kết thúc vào tháng 3 năm 2018 là:

Biện pháp	Kết quả	Biện pháp bổ xung
% của Khiếu nại đã được giải quyết ở mức chưa chính thức hoặc Giai đoạn 1	 87%	Chất lượng phản hồi được giám sát mỗi tháng và vẫn còn ở trên mục tiêu trong suốt cả năm. Thời gian để giải quyết khiếu nại là phần chính của sự không hài lòng. Ban Hội thẩm Giám sát Khách hàng hoàn tất một duyệt xét Xử lý Khiếu nại trong tháng 5 năm 2018 và Hội đồng Quản trị chấp thuận một chính sách mới vào tháng 7 năm 2018. Việc này sẽ được đệ trình ra cho khách hàng vào tháng 11 năm 2018.
% Huỷ bỏ các cuộc gọi ĐT	 13%	Huỷ bỏ các cuộc gọi đã giảm xuống kể từ tháng 4 năm 2018 và ở mức 5% vào tháng 8 năm 2018.
Số lượng Kiểm tra an toàn khí đốt đã hết hạn trong 12 tháng qua	 6	Chúng tôi kiểm tra tất cả các thiết bị khí đốt trong 12 tháng (nên vậy) để quý vị luôn sẽ có một hồ sơ hợp lệ An toàn khí đốt của chủ nhà. Đây là lý do tại sao chúng tôi phải liên lạc trước với quý vị khi giấy chứng nhận của quý vị hết hạn.
Những Sửa chữa khắc phục ngay trong cuộc hẹn đầu tiên	 77%	97% cuộc hẹn được duy trì. Chúng tôi đang làm việc với ISHA Home Team để cải tiến việc sửa chữa được hoàn tất ngay trong lần gặp đầu tiên.
Làm thế nào chúng tôi nhANH chóng cho thuê lại nhà của quý vị?	 38 ngày	Cho thuê lại một số căn hộ tại khu St Mary's Path đã bị trì hoãn, nơi chúng tôi đã thực hiện khảo sát chi tiết để hỗ trợ các kế hoạch tương lai cho khu chung cư.
Mức độ nợ là bao nhiêu?	 5.01%	Mức độ nợ tiền nhà tăng lên vào mùa đông vừa qua. Việc này hiện nay đang giảm nhưng sẽ vẫn là trọng tâm chính trong năm 2018/19.
Chúng tôi đã thu được bao nhiêu tiền thuê nhà ?	 100.71%	Chúng tôi đã thu tiền thuê nhà hơn là tiền nợ bởi vì nhu cầu của ISHA là cần thu được tiền nợ.
Bao nhiêu người bị Thu lại nhà vì nợ tiền nhà ?	2	
Bao nhiêu khách hàng đã tham gia?	569	
Thay đổi dịch vụ của ISHA là kết quả của sự tham gia khách hàng kể từ tháng 4 năm 2017 đến tháng 3 năm 2018	34	Chiến lược tham gia khách hàng đã được gia hạn trong năm 2017.

Hãy lên tiếng *như là* **một người chủ giỏi**

Chúng tôi muốn ISHA là một nơi tuyệt vời để làm việc. Chúng tôi biết rằng nếu chúng tôi nhiệt tình, các khách hàng của chúng tôi sẽ cảm nhận lợi ích của sự tận tình đó.

Chúng tôi là một tổ chức trả mức lương theo giá Sinh hoạt đắt đỏ tại Luân Đôn và trong phần này, chúng tôi công bố sự khác biệt giữa mức thu nhập cao và thấp nhất của nhân viên. Tỷ lệ vào tháng 4 năm 2018 là 1:4.3, có nghĩa là sự khác biệt giữa mức lương cao nhất và thấp nhất của nhân viên chúng tôi có phần ít hơn so với các công ty khác. Nói một cách khác, tại ISHA một nhân viên nhận mức lương thấp nhất được trả là £1, nhân viên nhận mức lương cao nhất thì sẽ được trả £4.30. Tại khắp đô thành Luân Đôn có tỉ lệ 1:9.05 và quận Islington có tỉ lệ là 1:9.1.

Trong phần cam kết nêu lên tính đa dạng của chúng tôi, chúng tôi tự hào là chúng tôi tuyển dụng những người không quen biết, khi người tuyển dụng lựa người trong danh sách cũng chưa bao giờ biết qua tên và địa chỉ hoặc chi tiết lý lịch cá nhân như là giới tính, sắc tộc hoặc tuổi tác của người xin việc làm. Năm nay chúng tôi đã sử dụng phương tiện truyền thông xã hội như Twitter và LinkedIn để mở rộng tiềm năng của người dự tuyển khi chúng tôi quảng cáo công việc của chúng tôi.

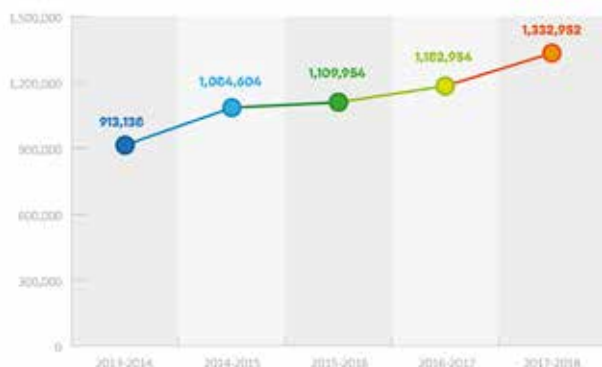
Chúng tôi thực hiện một khảo sát thăm dò ý định của nhân viên trong 2 năm qua và trong tháng 3 năm 2018, nhân viên của chúng tôi tham gia với số điểm là 70%, cao hơn mức trung bình trong ngành. Một điểm nổi bật trong phản hồi của nhân viên là họ trả lời 100% một cách tích cực về “Người quản lý trực tiếp của tôi là công nhận và thừa nhận khi tôi hoàn tất công việc một cách tốt đẹp”.

Vào năm ngoái nhân viên ISHA và Liên Việt đã gây quỹ được hơn £7,000 cho tổ chức No Second Night Out, một tổ chức từ thiện tập trung vào việc giúp đỡ những ai lần đầu tiên phải ngủ bụi trên đường phố Luân Đôn.

Điều này đã góp phần tân trang một Trung tâm thẩm định mới tại Mare Street, quận Hackney, với cải tiến cơ sở rộng rãi cho những người ngủ bụi bao gồm một khu vực riêng biệt dành cho phụ nữ.



Số lượng thức ăn khẩn cấp ăn trong 3 ngày được cung cấp bởi Tổ chức Trussell Foodbanks



Trong năm nay nhân viên của Hội Nhà ISHA và Liên Việt đã gây quỹ tương trợ và tặng phẩm cho 'Ngân Hàng Thực Phẩm' (Food Banks) ở Islington, Hackney và Waltham Forest. Những tặng phẩm đầu tiên đã được chuyển đến cho Ngân Hàng Thực Phẩm Hackney lên đến 3000 gói quà khẩn thiết trong năm.

hơn một triệu gói tặng phẩm khẩn thiết đã được trao tặng cho những người bị túng thiếu khủng hoảng mỗi năm. Trong khi tiền trợ cấp trì hoãn và các sửa đổi vẫn là nguyên nhân trọng yếu nhất (43% cho tất cả các vụ giới thiệu) hơn ¼ số đó là những người đi làm với lợi tức thấp. Nợ nần, mức sống gia tăng đắt đỏ và sự giới thiệu đầu nhập của tiền trợ cấp mới Universal Credit cũng đã buộc người ta phải lựa chọn giữa việc mua thực phẩm và các khoản chi tiêu khác.

Nếu quý vị cần được giới thiệu đến một Ngân Hàng Thực Phẩm hay đang bị khó khăn chật vật về vấn đề tiền bạc, xin liên hệ với Đội ngũ Tiếp Cận và Hỗ Trợ của Hội Nhà ISHA qua số ĐT 0300 131 7300 hay qua điện thư isha@isha.co.uk.

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin hay muốn làm một cuộc quyên góp riêng của mình, xin liên hệ với Ngân Hàng Thực Phẩm gần nhà nhất của quý vị.

Hackney Food Bank

020 7254 2464

info@hackney.foodbank.org.uk

Islington Food Bank

07753 222 755

info@islington.foodbank.org.uk

Eat or Heat (Walthamstow)

0800 772 0212

info@eatorheat.org

Hãy lên tiếng *cho* một quản trị tốt

Andrew Wade, thành viên Hội đồng quản trị của ISHA, từ chức sau chín năm hoàn tất đầy đủ vai trò trong Hội đồng quản trị của ISHA.

Kim Nguyễn, thành viên Hội đồng quản trị của Liên Việt trong bốn năm qua, từ chức vì vấn đề gia tăng áp lực việc làm. Hội đồng quản trị, nhân viên và khách hàng luôn nhớ đến công lao đóng góp của họ.



**Từ 18 tháng 2018,
Thành viên của Hội đồng
Quản trị ISHA:**

Chủ tịch: Stephen Stringer,
Công chức cao cấp hưu trí,
Thành viên từ tháng 9 năm 2012

Julian Elve, (nhà cửa), Chuyên
viên Công nghệ thông tin &
Cư dân ISHA, Thành viên từ
năm 2011

Merlene Emerson MBE, (Chủ
tịch Liên Việt) Giám đốc công
ty, Thành viên từ tháng 10
năm 2014

Ruth Gee, (Phó chủ tịch & Phát
triển), Giám đốc Chiến lược
Nhân Sự, Thành viên từ Tháng 9
năm 2012

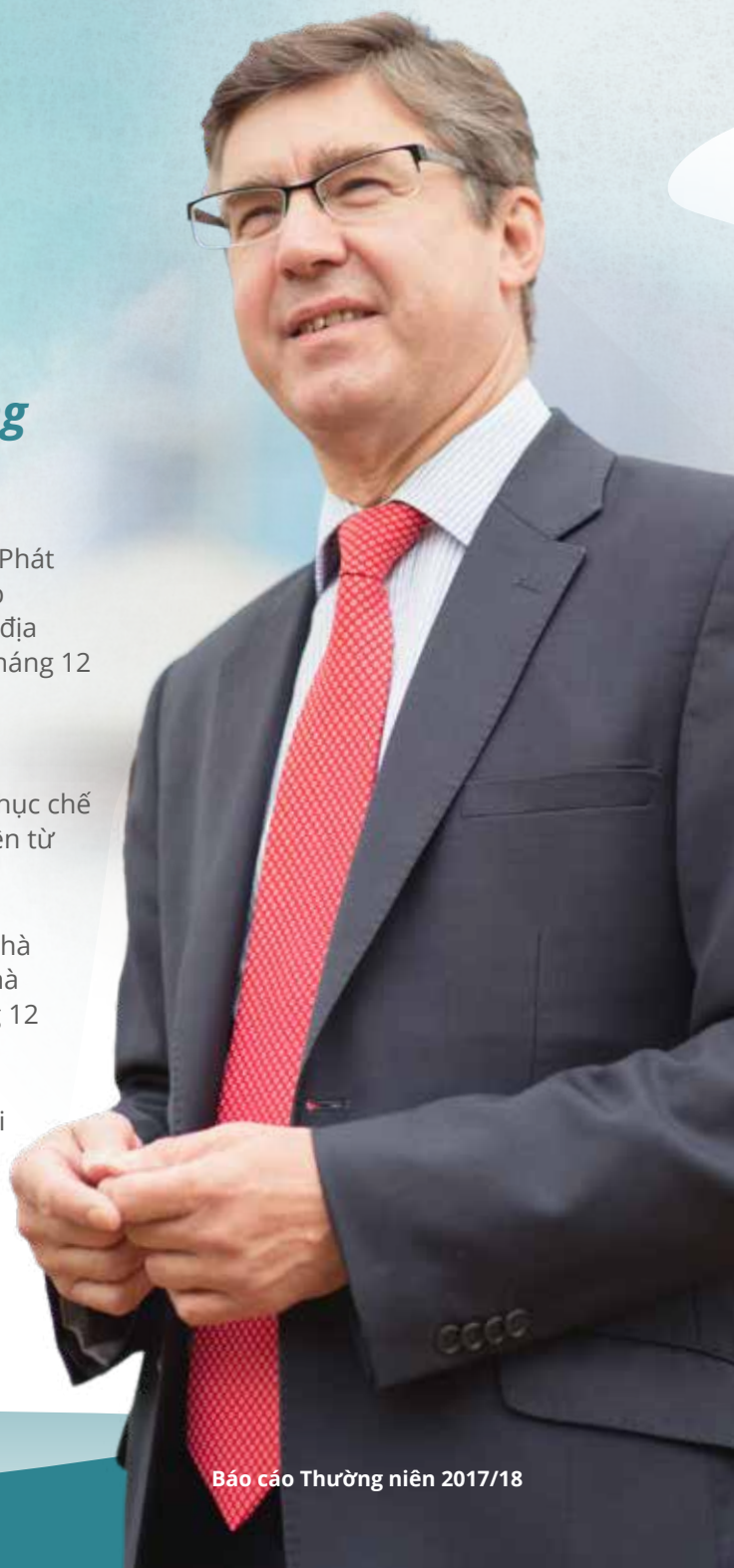
Yasmin Khan, (Phát triển) Luật
sư chuyên về Luật bất động
sản, Thành viên từ tháng 9
năm 2018

Philip Newby, (Chủ tịch Phát
triển), Công chức cao cấp
hưu trí của Chính quyền địa
phương, Thành viên từ tháng 12
năm 2014

Alice Powell (Phát triển)
Chuyên viên Bảo quản phục chế
& cư dân ISHA, Thành viên từ
tháng 12 năm 2014

Roz Spencer, (Chủ tịch nhà
cửa) Viên chức Tư vấn nhà
cửa, Thành viên từ tháng 12
năm 2012

Ben Tansey, (Chủ tịch tài
chánh), Chuyên viên
phân tích kinh doanh,
Thành viên từ tháng 3
năm 2016.



Xin Cảm ơn

ISHA chân thành cảm tạ tất cả các khách hàng của chúng tôi đã đóng góp cho nội dung và hình thức của bản báo cáo này.

Xin hãy liên lạc với ISHA theo số điện thoại (là) **0300 131 7300** hoặc điện thư **isha@isha.co.uk** để cho chúng tôi biết quý vị muốn thêm vào những mục gì trong bản báo cáo thường niên của năm tới. Đồng thời xin vui lòng liên lạc với chúng tôi nếu quý vị muốn nhận một bản sao báo cáo tài khoản hàng năm hoặc thêm thông tin về các dịch vụ mà chúng tôi đang cung cấp.



Hội đồng Quản trị của Liên Việt

Chủ tịch: Merlene Emerson MBE,
Giám đốc công ty, Chủ Tịch từ tháng 10 năm 2014

Hong Khaou, Đạo diễn và biên kịch phim, Thành viên kể từ tháng 9 năm 2014

Suzannah Kwok, Viên chức Tư vấn kinh doanh, Thành viên kể từ tháng 12 năm 2014

Stephen Stringer, Công chức cao cấp hưu trí, Thành viên từ tháng 9 năm 2013

Roz Spencer, Chuyên viên tư vấn nhà cửa Thành viên từ tháng 9 năm 2013

Clare Thomson, Giám đốc điều hành và Thư ký công ty của ISHA.



**Islington & Shoreditch
Housing Association**

102 Blackstock Road
London
N4 2DR.

T: 0300 131 7300

www.isha.co.uk



LienViet
HOUSING ASSOCIATION