



PINE COURT HOUSING
ASSOCIATION



40

洞察

2026年第一期

▶ 本期 內容？

慶祝共融家
居40週年

迎接馬年

家居消防安全

社區活動

社會價值





目錄

- | | |
|---------------|------------|
| 01 您的資料 | 06 了解我們的宗旨 |
| 02 我們的家居 | 07 社會價值 |
| 03 慶祝共融家居40週年 | 08 社區活動 |
| 04 創造更美好的未來 | 09 迎接馬年 |
| 05 無障礙環境 | 10 財務支援 |
| | 11 反社會行為 |
| | 12 您的回饋 |
| | 13 投資於人 |
| | 14 家居消防安全 |
| | 15 客戶之聲 |

01 您的資料

您的資料是否已更新？

您的資料是否已更新？是否有任何變更--例如，您是否更換了電子郵件地址、電話號碼或緊急聯絡人？

為了在需要時能與您取得聯繫，請確保我們的記錄中包含正確的個人資料。

請立即聯繫我們，以核對我們掌握您的詳細資料，如有必要將進行任何更改。

受保護特徵

當您與我們團隊成員交談時，我們可能會詢問與受保護特徵相關的個人資料。這有助於我們確保所提供的服務具有包容性，並惠及所有人。

受保護特徵在《2010 年平等法案》中有所概述，包括：

- 年齡
- 殘疾
- 性別認同/表達
- 婚姻/民事伴侶關係
- 懷孕/生育
- 種族
- 宗教/信仰
- 性別
- 性取向

掃描此二維碼可
了解更多關於受
保護特徵的資訊：

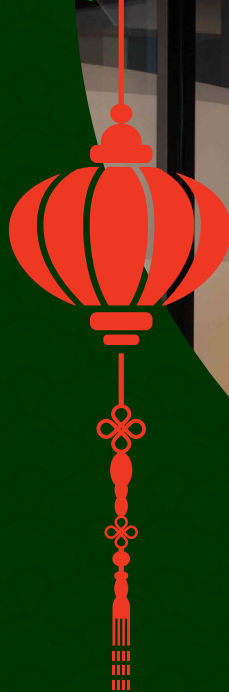


02 我們的家居

我們致力於為客戶和社區創造更美好的未來，在繁榮、可持續發展且包容的社區中提供優質、安全且價格合理的房屋，讓客戶為居住於此而感到自豪。

- 我們100%的房屋符合政府的“優質房屋標準”，我們持續投資於我們的房屋*
- 我們100%配備煤氣供應的房屋持有有效的煤氣安全證書*
- 在2024/25年度，我們投資120萬英鎊用於改善我們的房屋*
- 我們承諾到2030年，所有房屋的能源性能證書（EPC）均達到C級或以上*

*數據來自2024/25年度報告



03

慶祝共融家居40週年

2026年，我們自豪地慶祝我們已為利物浦城市地區多元化社區提供優質住房和包容性服務長達40週年。

自1986年成立以來，我們一直致力於在社區內倡導多元化和文化融合。如今，我們的多元化社區中超過58%的居民來自黑人、亞裔和其他少數族裔背景。

目前，我們在整個地區擁有500多套房屋，並將創新和客戶滿意度放在首位，始終位列住房行業領先行列，客戶滿意度超過90%*。

我們擁有一支雙語房屋團隊，能夠積極參與利物浦城市地區的重建和中華文化的傳承與發展。

每年，我們的社區發展基金都會支持當地團體舉辦文化活動並開展重要的社區項目，例如「華人身心健康」（Chinese Wellbeing）、「弗洛里」（The Florrie）和「百祥塔藝術中心」（Pagoda Arts）。所有這些團體都致力於促進一個更包容的社會。

**Data taken from our 2024/25 annual report*



松園房屋協會營運總監
大衛布朗表示：

“慶祝成立40週年是一個重要的里程碑，體現了我們始終致力於為客戶提供優質房屋和服務的承諾。

「我們為過往的成就感到自豪，同時也將專注於未來的發展和創新。在2026年，我們成功拓展了房屋種類，在Hale Village 推出了共有產權房屋項目，確保我們能夠繼續為社區提供多樣化且便捷的優質房屋途徑。”

我們計劃在2026年舉辦一系列活動來慶祝成立40週年 - 敬請關注我們的網站以獲取最新資訊！



04

創造更美好的未來

我們致力於創造多元包容的社區，讓每個人都能蓬勃發展。我們自豪地製作了一段視頻，重點介紹我們在利物浦城市地區對環境、社會和治理 (ESG) 實踐的承諾。

從增強文化包容性到組織以社區為中心的活動，我們正在為我們服務的社區帶來正面的影響，並積極推廣永續發展和道德實踐。

掃描二維
碼觀看我
們的影片！



05 無障礙環境

我們希望確保所有人都能使用我們的服務，並很高興與您分享我們為改善客戶數位服務而開展的一些專案。

雙語影片內容

我們很高興地通知您，我們已在 YouTube 影片中添加了英文字幕和中文字幕！這樣您就可以用您喜歡的語言欣賞我們的內容。

如何開啟和更改 YouTube 視訊字幕語言：

- **開啟 YouTube 影片：**
先播放您想觀看的影片。
- **找到設定圖示 (⚙️)：**
點選影片顯示選項，然後找到位於螢幕右上角的設定圖示 (⚙️)。點擊此圖示。
- **存取字幕：** 在出現的選單中，找到標示為「CC / 字幕」的選項並點擊它。
- **開啟字幕：** 將出現可用語言清單。點選您喜歡的語言 (例如，英文、中文，或使用自動翻譯) 開啟字幕。

瀏覽我們的
YOUTUBE 頻道，以
獲取更多數位內容！



網站輔助使用

我們的網站提供名為「Recite Me」的輔助使用工具。Recite Me 輔助功能工具體現了我們對數位包容性的承諾，確保您能夠輕鬆存取我們的內容。無論您需要文字轉語音功能、翻譯或自訂視覺選項，Recite Me 都能確保我們的網站對所有人無障礙。



瀏覽我們的網站，體驗全新的輔助使用工具！



06 了解我們的宗旨

作為領先的黑人、亞裔和少數族裔住房供應商之一，我們58%的客戶來自少數族裔背景，我們致力於在多元化的社區中提供優質且價格合理的房屋。

在2024/25年度，我們採取了重大舉措，確保我們的服務不僅滿足而且超越社區的需求和期望，最終實現了90.1%的整體客戶滿意度。我們的多語言團隊在接觸和支援各類客戶方面發揮了關鍵作用，尤其關注長者和弱勢群體，確保每個人都能獲得量身定制、響應迅速的支援。

我們很自豪能夠繼續履行提供優質且價格合理的住房的使命，同時增強社區的包容性和多樣性。今年，我們透過旨在促進文化融合的舉措，加強了與社區的聯繫，確保每位客戶都能感受到家的溫暖和尊重。此外，我們還投資約120萬英鎊用於改善現有住房。

我們的合作關係至關重要：與默西塞德郡警方和百祥塔藝術中心的合作對於我們兌現對美好未來的承諾至關重要。這些合作使我們能夠啟動具有深遠影響的項目，並與客戶建立更深入的聯繫。我們創造了高達55.8萬英鎊的社會價值，充分展現了我們在社區活動的正面影響。

*數據來自2024/25年度報告



作為 The Sovini 集團的一員，我們將繼續發揚並加強多元包容的工作文化，並已獲得多項權威認證，這彰顯了我們致力於為所有同事和客戶創造公平、支持性環境的決心。

請閱讀我們的
2024/25 年度報告，
以了解更多資訊。





07 社會價值

社會價值是我們創造更美好未來願景的核心。我們致力於推行各項舉措，以提升客戶和社區的健康與福祉。

從支持財務穩定到促進文化多樣性，我們致力於帶來正向改變的各項措施，詳見我們的2024/25 年度社會價值報告。主要亮點包括：

- 我們創造了 558,000 英鎊的社會價值*
- 社會投資報酬率 (SROI): 每投入 1 英鎊，即可產生 15 英鎊的社會價值*
- 贈送了 1,100 套裝潢塗料套裝
- 在 2024/25 年度完成了 14 個社會價值項目
- 透過我們的社區發展基金捐贈了 10,000 英鎊，用於支持當地計畫*

數據來自 2024/25 年度社會價值報告

掃描二維碼，閱讀我們完整的 2024/25 年度社會價值報告



08 社區活動

唐人街火馬壁畫

萊斯銀行集團與全球街頭藝術 (Global Street Art) 的「社區藝術」(Art for Estates) 計畫合作，是一項由社區主導的倡議，旨在將大膽的大型藝術作品帶到社會住宅社區的中心地帶。

透過與全球街頭藝術、當地社區和藝術家攜手合作，每一幅壁畫都頌揚了這些社區的故事、自豪感和身份認同，將日常空間轉變為充滿活力的地標，讓居民產生歸屬感並從中汲取靈感。

我們與社區合作，在格倫維爾街 (Grenville Street) 創作了火馬壁畫，為利物浦唐人街注入了新的色彩和活力。這幅藝術作品位於歐洲歷史最悠久的華人社區中心地帶，是慶祝文化、傳統和當地自豪感的理想場所。

為了讓壁畫栩栩如生，全球街頭藝術與百祥塔藝術中心 (Pagoda Arts) 合作，並邀請各個年齡層的居民參與其中。社區成員與藝術家 Betarok75 一起，探索將他們的故事與即將到來的火馬年聯繫起來的想法。他們

運用各種符號、色彩搭配和漢字，包括由三條龍組成的古老而威嚴的「例」，以及寓意吉祥的「福」(Fú)。隨著概念的逐漸成型，藝術家們不斷完善設計，並添加逼真的元素，最終由社區投票選出最終的顏色。

最終呈現的是一幅大膽而振奮人心的壁畫，它融合了傳統、創意以及唐人街居民的心聲。



松園社區盃

松園社區盃始於2023年，如今已成為一項成熟的年度七人制足球錦標賽，它將人們聚集在一起，在包容、多元和健康競爭的氛圍中，共同參與足球運動。



社區NHS健康檢查

我們的團隊與NHS合作夥伴和社區夥伴攜手合作，深入L1社區，為我們的客戶和當地居民提供必要的健康檢查和新冠疫苗接種服務。「華人身心健康」提供雙語服務，確保所有需要醫療服務的人都能獲得協助。

09 迎接馬年

二月，我們與客戶、同事、合作夥伴和朋友們共同慶祝了農曆新年，並在社區和The Sovini集團總部舉辦了一系列活動。



2月18號星期三，我們在利物浦百祥塔藝術中心為客戶舉辦了廣受歡迎的中國新年慶祝活動。活動現場人頭攢動，精彩紛呈，包括中國舞龍表演、利物浦洪拳俱樂部帶來的功夫展示、百祥塔藝術中心中國舞蹈團的歌舞表演以及百祥塔藝術中心青年管弦樂團的現場演奏。隨後，來賓們享用了由當地餐廳提供的豐盛午餐。抽獎環節尤其受歡迎，獎品由當地餐廳提供，百祥塔藝術中心也捐贈了購物券。

除了客戶之外，松園房屋協會的董事會主席史蒂夫·高先生、默西塞德郡警察局和華人福祉中心的代表以及利物浦市議會市中心社區警務隊的官員也出席了這場活動。

松園房屋經理肖恩·威廉姆斯 (Shaun Williams) 表示：

「能夠與社區成員共同慶祝火馬年，真是太好了。這樣的慶祝活動將大家凝聚在一起，這非常重要——我們的客戶是我們一切工作的核心，我們致力於創建繁榮、包容、多元化的社區，而慶祝農曆新年正是我們努力實現這一目標的一個例證。」



2月19號星期四，同事們還在母公司The Sovini 集團 (The Sovini Group) 的總部慶祝了中國新年。舞龍表演精彩紛呈，來自威盧 (Wirral) 的中國精神 (China Spirit) 的年輕功夫高手們也進行了精彩的武術展示。享用完豐盛的中式自助午餐後，松園的房屋助理特蕾西·林 (Tracy Lin)

展現了優美的中國書法藝術。週四晚上，松園的長者屋苑——松鶴樓 (Chung Hok House) 也舉行了慶祝活動，客戶、同事和合作夥伴齊聚一堂，共同慶祝農曆新年的到來。

火馬年象徵著自由、熱情和對進步的強烈渴望，讓我們共同期盼火馬年為所有人帶來積極向上和輝煌成就！

10 財務支援

不要默默承受困境 - 聯絡我們取得財務支援和建議

我們瞭解，由於生活成本上漲，我們的客戶正面臨經濟壓力。我們隨時準備為您提供幫助——我們的網站提供各種信息，涵蓋房租、市政稅或水電費的支付、食品或校服的費用，以及財務狀況對您心理健康的影響等各個方面。

我需要幫忙支付房租

您可以透過電子郵件 contactus@pinecourt-housing.co.uk 或致電 0151 709 6878 與我們聯絡。如果您無法支付住房費用，並且正在領取住房福利或統一福利金，您可能有資格申請酌情房屋補貼 (DHP)。

合作機構

您還可以獲得市政稅和水電費的支援。請造訪我們網站上的客戶支援頁面或聯絡我們以了解更多資訊。



11 反社會行為

我們致力於在多元化的社區中積極促進文化包容和融合。

我們的多語種住房團隊與默西塞德郡警方以及合作機構緊密合作，識別和打擊反社會行為 (ASB) 和仇恨犯罪，為受害者、證人和弱勢群體提供幫助。

如果您需要緊急援助、面臨人身傷害風險或目睹犯罪，請撥打999 (僅限緊急情況) 或101 (非緊急情況) 聯繫警方。

什麼是反社會行為？

反社會行為是指可能令其他家庭成員處於困境的問題行為。如果不加以處理，會對個人的心理健康和福祉造成毀滅性的影響。

什麼是仇恨罪行？

仇恨罪行是指犯罪者出於對受害者種族、殘疾、宗教、性取向或跨性別身分的敵意而實施的一系列犯罪行為。

仇恨罪行包括言語辱罵、恐嚇、威脅、騷擾、攻擊和霸凌，以及財產損失。



我們強烈敦促任何受反社會行為和仇恨罪行影響的人士立即致電 0151 709 6878 或發送電子郵件至 contactus@pinecourt-housing.co.uk 與我們聯繫。

12 您的回饋

我們致力於提供卓越的客戶服務，您的回饋對我們改進服務至關重要。

我們理解事與願違的情況時有發生，我們重視您的回饋，以幫助我們改善服務，確保超越您的期望。

請瀏覽我們的網站，了解我們在租戶滿意度調查中的表現，分享您的建議、給予讚美或提出投訴。



13 投資於人

身為The Sovini 集團的其中一員，我們很榮幸地再次獲得「投資者在人」(Investors in People) 認證！

我們非常高興地宣布，集團已成功維持「投資於人」(Investors in People，簡稱IIP) 白金級認證，並榮獲健康與福祉認證。

我們現在是擁有此項認證的精英企業之一。

“投資於人”指出：“在白金級企業中，從首席執行官到客戶服務學徒，每個人都知道自己對企業的成功至關重要，並且始終在尋求改進之道。”

評估人員對The Sovini集團的印象深刻，他們評論道：“核心價值在全體員工中得到了極強的貫徹執行，並且”員工在整個評估過程中持續的反饋表明，他們對在公司工作感到自豪，並認為這裡是一個理想的工作場所。”

The Sovini集團在各個領域都表現出色，因此也獲得了健康與福祉獎認證。

The Sovini集團的人力資源與學習主管凱瑞·伯恩表示：

“我們非常高興能夠獲得IIP白金級認證，我們是極少數獲得此項認證的機構之一，這真是太棒了。這真實地反映了我們作為一家企業對員工的重視，以及我們堅信員工是我們最寶貴的資產。”

我們為這項成就感到無比自豪，並將繼續致力於打造一個蓬勃發展的職場環境，讓我們的同事能夠茁壯成長。



14 家居消防安全

我們最近發布了居家消防安全指南，您可以透過掃描本頁上的二維碼閱讀全文。以下是一些預防家中火災的提示：



家居電器

- 務必檢查所有電器的插頭和電線，如果發現磨損、燒焦或損壞，請勿使用。
- 如果您有滾筒式乾衣機，請保持絨毛收集器和滾筒清潔，清除積聚的絨毛和碎屑，因為無人看管時可能會引發火災。
- 請務必查看您所用電器品牌和型號的安全指南，因為某些電器已知存在可能導致火災的缺陷。

氣罐

- 為降低火災風險，請勿在家中或任何公共區域使用、允許他人使用及/或儲存壓縮氣體。
- 如果您因醫療原因（例如氧氣）需要使用和/或儲存壓縮氣體，必須立即通知松園。

電器

- 切勿使電源插座過載或讓電器無人看管。
- 保持電器清潔並處於良好的工作狀態。
- 僅開啟必要的電器，例如冰箱或冷凍庫。不使用其他電器時，請將其關閉。

蠟燭和茶蠟

- 請盡可能避免使用蠟燭或類似明火物品。如果必須使用，請務必將蠟燭放置在穩固的耐熱燭台上。
- 請將蠟燭遠離易燃物品，例如窗簾、家具、紙張和衣物。

烹飪

- 烹調時切勿讓鍋具無人看管，尤其是炸薯條鍋和油炸鍋。
- 如果您感到疲倦、飲酒或服用可能導致困倦的藥物，請勿烹飪。
- 如果鍋子著火
 - 不要自行撲火或試圖移動鍋子。
 - 切勿用水撲滅火焰，因為這可能會引發火球。
 - 請遵循火災緊急指示，包括離開房間並關上門。大聲呼喊警告他人離開，並待在房間外，同時撥打999報警。
 - 若安全，請關閉火源。



15 客戶之聲

立即加入我們的客戶賦權小組，幫助我們塑造、影響和改善服務，並產生有意義的影響。

與其他客戶攜手合作，為我們社區創造機會，改變人們的生活。



「我非常榮幸能成為客戶賦權小組的一員——我們的意見受到重視，並對我們所接受的服務產生了積極的影響。」 — Pam [植入照片]



參與方式多種多樣，取決於您能投入多少時間——例如參加會議和活動、參與社區巡視、為熱門話題小組貢獻力量、提供客戶回饋或審查我們面向客戶的政策等等。

如有需要，我們可以安排培訓，並全程為您提供支援。

如果您有興趣加入客戶賦能小組，請透過 contactus@pinecourt-housing.co.uk 與我們聯絡。

GET IN TOUCH



pinecourt-housing.org.uk



Pine Court
Housing Association



0151 709 6878*



Pine Court
Housing Association



contactus@pinecourt-housing.co.uk

If you need assistance understanding the information in this document, please contact us on 0151 709 6878.

Chinese – 如果您需要幫助了解本文檔中的信息，請致電 0151 709 6878 與我們聯繫。

Lithuanian – Jei norite, kad Jums kas nors padėtų suprasti šiame dokumente pateiktą informaciją, prašome su mumis susisiekti tel 0151 709 6878.

Polish – Jeśli potrzebujesz pomocy, by zrozumieć informacje zawarte w tym dokumencie, skontaktuj się z nami pod numerem 0151 709 6878.

Portuguese – Caso necessite de assistência para compreender a informação constante neste documento, deverá contactar-nos através do 0151 709 6878.

Russian – Если вам требуется разъяснение информации, содержащейся в данном документе, пожалуйста, свяжитесь с нами по телефону 0151 709 6878.

Turkish – Bu belgede verilen bilgileri anlama konusunda desteğe ihtiyaciniz olursa lütfen bize ulaşın 0151 709 6878.

The information inside this leaflet was correct at time of publication. For the most up-to-date information, please visit pinecourt-housing.org.uk.

*9am - 5pm, Monday to Friday excluding bank holidays.
Emergency repairs, 24 hours, seven days a week.



The
Sovini
Group

Pine Court Housing Association is part of The Sovini Group