

戰略優先事項

在接下來的五年中，TCHC將關注五個優先事項：



支持安全、健康和包容的租戶社區。



改善大樓的清潔度、維護和無障礙設施。



加強**TCHC**的經濟適用房組合，為多倫多市民提供必不可少的住房。



促進協作、多元化和繁榮的工作環境。



提升**TCHC**領導、學習和創新的能力。



支持安全、健康和包容的租戶社區。

與社區合作，改善安全狀況。

我們將與租戶、警方、當地安全組織和合作夥伴合作，倡導以社區為基礎的安全措施。我們將與租戶合作，協助規劃、設計和實施安全措施。

加強我們的合作夥伴關係，為租戶提供社會支援。

我們將確定租戶在住房方面取得成功和興旺所需的支持和服務。我們將與合作夥伴合作，以滿足這些需求。

賦予租戶領導和塑造社區計劃的能力。

我們將繼續為租戶擴大社會和經濟機會。我們將加大對租戶領導力的投資，並支持租戶為當地活動和社區發展行動出謀劃策。

傾聽租戶的意見，以更好地了解他們的需求，並定制我們提供的計劃和服務，包括應用反黑人種族主義的視角。

我們必須能夠響應租戶的不同需求和觀點。我們會聆聽、收集資料、收集意見回饋並採取行動。我們還將繼續在社區中展開關於反黑人種族主義的公開對話，我們將與租戶和合作夥伴合作，實施與反黑人種族主義做鬥爭的戰略。





成果

短期

- 更多租戶將在領導和制定社區計劃方面擁有強大的發言權。
- 更多租戶將參與現有活動，並將有更多機會參與計劃和倡議。
- 我們將主動響應租戶社區的獨特需求。

長期

- 重大安全事故會減少，讓租戶感到更安全。
- 租戶將獲得更多計劃和服務，以支持其社區的需求。
- 大樓將更乾淨、更明亮、保養得更好，從而降低安全風險。
- 我們將透過行動幫助應對反黑人種族歧視問題，以改善租戶體驗。
- 我們將改善整體租戶滿意度和福祉。
- 我們將發展一種持續收集租戶意見的方法，以為我們的日常工作提供信息。



改善大樓的清潔度、維護和無障礙設施。

改善大樓的狀況。

對租戶來說，大樓的品質、維護和乾淨度是最重要的因素。我們將制定一致、可衡量的服務實施標準。我們將努力獲取資金，以幫助我們維護大樓。我們將為供應商提供更多監督，以確保我們盡可能獲得最高的工作品質。

透過及時行動、清晰的溝通和互相尊重的關係，提高我們對租戶的響應速度。

我們將以租戶的正面體驗為優先考慮。這意味著要努力培養員工的溝通、尊重和同理心文化。我們將改善與租戶的溝通方式，特別是那些具有不同能力或需求的租戶。我們將培訓員工，以便更好地響應多元租戶羣體的獨特需求和體驗。

讓我們的物業更溫馨、更無障礙。

我們致力於建立社區，讓每個人都感到受歡迎，並能充分參與其中。我們將優先進行改善無障礙設施的維修和升級。我們還將改善房屋的準備條件，以支持具有不同能力的租戶。我們將努力更快地為人們分配滿足他們需求的單元。我們將採取更多措施，確保每個人都能使用並享受共用空間和設備與服務。





成果

短期

- 我們將為大樓維護、清潔和社區支援制定明確的標準。
- 供應商將及時完成工單，達到我們租戶期望的品質水平。
- 租戶會注意到他們的大樓和社區空間的改善。

長期

- 租戶可以更輕鬆地進入和享受TCHC建築中的社區設施和共用空間。
- 我們將與租戶就維護和維修問題進行更好的溝通。供應商的響應速度會更快。
- 租戶對溝通、客戶服務和大樓狀況會更滿意。
- 維護和改進服務將更加及時、高效和可靠。
- 我們將專注於維修和翻新，以改善建築條件並幫助維持良好的維修狀態。



加強TCHC的經濟適用房組合，為多倫多市民提供必不可少的住房。

建立更多混合收入社區，讓租戶生活得更好。

混合收入社區是建立強大而多元化社區的機遇。我們將繼續專注於在新開發和再開發項目中提供租金與收入掛鉤(RGI)的單元。我們還將慢慢通過新的經濟實惠和市場選項來改善剩餘的RGI單元。這將創造一個更具財務可持續性的住房組合。

確保必要的投資，以增加更多出租單位，並改善我們現有住房組合的良好維修狀況。

我們將與市政府合作，尋求重建老舊建築物，並為經濟適用住房單元開發新地點。我們將尋求建立更多合作夥伴關係和資金解決方案，以實現這一目標。

與他人合作，加速開發，提供更具成本效益的住房。

我們將與市政府、公共組織、私人和社區團體合作，加快建設速度。合作也有助於我們為租戶提供更具成本效益的服務。我們將專注於與市政府更廣泛的住房戰略完全一致的發展重點。

減少我們的住房組合對環境的影響。

我們將申請新的資金，以對建築物進行環境升級。我們將讓租戶參與永續發展和保育計劃。有了所需的資金，我們將支持市政府在實現淨零環境目標方面取得進展。





成果

短期

- 我們將確定並啟動與市政府住房戰略重點相一致的新開發項目。

長期

- 我們將優先考慮開條件就緒的開發項目，以戰略性地擴大和重新平衡TCHC的物業組合。
- 我們與市政府合作，將確保新開發項目的資金承諾，並確定潛在的後續項目。
- 我們將為希望退出社會住房的租戶提供更多住房選擇。
- 我們將更高效地運營大樓來減少環境足跡。
- 我們將在物業組合中建立更多混合收入社區。



促進協作、多元化和繁榮的工作環境。

重視員工的健康、安全和健康

我們將繼續解決員工面臨的具體挑戰，包括為壓力管理和心理健康提供資源。我們將為處理工作危機的員工提供更多支援。我們將為所有員工創造一個更安全、更具支持性的工作環境。

促進合作文化，讓每個人都感受到被重視、被接納和有歸屬感。

我們將繼續投資員工培訓和支持。這包括專注於客戶服務、文化敏感性、反黑人種族主義和以創傷為中心的護理的培訓機會。

為員工提供實現其職業潛力和提供卓越服務所需的知識和技能。

我們將確保我們的員工在崗位中成長、創新和發展的過程中感受到支持。

繼續招募、挽留和賦權多元化的員工隊伍，他們具備技能、負責任，並致力於為租戶提供更優質的服務。

我們將在招聘中專注於工作熱忱、所需技能、能力和實際經驗。我們會表彰員工的成功。我們將為租戶建立並達到更高的服務標準。





成果

短期

- 將為員工提供更多培訓，以支持技能發展、與租戶有效合作，以及了解公平、多元化和包容性。
- 員工將感受到更貼近組織的使命、願景和價值觀。
- 我們將改善員工的安全和健康，讓員工更容易獲得心理健康和其他支援。
- 我們將擁有一支更加敬業的員工隊伍，讓高績效和高績效的員工受到褒獎。
- 我們將與員工和租戶進行更好的溝通。

長期

- TCHC將擁有一支多元化、健康和穩定的員工隊伍，更能代表，多倫多市。
- 我們將改善員工的滿意度和參與度。
- 我們將減少可預防的工作場所安全事故。
- TCHC將被潛在員工和獨立第三方組織視為首選僱主。



提升TCHC領導、學習和創新的能力。

提升我們作為住房和社區建設領導者的形象。

我們將發揮我們在社會住房方面的專長，並擴大我們在住房方面的領導力和倡導力。透過這種方式，我們可以幫助影響政策和資金決策，從而影響我們的工作和租戶。

不斷投資於持續改進和創新。

我們將擴大應用數據和分析，以支持衡量和循證決策的文化。我們將汲取員工和租戶的想法和經驗來確定和嘗試新的做事方式。

更好地利用技術來改善服務實施、客戶體驗和效率。

我們將努力改善數位系統，以便更有效地管理服務。這意味著建立更好的系統來處理維護和維修、空置和投訴。我們將為租戶增強線上資源。這樣可以更輕鬆地獲取服務、追蹤請求狀態，並針對供應商的體驗提供意見回饋。





成果

短期

- TCHC將在這一專業領域的知識和思想領導力方面享有更高的知名度。
- 我們將改善數據安全和數據治理。
- 我們將創建強調資料品質、安全性和治理的組織資料策略。
- 我們將提供新的渠道，嘗試服務交付的新改進，包括使用人工智慧來支持組織中的創新。

長期

- TCHC將被公認為住房領域的領導者，將其他供應商聚集在一起，影響該行業的未來。
- 我們將使用商業情報和分析來預測趨勢並尋找改進機會。
- 數據將直接為持續改進提供信息。
- TCHC將擁有開放、周到的文化，能夠實現創新，並願意嘗試新事物。



2025-2029

STRATEGIC PLAN

Toronto
Community
Housing



感謝您!

多倫多社區住房公司 (TCHC) 2025 - 2029年戰略計劃

