

天然居2019年“提价提质”预算方案（品质提升方案见附1）

单位：万元

序号	项 目	提价方案	备注
收入合计		918.62	
1	物业费收入	468.18	住宅3.2元、商铺7.5元、商业中心3.2元（/㎡/月）年收入468.18万元（现住宅2.8元、商铺6.5元、商业中心实缴1元，年收入370.76万元）
2	停车费收入	251.18	按2018年总额计
3	经营性收入	73.27	含租赁收入、广告费收入、维修费收入、其他收入
	3.1 租赁收入	32.25	1, 一楼商铺：艺鸣钢琴10656元/月；天健租售中心2000元/月；原色空间5000元/月 2, 地下室仓库：岳志刚100元/月；梁美莲603元/月；陈燕光1600元/月；林老国2000元/月；钟小青423元/月；鄂建军855元/月 3, 通讯机房：中国移动950元/月 4, 快递柜：丰巢（4套）27300元/年 5, 充电桩：依威保华能源科技公司5000元/年
	3.2 广告费收入	31.52	1, 分众框架广告275517元/年 2, 分众电子广告 33637.5元/年 3, 一媒介道闸广告6000元/年
	3.3 维修费收入	1.30	入户维修收入
	3.4 其他收入	8.20	泳池费、工本费、滞纳金和临时场地费
4	水电费收入	125.99	
二、支出合计		916.14	
1	薪酬成本	331.1	详见附3 薪酬预算明细表
2	水电费成本	170.75	
3	清洁绿化成本	110.69	清洁服务2019年后半年考虑最低工资上调，预估上调100元/人，合计70000元/月，67500元/月*6+70000元/月*6=925000元/年； 垃圾清运上调至500元/桶，合计9500元/月，9500元/月*12=114000元 绿化服务根据去年合同价计算，10300元/月，10300元/月*12=123600元 消杀服务根据去年合同价计算，4800元/月，4800元/月*12=57600元
4	设施设备维保成本	64.66	详见附2 工程预算明细表
5	综合管理成本	35.2	1, 员工餐补（450元/人/月）259200元；2, 保安用品（被褥、床板等部分换新）30000元；3, 服装费（部分员需更换新工服）25000元；4, 公共保险费（1/2公共责任险费用）14800元；5, 办公费（维修或更换电脑、打印机、空调、考勤机等设备）8700元；6, 诉讼律师费（起诉2户欠费业主）7000元；7, 交通差旅费（全员每月共400元交通补贴）4800元；8, 其他费用（员工培训补贴按人均50元计50人）2500元
6	社区文化成本	2.35	春节元宵7000元、儿童节7000元、中秋国庆7500元，其他节庆2000元
7	业委会秘书工资和委员津	4.32	每月秘书工资2500元、委员集体津贴1000元、物业财务津贴100元
8	业主大会（3次）	9	业主每户30元与会津贴
9	管理酬金	67.3	年度总支出的9%
10	开发商车位收益	69.2	不变
11	税金及附加	5.7	
12	资产减值损失	0.8	
13	财务费用	2	
14	年增值税	43.07	
三、收支余额		2.48	

注：纵向对比，2002深圳最低工资800元/月，目前2200元/月，月度人工（含五险一金）天然居最低每人5200元；
横向对比，周边千户左右小区，金色家园3.35元（至今18年）、缙香名苑3.78元（2018调价）、水榭花都4元

2019预算“提质提价”品质提升方案

天健物业天然居服务中心致力于为业主提供安全、整洁、舒适、温馨的居住环境，让天然居房屋设施设备历久弥新、保值增值。为缓解人工支出、外包服务、物价上涨等成本支出带来的巨大压力，支持物业服务在原有品质基础上进一步提升，2019年天然居物业费拟在入住17年来首次提请业主大会决定调整物业费，由目前水平上调至住宅3.2元/m²/月，商铺7.5元/m²/月，商业中心3.2元/m²/月，物业费上调后年度总收入约468.18万元。（若无法提价则只能相应削减人员岗位编制，详细内容见文尾附注）

相应的物业服务品质提升计划如下：

1，**提升服务人员素质风貌：**服务中心每天（8:15）在小区广场公开列队部署当日工作；保安岗位每周两次下午公开列队培训，严肃值班纪律，每天高峰时段（7:30-8:30、11:30-12:30、17:30-18:30）实行标兵式固定站岗值班；交接班公开执行班前点名、接班巡逻、班后点评的规定仪式。

2，**门禁更新严管人员出入：**2019年9月30日前将大门和各栋门禁系统更新为人脸识别系统，解决老旧对讲系统故障频发问题，实现业主住户手机远程开门，实现所有进入小区者身份信息全验证。在现有门禁卡使用期间，主动通过在大门和各栋楼门的现场集中核查服务，每三个月对所有门禁卡全面排查一次，确保只有业主住户才能持卡。

3，**加强服务严格停车管理：**在持续公开所有车辆月卡办理信息的基础上，加强服务并严格管理。对每晚堵位停车的，在每天7时30分（节假日在8时30分）之前，通过监控室和现场人员主动实时指引空余车位，便于车主按规定挪至规划车位，切实减少业主停车纠纷；对违反停车规定的车主，积极提醒并向业委会物业月度联席会议报备，对1个月违规达到或超过3次的，由联席会议公开批评或暂停月卡。

4，**清洁加强检查注重细节：**对于外包的清洁服务加强检查、协调改进细节效果，公共部位清洁每天不少于两次，确保地面干净、垃圾滞留不超过1小时，雨后半小时将路面积水、落叶清扫干净，每晚23:30后再收理楼层垃圾，错开业主电梯使用时间并及时清洁电梯，避免残留水渍异味。

5，**电梯加装空调更新地板：**在2019年9月前更换电梯轿厢地板，效果图提前在各栋大堂及业主群公示；2019年7月前对各栋客梯轿厢加装空调（消防梯禁止加装），提升乘用舒适度。严格监督执行，确保电梯故障数与维保员工奖金挂钩，有效减少乃至杜绝有感故障，每半月一次将电梯故障汇总上传小区网站公开审议。

6，**人脸识别杜绝外人游泳：**在2019年9月30日前改变现有游泳纸卡管理漏洞，通过在泳池入口加装人脸识别系统，对所有进入人员全面实施人脸识别检测，并由系统自动统计和扣除使用次数，杜绝目前一人办卡多人使用等各种问题，确保天然居游泳池业主住户专享。

7，**原有水景观全面修复：**继续发挥服务中心工程部自己动手仅31万元即全面更新监控系统的专业优势，于2019年国庆前完成小区原有水景观的全面修复，并于国庆、周末等节假日常态开启。

8，**设施设备年度翻新开放：**2019年6月前完成年度小区地面房屋、天台和设施设备全面刷新，每三个月举行一次设备房开放日活动，欢迎业主住户监督参与。

注：若无法实现提价，只能相应减编15人减支102.3万元，细目如下：

若维持目前物业费标准不变，按照先做事（外包服务优先、小修等事务优先）再定人（员工岗位编制数量）的原则，2019年服务中心需共须减编15人：1. 安管部共减12人：3个人员门岗共9人、商业中心入口岗3人；2. 工程部减3人：不再提供居家维修服务（2018全年收入仅1.3万元左右）。减编后总人数由44人调减为29人（泳池开放期间须加4名救生员），减岗后总薪酬支出约为227.7万元（减少约102.3万元）。

2019年天然居工程预算明细表

单位：万元

序号	项 目	2019年度预算	备注
一	公共能源消耗		
	1、公共电费		参照2018年小区公共用电平均每月50000度，每度电0.72元，每月电费36000元，一年共计432000元。
	2、公共用水		参照2018年小区公共用水平均每月1000立方，每立方水3.77元，12个月共计12000立方，水费45240元。
二	服务采购		
	1、电梯维保费	21.60	2019年续签合同费用为18000元/月
	2、楼宇自动监控系统维保费	1.26	参照2018年监控系统维护费用平均每月1000元，12个月共计12000元。考虑设施设备老化程度，每年增加5%。
	3、供配电系统维保费用	0.80	参照2018年维护费用平均每月600元，12个月共计7200元。考虑设施设备老化程度，每年增加10%。
	4、给排水系统费用	1.60	参照2018年维护费用平均每月1200元，12个月共计14400元。考虑设施设备老化程度，每年增加10%。
	5、空调维保费	0.88	保安宿舍一台空调老化，计划购买，预算费用4000元。日常维修费用4000元，共计8000元。考虑设施设备老化程度，每年增加10%。
	6、水质检测费	0.40	泳池每年水质检测费用约4000元。
	7、停车场维护费	1.32	参照2018年停车场维护费用，预算每月1000元，12个月共计12000元。考虑设施设备老化程度，每年增加
	8、化粪池清理费	1.10	参照2018年化粪池清掏合同费用标准。
	9、管道疏通费	1.50	参照2018年局部管道疏通费用，共计8000元。考虑随时间延长，管道堵塞可能性加大，费用预算为15000元
	10、水泵节能改造费用	7.80	参照2018年支付节能费用每月约6500元，12个月共计75000元。
三	物资采购		
	1、日常维修材料费	26.40	参照2018年度每月维修材料采购费用约20000元，12个月共计240000元。考虑设施设备老化程度，每年增加10%。
	合计	64.66	

2019薪酬预算明细表

2019薪酬平均发放情况表				
职务	人数	人工月成本支出	年薪酬	备注
经理级	1	13,500.00	162000	
助理级	1	6,500.00	78000	
主管级	3	5,500.00	198000	含加班费
客服	2	5,200.00	124800	含加班费
维修工	5	5,300.00	318000	含加班费
安管员	32	5,200.00	1996800	含加班费
救生员	4	5,500.00	132000	含加班费
合计	48		3009600	
2019年薪酬预算：3009600*1.1=3310560元（6月底预计上调最低工资标准）				