

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 |

以下内容为附件:

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

| 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

| 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（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 |
| <p>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> <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> | | | |