

2019 年预算方案说明

天然居小区 2002 年入伙时人工成本约 800 元/月，外包人工成本约 700 元/，2003 年后每年人工成本逐年上调 10%，由于人工成本、外包成本、物价等上涨，小区日常收取的管理等费用现已入不敷出，为了小区的各项日常工作得以正常运行，列出“保价降质与保质调价”两套方案供业主大会决定：

1、保价降质（方案一）：天然居已安装车牌识别系统，2018 年 11 月份减岗减编后编制人数 44 人（泳池开放期间编制人数 48 人），年薪酬成本为 $253000 \times 12 = 3036000$ 元；按目前住宅 2.8 元/m²/月、商业 6.5 元/m²/月、顺电商业中心 1 元/m²/月年管理费收费标准，2018 年天然居共管账户的收支出现严重亏损。2019 年服务中心需进行撤岗，撤岗后小区服务会整体下降、安全得不到保障。具体减少岗位人员如下：分部门 1. 安管部：3 个大门岗人员共计 9 人、天然居商业中心停车场入口 3 人；2. 工程部：小区工程人员 6 人，其中主管 1 人，将工程人员减岗 3 人不再居家维修（居家年收入 1.3 万元左右，减岗后相应采购材料每月会减少 5000 元左右），共计减岗人数 15 人。岗位减编后编制人数调整为 29 人（泳池开放期间编制人数 33 人），调整后员工年薪酬约为 2277000 元（减少年薪酬约 1023000 元）。

2、保质调价（方案二）：为了提高小区的服务品质，便于与业主的及时沟通及后期跟进处理，更好的服务各位业主，2019 年计划在 ABC 栋和 DEF 栋增加客服管家 2 个岗位（4 个人早晚班，每个客服管家负责 300-500 户住户），管家式服务相当于物管与业主之间沟通的中间人；包括接受咨询、投诉、收取物业费、联系维修、保洁、保安等等所有的问题，她都会帮你联系或给予你回复。当业主在日常生活中需要获取物业的帮助时，可以直接与配备给本楼栋物业客服管家联系，由相应的物业客服管家负责为业主直接提供帮助，或负责沟通联系能为业主解决困难；业主家中有维修的需要，会直接联系物业管家，由客服管家负责联系维修人员到业主家进行维修，客服管家可帮住户查询航班、订机票车票、收取包裹、临时照看小孩等。业主有任何意见建议需要反映，也会通过客服管家；客服管家提供的管家式服务，可以将针对业主的服务落到实处，并且责任到人，避免了业主需求被敷衍被推诿被一拖再拖的种种弊端。参照 2018 年 48 人的编制，增加客服管家后编制人数调整为 52 人（含泳池开放期间），年薪酬成本相应增加 $6500 \times 4 \times 12 \times 1.1 = 343200$ 元；因此住宅物业费需在方案二的基础上上调 0.3 元/m²/月收支才能持平。

天然居服务中心 2019 年预算表 (单位: 万元)

	项 目	方案一（减岗）	方案二（调费）
	收入合计	840.31	958.40
1	物业费收入	409.57	527.66
2	停车费收入	251.18	251.18
3	经营性收入	179.56	179.56
	3.1 租赁收入	30.77	30.77
	3.2 维修费收入	1.30	1.30
	3.3 广告费收入	13.30	13.30
	3.4 其他收入	8.20	8.20
4	水电费收入	125.99	125.99
	二、支出合计	838.36	957.59
1	薪酬成本	230	331.1
2	水电费成本	170.75	170.75
3	清洁绿化成本	123.22	123.22
4	设施设备维保成本	91.23	91.23
5	综合管理成本	35.2	35.2
6	社区文化成本	2.9	2.9
7	业委会秘书工资和委员集体津贴	4.32	4.32
8	业主大会费用（3次）	9	9
9	管理佣金	60	69.1
10	开发商车位收益	69.2	69.2
11	税金及附加	4.32	5.7
12	资产减值损失	0.8	0.8
13	财务费用	2	2
14	年增值税	35.42	43.07
	三、收支余额	1.95	0.81
备注		2019 年物业费收入(住宅 2.8 元/m ² /月, 商铺 6.5 元 /m ² /月, 顺电 2.8 元/m ² /月; 物业费年收入 409.57 万元, (计划减岗 15 人后编制人数调整为 33 人(含泳池)) 盈余 1.95 万元	2019 年物业费收入(住宅 3.6 元/m ² /月, 商铺 9 元/m ² /月, 顺电 3.6 元/m ² /月; 物业费年收入 527.66 万元, 调费后盈余 0.81 万元

以下内容见附件:

工程预算附件

2019年工程类预算表

编制单位：深圳市区域天然居物业服务中心

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	26.14	参照2018年电梯维保合同上调10%
	2、消防维保费	1.03	参照消防维保合同，两年共20680.43元平均每年10340.21元。
	3、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%。
	4、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%。
	5、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%。
	6、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%。
	7、水质检测费	0.40	泳池每年水质检测费用约4000元。
	8、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10%。
	9、化粪池清理费	1.10	参照2018年化粪池清掏合同费用标准。
	10、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。
	11、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。
	12、水池清洗	1.00	参照往年水池清洗费用，一年两次，每次5000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%。
四	工程采购		
	2、供水管道漏水维修	5.00	参照2018年小区管道漏水维修共计6处，随着时间延长管道老化，预计每年会有增加，每处维修费用平均3000元，预计费用50000元。
	3、商业中心建立体车库	0.00	方案制定中，费用方式待定。
	5、日常零星工程维修改造	15.00	参照2018年零星工程维修改造费用上调20%预估。
六	合计	91.23	

方案一附件

方案一附件

2019 年薪酬平均发放情况表（减岗后）			
职务	人数	人工月成本支出	年薪酬
经理级	1	13,500.00	162000
助理级	1	6,500.00	78000
主管级	3	5,500.00	198000
客服	2	5,200.00	124800
维修工	2	5,300.00	127200
安管员	20	5,200.00	1248000
救生员	4	5,500.00	132000
合计	33		2070000
2019 年薪酬预算：2070000*1.1=2277000 元（6 月底预计上调最低工资标准）			

关于撤岗计划说明：天然居已安装车牌识别系统，2018 年 11 月份减岗减编后编制人数 44 人（泳池开放期间编制人数 48 人），年薪酬成本为 253000*12=3036000 元；按目前住宅 2.8 元/m²/月、商业 6.5 元/m²/月、顺电商业中心 1 元/m²/月年物业费收费标准，2018 年天然居共管账户的收支出现严重亏损。2019 年服务中心需进行撤岗，撤岗后小区服务会整体下降、安全得不到保障。具体减少岗位人员如下：分部门 1. 安管部：3 个大门岗人员共计 9 人、8 号岗 3 人；2. 工程部：小区工程人员 6 人，其中主管 1 人，将工程人员减岗 3 人不再居家维修（居家年收入 1.3 万元左右，减岗后相应采购材料每月会减少 5000 元左右），共计减岗人数 15 人。岗位减编后编制人数调整为 29 人（泳池开放期间编制人数 33 人），调整后员工年薪酬约为 2277000 元（减少年薪酬约 1023000 元）。

方案二附件

方案二附件

2019 薪酬平均发放情况表			
职务	人数	人工月成本支出	年薪酬
经理级	1	13,500.00	162000
助理级	1	6,500.00	78000
主管级	3	5,500.00	198000
客服	2	5,200.00	124800
维修工	5	5,300.00	318000
安管员	32	5,200.00	1996800
救生员	4	5,500.00	132000
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）			
按原有人员编制预算 2019 年薪酬			

专项议题附件

专项议题（是否增加客服管家）

2019 客服管家平均发放情况表			
职务	人数	人工月成本支出	年薪酬
客服管家	4	6,500.00	312000
合计	4		312000
2019 年客服管家薪酬预算：312000*1.1=343200 元（6 月底预计上调最低工资标准）			
<p>为了提高小区的服务品质，便于与业主的及时沟通及后期跟进处理，更好的服务各位业主，2019 年计划在 ABC 栋和 DEF 栋各增加客服管家 2 个岗位（每个客服管家负责 300-500 户住户），管家式服务相当于物管与业主之间沟通的中间人；包括接受咨询、投诉、收取物业费、联系维修、保洁、保安等等所有的问题，她都会帮你联系或给予你回复。当业主在日常生活中需要获取物业的帮助时，可以直接与配备给本楼栋物业客服管家联系，由相应的物业客服管家负责为业主直接提供帮助，或负责沟通联系能为业主解决困难；业主家中有维修的需要，会直接联系物业管家，由客服管家负责联系维修人员到业主家进行维修，客服管家可帮住户查询航班、订机票车票、收取包裹、临时照看小孩等。业主有任何意见建议需要反映，也会通过客服管家；客服管家提供的管家式服务，可以将针对业主的服务落到实处，并且责任到人，避免了业主需求被敷衍被推诿被一拖再拖的种种弊端。参照 2018 年 48 人的编制，增加客服管家后编制人数调整为 52 人（含泳池开放期间），年薪酬成本相应增加 6500*4*12*1.1=343200 元；因此住宅物业费需在方案二的基础上上调 0.3 元收支才能持平。</p>			