

来自主席的问候

欢迎来到 2024 年圣诞节与冬季版的《北方新闻》——我很高兴能够与您分享我们的最新通讯。希望您和您的家人都安好，并期待即将到来的节日季节。

我们为您带来了满载精彩更新、季节性新闻和实用建议的完整一期内容，希望您能从中受益。我为能够与大家分享 ng 集团今年在各个社区中取得的奖项感到自豪，这些奖项认可了我们在 ng homes 及其子公司 ng2 所付出的努力。您可以在第 10-12 页阅读更多关于奖项的内容。

我很高兴地告诉大家，ng homes 将很快开始使用 CX-Feedback。这是一个令人激动的新工具，旨在帮助我们以您喜欢的方式与您沟通。这是我们不断改进客户服务和沟通的一部分。请花些时间在第 13 页阅读更多关于这一新举措的信息。

在我们的“财务/帮助”栏目中，我们为您提供了一些应对这一季节可能带来的财务挑战的建议和提示。我们还提供了有关您可能有资格获得的福利变化的信息，以及如何防范诈骗的提示和建议。不要错过第 32 页的冬季天气计划，以及第 40 页的紧急联系方式和假期办公时间。

圣诞节对许多人来说既是一个令人兴奋的节日，也常常伴随着高昂的开销，今年也不例外。如果您有任何问题或担忧，担心财务、能源账单或租赁相关事务，请随时通过电话 0141 560 6000 或电子邮件 info@nghomes.net 与我们联系。无论原因是什么，我都想向您发出邀请——我们的门始终为您敞开。北格拉斯哥有许多组织提供帮助，我们在整个通讯中尽可能地为您指引了相关信息。

随着新的一年的临近，您可能在思考新的机会或尝试一些新事物。我们邀请您在 2025 年加入 ng homes——参与我们的政策、服务反馈，或帮助我们使宣传单和出版物更具可读性。

为什么不加入协会成为会员呢？您只需要填写会员申请表，并将表格与 1 英镑一起提交到办公室。如果您想了解更多信息——或加入我们的委员会——请参阅第 17 页关于我们年度大会的更新。

如果您不想参与正式的事务，我们仍然希望听到您对我们通讯、活动、服务等方面的反馈和意见。请通过电话与您的住房专员联系：0141 560 6000，或者通过电子邮件 info@nghomes.net 与我们联系。一如既往，如果您有故事、建议或意见——或者想参与我们的社交媒体渠道、活动指南、网站，甚至是下一期的《北方新闻》——请通过电子邮件与我们联系：media@nghomes.net。

请确保关注我们的官方网站和社交媒体，获取最新消息。

祝您圣诞节快乐，新年幸福。

Catherine Rossine
ng homes 主席

我们的表现：表扬与投诉

在 2024 年 4 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日期间（第一季度和第二季度）

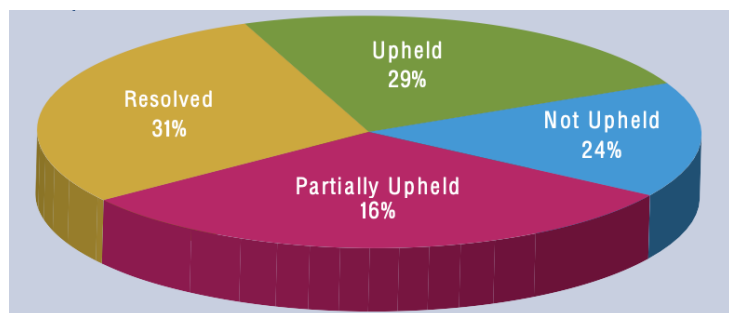
我们知道我们并不完美；然而，我们一直在努力追求卓越的客户服务。我们认识到有时一些事情可能会出错，我们毕竟也是人，但我们的目标是迅速有效地解决问题，并在过程中持续改进我们的服务。

我们收到的投诉数量为：98

我们的投诉处理程序由苏格兰公共服务监察员与住房部门合作制定。我们的投诉程序指南可在我们的办公室获取，您也可以致电要求我们邮寄给您一份。

2024 年 4 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日的投诉结果：

- 已解决：31%.
- 支持：29%
- 部分支持：16%
- 不支持：24%



在此期间收到的表扬：

除了收到投诉外，我们还记录了 14 个表扬，其中包括以下感谢信息：

- “感谢我的住房专员在我搬家时给予的帮助，他/她真是太棒了！”
- “南洛克花园的环境变得美丽极了，我从未见过它如此干净整洁。”
- “无法用语言表达有多感谢你们，花园工作人员和所有其他工作人员对我和我的孩子们如此友好、热情和关爱。谢谢你们做的伟大工作！”
- “感谢我的住房专员和团队在我经历困难时给予的帮助。”
- “感谢维修办公室协调安装我的新淋浴托盘。”
- “感谢修剪树木，效果真是太好了。”

您说：

一位租户投诉称，他已经等待了两天，原本安排进行的燃气安全检查却没有人前来。

我们做了：

我们解释说，承包商确认他们未能进入楼道，因此联系了租户，但未能接通电话。燃气检查最终已完成。

您说：

一位租户投诉称，关于她卧室窗户漏水的维修工作没有得到回应。

我们做了：

我们解释说，承包商发出的消息未被及时收到，而租户因度假未能联系到。我们告知租户，维修专员将在她度假归来后与她联系，安排必要的维修工作。

您说：

我们收到了多起关于客户在致电客服中心时等待时间过长的投诉。

我们做了：

我们对投诉者表示道歉。我们对客户服务电话系统进行了审查，并于 2024 年 8 月 16 日引入了新系统。

您说：

一位租户投诉称，大楼内的洗衣设施长期失修。

我们做了：

我们解释说，由于 IT 系统问题，最初的维修订单未能及时传达给我们的承包商。我们表示歉意，并安排了承包商进行维修。

您说：

一位租户投诉称，围绕物业的树篱已经长得过于茂盛，且尽管已经报告，但一直没有得到处理。

我们做了：

我们表示歉意，并解释说，由于与承包商的沟通失误，花园未能按时处理。我们已安排花园维护团队前来修剪树篱。

Springburn Dental Practice 即将入驻 Millarbank Street

《北方新闻》的读者可能还记得，我们之前提到过位于 Millarbank Street 底部的商业物业。我们非常高兴地宣布，一个令人兴奋的新成员即将加入这个建筑——**Springburn Dental Practice**，它将入驻 Millarbank Street 1 号！该诊所由 Clare Murphy 博士拥有，原本位于 Atlas Road 的诊所因发展需要已经无法满足需求，所以当有机会搬到 Millarbank Street 时，这个新地点便成了完美的选择。

Clare 博士是一位拥有 20 多年经验的全科牙科医生，在格拉斯哥及周边地区提供服务。她在 2011 年底接管了 Springburn Dental Practice，并在两位副牙医 Katie Abercrombie 博士和 Kerri Stevenson 博士的支持下共同经营诊所。2024 年 8 月，Niamh McInnes 博士加入了团队。

继续阅读，了解更多来自 Clare 的信息。

关于 Springburn Dental Practice

该诊所目前照顾着 5000 多名注册的 NHS 患者。此次搬迁将使我们能够为那些无法获得 NHS 服务的患者开设额外的 NHS 名额。我们的目标是改善社区的口腔健康，并使 NHS 牙科服务对所有人都更加可及。

我们是一家提供镇静治疗的牙科诊所——这意味着我们可以在一个安全、放松的环境中为患者提供治疗。我们提供各种治疗服务，确保您的所有牙科需求都得到满足，包括牙齿和口腔疾病的治疗，以及牙齿矫正、牙齿美白等美容治疗选项。

我们的团队非常关注治疗紧张患者，并致力于为患者提供一个感到轻松舒适的治疗环境。我们提倡开放式的治疗选项讨论，并相信患者应该理解并且对所有治疗计划感到满意。

如果您对任何牙科治疗有所担忧，请与我们的团队成员沟通，我们将采取措施确保在为您提供治疗的同时，让您感到安全和放松。

新诊所会有什么设施？

我们将建造五个现代化的牙科诊室，提供宽敞、明亮的治疗环境。我们力求让这里尽可能远离许多人所想象的那种明亮、临床化的“牙科”环境。我们的新空间将提供一个专业而舒适的治疗体验，让患者感到轻松愉快。

新的牙科诊所不仅仅是高科技设备和专业技术的展示；它还旨在创造一个温馨的环境，让患者感到舒适和被关怀。经验丰富的牙医和友好的工作人员致力于确保每次就诊都是一次积极的体验，从您走进大门的那一刻起，直到治疗完成。

你们会接受新患者吗？我如何注册？

我们欢迎来自北格拉斯哥及周边地区的患者，包括曾经来过我们诊所的患者。请拨打我们的电话，我们会很乐意为您安排预约。

您可以通过以下方式与我们联系：

- 电话：0141 558 5395；
- 亲自前往目前位于 43 Atlas Rd 的诊所领取注册表格；
- 电子邮件：springburnreception19@gmail.com；
- 访问我们的网站：www.springburndentalpractice.co.uk。

您最期待新地址的哪一方面？

经历了漫长的过程，我们终于迎来了“开门营业”的时刻，我们迫不及待地想要进入新诊所，迎接新老患者！我们非常期待看到患者们对我们投入的辛勤工作的反应，以及看到一个专门的办公空间和员工休息室——这些都是我们目前所缺乏的！

在北格拉斯哥寻找希望与支持：Flourish 和 i:Lead Men 特约文章作者：Helen Ratcliffe, C7 City Reach

在北格拉斯哥，许多人面临着心理健康的挑战。然而，很多人往往等到问题变得无法承受时才寻求帮助。

意识到这一紧迫需求，位于 Port Dundas 的 C7 教会社区机构 C7 City Reach 推出了两个赋能项目：Flourish Women 和 i:Lead Men。

这些互助小组旨在为那些生活中面临困境的人提供一条生命线，这是一种许多人都会面临的挑战。它们为大家提供了一个安全的空间，帮助成员朝着改善心理健康的方向迈出积极的一步。

这些项目的启动灵感来源于 Possilpark 的一位关心社区的全科医生（GP）。这位医生指出，有超过 100 名患者正在经历低落心理健康状态。这为这些小组的成立奠定了基础，重点是建立一个支持性社区，及早应对问题。

C7 City Reach 的负责人 Jason Cask 分享了这些小组的核心理念：“当生活变得艰难时，用对了方法就可以找到出路。这些小组能让人们重新相信自己的潜力，相信自己有力量克服思维上的挑战，同时还能建立一个志同道合、共同努力的支持性社区。当我们运用正确的原则，并身边有一群优秀的人时，改变是可能的。”

参与者 Stefani 也分享了她的感受：“参加 Flourish 不仅帮助了我的日常生活，也改善了我的心理状态。主持这个小组的女士们真的太棒了！第一次参加时，我有点害怕，因为不认识其他人，她们也不认识我。但这些女士用张开双臂欢迎了我，这成了我每周最期待的事情！我终于开始重新找到自己了，我对此非常感激！”

Flourish 和 i:Lead Men 项目每周举行一次。通过参与这些项目，成员能够发现自身的优势，开发可行的工具，并培养一种面向成长和韧性的心态。

如果您或您关心的人正在经历困境，请不要袖手旁观。抓住这个机会，加入这些优秀的项目，帮助自己开启新的生活方向。

欲了解更多关于 i:Lead Men 和 Flourish 的信息或报名，请访问 www.c7cityreach.com。

与 Pollok Credit Union 一起成为“精明理财者”

特约文章作者：Aidan Tyrrell, Pollok Credit Union

Pollok Credit Union (PCU) 是格拉斯哥最大的社区型信用合作社之一。信用合作社是由会员拥有和管理的金融机构，提供负担得起的信贷和安全的储蓄场所。其理念是帮助人们成长，并提供符合伦理的储蓄和贷款选择。PCU 的会员资格对居住或工作在“G”邮编区的任何人开放。

PCU 在 Possilpark 的办公室为北格拉斯哥社区服务，且已经在该地区活跃了超过 12 年，与 ng homes 和其他合作伙伴密切合作。

学校银行

与 ng homes 合作，PCU 将从 2025 年 1 月开始，与当地小学合作推出“学校银行”项目。这一模式已经在格拉斯哥南区成功运行了数年。

在“信用合作社日”（指定为存款日）当天，小学六年级及以上的学生会收集同学带来的存款，并在学校工作人员的监督下更新存折。每个加入的学生都会拥有自己的存折和钱包，用来存放他们的存款。

PCU 希望通过这一项目帮助孩子们养成储蓄习惯，理解金钱的重要性，并增强他们的财务韧性，为他们提供终身受益的财务技能。同时，这一项目还旨在提高参与家庭和学校的财务意识和财务管理能力。每所学校都会有自己定制的存折标志。

社区工作坊

与学校项目同步，PCU 将于 1 月至 3 月期间举办一系列社区工作坊，帮助人们学习关键的理财和预算技能。这些工作坊将在本地举办，面向 ng homes 的住户开放。

如果您想了解更多或参与其中，请联系 PCU 或与您的住房主任沟通。这些工作坊将聚焦于生活技能，帮助住户更好地理解他们所做的财务选择。工作坊内容包括：

- 金钱管理和预算规划
- 预算储蓄技巧
- 负担得起的信贷——理解利率和可用选项
- 经济实惠的烹饪技巧
- 如何应对债务问题
- 注册和管理信用合作社账户

去看童话剧咯，哦是的！在 Possilpark 改变生活，支持未来的领袖

一个与当地小学的新合作伙伴关系，正在为学生和社区带来积极的变化。ng homes 正与 Saracen 小学紧密合作，通过这一新伙伴关系将传统课堂外的实践体验变为现实。

这一合作的目标是确保孩子们的声音在决策过程中被听到，确保他们的兴趣和对重要事物的关注有助于塑造他们称之为家的社区。

恰逢其时，今年 12 月，ng homes 帮助 Saracen 小学的全体学生和教职工感受到节日的喜悦，为学校组织了一场童话剧之旅。

Saracen 小学校长 Alison McGill 对 ng homes 的支持表示感谢，她说道：

“ng homes 提供的支持在学校最近面临的挑战后振奋了人心。我们非常期待重新融入当地社区，与周边众多优秀的人和项目紧密合作，让大家感到社区的一部分。”

“代表 Saracen 小学的全体师生，向 ng homes 表示衷心的感谢，正因为有了他们的支持，我们今年才能带全校去观看童话剧。这为大家带来了满满的节日喜悦，我们已经迫不及待想看演出了！”

通过这一合作，Saracen 小学正在推动努力，确保儿童和家庭感到安全和有归属感，同时获得社区中心、活动和支持的机会。这一计划的希望是通过新颖、有吸引力的方式，让年轻人在社区中拥有代表性，同时为改善社区和培养自我意识提供机会。

ng homes 主席 Catherine Rossine 亲自到学校分享了这一好消息，她说道：

“我们希望这只是与当地学校合作的开始，为北格拉斯哥的年轻人带来新的机遇。”

“与此同时，我们祝愿 Saracen 小学的全体师生在童话剧之旅中度过一段愉快的时光！”

Active Travel——回顾 2024

作者：Greg Cann，项目经理，ng homes

随着 2024 年即将结束，回顾我们在 Active Travel 计划中的成果总是令人欣慰。从存储设施到翻新自行车，从骑行培训到 BMX 课程，我们今年取得了许多成就，并期待在未来做得更好！

我们在靠近 Balgrayhill Road 和 Balmore Road 的住宅附近安装了新的存储单元，计划不久后分配给住户使用。这一新设施将进一步支持我们的骑行倡议，为居民提供安全便利的存储空间。

我们与 St Pauls Youth Forum 和 On Bikes 项目的合作关系正在不断深化，同时我们也在积极扩展新的 Active Travel 伙伴关系。Barlinnie Bikeworks 帮助我们进行自行车维护，而 GreaseMonkey 支持存储设施的开发、安装和维护工作。Cycling Scotland 和 Cycling UK 提供活动建议和资金支持，与 Scottish Cycling 的合作使我们能够开展更多有趣的骑行活动，并通过额外资源进一步支持社区。

通过与我们的自行车技师及支持团队的紧密合作，今年我们继续在社区内运行移动维护服务。更令人兴奋的是，我们启动了一项骑行教育计划，将当地学校和社区场地连接起来，帮助学生和社区居民检查和维护自行车的安全性。

我们的努力得到了广泛认可，荣获多项地方和国家奖项提名，并在包括备受瞩目的苏格兰交通奖（Scottish Transport Awards）在内的评选中取得成功。有关详细信息，请参阅第 10 至 12 页。

2024 年，Active Travel 计划取得了令人自豪的进展。展望 2025 年，我们希望取得更大的发展。在此，我们向所有社区合作伙伴表示衷心的感谢，感谢你们的支持！同时也感谢我们社区的住户和居民，正因为有你们的参与，这一切才得以实现。我们期待在未来的旅程中与你们继续同行！

花园竞赛获奖者公布

协会向所有居民致以诚挚的感谢！感谢大家投入大量时间和精力，让自己的花园、阳台，以及生活的区域焕发最佳风貌。

今年的参赛作品由 ng homes 主席 Catherine Rossine 和副主席 Gino Satti 评选。经过一番激烈的讨论和评审，我们很高兴公布今年的获奖者：

一等奖

Pauline 和 William（来自 Springburn）

二等奖

Linda（来自 Possilpark）

三等奖

Helen（来自 Possilpark）

再次祝贺我们的获奖者！感谢大家为社区的美化和提升所作出的贡献！

为慈善筹集“甜蜜一角”——Macmillan 咖啡早晨活动

9月底，蛋糕与咖啡“接管”了 Ned Donaldson House，ng homes 员工积极参与 2024 年 Macmillan 咖啡早晨筹款活动，共筹集超过 450 英镑支持这一慈善事业。

ng homes 主席 Catherine Rossine 下午特意到场，品尝了部分烘焙美食，并表示：“我们非常为员工们的热情和努力感到自豪，他们致力于带来积极改变。向所有参与者致以敬意！”

Macmillan 咖啡早晨 是由 Macmillan 癌症支持基金会在全英范围内发起的年度筹款活动。活动所筹集的资金将用于为受癌症影响的个人及其家庭提供重要服务。

ng homes 在 EY 基金会影响力奖和苏格兰交通奖中大放异彩

今年，ng homes 在两项备受瞩目的颁奖典礼中获得认可，彰显了其在支持北格拉斯哥社区福祉方面的卓越贡献。

6月的EY基金会影响力奖上，ng homes 获得了两个奖项提名——**EY基金会外部志愿者奖**和**苏格兰雇主合作伙伴奖**。项目经理 Greg Cann 因其在促进就业和与当地社区组织及学校合作中的贡献，荣获**外部志愿者奖**。

该奖项旨在表彰那些超越职责范围，支持社区内年轻人发展的志愿者。这是EY“你的未来”计划的一部分，这个为期六个月的项目专为希望毕业后直接就业的学生而设计，提供就业技能培训、互动式工作坊以及带薪工作体验。

在今年的苏格兰交通奖中，ng homes 与社区合作伙伴 Cycling Scotland 一起，因其在“Excellence in Walking、Public Realm 和 Cycling”领域的卓越表现获得提名。

协会在这一竞争激烈的类别中荣获 **Highly Commended 奖**，STA 认可了 ng homes 创新且广泛的 **Active Travel 计划**。这些计划得到了 Cycling Scotland 的资金支持，涵盖了住户自行车存储设施开发以及社区参与活动（如早教骑行培训“Earlier Years Learn To Ride”和“Dr. Bike”维修活动）。

该奖项旨在表彰那些通过改善街道环境和自行车战略，为社区带来显著益处的政策和项目。

ng homes 主席 Catherine Rossine 表示：“这些奖项是对组织致力于支持社区及其强大社区参与承诺的有力见证。我为积极 Active Travel 和骑行项目的发展感到自豪，同时也为其对住户和居民健康福祉的实际影响深感欣慰。这些提名和奖项实至名归！”

ng homes 项目经理 Greg Cann 对此次荣誉表达了喜悦之情，表示：“这些奖项体现了我们对社区的持续承诺，以及在推动 Active Travel、支持住户、居民和社区需求方面所取得的进展。这一切离不开我们社区合作伙伴的大力支持。”

获得 EY 基金会影响力和苏格兰交通奖的认可是一项了不起的成就，尤其是其他提名者，这肯定了我们为使可持续和积极的旅行成为社区中每个人的可行选择而做出的努力。我们受到鼓舞，继续努力，确保我们的居民获得他们茁壮成长所需的支持和资源

ng2 有限公司和 Enable Works 庆祝荣获备受瞩目的 Diversity and Inclusion Champion 奖

ng 集团理事会成员和员工出席了于 2024 年 9 月 13 日（星期五）在格拉斯哥 Radisson Blu 酒店举行的备受瞩目的《The Herald 报》与 GenAnalytics 多元化大奖颁奖典礼。

作为“Small to Medium Employer”类别中 Diversity and Inclusion Champion 冠军的提名者，ng2 有限公司（ng homes 的子公司）因其通过“All in Glasgow”联盟与 Enable Works 的客户合作而备受认可。

在“All in Glasgow”计划的健康与残疾项目中，Enable Works 与 ng2 的地产服务操作员（ESO）项目合作，为就业机会不足的群体提供工作经验并支持其申请。

提名中重点强调了该项目创新且包容的培训、量身定制的支持系统以及学习机会，使参与者能够展示他们的全部潜力，同时体现了 ng2 对营造包容性工作环境的承诺。

“我们非常高兴能够在如此重要的类别中获得认可。这个奖项是对我们敬业团队为创造包容环境和多元化劳动力所付出努力的充分肯定，”ng2 公司董事 Bob Hartness 说道。

ng2 董事会主席 John Thorburn 补充道：“ng2 致力于回馈我们运营的社区，努力为每个人提供平等机会。这份荣誉是所有参与者辛勤工作的见证，他们与 Enable Works 等关键组织建立了良好的合作关系，确保每位候选人都能从经验中获益并开启有意义的职业旅程。”

ng homes 主席 Catherine Rossine 也表示祝贺，她说：“我们在 ng homes 和 ng2 有限公司始终致力于我们的包容性和多元化使命，通过合作伙伴关系回馈我们服务的社区，同时丰富我们的员工队伍。”

“这一奖项为我们继续与 Enable Works 等优秀组织合作带来了巨大动力，以积极影响社会。我们非常高兴看到 ng2 有限公司获得这一备受瞩目的认可。”

ng homes 聚焦 Active Travel 倡议

协会入围了 2024 年苏格兰住房协会(CIH Scotland Housing Awards) ‘Working in partnership’ 奖类别的候选名单。

这一奖项旨在表彰通过合作工作创新、改善服务交付方式，以及通过共同努力提升社区福祉的新方法。

11 月 8 日（星期五），在格拉斯 DoubleTree by Hilton 举行的颁奖晚会上，CIH 苏格兰住房奖表彰并庆祝了在过去一年中，为改善全国各地租户、客户和社区生活做出贡献的个人、组织和项目。

ng homes 因其制定的“Active Travel Strategy”而受到认可，该战略旨在支持租户获取自行车，并通过社区合作伙伴的支持（Cycling Scotland, St Paul’s Youth Forum (OnBikes), HMP Barlinnie, Cycling UK, Scottish Cycling 和 The Loading Bay）解决北格拉斯哥地区骑行的关键障碍。

在“Active Travel Strategy”计划成功启动后，这些举措进一步发展为一个循环的“cycle pathway”，该路径可让人们在学习骑行、增强骑行信心、接受社区捐赠及更多机会中自由加入和退出。

骑行路径的形成推动了当地社区对骑行的参与，带来了免费的自行车存储服务、增加和负担得起的自行车获取渠道，以及社区参与和就业能力提升的倡议。通过这种全方位的支持方式，ng homes 及其社区合作伙伴提供了：

- 安装了 30 个安全的自行车存储单元，共提供 150 个存储空间，超过 3,000 户家庭受益于安全可靠的自行车存储；
- 翻新并免费分发了 150 多辆自行车，通过推荐和申请发放给社区；
- 在卫星站点和积极出行中心举办了 40 次“Dr Bike”自行车维修活动；
- 开展社区参与活动，包括每周的带领骑行活动，为弱势群体提供信心骑行的机会，并举办针对 3 至 10 岁儿童的试点课程。

ng homes 主席 Catherine Rossine 表示：

“我们非常高兴能够入围这样一个竞争激烈的奖项类别。我为我们组织支持社区所做的一切感到无比自豪，同时也为我们与社区合作伙伴紧密合作，开发创新的 Active Travel Strategy 而感到欣慰。很高兴我们的辛勤努力得到了认可。向所有参与者表示祝贺。”

ng homes 住房服务总监 Lynne Cooper 表示：

“在 ng homes，我们深知合作可以让我们做得更多、成就更多，并为社区带来更多价值。这个奖项突显了我们对‘不仅仅是提供住房这一承诺，我们期待看到这些倡议在北格拉斯哥乃至更远的地方继续发展。”

关于我们卓越客户服务 (CSE) 认证的最新消息

读者可能已经知道，协会多年来一直持有“客户服务卓越认证”（Customer Service Excellence, CSE）。我们最近在 10 月完成了三年一次的重新认证评估。

作为评估流程的一部分，评估员对协会的客户服务方法进行了全面审查，以确定组织是否继续满足 CSE 标准的要求。

今年的评估再次以远程方式进行，并分为两天完成。评估员于 10 月 21 日审查了我们的书面提交材料及补充证据，随后在 10 月底进行了进一步的一天评估。

此次审查让我们有机会展示协会及合作伙伴组织所开展的卓越工作，以及这些工作如何支持我们的租户和其他客户。在审查过程中，评估员与员工、租户以及来自外部合作组织的代表进行了会面。她对参与流程的每个人都留下了深刻的印象，并高度评价了他们。评估员特别指出，北格拉斯哥正在进行的卓越合作工作具有非常高的价值。

我们很高兴地分享，这次审查的结果非常积极。评估员发现，我们继续满足 CSE 标准的要求，并建议在上次审查中识别的现有“超合规”（Compliance Plus）领域基础上增加新的“超合规”领域。

这一卓越成果是我们员工努力工作的见证，也体现了协会理事会的支持和承诺，为北格拉斯哥带来积极的改变！

我们现已收到正式的评估结果确认和评估员的报告，该报告确认了“超合规”领域的增加，同时突出了一些良好实践的领域，并指出了一些需要关注的领域，以支持我们持续改进的努力。

CSE 标准

CSE 标准在全英国范围内广受认可，它是一个提供高效、有效、卓越、公平且赋权的公共服务总体战略的核心。这一标准完全符合客户满意度的五个关键驱动因素：**交付、及时性、信息、专业性和员工态度。**

我们收集您的反馈的方式正在改变！

您的反馈对我们非常重要——它帮助我们改进服务，更好地满足您的需求。同时，它也让我们了解您对我们沟通方式的看法、您认为有用的活动和信息，甚至是关于我们租户通讯《North News》的建议。

我们很高兴地告诉您，我们正在引入一个名为 **CX-Feedback** 的系统，该系统是专为像 **ng homes** 这样的社会房东设计的。这个系统为我们提供了更多选择，以便更灵活地与您联系，征求您的意见和反馈。很快，您会发现我们与您沟通时的一些变化。

什么是 CX-Feedback？

这个系统可以通过电话、短信或电子邮件发送调查问卷，让我们了解您对各种不同主题的看法。系统还能直接向您发送更新和消息。我们可以根据您的本地社区和兴趣，量身定制信息，确保它对您和您的邻居更相关。此外，我们可以快速收集反馈，发现需要特别关注的领域，从而迅速采取行动并改进问题。

这对像我这样的客户有什么不同？

这个系统将帮助我们确保您只会收到与您感兴趣的消息和调查问卷。我们知道很多客户的生活非常忙碌——这个系统让您有机会快速提供即时反馈，让我们真正理解对您重要的问题。

我怎么知道这些调查问卷是 ng homes 发来的？

这些消息和调查问卷将直接发送给您，通常是通过电子邮件或短信发送。它们会带有我们熟悉的品牌标志，但如果您担心它们的真实性，请随时发送电子邮件至 **info@nghomes.net** 或拨打 **0141 560 6000** 联系我们确认。

帮助塑造我们的服务：参与 ng homes

我们希望租户能够参与进来，共同塑造我们的服务。我们正在努力开发和拓展您表达意见的方式，无论是关于您的社区、ng homes、我们的服务，还是我们的工作方式。我们希望听到您的声音，并确保能提供多种不同的参与方式，让您能在舒适的层面上参与其中。

我们正在寻找租户加入我们，成为社区理事会成员。请参见第 17 页，了解如何成为协会成员以及如何迈出加入理事会的下一步。

为什么要参与？

我们致力于倾听您的意见，确保我们的社区成为人们自豪称之为“家”的地方。社区理事会成员对我们应该做什么以及如何执行做出重要决定，以确保北格拉斯哥成为一个人人都能茁壮成长的地方。我们希望听到所有想参与改变的人们的声音，特别是年轻人和少数族裔背景的人。

通过参与，您可以：

- 关注本地社区的福祉；
- 结识其他居住在北格拉斯哥的人，获取新的技能和经验；
- 通过活动、租户参与日等增强当地社区力量；
- 与工作人员携手合作；
- 就服务发表意见并参与决策，评估我们是否达到了既定目标；
- 通过监督我们的表现，确保我们实现物有所值；
- 有机会参加培训和活动。

正式的方式不适合您？如果您更喜欢非正式的或在线的方式，请告诉我们！我们正在探索如何以最适合现代生活节奏的方式与您——我们的 ng homes 租户和居民互动。这可能是一个在线论坛，或者是一个电子小组。如果您喜欢外出活动，您会更喜欢社区巡视还是小型的本地监督小组？这些小组可以访问他们的社区并分享改进建议。

其他参与方式：

- **焦点小组：**帮助我们分析具体领域以及与您的沟通方式；
- **政策审查：**分享您的意见，帮助我们改进工作方式；
- **填写调查问卷：**告诉我们您的意见和优先事项；
- **提出投诉：**如果对我们的工作感到失望或不满意，请告诉我们；
- **表扬我们：**如果您有良好的体验，我们也愿意听到；
- **参与并阅读我们的通讯《North News》**（正如您现在所做的！）；
- **回应咨询和问卷。**

分享您的想法

我们很想听到您的意见和建议，了解您希望在社区中看到哪些变化，以及您希望如何与 ng homes 互动并参与其中。

如果您有想法或意见，请致电 **0141 560 6000** 联系您的房屋事务主任。

您完成我们的“Getting to Know You”调查了吗？

通过向您询问一系列主题的问题，我们希望更多地了解您——我们的租户和居民，以及您的优先事项。这将帮助我们了解您或您的家人可能有哪些住房或支持需求，并调整我们的服务以更好地满足您的需求。

如何参与？

我们的“Getting to Know You”调查可以在 ng homes 的官网找到：

<https://nghomes.net/getting-to-know-you/>

有问题？ 如果您有任何疑问或需要帮助，我们随时为您提供支持。

请联系您的房屋事务主任寻求帮助。如果您希望以其他格式（例如大字体或其他语言）获取调查问卷，请拨打电话 **0141 560 6000** 或发送电子邮件至 **info@nghomes.net** 与我们联系。

2025 年拟定租金上调计划

您的租金对我们的服务交付至关重要。我们目前正在制定 **2025 年 4 月至 2026 年 3 月** 的租金标准。

我们明白您希望我们提供优质、舒适的住房，以及高效和现代化的服务，同时保持租金在其他社会房东可比范围内的可负担水平。

我们致力于通过提供高质量的住房和社区改造活动，为所有客户提供卓越的服务。我们希望将租金保持在尽可能可负担的水平，尤其是对于低收入租户。

尽管我们知道任何租金上涨都是不受欢迎的，但在过去几年中，提供服务以及保持社区安全整洁的成本已经显著增加。

去年我们提到，与材料、能源供应商等相关的成本有所增加。尽管通货膨胀有所放缓，但这些项目的价格仍在继续上涨。我们正在努力尽量减轻这些对客户服务和住房投资的影响。

然而，如果租金不增加，我们将只能进行必要的维修和维护，可能不得不取消或推迟大型工程。

为了继续为客户提供服务并投资我们的住房，我们提出以下选项之一：

1. **选项 1：4%**
每周增加 **£4.29**（基于平均 3 房租金）。
2. **选项 2：4.5%**
每周增加 **£4.82**（基于平均 3 房租金）。
3. **选项 3：5%**
每周增加 **£5.36**（基于平均 3 房租金）。

请参与以下详细说明了租金咨询所有参与咨询的租户将有机会参加抽奖，赢取六张价值 **£50** 的购物代金券之一。

如果您受到生活成本危机的影响，或需要从申请福利到填写表格的建议和支持，我们随时为您提供帮助。如果您需要经济援助，请联系我们的 **金钱咨询团队 (GEMAP)** 安排电话预约，电话：**0141 560 6000**。

2025/26 租金上调：租户咨询

与往年一样，我们为租户提供机会，参与决定 **2025/26 年度租金上涨** 的幅度。我们旨在确保 ng homes 能够在提供服务的同时，关注生活成本和能源成本危机。您的意见对我们至关重要。

您应该已经收到我们寄出的租金上调建议函及咨询表。

您可以通过以下五种方式参与：

1. **书面反馈** – 填写咨询表格，并通过提供的免费邮寄信封寄回，或将表格交到我们的办公室。
2. **在线反馈** – 在我们的网站上完成咨询表格：www.nghomes.net，或者扫描下方二维码，使用您的智能手机或设备参与。
3. **电子邮件** – 通过电子邮件发送您的意见至 **info@nghomes.net**，邮件标题注明“**Rent Consultation**”。
4. **电话反馈** – 致电我们：**0141 560 6000**。
5. **手机短信** – 如果我们拥有您的手机号码，您将收到一条短信邀请您参与。

您只需选择一种最适合您的方式进行回复即可。请在 2025 年 1 月 17 日 前完成，以参与免费的抽奖活动！所有参与咨询的租户将有机会赢取六张价值 **£50** 的购物代金券之一。

获奖者名单将于 **1 月底** 公布。

您的意见和反馈对我们非常重要，我们强烈鼓励所有人参与并发表意见。如需更多信息，请发送电子邮件至 **info@nghomes.net**。

认识理事会

理事会是控制 ng homes 的管理机构。他们负责制定战略方向、制定标准、监控绩效以及 ng homes 的有效运营和财务管理，并且是雇主机构，高级职员对理事会负责。我们很高兴欢迎新社区理事会成员 **Shawn Fernandez**、**Jacob Sony** 和 **Andriy Strehaliuk**。

Shawn Fernandez

Shawn 于 2024 年 9 月当选为 ng homes 理事会三名新社区理事会成员之一。他最近毕业于格拉斯哥 Kelvin College 社区发展专业，并具有执法背景。

他是 Springburn Unity Network 的创始人，总部位于 Springburn 购物中心，并热衷于提高组织和当地社区对平等、多样性和包容性 (EDI) 重要性的认识和理解。

Shawn 表示：“我期待着更多地了解 ng homes 理事会，并尽我所能做出贡献，同时也希望通过社区活动和项目为 ng homes 的租户和居民带来新的、令人兴奋的机会”。

Jacob Sony

Jacob 在 2024 年 9 月的年度会员大会上当选为 ng homes 理事会成员。他之前曾参与过 ng homes 在北格拉斯哥及其周边地区的社区项目以及 Cambuslang 的 Clyde Cycle Park。他热爱骑自行车，并致力于在年轻人中推广骑自行车。

Jacob 说：“我期待通过我在 ng homes 理事会的角色参与其中，帮助支持社区参与和发展。我很高兴看到 ng homes 内部已经开展了积极的工作，我渴望能够帮助推动这项工作，以与更多社区建立联系”。

Andriy Strehaliuk

Andriy 在 2024 年 9 月的年度会员大会上当选为 ng homes 理事会成员。他在人力资源和组织发展方面拥有 13 年的经验，最近毕业于格拉斯哥大学。他从乌克兰以前的社区角色中获得了丰富的社区建设知识和经验。

Andriy 说：“我期待着了解理事会的工作方式和运作方式，并尽我所能为 ng homes 的工作做出贡献。我期待着帮助乌克兰社区成为北格拉斯哥社区的一部分”。

ng homes 的 2024 年度会员大会

协会的年度会员大会于 2024 年 9 月 12 日星期四在 Possilpark 的 Saracen House 举行。

与主席 Catherine Rossine 一起坐在主桌的还有协会副首席执行官 Bob Hartness 和协会审计师 WBg Audit 特许会计师事务所的 Scott Gillon。当晚进行了所有相关业务，重点包括：

管理委员会报告

概述了去年的情况，包括取得的成果、面临的挑战以及协会未来的优先事项。主席 Catherine Rossine 承认，如果没有理事会成员、员工和志愿者的出色贡献，协会的成功就不可能实现，她感谢他们持续的辛勤工作和承诺。

2024/25 理事会成员

需要强调的是，两位社区理事会成员将于今年卸任：Jim Berrington 和 John Macleod。Jim 和 John 都在寻求连任，社区成员有三名新提名人寻求进入理事会：Shawn Fernandez、Jacob Sony 和 Andriy Strehaliuk。由于有六个社区理事会成员名额，Jim 和 John 均无异议连任，三名新提名人也正式当选。

主席表示，独立理事会成员职位没有提名。

主席随后确认了 2024/25 年 ng homes 理事会成员为：

Jim Berrington、Jacqueline Fernie、Shawn Fernandez、Allan Gow、Jim Kennedy、Mairead Grimley（现已辞职）、John Macleod、Frank Malcolm、Catherine Rossine、Gino Satti、Jacob Sony、Andriy Strehaliuk 和 John Thorburn。

我们热烈欢迎我们的新理事会成员，并期待他们在来年做出贡献。

协会会员抽奖

会员抽奖在年度会员大会后举行，三名会员获得了“Scotland Loves Local Shopping”购物券。恭喜这些幸运的获奖者！

想要参与吗？

ng homes 正在寻找 ng homes 租户加入我们的理事会。如果您住在北格拉斯哥，并希望参与进来让情况变得更好，这可能是您的绝佳机会！

协会热衷于确保其理事会由反映当地社区多样性的人员组成，并拥有丰富的技能和经验。它特别希望吸引租户的兴趣。

要加入社区理事会，您需要成为会员并住在协会的当地区域。

如果您已经是会员，并希望参与或了解更多信息，请与您的房屋主任交谈，通过电子邮件 info@nghomes.net 与我们联系，或拨打 0141 560 6000 给我们打电话。

还不是会员？这很简单——只需填写并寄回一份会员申请表，并附上 1 英镑，我们的理事会将在下次会议上审议您的申请。要成为会员，请通过我们的网站索取一份会员申请表，网址为 <https://nghomes.net/become-a-member/> 或与您的房屋主任交谈。

让我们一起让北格拉斯哥变得更好！

2024 年房东报告现已发布

协会很高兴发布 2024 年年度房东报告。房东报告

为读者提供了协会的年度见解，重点介绍了我们在这一年取得的成功以及我们与租户的关系。

该报告展示了我们在业务关键领域的表现，以及与全国平均水平的比较。它是根据《苏格兰社会住房宪章》制作的，该宪章规定了所有住房协会在为租户提供服务时应努力实现的标准和成果。

今年，我们根据从租户那里收集到的反馈更新了房东报告的外观。

如果您对如何让我们的房东报告更容易获取并更好地为我们的租户和居民服务有任何想法或建议，请通过 media@nghomes.net 与我们分享

您可以在我们的网站上找到最新房东报告的副本：www.nghomes.net/landlordreport/

或致电我们索取副本：0141 560 6000。

帮助我们保障您的安全：允许进入您的住所

在 **ng homes**，租户的安全是我们的首要任务。作为您的房东，我们依法需定期对您的房屋进行一系列检查，以确保您和您的家人在住所中的安全。

燃气安全检查——燃气安全检查将需要约 30 分钟至 1 小时的时间。请注意，您必须确保燃气表有足够的余额才能完成此项检查。

ng homes 作为您的房东，必须：

- 每年安排一名持有 **Gas Safe** 认证的工程师进行燃气安全检查。如果在多次尝试后仍无法进入您的房屋，施工人员将采取措施强制进入您的住所完成这一必要检查。
- 维护燃气设备、锅炉和烟道。

电气安全检查

这是为了确保您家中的电气设备安全运行。如果在检查中发现任何故障或问题，我们将安排修理或更换。如果需要，也可能对房屋进行全面的电气线路改造。

冷却塔和储水箱的军团菌检查

我们会对房屋内的储水箱进行军团菌检查，以防止军团菌细菌的生长和传播。在检查过程中，我们可能需要进入部分房屋以检查共享的公共储水箱。

窗户安全检查

窗户安全检查旨在确保窗户的限位装置（用于限制窗户开启的幅度）正常运作，以防止高层建筑中发生坠落事故。定期检查可确保限位装置稳固且未受损，从而降低受伤的风险。

一体化烟雾报警器测试

烟雾报警器是一项重要的防火安全措施。如果您的房屋内有燃气，每年进行燃气服务时将同时测试烟雾报警系统。您也应定期测试报警器并将任何问题报告给 **ng homes**。

我需要做什么？

当您收到 **ng homes** 或我们指定的施工人员的通知信时，请允许他们进入您的住所。我们理解您的日常生活可能很忙，约定的时间可能不方便。如果预约时间或日期不适合您，请与指定的施工人员或 **ng homes** 联系，重新安排适合您的时间。重新安排预约的详细信息将在通知信中提供。

这些安全检查是法律规定的，旨在保护您、您的家人和房屋的安全，我们有责任完成这些检查。这也是您在租赁协议中规定的义务之一。如果您不允许进入住所，我们可能需要采取强制措施。这是我们希望避免的情况——请留意这些通知信并及时回复。

让我们共同努力。感谢大家在过去一年中的配合，并让我们在新的一年里继续保持下去。

保持公共区域清洁

请记住不要在公共区域存放任何物品。这些区域必须保持清洁，因为存放的物品可能在紧急情况下成为火灾隐患。

如自行车、婴儿车、玩具、拖把、水桶、刷子等物品，请妥善存放在您的住所内，或者放置在适当的存储空间中，例如自行车存放处。

冬季家居保养指南

潮湿和霉菌问题

潮湿和霉菌可能影响任何家庭，很多情况下是由**冷凝水**引起的。几乎每个家庭都会在某些时候遇到冷凝水问题。

我们已制作了一份指导手册，详细说明了减少家中潮湿、冷凝水和霉菌的方法，以及在您向我们报告问题后我们会采取的措施。您可以扫描此处的二维码立即获取。如果您更喜欢纸质版或需要其他格式或语言版本，请联系您的住房主任。

为什么冬天房屋更容易潮湿？

冬季，家中的空气往往会保留更多的湿气，这主要有以下三个原因：

- 1. 湿气增加：**
冬季，更多的衣物会在室内晾干。洗澡、淋浴以及烹饪热餐都会产生大量湿气，这些湿气会蒸发到家中空气中。
- 2. 通风不足：**
苏格兰的冬季通常潮湿阴冷，因此窗户常常保持关闭以防止热量流失和寒冷进入。然而，这也导致湿气无法散发出去。
- 3. 低温环境：**
在暖和的月份，较高的室外温度有助于提高室内温度并创造干燥的环境。而在冬季，室内外温度较低，潮湿风险也随之增加。

窗户、通风口和排气扇都可以帮助保持良好的通风环境。

日常维护建议

以下措施可帮助您照顾好房屋，减少潮湿风险：

- **保持空气流通：**每天开窗通风至少 15-20 分钟（寒冷天气不超过 60 分钟），以让新鲜空气进入并排出潮湿的空气。
- **开启窗框上的小通风口：**如果您的窗户配有微通风口（通常位于窗框顶部的小开口，带有开关），请每天保持其开启状态，尤其是在卧室和客厅等居住空间。
- **使用厨房和浴室时关门：**即使有排气扇，也要关上厨房和浴室的门。烹饪时盖上锅盖并打开排气扇。
- **确保家具周围有足够的空气流通：**记得偶尔打开衣柜和橱柜的门进行通风，特别是那些不常用的柜子。
- **尽量在户外晾衣：**如需在室内晾衣，请使用晾衣架，并确保房间通风良好。
- **清理冷凝水：**如果窗户或窗台上有冷凝水，请用抹布擦干，并将抹布拧干以去除湿气。

保持家中温暖

我们理解能源费用和取暖费用的高昂令人担忧，但请务必不要停止为您的家供暖——这不仅关乎房屋健康，也关乎您的身心健康。

将房间温度保持在 **16°C 至 21°C** 之间是建议范围。

- 如果您的家有加热控制装置（例如暖气片上的温控阀、房间恒温器或计时器），请利用它们来控制经常使用的房间的温度。
- 夜晚关闭窗帘和百叶窗以保持热量；白天，即使天气寒冷，也请打开窗帘或百叶窗，让阳光温暖房间。确保窗帘没有遮挡暖气片，以便热量散发到房间内。

对供暖费用感到担忧吗？有些东西没有正常工作吗？请随时联系我们。

如果您有任何疑问或担忧，我们随时为您提供帮助。这可能包括：

- 如何使用家中的供暖控制装置，
- 提供供暖和能源支持及建议，
- 或者如果家中的风扇/暖气片无法正常工作。

请拨打 0141 560 6000 联系我们。

住房状况调查：作为租户，这对您意味着什么

您是否曾想过，房屋的状况是如何检查和改善的？

作为您的房东，我们有责任定期访问您的住所，以确保其保持良好状态。我们通过住房状况调查（Stock Condition Surveys）来实现这一目标，这对保障我们社区的安全与舒适至关重要。

什么是住房状况调查？

住房状况调查是一项对您房屋内部和外部的目视检查，整个过程大约需要 **30 分钟**。在调查中，调查员会记录房屋的相关状况，特别关注主要设施的年龄和状况，如厨房、浴室、窗户和门。

住房状况调查期间会发生什么？

在访问您的家时，测量员将检查以下区域的状况、使用年限和预计更新日期：

- 厨房和浴室；
- 屋顶覆盖物；
- 阁楼空间的隔热层；
- 外墙状况；
- 边界围栏和任何相邻公共土地的边界；
- 檐板、拱腹和排水沟；
- 对任何之前涂过漆的外部区域进行涂漆；
- 外门、窗户和檐篷等

请注意，本次调查不会收集您房屋任何未完成维修的信息。如果您需要维修，请访问 <https://nghomes.net/repairs/> 或致电 0141 560 6000。

我们为什么进行住房状况调查？

调查收集到的数据将用于规划修理和未来的投资项目，确保您的房屋和社区始终得到妥善维护。

调查是否需要进入我的住所？

是的，我们的指定调查公司 **Nixons** 将需要进入您的房屋内部和外部进行检查。所有调查员都会携带 **Nixons** 的带照片身份证件。

我可以拒绝进行调查吗？

不可以。这是您租赁协议的一部分。根据协议，我们被允许进入您的住所检查其状况。

对房屋进行改动

如果您对房屋进行任何改动，请务必填写《改动与改善申请表》（Alteration and Improvement Form）并申请许可。在收到批准之前，请勿进行改动。这包括：

- 更换室内门或移除门；
- 铺设复合地板；
- 更改插座或灯具等。

如果您需要申请许可或者有任何疑问，请与住房主任联系。

保持安全：电动滑板车和电动自行车的存放和使用技巧

电动滑板车、电动自行车和助力车对许多人来说是非常实用的工具。它们也变得越来越受欢迎。然而，与所有电子产品一样，它们也存在一定的风险。主要的火灾风险来自为这些设备充电所使用的锂离子（Li-ion）电池。电动自行车和电动滑板车并不是唯一使用锂离子电池的设备。这类电池还被广泛用于助力车、手机、移动电源、笔记本电脑、儿童玩具、电动工具以及电子烟。

为了确保您、您的家庭和邻居的安全，您可以遵循一些简单快捷的步骤：

遵循以下关键提示以降低火灾风险：

- 从信誉良好的零售商处购买电动自行车、电动滑板车、充电器和电池。
- 始终使用制造商认可的充电器。如果发现充电器有任何磨损或损坏的迹象，请从信誉良好的卖家处购买官方替代充电器。
- 不要在易燃或可燃材料附近为电池充电或存放电动自行车或电动滑板车。
- 不要将电动自行车、电动滑板车或锂电池存放或充电于逃生通道或公共区域。应将电池存放在凉爽、干燥的地方。
- 切勿在夜间或外出时充电，充电时需保持在视线范围内，并始终遵循制造商说明。
- 确保在通风良好的地方为设备充电，不要覆盖电池。切勿在枕头下为手机等小型设备充电。
- 避免过度充电——电池充满后请立即拔下充电器。

如发生锂电池火灾

如果电动自行车、电动滑板车或锂电池起火，请记住：**绝不要尝试自行扑灭火灾**。应立即撤离，保持在外，并拨打 **999**。

处理锂电池废弃物

锂电池不得丢弃于家庭垃圾中，必须送往 House Waste Recycling Centre (HWRC)。有关格拉斯哥 HWRC 的位置信息，请参见《北区新闻》(North News) 第 35 页。

暖屋折扣

在 2024/25 年冬季，您可能通过英国政府的“Warm Home Discount”计划，在电费账单上获得 150 英镑的折扣。这是一项一次性的电费折扣。如果您的能源供应商同时提供燃气和电力服务，您可能可以将折扣应用于燃气账单。请直接联系您的供应商以了解更多信息。

无论您如何支付电费，或是使用预付费表或按使用量付费的电表，您都可能符合资格。

暖屋折扣计划的两种资格条件：

1. 您领取养老金抵免（Pension Credit）的“保障抵免”（Guarantee Credit）部分，称为“核心群体 1”（Core Group 1）。
2. 您的收入较低，并符合能源供应商针对该计划设定的条件，称为“广泛群体”（Broader Group）。

如何申请

如果您符合资格，在 2024 年 8 月 11 日（符合条件的日期）为您提供电力的能源供应商将负责提供折扣。

符合条件的家庭应在 12 月之前收到一封信，告知您有关折扣的信息。大多数符合条件的家庭将自动收到折扣。

信件会告知您是否需要在 2025 年 2 月 28 日之前拨打服务热线确认您的详细信息。如果您符合条件，请在此日期前联系服务热线，以确保您不会错过付款。如果您符合条件，您的电力供应商将在 2025 年 3 月 31 日之前将折扣应用于您的账单上。

如果您到 2025 年 1 月中旬仍未收到信件，但认为自己符合“Core Group 1”的条件，请拨打 0800 030 9322 与服务热线联系。

您领取 Pension Credit 抵免的“Guarantee Credit”部分：

如果在 2024 年 8 月 11 日以下条件均适用，您有资格享受折扣：

- 您的能源供应商参与了该计划；
- 您或您的伴侣的名字在账单上；
- 您或您的伴侣领取养老金抵免的“Guarantee Credit”部分（即使同时领取 Saving Credit）。

您的收入较低：

如果您没有领取 Pension Credit 抵免的“Guarantee Credit”部分，您仍可以直接向您的电力供应商申请。

所有以下条件均需满足：

- 您的能源供应商参与了该计划；

- 您（或您的伴侣）领取某些经收入 means-tested benefits 利或 tax credits;
- 您或您的伴侣的名字在账单上。

您的电力供应商决定谁可以获得折扣。即使您去年符合资格，也请尽早与您的供应商确认您是否符合资格以及如何申请。供应商提供的折扣数量有限。

Winter Heating Payment

Winter Heating Payment 帮助那些领取低收入福利的人，他们可能在寒冷的冬季需要额外的取暖费用。它取代了苏格兰的“Cold Winter Payment”。

与寒冷天气付款不同，Winter Heating Payment 不取决于气温有多低。相反，它是一笔年度付款，金额为 58.75 英镑，如果您符合条件，将自动支付。

谁可以领取 Winter Heating Payment?

您必须在 2024 年 11 月 4 日至 10 日的符合条件周内至少有一天领取并符合某项符合条件的福利的特定要求。

符合条件的福利包括：

- **通用福利 (Universal Credit)**
- **养老金抵免 (Pension Credit)**
- **收入支持 (Income Support)**
- **基于收入的求职者津贴 (Income-based Jobseeker's Allowance)**
- **基于收入的就业与支持津贴 (Income-related Employment Support Allowance)**
- **抵押贷款利息支持 (Support for Mortgage Interest)**

完整的要求列表可以在以下网站找到：

www.mygov.scot/winter-heating-payment/eligibility

我需要申请吗?

大多数符合条件的人将自动收到这笔付款，无需申请。

您会收到一封来自 Social Security Scotland 信件，通知您是否符合资格。

如果您没有收到冬季取暖付款但认为自己符合条件，请联系 Social Security Scotland 电话：0800 1822222。

Child Winter Heating Payment

Child Winter Heating Payment 是一项年度支付，用于帮助残疾儿童、年轻人及其家庭应对冬季因供暖增加的成本。2024/25 冬季的支付金额为£251.50。

我是否有资格申请 Child Winter Heating Payment？

苏格兰的儿童和年轻人如果未满 19 岁，并领取以下“符合条件的福利”之一，则可以获得此补助：

- Child Disability Payment 中的最高等级护理补助；
- Disability Living Allowance for Children 中的最高等级护理补助；
- Personal Independence Payment 的加强版日常生活补助；
- Adult Disability Payment 中的加强版日常生活补助。

要符合资格，年轻人在 2024 年 9 月的第三个完整周（9 月 16 日星期一至 9 月 22 日星期日）至少一天必须领取符合条件的福利。

如果一个家庭中有多个符合条件的儿童或年轻人，他们每人都会收到一笔支付。

我/我们需要申请吗？

居住在苏格兰的符合条件的儿童和年轻人不需要申请，付款将自动发放。

您应在付款前收到来自苏格兰社会保障局（Social Security Scotland）的信件。如果您预计会自动收到儿童冬季供暖补助但未收到，请拨打 0800 182 2222 联系苏格兰社会保障局。

Winter Fuel Payment 现已更名为 Pension Age Winter Heating Payment

Pension Age Winter Heating Payment 取代了苏格兰的 Winter Fuel Payment。

此补助旨在帮助支付寒冬期间家庭取暖的费用。请注意，今年冬季的规则已更改，影响了资格要求。要符合新的补助资格（PAWHP），您必须在 2024 年 9 月 16 日星期一至 9 月 22 日星期日的任何一天领取了 a means- tested benefit。

我如何知道自己是否符合条件？

如果您达到法定退休年龄或以上，且您（或您的伴侣）领取某些福利，并居住在苏格兰，您可能有资格获得 Pension Age Winter Heating Payment。

您还必须领取以下福利之一：

- 养老金信贷（Pension Credit）

- 通用福利（Universal Credit）
- 与收入挂钩的就业和支持津贴（ESA）
- 与收入挂钩的求职者津贴（JSA）
- 收入支持（Income Support）
- 工作税或儿童税补助（Working Tax Credit 或 Child Tax Credit）

我会收到多少钱？

您将收到的 Pension Age Winter Heating Payment 金额取决于您的个人情况：

- 如果您独居且领取符合条件的福利：
 - £200（如果您超过法定退休年龄但未满 80 岁）；
 - £300（如果您 80 岁或以上）。
- 如果您与伴侣同住且共同申请符合条件的福利：
 - £200（如果您超过法定退休年龄但未满 80 岁）；
 - £300（如果您或您的伴侣年满 80 岁）。

我需要申请吗？

如果您符合条件，Pension Age Winter Heating Payment 将自动发放。

如果您符合条件但未自动收到付款，则需要通过英国工作和养老金部（DWP）提出申请。如果您领取 Universal Credit，将在您的账户中收到一条消息，告知如何申请。

在 2024 年 12 月 21 日之前提交的新 Pension Credit 申请并获得批准的，也将有资格获得追溯的 Pension Age Winter Heating Payment。

Carer's Allowance 即将更名为 Carer Support Payment

苏格兰推出一项名为 Carer Support Payment 的新福利，取代现有的 Carer's Allowance。如果您照顾残疾人或患有长期健康状况的人，您可能符合资格。

Carer's Allowance 的支付标准与 Carer Support Payment 相同。截至本期《北方新闻》(North News) 出版时，每周金额为£81.90，或每四周£327.60。

谁可以申请？

如果您目前尚未领取 Carer's Allowance，您需要满足以下条件：

- 年满 16 岁；
- 通常居住在苏格兰；
- 每周提供 35 小时或以上的护理（包括全天候护理）；
- 税后、扣除 National Insurance 和费用后的收入不超过£151/周。

此外，您所照顾的人必须在领取某些残疾福利。

如果我已经领取 Carer's Allowance 怎么办？

您无需申请 Carer Support Payment。英国工作和养老金部（DWP）与苏格兰社会保障局（Social Security Scotland）将自动为您转换。

- 您领取的金额将保持不变。
- 如果您领取护理津贴补充金（Carer's Allowance Supplement），您仍会每年收到两次支付。

在转换为 Carer Support Payment 前，Social Security Scotland 会通过信件通知您付款方式及时间安排。

何时会转换？

转换过程将在 2024 年进行，并计划于 2025 年春季完成。您将收到来自 DWP 的信件，告知转换的具体时间。随后，Social Security Scotland 也会联系您，说明转换期间的安排。

完成转换后，您将收到 Social Security Scotland 的另一封信件，信中将说明：

- 您将领取的 Carer Support Payment 金额；
- Carer Support Payment 开始的日期。

如果您年龄在 16 至 18 岁

如果您平均每周提供 16 小时的护理，您可能有资格申请**年轻护理补助金（Young Carer Grant）**。您可以在申请护理支持补助之前申请年轻护理补助金。但如果您已开始领取 Carer Support Payment，则无法申请年轻护理补助金。

其他福利会受到影响吗？

如果您领取了与 means-tested benefits 如 Universal Credit，Carer Support Payment 可能会影响您领取的金额。

但您所照顾的人的残疾福利不会受到影响。

如对转换过程或其对您经济支持的影响有任何疑问，请致电 0141 560 6000 与我们联系。

将房租作为首要任务

我们理解生活繁忙，预算常常面临诸多压力，尤其是在假期期间，预算管理可能会更加困难。但您的房租应始终是优先事项——不要因未支付房租而将住房置于风险之中。

如果您难以支付房租、担心欠租、未来付款困难或面临经济压力，我们的 Money Advice Team 随时为您提供帮助。请拨打 0141 560 6000 预约咨询。

感谢所有按时支付房租的租户！

想知道养老金福利 (Pension Credit) 是如何运作的吗？以下是您需要了解的信息

养老金福利 (Pension Credit)

养老金福利可以为您提供额外的资金帮助，以应对生活费用，如果您已经达到国家养老金年龄并且收入较低。此外，养老金福利还可以帮助支付住房费用，例如地租或服务费。

如果您是伴侣关系中的一员，请注意，您和您的伴侣都需要达到国家养老金年龄，才能申请新的养老金福利。唯一的例外是，如果您其中一人正在领取针对国家养老金年龄人群的住房福利 (Housing Benefit)。

国家养老金 (State Pension)

国家养老金是根据国家保险缴费 (National Insurance contributions) 发放的，当您达到法定养老金年龄时可以领取。目前，法定养老金年龄为男性和女性均为 66 岁。对于 1960 年 4 月 5 日以后出生的人，法定养老金年龄将逐步增加到 67 岁，最终达到 68 岁。

什么是养老金福利 (Pension Credit)?

养老金福利分为两个部分：

- **保障福利 (Guarantee Credit):** 将您的每周收入补足到英国政府设定的最低保障水平。
- **储蓄福利 (Savings Credit):** 请注意，储蓄福利正在逐步取消，只有在 2016 年 4 月 6 日之前达到国家养老金年龄的人才可以申请

谁可以领取保障福利 (Guarantee Credit)?

如果您的每周收入低于以下金额，您可能有资格领取保障福利：

- **单身人士：**每周 £218.15 或以下
- **伴侣关系中的家庭总收入：**每周 £332.95 或以下

当您申请养老金福利时，您的收入将被计算。如果您有伴侣，你们的收入是一起计算的。如果您的收入高于上述金额，并且您有残疾、您照顾某人、您有储蓄或有住房费用，您可能仍然有资格获得 Pension Credit。

您是否已达到国家养老金年龄，或者认识已达到的人？

养老金福利 (Pension Credit) 可以补充养老金收入，并帮助您应对日常生活开销。

如果您已经达到国家养老金年龄，您可能有资格申请养老金福利，即使您拥有住房或存款。养老金福利可以补足养老金收入，帮助应对日常生活开销。

领取养老金福利的人还可能有资格享受以下额外福利：

- 冬季燃料补助金 (Winter Fuel Payment)* 以及其他取暖费用支持

- 房租补贴和市政税 (Council Tax) 减免
- 免费电视牌照（适用于 75 岁及以上的人群）
- NHS 服务的费用补助，例如牙科治疗、眼镜费用，以及前往医院预约的交通费用

如果您的每周收入低于 **£218.15**（单身人士），或者如果您有伴侣且两人的总收入低于 **£332.95**，您可能符合领取养老金福利的资格。在某些情况下，收入门槛可能更高。

不要错过这些福利！

详细了解申请资格，请访问 gov.uk/pension-credit 或拨打电话 **0800 99 12 34**。

我是否符合领取 Pension Credit 的资格？

拥有储蓄或住房成本，您可能仍然符合申请资格。

即使您获得的养老金福利金额很小，也可能值得申请。领取养老金福利后，您通常还可以获得其他福利，例如冬季取暖补助金、养老金年龄的冬季取暖支付或市政税减免等。

如何申请？

您可以在达到国家养老金年龄前的 4 个月开始申请养老金福利。

您可以在达到国家养老金年龄后随时申请养老金福利 (Pension Credit)，但申请最多只能追溯 **3 个月**。这意味着，如果您在过去 3 个月内符合资格，您可以在首次付款中获得最多 3 个月的养老金福利。

申请所需信息

完成申请时，您需要提供以下详细信息：

- 您的 **国家保险号 (National Insurance number)**；
- 关于您的 **收入、储蓄和投资** 的信息（如有）；
- 有关 **住房费用** 的详细信息；
- 您的 **伴侣信息**（如有伴侣）；
- 您的 **银行账户详细信息**

如果您被通知需要在指定日期前申请

英国工作和养老金部 (DWP) 正在停止部分人士的税收抵免 (Tax Credits)，并通知他们改为申请养老金福利。

如果您收到一封信，要求您在指定截止日期前申请养老金福利，这封信被称为“**税收抵免终止通知**” (Tax Credit Closure Notice, TCCN)。

请务必在通知中的截止日期前申请养老金福利，否则您的税收抵免将在截止日期后停止，且可能错失部分款项。

其他资源

记住，我们随时为您提供帮助。如果您对养老金福利有任何疑问或需要更多信息，请拨打 **0141 560 6000** 联系您的住房主任 (Housing Officer)，并预约与 **GEMAP** 的会面。

还有其他机构可以提供建议和支持，包括：

蘇格蘭年齡熱線 0800 12 44 222. (Age Scotland)

退休金信貸熱線. 0800 99 1234. (Pension Credit)

公民諮詢局. 0800 028 1456 (Citizen Advice Bureau)

或瀏覽 www.cas.org.uk

Social Security Scotland

在他們的網站上查找信息 www.socialsecurity.gov.scot 或撥打他們的求助專線

0800 182 2222。

福利金 (Welfare Benefits)

理解福利系统可能会很复杂，并且其政策常有变化，使得跟踪您需要做的事情变得更加困难。然而，申请福利不仅可以增加收入，还可以让您获得额外的经济帮助，例如能源、宽带和交通的折扣。

使用 [福利计算器](https://nghomes.net/benefits-calculator) 检查您可以领取的福利 (<https://nghomes.net/benefits-calculator>) 可以快速了解您可能有资格领取的福利以及具体金额。提供关于您的储蓄、收入、养老金、育儿费用和已有福利的信息，将使计算结果更加准确。

Universal Credit, UC

Universal Credit 是大多数工作年龄人群的主要福利。即使您全职工作，也可能有资格领取 UC。UC 的金额取决于您的个人情况。如果您对此有任何疑问，请与您的住房主任联系。

Council Tax Reduction

如果您需要缴纳市政税 (Council Tax)，请检查您是否符合减免条件，例如如果您独自居住，可能有资格获得单人居住折扣 (Single Occupancy Discount)。

Glasgow Helps

Glasgow Helps 是一项服务，旨在直接与格拉斯哥市民合作 - 了解更多信息，请访问 <https://www.glasgow.gov.uk/glasgowhelps>

查看您可以获得哪些帮助来应对生活成本危机，请访问

<https://www.citizensadvice.org.uk/scotland/debt-and-money/get-help-with-the-cost-of-living/>

如果您仍然不确定可获得哪些帮助

您可以从当地公民咨询局的 **Money Talk Team** 获得建议：

- 拨打电话：**0800 028 1456**，将会引导您联系当地分局。

或访问 www.moneytalkteam.org.uk 了解更多信息。

转向 Universal Credit, UC

什么是 Universal Credit UC?

UC 是一项单月支付的福利，旨在帮助您应对生活成本。它为收入较低的工作人群或正在寻找工作的人提供支持。

转向 UC —— 我需要知道什么?

许多旧版福利（包括税收抵免、住房福利和收入支持）正逐步被淘汰。当前领取这些福利的人需要转移到 UC。

这一过渡过程被正式称为“**管理迁移**” (**Managed Migration**)，自 2023 年开始。如果您已经收到通知并完成了转移，无需采取进一步行动。

如果您仍在领取某些旧版福利，政府将很快通过信件正式邀请您从现有福利转移到全民信贷。这封信被称为 **Universal Credit Migration Notice**，其中将详细说明您需要完成的步骤以及完成的截止日期。

接下来会发生什么?

在收到信件前不要采取任何行动。收到 **迁移通知信** 后，您需要申请全民信贷 (UC)，以继续获得财务支持。必须在信中规定的截止日期（信件发送后 3 个月内）前完成申请。

这封信将解释您需要做什么才能申请 UC，以及您必须在截止日期之前申请（并完成）才能继续获得您有权获得的财务支持。您不会自动转移。此外，在截止日期前提出申请意味着您将有权获得额外保护。如果看起来您获得的 UC 可能比您目前的福利少，您将收到额外的付款以弥补差额。这被称为“**transitional protection**”。如果您没有及时提出申请，并且您的当前福利停止，您将不再有权在将来需要申请 UC 时获得额外的“**transitional protection**”。

哪些福利将被取代?

工作和养老金部 (DWP) 宣布，以下福利和税收抵免将终止，并由 UC 取代：

Child Tax Credit, Housing Benefit, Income-based Jobseeker's Allowance, JSA

Income-related Employment and Support Allowance, ESA, Working Tax,

Credit Income Support

我需要注意什么?

如果您正在领取被取代的福利（且尚未收到信件），很快会收到迁移通知信，信件中将包含以下内容：

- 明确说明这是“**Universal Credit Migration Notice**”。

- 您当前领取的福利及其被 UC 替代的说明。
- 申请 UC 的截止日期（信件发送后 3 个月）。
- 提交申请的网址。
- 迁移通知服务热线的联系方式。
- 信件底部会写明：“This is a migration notice issued under regulation 44 of the Universal Credit (Transitional Provisions) Regulations 2014”

提醒信： 如果您在收到迁移通知信后的 10 周内尚未申请，还会收到邮寄和短信提醒。

警惕异常请求

您的迁移通知不会要求您支付任何费用或提供银行卡信息。如果收到此类要求，**不要回应**，并向 DWP 报告。

如果信件内容有问题或您不确定其真实性，请拨打 **0800 169 0328** 联系 DWP，或寻求公民咨询局 (Citizens Advice) 的“帮助申请”服务。

需要帮助？

如有任何疑问，请拨打 **0141 560 6000** 联系您的住房主任，他们将为您提供支持。

请记住 – 随时可以获得帮助!

有许多组织可以帮助解决能源成本问题:

- **Advice Direct Scotland** 提供有关管理能源账户和获得财务帮助的建议。请访问 <https://advice.scot/>
- **Age Scotland** 提供有关能源和如何减少账单的指导。

了解更多信息请访问 <https://www.ageuk.org.uk/scotland/information-advice/energy/warm-and-well/>

- **Citizens Advice Scotland** 可以帮助您与供应商商定付款计划, 或帮助您通过福利偿还债务。可以在线找到建议和提示, 网址为 <https://www.citizensadvice.org.uk/scotland>
- **Energy Savings Trust** 还提供有关如何节省能源的建议, 从关闭物品的“待机”状态到您可以对家庭习惯进行的小改变。了解更多信息请访问 <https://energysavingtrust.org.uk/how-to-save-energy-and-money-if-you-rent-your-home/>

食物服务

如果您或您认识的人正在寻找当地食物服务, 从食品银行和食品储藏室到社区餐食, 我们为您提供支持。您可以通过数字设备访问由 **Health Care Alliance Scotland** 提供的目录。该目录定期更新, 将显示您所在社区的当地食物服务。

该网站提供全市食物服务的信息、地图、营业时间等。您可以使用邮政编码搜索您附近的服务, 例如午餐或社区烹饪。

与您的搜索相匹配的服务列表将显示在地图下方

以及有关其位置营业时间和网站/社交媒体链接的信息。

您是否担心食物问题

The Glasgow City Food Plan 正在努力为每个人建立更好的食物体系。

请访问 bit.ly/worriedaboutfood 或扫描此处了解有关该计划的更多信息以及一些可以提供帮助的资源

GEMAP 提供免费且保密的财务建议和支持。GEMAP 可为您提供税收抵免、储蓄、负债生活、银行账户、信用合作社、市政税减免、UC 等诸多方面的帮助。

请访问 www.gemap.co.uk 查看可用服务的完整列表。

如果您想预约, 请拨打 0141 560 6000 联系我们。

冬季防火安全

节日期间是庆祝的时光——家人朋友来访，家里增添了更多装饰。有圣诞晚餐、包装礼物、最后时刻的装饰，或迎接最后一位客人……总有很多事情需要考虑。我们希望确保您的安全成为其中的一项重要事项。保护您和您的家园是我们的首要任务，因此我们整理了一些简单易行的提示，帮助您在节日期间及其后保持安全。

节日安全提示

- 检查烟雾报警器和热感报警器是否正常工作。如果需要，更换电池。
- 不要在壁炉架周围摆放圣诞卡片或装饰品。
- 不要让烹饪无人看管，尤其是在使用热油时。

灯饰与装饰品

- 检查您的圣诞灯插头是否安装了正确的保险丝，不要超负荷使用延长线，并确保所有电器经过安全认证且可放心使用。
- 每晚睡觉前务必关闭圣诞灯并拔掉插头。
- 装饰品容易燃烧，请勿将其放置在灯具或取暖设备附近。

圣诞晚餐

烹饪是苏格兰家庭火灾的最大原因。

- 不要让烹饪无人看管，尤其是在使用炉灶、烤箱或烤架时。
- 切勿在饮酒或使用药物后烹饪。
- 烹饪结束后，一定要关闭厨房电器，并确保茶巾和烤箱手套未放在炉灶上。
- 专注于烹饪，避免假期的干扰。
- 远离明火或热源摆放装饰品及其他易燃物品。

如果您参加完圣诞派对或朋友聚会深夜归家，感到饿了，请选择冷食。如果想吃热的，建议在回家途中购买。

真圣诞树

如何保养圣诞树：

- 将圣诞树远离热源，包括壁炉、暖气口、蜡烛和香烟。
- 尽量避免过早摆放圣诞树，也不要让其放置超过两周。
- 始终保持圣诞树底座中有足够的水。

如何处理圣诞树：

- 将圣诞树送到回收中心，或联系社区回收服务。

- 当圣诞树变干时，应立即弃置。
格拉斯哥市议会在其官网上提供了有关回收圣诞树的信息，您也可以在第 35 页找到更多信息。

冬季安全提示

在圣诞节期间，花时间关心年长的亲友和邻居，尤其是那些健康状况不佳或有残疾的人群，因为他们面临更高的火灾风险。

在这个节日里，关心我们更脆弱的邻居可能带来巨大的帮助。如果您知道有邻居或任何行动不便或健康问题的人，经常看望他们，确保他们有食物和日常必需品，这可能挽救生命，并且会受到他们的感激。

如果您对任何年长邻居或朋友有顾虑，可以联系英国老年协会的服务热线：0800 12 44 222。我们也可以提供帮助，请拨打电话：0141 560 6000，或与您的房屋管理员联系，寻求帮助和建议。

不要使用取暖器烘干衣物

这样不仅会导致潮湿问题，还可能因衣物离取暖器太近或放置在上面而引发火灾。您可以在第 19 页找到更多关于如何保持家中无潮湿的建议。

一次性烧烤架

当前的生活成本危机仍然影响着我们，使用一次性烧烤架来烹饪或取暖可能看起来像一种节省开支的方式，但这种做法存在严重的安全隐患。

- 一次性烧烤架在使用后仍会释放烟雾数小时。
- 切勿在室内或封闭空间内使用一次性烧烤架。

蜡烛

蜡烛和小茶蜡可以营造轻松或特别的氛围，它们被广泛使用于家庭装饰以及许多宗教和文化庆典中。然而，蜡烛也是引发火灾的主要原因之一。

保持安全的提示：

- 蜡烛和香熏棒应始终放置在牢固、紧密的烛台中，并放在平坦、稳定且耐热的表面上，避免被撞倒。
- 即使只是短暂离开，也不要让点燃的茶蜡无人看管，并始终使用专用的烛台。
- 蜡烛和火焰应远离衣物、窗帘、靠垫、纸张以及其他可能着火物品，例如手工装饰品。
- 避免将蜡烛置于风口或气流中。
- 不要将蜡烛放在架子下方，它可能会加热上方的架子并引发火灾。
- 确保蜡烛和其他明火远离儿童和宠物，并且不要让他们单独接触点燃的蜡烛。

- 如果您饮酒或感到困倦，请避免使用蜡烛。

永远不要让蜡烛无人看管。离开房间、上床睡觉或外出时，请务必熄灭蜡烛。

一氧化碳中毒预防

一氧化碳无色无味，您可能无法立即察觉自己正在吸入它。如果出现以下症状且离开房屋后感到好转，这可能是一氧化碳中毒：

头痛，恶心，头晕，呼吸困难，虚脱，失去意识

如果您怀疑自己或家人可能中毒，请立即采取以下措施：

- **立即呼吸新鲜空气。**
- 打开所有门窗，关闭煤气设备并离开房屋。
- 联系您的全科医生（GP），他们可以检查并提供治疗建议。
- 如果存在紧急危险，请拨打煤气紧急求助热线：0800 111 999。

苏格兰消防和救援服务如需安排免费的家庭火灾安全检查，请拨打 0800 0731 999 或发送短信“FIRE”至 80800，与苏格兰消防和救援服务团队取得联系。

苏格兰消防和救援服务（SFRS）提供免费的家庭安全检查服务。如果您或您认识的人可能面临更高的火灾风险，请拨打 0800 0731 999 联系我们，或访问 www.firescotland.gov.uk 了解更多信息。

如果您正因生活成本危机而感到困难，例如食品价格、能源费用和日常生活开支的增加，我们在此为您提供帮助。

请通过我们的财务建议团队（GEMAP）获取建议和支持。

拨打 0141 560 6000 安排电话咨询。

实用提示

如果您喝过酒，请不要做饭。切勿让做饭的人无人看管。

在室外吸烟或站在外门或窗户旁更安全，尤其是如果您累了或喝过酒。

将便携式加热器远离家具、床上用品或窗帘。不要坐得太近，睡觉前式加器。

离开家或上床睡觉前，请拔掉圣诞灯饰或其他电器装饰的插头。

如果您有一棵真实的圣诞树，请始终确保底座中装满水。

离开房间、睡觉或离开家时，请务必将蜡烛熄灭。将蜡烛远离任何可能着火的物体。

避免穿着接触过护肤膏（例如润肤霜）的衣物或绑带时吸烟、使用明火或接触可能引发火灾的物品。

每周测试烟雾报警器和热感报警器，确保它们工作正常。

关心邻里

节日期间，与独居或可能面临风险的亲友和邻居保持联系非常重要。一次电话或面对面的交谈能在此时发挥巨大的作用。

在线购物？一定要检查两次！

圣诞节前夕，许多人会利用在线购物的便利、价格优惠和丰富选择购买特别的礼物、节日旅行或心仪的服装。然而，11月和12月也是诈骗分子最活跃的时段，他们会利用人们因节日忙碌而分心的机会，诱使您落入骗局。以下是一些安全购物建议：

- 不要直接通过银行转账支付。使用信用卡支付是最安全的方式。
- 仔细核对购物网站的地址是否正确，确保其为正规网站。诈骗者常会建立拼写极为相似的虚假网站来迷惑消费者。
- 确认支付页面安全，确保网址以“https”开头（“s”代表安全），并且地址栏有一个关闭的挂锁图标。
- 付款后记得退出账户。仅关闭页面可能不会自动登出。
- 警惕“免费”或“低价”试用活动，在签署前仔细阅读条款和查看可信的评论。某些试用活动可能会使您订阅高额的每月自动扣款，这类服务往往难以取消。
- 核实假期旅行或门票的真实性。查看独立评论，确保旅行社或票务公司拥有ABTA/ATOL编号，并从官方渠道（如票务公司、体育俱乐部或正规粉丝票务交易网站）购买。
- 警惕意外收到的电子邮件、短信或社交媒体信息，如果它们敦促您点击链接或附件，请务必小心。

更多信息

访问 www.getsafeonline.org 了解更多关于安全在线购物的信息。

如果您怀疑自己成为网络诈骗的受害者请立即向 Action Fraud（英国国家欺诈和网络犯罪报告中心）报告。电话：0300 123 20 40

网站： www.actionfraud.police.uk

过去圣诞骗局回顾——需要警惕的事项

节日期间充满了吸引眼球的广告，目的是让我们打开钱包。

但同时，这也是诈骗分子活跃的时节，他们利用大家的慷慨与购物欲望下手。因此，务必警惕那些“好得不像真的”交易。以下是一些常见骗局和防范建议：

假冒商品

假冒商品的质量通常低劣，甚至可能危险（如易损坏的电子产品）。正品商品的价格不会在不同店铺间有巨大差异。如果某个价格远低于其他零售店的价格，这是一个明显的危险信号。

慈善诈骗

在这个“给予的季节”，许多人会选择捐款给慈善机构，但某些诈骗分子会冒充慈善机构骗取捐款。

确保您的捐款送到真正的慈善机构：

- 检查该慈善机构是否在 **Charities Commission**（慈善委员会）注册。
- 如果感到不安，请要求查看正式的慈善机构身份认证。志愿者必须随身携带这些文件。

号码伪装

诈骗者会“复制”电话号码，让来电显示或信息发送者看起来像是来自真实机构，包括商业银行。请记住，如果您接到要求提供任何个人或财务信息的意外电话，请三思。

虚假赠品

诈骗分子会通过电子邮件、短信或 WhatsApp 信息发送吸引人的赠品或交易信息。如果这些优惠看起来过于诱人，特别是自称来自知名品牌时，要提高警惕。

二维码诈骗

二维码（Quick Response Code）像条形码一样，用于快速访问网站支付服务（如餐厅点餐或停车付费）。避免扫描放置在公共场所的二维码。如果在餐厅或服务场所使用二维码支付，请仔细检查所访问的网站是否真实可信。

冒充/快递诈骗

这种骗局通常假借可信的机构或个人名义，诱使您共享个人信息或发送款项，例如“为了安全保管”或“支付紧急账单”。

牢记：没有公司或机构会要求您通过其他个人或账户发送代金券、资金、个人或财务信息。仅使用可信赖的号码或已知的电子邮件联系您的银行或组织。

ng2 2024/25 年冬季天气计

ng2 正准备应对大自然在这个冬天给我们带来的一切。

如果出现下雪或结冰等恶劣天气，ng2 旨在积极主动地确保尽可能维护现有服务。此外，我们还将提供替代服务，帮助租户和居民清理积雪和铺沙砾，尤其是那些可能更易受影响的人。

ng2 将：

- 清理所有办公室（包括 Ron Davey 企业中心）入口处的积雪和沙砾。
- 按照住房部门同事的指示清理积雪/沙砾并针对特定区域。
- 与格拉斯哥市议会合作，确保在需要时补充这些区域的所有沙砾箱。
- 每天与住房经理联系，确定优先处理区域，包括便利设施和退休住房综合体以及易受影响区域。

退休住房

- Kemp Street • Carron Crescent • Gourlay Street • Hawthorn Street • Barloch Street

便利住房

- Hillkirk Street / Hillkirk Place • 771-779 Springburn Rd • 101-131 Campsie Street

易受影响地区

- Ned Donaldson 住宅 / Bill Rossine 住宅 • Saracen 住宅 • 252 Saracen Street
- 264 Saracen Street (Pollok 信用社办公室) • ng2 办公室 • Ron Davey 中心

ng homes 区域的沙砾箱

- 195 Fernbank Street • Reidhouse Street • Carron Place • Carron Crescent
- Broomfield Place • Walnut Crescent • Crowhill Street x 2 • Chestnut Street
- Claddens Street • Claddens Quadrant • Balmore Square • Hamiltonhill Road
- Lenzie Terrace • 178 Balgrayhill Road • 198 Balgrayhill Road
- 151 Balgrayhill Road

在任何严寒冬季，所有可用的沙砾箱都会被装满，花园维护/Hit Squad teams 会将时间分配在清理积雪或撒沙砾上。

清洁工在完成自己的工作后将被派往撒沙砾。礼宾部将在夜班和周末为 Ned Donaldson House 和所有 Retirement Housing 撒盐/撒沙砾。

如果气温降至 2 度或以下，清洁工会通过刷洗和清洁楼梯栏杆来保持标准不会用水清洁。

最后，ng homes 区域内的所有沙砾箱将由 ng2 和格拉斯哥市议会补充。

为冬季天气做好准备

我们都希望能够提前准备，但有时候冬季天气可能会让我们措手不及。通过采取一些简单的措施，您可以帮助我们在寒冷的冬季和节日期间（当您可能外出探访家人和朋友时）保护您的家。

冬季可能带来许多问题，但做好准备可以防止对您的房屋和财产造成损害。了解您家中止水阀的位置是防止损害的一项简单但非常有效的措施。

您知道止水阀在哪里吗？

您的止水阀控制着进入您家中的供水。它通常位于厨房水槽下方，或者根据供水进入您家中的位置不同，可能在其他地方。它几乎总是位于一楼的用水房间（例如浴室或厨房）。

- 要关闭止水阀，将其顺时针旋转直到完全关闭。
- 如果止水阀难以旋转，请勿强行操作。生锈或卡住的阀门可能会损坏。
- 每隔几个月检查一次止水阀，确保可以轻松打开和关闭。

有时止水阀可能隐藏在橱柜后面、地板下方或被包裹在不显眼的地方。如果是这种情况，请务必在问题发生之前找到它的位置。

如果您家中的管道漏水并进水，可能会造成严重损害。通过提前预防爆管和漏水，可以避免这种情况的发生。

- 如果可能，保持供暖设备以较低温度持续运行。
- 在寒冷的日子里打开阁楼门，让热量进入。
- 如果冬季您不在家，请让朋友或邻居检查您的房屋，确保管道未破裂或冻结。

如果您家中的管道破裂：

1. 找到并立即关闭止水阀。
2. 关闭热水器和中央供暖锅炉。
3. 在关闭止水阀之后，打开所有冷热水龙头以排干剩余的水，这将有助于减少损害。
4. 如果水可能接触到电线或电器，请关闭电源总闸。
5. 拨打 ng homes 客服电话：0800 595 595。

您可以用布或胶带紧紧绑住爆裂的管道进行临时修补。在漏水处放一个桶或盆来接水。如果没有，可以紧急用塑料袋代替。

如果您家中的管道冻结：

1. 找到并立即关闭止水阀。
2. 关闭热水器和中央供暖锅炉。

3. 打开所有冷水龙头以排空系统中的水。
4. 拨打 ng homes 客服电话：0800 595 595。

如需紧急维修，请拨打我们的紧急联络电话：**0800 595 595**。

如果我们的办公室关闭且您有紧急情况，请拨打 **0141 560 6000**，您的电话将被转接至我们的礼宾团队。

格拉斯哥市议会 – 大件物品回收

请注意，格拉斯哥市议会现已对大件物品回收服务设置了标准费用。大多数物品（包括所有电器）的回收费用为每件 £5；某些特殊物品的回收费用可能更高，最高可达每件 £80。

更多信息（包括常见问题解答）请访问格拉斯哥市议会官网 www.glasgow.gov.uk/bulkywaste。请勿将物品遗留在室外或公共区域——这样做会构成火灾隐患，且不被允许。您必须通过格拉斯哥市议会安排物品回收服务。

关于新垃圾桶的提醒

格拉斯哥市议会新增了一个灰色垃圾桶，用于回收塑料、金属、纸盒、软塑料和薄膜。除了塑料瓶，您还可以将其他类型的塑料丢入新的灰色垃圾桶，包括：

- 酸奶杯
- 黄油盒
- 食物托盘
- 软塑料及薄膜（如塑料包装、购物袋和薄膜盖）。

您的蓝色垃圾桶现在只能用于回收纸张、纸板和硬纸板。

新的垃圾回收服务将分阶段在整个城市推广，预计将在 **2024 年全面展开**，并在 **2025 年 3 月底前完成**。

您会收到一个日历，上面显示每种垃圾桶的回收时间。您也可以在线查询垃圾桶的回收日期：www.glasgow.gov.uk/recycling。

圣诞节垃圾回收日期 & 圣诞树回收

由于圣诞节和新年假期，垃圾回收日期可能会受到影响。

圣诞和新年期间，垃圾量可能会增加，包括圣诞树。如果您今年选择购买真圣诞树，请访问格拉斯哥市议会官网，查询假期后回收圣诞树的日期和详细信息。

请注意，回收中心将在圣诞节和元旦当天关闭。



我该如何处理圣诞树？

如果您无法将圣诞树带到家庭垃圾回收中心 (HWRC)，格拉斯哥市议会鼓励居民将真正的圣诞树切成易于处理的碎片，然后将其放入棕色垃圾箱中。请记住，如果您的棕色垃圾箱包含花园垃圾，您需要购买花园垃圾许可证才能收集它。

请查看格拉斯哥市议会网站，了解假期期间 HWRC 开放时间的详细信息。

HWRC 地点：

- Dawsholm 回收中心

75 Dalsholm Road, Glasgow G20 0TB

- Easter Queenslie 回收中心

90 Easter Queenslie Road, Glasgow G33 4UL

- Polmadie 回收中心

425 Polmadie Road, Glasgow G42 0PJ

- Shieldhall 回收中心 Renfrew Road, Glasgow G51 4FE

圣诞节和新年假期 - 垃圾桶收集安排

由于圣诞节和新年假期，您的垃圾桶收集日期将有所更改。请查看下表中的调整后收集日期：

2024	Current Date	New Date	Current Date	New Date
Purple bin	Wed 25/12/24	Fri 27/12/24	Thu 26/12/24	Sat 28/12/24
Brown bin	Wed 25/12/24	Wed 08/01/25	Thu 26/12/24	Thu 09/01/25
Green bin	Wed 25/12/24	Wed 15/01/25	Thu 26/12/24	Thu 16/01/25
Blue or Grey Bin	Wed 25/12/24	Wed 22/01/25	Thu 26/12/24	Thu 23/01/25
2025	Current Date	New Date	Current Date	New Date
Purple bin	Wed 01/01/25	Fri 03/01/25	Thu 02/01/25	Sat 04/01/25
Brown bin	Wed 01/01/25	Wed 15/01/25	Thu 02/01/25	Thu 16/01/25
Green bin	Wed 01/01/25	Wed 22/01/25	Thu 02/01/25	Thu 23/01/25
Blue or Grey Bin	Wed 01/01/25	Wed 29/01/25	Thu 02/01/25	Thu 30/01/25

在假期期间，如果车主能够将车辆停放在方便垃圾桶收集工作人员安全接近垃圾桶的位置，将会非常有帮助。

保持安全 – 冰雪与冬季条件

冬季可能带来各种挑战，因此做好准备总是明智的。随着人行道上落叶增多、白天光线减少，以及寒冷天气引发的冰雪或裂缝，滑倒、绊倒和摔伤的风险在冬季都会增加。以下是一些快速提示，帮助您保持安全。

湿滑的落叶

潮湿或腐烂的落叶可能增加滑倒的风险，既可能隐藏人行道上的危险，也可能本身就造成打滑风险。

- **外出时务必小心**，尤其是在大风或降雨天气后，这些天气可能会将落叶吹到小路上或吹下树枝。
- **ng2 团队**将定期检查我们房屋周边区域，并根据需要进行清理。

预防冬季摔倒

如果路面湿滑或结冰，请记住以下几点：

1. 选择合适的鞋子。确保鞋子或靴子合脚，并具有良好的抓地力和防滑鞋底。
2. 提前出门，避免匆忙。如果您赶时间，更容易摔倒，因此请为您的出行留足时间。
3. 在湿滑路面上像企鹅一样行走。迈小步，尽量用整个脚掌接触地面以保持平稳。
4. 保持双手空闲。保持手部自由可以帮助您平衡，尽量避免携带重物或将手放进口袋。

冬季水域安全

冬季，薄冰可能会对人类和宠物造成危险，尤其是被新结的冰面吸引而想要玩耍时。请记住，英国的水域或河道的冰层很少能达到可安全行走的厚度。

须知：

- 靠近湿滑的岸边时要小心，穿具有良好抓地力的鞋子。
- 选择光线良好的区域行走。
- 将儿童和宠物保持在身边，切勿让他们走上冰面。
- 结伴而行。冬季散步时，最好与家人或朋友一起同行。

切勿：走上冰面，即使天气特别寒冷或者冰面看起来很结实。

您可以访问 皇家救生协会网站 <https://www.rlss.org.uk/pages/category/winter-water-safety>

了解更多冬季水域安全信息和建议。

防范流感

流感疫苗仍然是抵御这种冬季常见且难以预测病毒的最佳保护措施。

- 接种疫苗虽然不能完全预防流感，但可以减轻症状的严重程度，并缩短病程。
- **以下人群建议每年接种流感疫苗，且可免费接种：**
 - 年满 65 岁及以上者（包括截至 2025 年 3 月 31 日前年满 65 岁者）；
 - 患有某些严重长期健康状况者（如慢性呼吸系统或心脏疾病或免疫系统较弱者）；
 - 长期居住在护理院者；
 - 与免疫系统较弱者共同生活的人群。

您的全科医生（GP）可以为您提供建议并评估您是否适合接种流感疫苗。

当地民选议员

当地市议员

第 16 区: Canal

议员 **Allan Gow**

allan.gow@glasgow.gov.uk • 0141 287 4238 • 政党: 苏格兰民族党 议员

Fiona Higgins

fiona.higgins@glasgow.gov.uk • 0141 287 7041 • 政党: 苏格兰工党 市长

Jacqueline McLaren

jacqueline.mclaren@glasgow.gov.uk • 0141 287 0223 • 政党: 苏格兰民族党 议员

Robert Mooney

robert.mooney@glasgow.gov.uk • 0141 287 3934 • 政党: 苏格兰工党

第 17 区: Springburn/Robroyston

议员 **Graham Campbell**

graham.campbell@glasgow.gov.uk • 0141 287 4875 • 党派: 苏格兰民族党 议员

Christina Cannon

christina.cannon@glasgow.gov.uk • 0141 287 4791 • 党派: 苏格兰民族党 议员

Audrey Dempsey

audrey.dempsey@glasgow.gov.uk • 0141 287 5615 • 党派: 苏格兰工党 议员

Thomas Rannachan

thomas.rannachan@glasgow.gov.uk • 0141 287 3779 • 党派: 苏格兰工党

格拉斯哥英国国会议员:

Maureen Burke 议员

格拉斯哥东北部 (苏格兰工党)

Martin Rhodes 议员

格拉斯哥北部 (苏格兰工党)

您可以通过议国会下议会地址联系上述两位英国国会议员中任何一位：**House of Commons**
London SW1A 0AA

格拉斯哥地区有 8 名苏格兰议会议员代表 ----- 一名代表您所在地区的选区议员和 7 名代表您所在地区的地区议员。您可以就苏格兰议会处理的任何问题联系该等议员。

Bob Doris（苏格兰民族党）是 G21/G22 地区的选区议员。

联系议员所在选区的地址：**Maryhill Burgh Halls,**

10 24 Gairbraid Avenue, Glasgow G20 8YE

电话：0141 946 7700 Bob.Doris.msp@parliament.scot

地区议员及其各自政党的名单如下。

请查看苏格兰议会网站

<https://www.parliament.scot/msps>，了解最新联系方式。

Pam Duncan-Glancy

Pam.Duncan Glancy.msp@parliament.scot 苏格兰工党

Sandesh Gulhane 博士

Sandesh.Gulhane.msp@parliament.scot 苏格兰统一党和保守党

Patrick Harvie

Patrick.Harvie.msp@parliament.scot • 苏格兰绿党

Pauline McNeill

Pauline.McNeill.msp@parliament.scot • 苏格兰工党

Anas Sarwar

Anas.Sarwar.msp@parliament.scot • 苏格兰工党

Paul Sweeney

Paul.Sweeney.msp@parliament.scot • 苏格兰工党

Annie Wells

Annie.Wells.msp@parliament.scot 苏格兰统一党和保守党

节日假期关闭

协会将在以下日期关闭：

圣诞节和新年假期

我们将于 2024 年 12 月 20 日星期五下午 12:30 关闭，并于 2025 年 1 月 6 日星期一上午 9 点重新开放。如果您有紧急情况，请致电 0141 560 6000，我们将为您转接我们的礼宾团队。

如需紧急维修，请致电 0800 595 595

保持联系！

X（以前称为 Twitter）- @ng_homes 和 @ngha_community，您可以在其中找到有关我们的服务和社区新闻的重要信息。

Facebook - @nghacomunity，您可以在其中找到社区新闻、故事和有关协会的重要信息。

Instagram - @ng_homes，您可以在其中找到来自整个协会的新闻。

保持联系并了解最新动态。我们在 X（以前的 Twitter）、Instagram 和 Facebook 上...

您可以随时联系我们...

电话 - 您可以在周一至周五上午 9 点至下午 4:30 拨打 0141 560 6000 联系我们。

电子邮件 - 您可以通过我们网站 www.nghomes.net 上的表格给我们发送电子邮件

或发送至我们的通用收件箱：

info@nghomes.net

如何联系我们：

保持联系并了解最新动态。我们在 X（以前的 Twitter）、Instagram 和 Facebook 上...

您可以随时联系我们...

电话 - 您可以在周一至周五上午 9 点至下午 4 点 30 分拨打 0141 560 6000 联系我们。

电子邮件 - 您可以通过我们网站 www.nghomes.net 上的表格给我们发送电子邮件

或发送至我们的通用收件箱：

info@nghomes.net

Springburn 办公室

Ned Donaldson House, 50 Reidhouse Street, Springburn, Glasgow G21 4LS

电话: 0141 560 6000

Possilpark 办公室

Saracen House, 139 Saracen Street, Possilpark, Glasgow G22 5AZ

电话: 0141 336 1300