

# 深圳市福田区天然居

## 关于业委会和物业 2021 年 2 月联席会议的通告

业委会【2021】002 号

各位业主：

2021 年 2 月 2 日晚 8 时，业委会和物业服务中心召开月度联席会议。业委会成员杨志敏、刘丹、覃敏凤、陆小桥、陈军、秘书邓建强现场参会，童稳网上参会，6 名委员通过小程序“i 业委会”进行了表决。物业服务中心李义芳、刘佳秋、马海涛、李文新、许意、龚明燕、物业公司李耀武、A903 房业主现场参会。会议内容通告如下（电子版扫右侧二维码）：

### 一、月度财务收支

截至 2020 年 1 月底，小区共管账户对账单余额应为 1889487.87 元，会议同意支付 1 月份支出 552815.16 元，1 月份总收入为 652722.1 元，细目详见小区网站（原网站 tianranju.net 域名年度审核期间无法访问，因此只能临时访问 easyye.com 网站）。



会议批准下列物业支出申请：1、天然居 1 月份优秀员工和门岗奖励金 3200.00 元；2、天然居 1 月份地库停车管理短信发送费用 599.40 元；3、天然居 ABC 栋外围停车场新装停车系统申请开设微信公众号费用 300 元/年；4、天然居 1 月份电梯维保人员奖励金 1800.00 元；5、2020 年 10 月份业主大会扫楼义工津贴 3800 元；6、天然居 C 栋消防梯主机漏油维修费用 5088.00 元；7、天然居 E 栋 2#电梯更换曳引主机轴承维修费用 9253.80 元；8、服务中心全体人员留深过节春节 7 天加餐费用 30 元/人/天；9、物业服务中心提交的 2 月份材料采购计划表。

经会后业委会委员商议，将物业申请支出的天然居楼道瓷砖修补加班费用 13496 元暂时搁置，由下次会议继续审议。

### 二、关于召开 2021 年 3 月业主大会的决定

2021 年 3 月 1 日至 15 日，以电子投票和书面投票方式召开天然居 2021 年 3 月业主大会会议，议题如下：

1，是否同意物业服务中心提交、根据业主微信群公开讨论 3 个月业委会

# 深圳市福田区天然居

审议通过的天然居《2021 年工作计划》（附草案全文）；

2，是否同意物业服务中心提交、根据业主微信群公开讨论 3 个月业委会审议通过的天然居《2021 年工作预算》（附草案全文）；

3，是否同意《业主大会章程》第四版修订内容：2021 年 2 月月度联席会议决定提交业主大会表决第四版《业主大会章程》（内容为以下三条）：

第九条第四款（删除“并在深圳公开发行的报纸刊登”字句）。

第三十条第四款（新增）：天然居违规“住改商”纠正之前，应限制其共用部位使用权，禁止其办理停车月卡。

第三十二条第四款（最后一句修订）：每天 22 时至次日 9 时之间，不允许天然居住户（业主和租户）首辆车以外的来访车辆临时停车，违者应当列入黑名单，取消其再次进入天然居红线范围停车的资格。对临时停车夜间收费上限标准提高到 60 元/天（晚 22 时至次日 9 时每半小时 10 元）。

## 三、严格追究美甲美睫公共部位租金被天健物业违法侵占的责任

经调查规划图，业委会确证天然居共有部位相关铺位共艺鸣琴行、天健租赁、原色空间、美甲美睫 4 处。前三者均有向共有资金缴纳场地租金，但美甲美睫（26 平方米）二十年来一直被错误作为产权商铺只缴纳物业费和维修金，未按照占用公共部位的标准收取场地租金，本质属于天然居共有资金被个人长期非法侵占。

在核查确证规划图之后，经业委会与物业公司初步核实，存在天健物业从非法个人处长期收取“场地租金”的侵占行为，物业公司已收取商铺美甲店场租 437820 元，欠收约两年场租 148740 元，相应资金均未缴入共有资金账户。

经公开审议业委会决定：一是对以往：要求对天健物业“执法犯法”的情形更严究责，就 20 年应缴场地租金承担向业主共有资金的首负连带赔偿责任（相关非法个人欠缴情况由天健物业自行处理），首先立即将 58 万余元实收（含连带欠款）费用缴纳进入共有资金账户，其次由于存在利益关联输送关系不应以该商铺实缴金额作为租金应付标准，要求天健物业承担首负连带赔偿责任，要么（1）按照 2012 年以来的物业服务合同约定返还侵占资金并依约赔偿同等金额，要么（2）举证证实 20 年各年周边商铺租金标准并据此向业主共有

# 深圳市福田区天然居

资金账户全额缴纳 20 年租金（历史资金加计 7%同期贷款利率）；二是从 2 月起，要求美甲美睫经营方每月向业主共有资金账户缴纳场租，其租金标准由服务中心综合现 500 元标准以及面积大小因素先行协商，提交下次月度会议决定是否直接停租及另行公开招租。

## 四、关于捷顺擅拆毁坏老门禁系统及春节前应急改造恢复门禁的事宜

捷顺门禁对讲系统经验收不合格，捷顺公司又无法在限期内整改。为了小区的出行安全，避免贵司验收不合格产品长期占用小区公共部位，服务中心已于 2021 年 1 月 27 日正式发函给捷顺公司（但对方拒绝接收），要求（1）2021 年 1 月 31 日前恢复原有门禁系统并与我方协商擅自拆除天然居原有门禁系统导致的损害赔偿问题（如果无法复原原有门禁系统及线路，则同期自行拆除除新布设线路以外其它所有设备，新布设线路须作为对擅自拆除原有门禁系统及线路的赔偿内容之一）；（2）如果 2021 年 1 月 31 日后，捷顺公司还没有自行将线路以外其它所有设备拆除，我方唯有恢复原有状态直接对相应设备进行拆除，一切不良后果责任由捷顺公司承担，我方保留对于捷顺公司经工程验收不合格、擅自拆除原有门禁系统及长期占用我方公共部位对小区造成的经济及安全等损害进一步追究责任的权利。

为春节前应急恢复天然居门禁安全技防系统，经 1 月 24 日业委会、服务中心和业主代表现场考察东海花园二期，确认其所用知路科技门禁系统使用半年，其业主从起初疑虑至今 90%使用刷脸进出：一是人脸密码门禁卡并行可由业主自选，二是人脸信息仅由业主手机端自主采集，三是云端推送本地化存储且仅存模糊照片 5k 数据，四是业主能够自行管理其家庭和访客信息，管理处仅能取消和限制。该系统能够解决基本我们验收时对于捷顺提出整改但其做不到的要求，功能优于捷顺系统。为春节前应急恢复天然居门禁安全技防系统，也通过试行使用确认其功能，会议审议批准按照每套可视门禁对讲系统 3500 元价格的标准在三个大门的 3 个通道（共 1.05 万元，该笔费用待试用一个月再行评估支付）安装试行使用该系统，至少确保恢复原有门禁刷卡出入功能。

## 五、关于 ABC 栋外围停车场及车库出口安装新道闸事宜

天然居 ABC 北侧停车场经政府出资改造后，相应岗亭道闸需挪位，对此设

# 深圳市福田区天然居

备商捷顺报价 9500 元，会议决定否决该报价，根据业委会和服务中心 1 月 24 日晚在东海花园应急考察的情况，批准该处停车场直接安装知路科技新的车牌识别系统，费用 9000 元，要求其在春节前及早完成施工投入使用，避免业主停车难以保障、临时停车收入难以归集，并对比检测其稳定性和适用性。

业委会和服务中心现场考察获悉，该停车管理系统在东海使用两年，能实现所有车辆出入信息业主都能实时看到，管理处所有操作全都记录、所有人为抬杆放行全能看到，车辆相关各种信息变动不再需要管理处每月报表，业主都能实时看到（车牌两个数字星号标注），此外还有固定车位共享等功能。

此外，会议同意在地库坡道出口加装防止车辆逆行和人员入内的自动感应式道闸，鉴于知路公司道闸系统一套单独报价 5500 元，比此前壹媒介公司报价的 8000 元置换 5 年广告权更加划算，批准在 ABC 北侧对比使用该公司产品的同时，在地库出口处加装其道闸。

## 六、反制天健置业擅设停车铁栅栏拒还垃圾站，暂停临时车进二期停车场

天健蜜堂经营方天健置业公司，在天然居宗地红线范围内二期停车场部分区域擅自设置停车铁栅栏，导致业主深夜停车受阻被迫报警，经警方现场协调后才得以停车。但此后天健置业依然自行其是、拒不改正依然自设铁栅栏的错误做法，并且在楼栋装修完工后在规划垃圾站长期不清理其装修垃圾，导致垃圾站应有功能无法恢复恢复，天然居垃圾桶被迫长期占道摆放损害业主利益。

对于天健置业这种无视法律法规、无视物业公司统一管理、无视警方处置要求的行为，经联席会议紧急审议，业委会紧急决定，在天健置业前述违法违规行为纠正前，二期地面停车场禁止任何临时车入内，由物业服务中心同时在车场出入口及景田北街路口进行醒目提示。

## 七、2020 年 10 月业主大会与会津贴发放事宜

天然居 2020 年 10 月份召开业主大会，微信投票与纸质投票共计 761 户参与，按照《天然居业主大会章程》规定，由物业服务中心对于投票业主逐户发放与会津贴标准 30 元/户，总计与会津贴 22830 元。

## 八、是否加建电单车充电设施，由 20%业主联名提议再开业主大会

对于服务中心直接转达部分业主提出小区公共区域加建电动单车充电柜

# 深圳市福田区天然居

的建议，联席会议审议时出现较大分歧，鉴于此事存在业主之间较大分歧，并且新建充电设施可能引发更多电单车购买使用，加剧现有单车停放位置不足的困境，加剧电单车电池难管带来的严重火灾风险。经业委会表决决定，一是要要求物业服务中心继续严格禁止电动单车及电池进入楼栋大堂及各户的监控管理，二是明确此事不属于业委会决定权限，若少数业主能够依法征集全体 20% 业主联名提议，则业委会依法召开业主大会会议表决决定。

## 九、关于近期 3 宗高空抛（坠）物事件及处理情况的通报

1、2020 年 12 月 10 日上午 8 点 50 分左右，F 栋 11 楼业主反映 12 楼以上某住户将带有便便的小朋友尿不湿从楼下扔下落在雨棚上，经小区监控回放是从 2101 房阳台窗户处掉落下来，服务中心立即通知业主到中控室查看回放画面但现场予以否认，经向当事人核实，不承认是自家掉落的，称家中小孩还在月子中心，家中没人使用尿不湿。

2、2020 年 12 月 17 日晚上 10 点半左右，B2104 房业主反映阳台晾晒的衣物被不明物体污染，服务中心立即前往拍照取证，第二天早上通过逐层排查，确认是 B 栋 2404 房小孩晚上将狗带至自家阳台玩耍，在逗狗时狗便掉到楼下，导致楼下业主晾晒的衣物被污染。按照小区高空坠物处罚规定，对该户进行了 400 元罚款以示警示。

3、2021 年 1 月 5 日中午 12 点，C 栋 1402 房业主在拆装阳台窗户时，未做安全防护，也没有向服务中心进行报备，导致水泥块坠落。按照小区高空坠物处罚规定，对当事人进行了 500 元罚款，并提醒当事人在施工时需向服务中心进行报备，做好安全防护工作，防止高空坠物再次发生。

春节即将来临，预祝各位亲邻身体健康、平安快乐、阖家幸福！

天然居业主委员会

2021 年 2 月 5 日

附件：天然居《2021 年工作计划》和《2021 年工作预算》

抄送：莲花街道办事处、康欣社区工作站



# 天然居 2021 年工作计划

2020 年，天然居服务中心的日常工作在全体业主和业委会委员的监督下顺利开展，特别是在发生新冠疫情在安保、工程、绿化、消杀、客服等方面的工作质量明显改善，但在小区车辆秩序管理、公共设施设备维保管理、装修户监管、内部员工队伍建设等方面依然比较薄弱。2021 年将全面提升物业管理服务质量，对于有所欠缺和不足的工作作出针对性的改进和提高，切实跟上、满足服务合同的工作要求，为此，特制定 2021 年工作计划如下：

## 一、安全管理

1、入口把关，做好来访人员核实和登记，加强送外卖、快递等外来人员的管理，严防不法分子进入小区；

2、防疫工作没有解除前，按照政府相关部门下发的各项防疫工作要求，外防病毒进入小区，内防病毒交叉感染；

3、加强小区内的巡逻和即时录像监控，做到突发事件能及时发现、上报处理和跟进落实工作；

4、做好小区消防安全管理工作，消防设施设备每月至少检查 1 次，确保消防设施设备完好及消防安全隐患的排查，切实做到“预防为主，防消结合”；

5、按培训计划要求各安管岗位的职责进行培训，重点是新入职员工的礼仪礼节培训，进一步提高服务能力和服务水平；

6、每周军事化队列的培训，确保各队员站有站姿，坐有坐姿，确实提升队伍的精气神；

7、每月做好安管部内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量；

8、以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确安管部各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成；

9、加强停车场的管理和规范，尽量杜绝和消除因停车问题而引起的矛盾。

## 二、工程维护保养管理

对整个小区的电气、给排水、消防、对讲监控及公共设施等设备设施的运行管理、维修和保养，确保小区的各项设备设施正常工作，分为日常零星工程和专项维修工程两部分。

日常零星工程维修改造，参照 2020 年零星工程维修改造总费用约 53.7 万元，该笔费用计划从小区业主大会账户中支出，明细如下：

- 1、电梯门翻新油漆，预计费用 14 万元；
2. EF 小高层通往负一层的侧门计划安装门禁系统，预计费用 2 万元；
3. 设备房标准化改造，标识标牌，水泵，压力罐，控制箱，墙面翻新，预计费用 3.5 万元；
4. 监控系统增加硬盘延长储存时间（最少 30 天），预计费用 4.6 万元；
5. 外墙防水维修，预计 9 万元；
6. 排污管道疏通清理，防止堵塞，费用预计 4 万元；
7. 小区广场地面和洗手盆周围（垃圾房外面）翻新维修工程，预计 5 万元；
- 8、电梯日常维修（维修更换钢丝绳及曳引轮、平层感应器、油封、光幕、对讲等），预计费用 6.8 万元。
9. ABCDEF 外围停车场及天井安装高空抛物摄像头，预计费用 4.8 万元；



### **专项维修工程明细如下：**

1. ABC 栋一楼连廊现雨棚为耐力板材料，经多年使用已经老化破旧，多处因高空坠物破损，2020 年年底计划召开业主大会进行表决，2021 年计划正式进行翻新改造，预计费用 20 万元，该笔费用计划从本体维修基金支出。

2. DEF 栋外墙翻新粉刷工程，外墙墙皮多处脱落，影响美观，需要翻新粉刷，加装空调排水管道，2020 年年底计划召开业主大会进行表决，2021 年计划正式进行翻新改造，改造费用预计 450 万元，该笔费用计划从本体维修基金支出。

3. DEF 栋一楼架空层天井雨棚维修翻新，预计费用 8 万元。

### **三、环境卫生管理**

1. 督促外包清洁公司严格制定与落实工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，按保洁服务合同对清洁工作进行监督检查，落实公共区域卫生无死角，确保小区干净整洁，每月进行效果评估；

2. 保洁人员对分类垃圾点卫生管理，确保现场干净整洁，按政府分类要求做好垃圾分类宣传及督导工作能力；

3. 督促外包清运公司的垃圾清运及时，确保相应垃圾桶干净及垃圾桶的完好率；

4、每月按消杀计划对小区做好消杀工作，对人员密集活动地点或重要活动场所加强消杀工作；

5、对小区绿化黄土裸露地方进行补种，给住户创造干净优美的绿化环境；

### **四、客服管理**

1、做好客户服务水平和服务质量的培训工作，提高业主的满意率；

2、履行物业服务合同代为收费的约定义务，确保年度收缴率到达 96%；



- 3、配合各部门的工作、及时妥善处理业主/住户纠纷意见；
- 4、完善客服制度和流程，实现制度化管理；
- 5、按年度社区活动计划做好小区文化建设，全年计划开展 4 次社区文化活动；
- 6、对小区的住做好文明养狗、高空抛物、垃圾分类等宣传活动；
- 7、按月度拟定部门培训工作，确保客服服务人员业务水平提高。

## 五、目标管理

1. 客户满意度 $\geq 82\%$ ；
2. 客户投诉处理率 100%；
3. 维修工程及时率 100%，返修率 $\leq 1\%$ ；
4. 电梯正常运行的故障率 $< 4\%$ ；
5. 给排水设施完好无损率 $\geq 98\%$ ；
6. 重大设备日常维护保养率 100%；
7. 绿化覆盖率 100%，绿化完好率 $\geq 98\%$ ，黄土裸露面积 $\leq 1\%$ ；
8. 小区公共场地日常保洁合格率 $\geq 95\%$ ；
9. 管理费收缴年度收缴率 96%；

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平，有针对性的开展员工素质教育，规范物业服务各板块资料建档、存档，做到服务有记录、保持周检、安全检查、专项检查等，减少服务问题出现次数与频次，推进安全生产标准化、双重预防机制建设的全覆盖，并积极开展电梯困人、防风防汛、消防演习等实操演练，完成 2021 年公司下达经营目标责任书各项指标。

天然居服务中心全体员工将以务实的工作态度，以全体业主所需为重点工作为中心，保质保量完成各项工作任务及考核指标，全心全意为业主服务，在服务

质量提升中创出佳绩。

# 天然居2021年工作预算

【另3个附件】1、人员平均薪酬表；2、工程预算表（使用维修金）；3、工程预算表（使用2020结余） 单位：万元

序号	项 目	2020实际	2021预算	费用明细
一、收入合计		862.52	901.45	
1	管理费收入	441.69	442.00	368072.26*12
2	停车费收入	271.53	290.50	固定车位98*110元/月、地面月卡226*110元/月、地库585*250元/月、第二辆9*220元/月+39*500元/月，临时停车费每月42000*12月。
3	经营性收入	41.95	59.39	
3.1	租赁收入	26.7	32.60	天然居会所10656元/月
				天健租售中心2000元/月
				岳志刚（仓库）100元/月
				梁美莲（仓库）603元/月
				陈燕光（仓库）1600元/月
				卓鸿亮（仓库）400元/月
				钟小青（仓库）432元/月
				鄂建军（仓库）427.5元/月
				李瑜（仓库）1125元/月
				梁为纲（仓库）315元/月
				李振朔（仓库）225元/月
				原色空间（商铺）5000元/月
				中国移动机房12312元/年
				深圳依威保华能源科技公司5000元/年
				丰巢E栈、B栋外广场快递柜34125元/年
3.2	维修费收入	0.053	0.36	
3.3	空间使用费收入	13.92	14.42	分众传媒9台LCD13455元/年
				分众传媒电梯智能屏7115.63元/季度
				分众传媒电梯海报27324元/季度
				壹媒介道闸广告6000元/年
3.4其他收入		1.28	12.00	泳池费、工本费、滞纳金和临时场地费
4	水电费收入	107.35	109.56	

二、支出合计		865.87	900.80	
1	薪酬成本	332.32	320.79	2020年12月份在岗33人，泳池开放期间为37人。2021年在岗增至38人，泳池开放期间为42人。参照2020年薪资其他人员人均上调3%，经理及经理助理仍按2020年薪酬不变。
2	伙食补贴成本	23.82	49.50	物价上涨，伙食补贴每人月1000元，共计480000元（38人*1000元/人*12个月+4人*1000元/人*6个月），另增加法定节假日加餐费15000元。
3	水电费成本	104.03	108.99	
4	公共电费成本	39.08	43.68	参照2020年小区公共用电平均每月52000度，每度电0.70元，每月电费36400元，一年共计436800元。
5	公共水费成本	3.12	4.52	参照2020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。
6	清洁绿化成本	109.99	113.44	清洁服务费810000元/年（按目前合同截止时间的金额67500元/月不上调）
				垃圾清运费107616元/年（按目前合同截止时间的金额7448元/月上调至8968元/月）
				绿化养护费123600元/年（按目前合同截止时间的金额10300元/月不上调）
				消杀服务费57600元/年（按目前合同截止时间的金额4800元/月不上调）
				化粪池清掏14000元/年（按目前合同截止时间的金额）
				摆花12000元
				其他9600元
7	设施设备维保成本	113.64	108.30	
	7.1电梯维保费	21.92	21.60	电梯维保费216000元/年（参照2020年电梯维保合同）
	7.2消防维保费	24.87	-	2020年实际包括（给排水系统维保60110.43元，智能及网络系统139000元，其他系统维保49623.84元）
	7.3空调维保费	0	0.60	日常维修费用3000元，共计6000元。
	7.4水质检测费	0	0.40	泳池每年水质检测费用约4000元。
	7.5停车场维护费	-0.11	1.20	预算每月1000元，12个月共计12000元。
	7.6水泵节能改造费用	0	7.80	6500元/月，12个月共计78000元。
	7.7日常维修材料费	23.55	23.00	参照2020年度每月维修材料采购费用约20000元，12个月合计约230000元。
	7.8日常零星工程维修改造	43.41	53.70	<附件3>2021年工程预算
8	综合管理成本	26.54	19.74	物业员工交通差旅费4800元
				公共保险费13000元
				电信网络费900元/月
				优秀员工门岗3200元/月
				地下室通讯短信费600元/月
				业主大会参会业主津贴60000元（2021计划两次大会每次3万元）

				业委会津贴、秘书工资和财务参会补贴共43200元
				节假日摆设费用5000元
				其他办公费用15000元
9	社区文化成本	0.71	2.25	春节7500元
				六一7500元
				国庆中秋7500元
10	物业公司管理酬金	51.13	55.26	按支付金额（除向开发商支付的停车费收益和法定税费外）的9%计提
11	开发商分摊的车位折旧	57.6	67.20	每月固定56000元
12	税金及附加	3.08	4.32	
13	资产减值损失	-0.11	0.80	
14	财务费用	0.92	2.00	
15	其他收益	17.84	-	2020年政府防疫补贴
16	营业外收入	0.17	-	业主防疫捐款1000元和业主装修违规罚金700元
三、结余总额		14.66	0.65	

附件1：人员平均薪酬表（单位：元）

职务	人数	人工月成本支出	年薪酬
经理级	1	15260.53	183126.36
副经理级	1	12343.20	148118.40
主管级	3	22064.44	264773.32
客服	2	10816.38	129796.56
维修工	4	24634.85	295618.20
安管领班	3	18519.40	222232.80
安管员	24	149193.44	1790321.28
救生员（半年）	4	28985.93	173915.58
合计	42	281818.17	3207902.51

### 附件3：2021年工程类预算表（使用2020年日常收支结余）

编制单位：天然居物业服务中心

单位：元

序号	项 目	2021年度预算	备注
五、工程采购			
1	电梯门翻新油漆	140,000.00	18台梯，每台梯约8333元。
2	EF小高层安装门禁系统	20,000.00	EF小高层通往负一层的侧门计划安装门禁系统
3	设备房标准化改造	35,000.00	标识标牌、水泵、压力罐、控制箱、墙面翻新
4	监控系统增加硬盘延长 储存时间（最少30天）	46,000.00	现部分监控无法达到最少30天储存时间，派出所已下达 整改通知单。
5	外墙防水维修	90,000.00	参照2020年外墙维维费用
6	排污管道疏通清理	40,000.00	参照2020年管道疏通费用
7	小区广场地面和洗手盆 周围（垃圾房外面）翻 新维修工程	50,000.00	
8	电梯日常维修（维修更 换钢丝绳及曳引轮、平 层感应器、光幕、对讲 等	68,000.00	参照2020年电梯维修费用
9	安装高空抛物摄像头	48,000.00	ABCDEF外围停车场及天井安装高空抛物摄像头
	合计	537,000.00	



## 附件2：2021年工程类预算表（使用物业专项维修资金）

编制单位：天然居物业服务中心

单位：元

序号	项 目	2021年度预算	备注
四、工程采购			
1	ABC栋一层连廊雨棚翻新工程	200,000.00	现雨棚为耐力板材料，经多年使用已经老化破旧，多处因高空坠物破损，2021年计划正式进行翻新改造。
2	DEF栋外墙翻新粉刷工程	4,500,000.00	外墙墙皮多处脱落，影响美观，需要翻新粉刷，加装空调排水管道，2021年计划正式进行翻新改造。
3	DEF栋一楼架空层天井雨棚维修翻新	80,000.00	
	合计	4,780,000.00	