

天然居业主大会章程

《章程》修订形式说明

牵涉上千户业主的习惯、认知与执行，规则规约条款众多，保持稳定、小改慢改非常重要。2016 年 11 月，业主大会审议通过第一版《业主大会议事规则和管理规约》；2018 年 12 月，业主大会审议修订第二版《业主大会议事规则和管理规约》；根据 2020 年 3 月施行的新版特区物业管理条例，业主大会在议事规则和管理规约之外，还应表决共有资金使用和管理办法（其实此前“财务透明共管”专章就是此意）共三份文件。现将三者并列三章（原章改节）以《天然居业主大会章程》为名形成共 42 条的第三版统一文件，经 2019 年 12 月业主大会表决通过。

9 点修订内容说明【内文红色黑体字】

1，原《业主大会议事规则和管理规约》内容总体不变，按新条例要求将单设“共有资金使用和管理办法”专章（原“财务透明共管”章节），与“总则”及“议事规则”和“管理规约”专章共同构成《章程》，原“章”改“节”。

2，加强业主监督权利义务保障：新规定任一业主经提前 15 日书面预约，有权在工作日查询天然居业委会和物业依法依规应当制作的所有原始资料、单据、凭证（信息公开遵循本章程隐私保护条款）。（见**第二条**）

3，加强业主参会权利义务保障：新规定业委会等业主大会召集人应当全力向每一位未微信投票的业主送达书面表决票，方式为当面送达、上门送达、列明房号的登报公告送达；同时规定在达到现行特区条例“双过半与会”的前提下，将已送达但未投票的业主意见，计入已投票的多数与会意见。（见**第九条、第十条**）

4，新条例及主管部门规定业主大会基本账户（天然居已开设 10 年的业委会账户）和共管账户（现物业管理处账户）只能二选一，业委会审议保留前者取消后者、日常共管操作委托物业实施（10 年来业委会账户同样由业主物业印鉴联署共管）。（见**第十六条**）

5，依照新条例，新增规定业委会应当每年向业主大会提交年度工作报告、工作计划、工作预算、工作决算等草案，要求业委会向业主大会公开物业企业对上述文件可能存在的不同意见，要求物业企业每年向业委会提前提交对于上述草案的专业建议方案；依法新增规定小区欠费情况按月公开。（见**第十八条、第十九条**）

6，新条例规定业委会换届选举由街道办组织，议事规则和管理规约原相应内容取消。

7，对于停车管理，一是对一户多卡新规定车辆报停超过 2 个月即取消停车资格；二是对于目前纠纷不断的夜间堵位停车，由业主大会单独专项表决是否禁止，若禁止则纳入本章程。（见**第三十一条第七款**）

8，补充纳入天然居已实施的高空抛物管理和赔偿规定，明确公共部位安装监控及补偿业主自行安装的标准，规定责任人应当赔偿清洁调查等人工费用，按议定标准补偿险遭抛物的人员，依法赔偿人员伤害和财产损失。（见**第三十九条**）

9，根据全市楼层撤桶和垃圾分类新规，规定临时垃圾点应当经业主大会同意方可作为长期垃圾点，对违规者先劝导提醒，再通告批评，直至暂停车卡泳卡等共用资格。（见**第四十条**）

总则

天然居业主依法对小区专有部分享有所有权，对此外的共有部分享有共有和共同管理的权利。

业主大会是全体业主行使物业管理共同事项权利的最高机构，依据 2020 年 3 月 1 日生效的《深圳经济特区物业管理条例》制定包含议事规则、共有资金使用和管理办法、管理规约在内的本章程。

天然居业主大会根据中国共产党章程的规定，设立党的组织，开展党的活动，为党组织的活动提供必要条件。

业主大会通过业主大会会议和业主委员会行使职权。

本章程内容先后经 2016 年 11 月业主大会、2018 年 12 月业主大会、2019 年 12 月业主大会会议审议及修订而生效，依法对全体业主及物业使用人有约束力。

获得业主大会授权的物业服务企业或其他管理人，应当遵从执行本章程并签署公开承诺书。

第一章 业主大会议事规则

第一节 业主

第一条【业主身份的认定】

天然居业主通过深圳市政府主管部门建立的微信投票系统（关注微信公众号“深圳市物业管理公众服务”并完成身份验证），或现场出示身份及产权证明的方式，向业主委员会或其他业主大会召集人申明业主身份。

天然居业主身份的认定，以房地产权利证书、不动产登记簿或经过主管部门备案的房地产销售合同记载的、分摊公用建筑面积的所有权人，或者人民法院判决及仲裁委员会裁决认定的、分摊公用建筑面积的所有权人为准。

第二条【业主的权利】

天然居业主享有小区所有事务、所有财务的透明知情权，以及在此基础上共有和共同管理的权利、直接列席业主委员会会议的权利。

天然居任一业主均有权经提前 15 日书面预约，直接查询业主委员会依法应当制作和保管以及物业服务企业依法及依照《物业服务合同》应当配合制作和保管的任意会议记录、共有物业和其他共有部分档案、会计凭证、会计帐簿、财务报表等所有文件档案原始资料。

业主委员会、物业服务企业或其他管理人应当通过天然居网站 www.tianranju.net，至少按月向业主实时、永久公开所有事务和财务，并在各栋大堂公告栏实时张贴。

天然居事务公开须涉及业主个人姓名、身份证号、车牌号码等隐私权利时，应当隐去姓名、身份证号、车牌号码等隐私数据中至少过半字符，充分兼顾业主的知情权和隐私权。

第三条【业主的义务】

天然居业主依据法律、法规、本章程，平等享有业主权利，同等承担业主义务，包括按照业主大会批准的《天然居物业服务合同》约定标准交纳物业费、停车费、专项维修资金等业主大会共有资金，遵守人员、车辆、宠物等相关管理规定。

第四条【与会业主的优先权利】

业主大会是业主利益保障的前提与基础。参加业主大会、决策共同事务是业主最重要的权利与责任，每一票都至关重要。

为促进业主大会有效召开，避免业主大会缺位导致业主权利被业主委员会、物业服务企业或其他管理人架空，业主委员会或其他召集人应当公开透明汇总业主参加业

主大会的情况，与会业主在同等条件下享受天然居各项物业管理服务的优先权利，物业服务企业或其他管理人应当配合。

业主大会授权业主委员会或其他召集人，向所有与会业主发放奖励或在所有与会业主中公开透明进行抽奖，奖励或抽奖总额不超过每次业主大会全体业主每户 30 元的标准。业主委员会应当将该项费用列入年度工作计划和预算。

第二节 业主大会

第五条【最高权利机构】

天然居业主大会是全体业主行使物业管理共同事务权利的最高机构。

业主大会通过业主大会会议和业主委员会行使职权。

业主大会会议分为一般会议与特别会议。

业主大会会议会期不得少于 7 日。

第六条【业主大会专属权利】

天然居业主大会专属权利如下，业主委员会、物业服务企业或其他管理人不得代行：

- (一) 业主大会议事规则、管理规约的制定、修改。
- (二) 物业服务企业或其他管理人的选聘和解聘，物业服务合同的制定、修改。
- (三) 物业费、停车费的收费标准。
- (四) 物业专项维修基金的筹集和使用。
- (五) 业主委员会委员、候补委员的选举和罢免，对业主委员会决定的改变和撤销。
- (六) 物业共用部位和共用设施设备的权属与功能的变更。
- (七) 业主大会、业主委员会的活动经费标准，业主委员会委员津贴标准和执行秘书薪酬标准。
- (八) 业主大会、业主委员会印章使用管理和档案管理制度的制订和修改。
- (九) 业主大会决定的其他专属权利事项。

第七条【业主大会一般会议召集程序】

业主大会普通会议由业主委员会召集，程序如下：

- (一) 依法至少提前 15 日，通过微信投票系统或书面函件，邀请莲花街道办事处或康欣社区工作站人员、天然居党的组织列席召集人会议。
- (二) 依法至少提前 15 日，在微信投票系统和天然居网站发布业主大会公告并在各栋大堂张贴，公告应当公布全体业主总人数和总票权数、本次业主大会会议表决的表决事项、起止时间，并公开征集书面投票的发票、收票、计票与监票人员。业主向召集人事先申明手机号码、电子邮箱或信箱地址的，召集人应当按其指定方式抄送业主大会通告。其中信箱地址在天然居之外的，相关业主应承担快递邮寄费用。
- (三) 打印微信投票系统已做保密处理的业主身份信息，在各栋大堂张贴公示至少 7 日，并在业主大会表决之前发布公示结果通报。
- (四) 印制业主大会书面表决票，并应统一编号、加盖会议召集人公章，采用一式两联复写纸印刷，投票时一联投入票箱、一联由投票业主留存备查，业主参加书面投票，应当在票面签名确认。
- (五) 通过微信投票系统或书面通告，发布微信投票时间以及书面投票的发票、收票及现场投票的时间与地点等信息。
- (六) 业主大会预定投票期满之前，召集人认为与会业主人数和所持票权数未达到法定有效比例的，可发布通告延长投票时间，但投票延长时间不应超过三个月。

(七)确定符合法定有效的业主大会与会人数与票权数要求后，发布对书面投票进行公开计票监票的时间、地点与人员的通告，并按时接受业主现场监督，将书面投票结果补充录入微信投票系统。

(八)依法发布业主大会会议表决结果公告，并按本条第二款规定抄送业主。

第八条【业主大会特别会议召集程序】

百分之二十以上业主联名提议的，由业主联名一致指定的召集人（不少于7名业主）召开业主大会特别会议。业主联名未能一致指定召集人的，由业主委员会作为召集人，召开业主大会特别会议。

依法，联名业主身份的审核由业主委员会或街道办事处进行；通过微信投票系统发起联名申请的业主身份信息应依照政府规定程序公示，不应再行特别审核。业主大会特别会议召集人不具有微信投票系统召集人权限的，业主委员会应当配合。

第九条【业主大会书面表决票的送达】

业主大会召集人采用书面表决时，应当全力将表决票送达每一位业主。下列情形视为表决票已送达：

（一）当面送达并经业主本人签字确认；

（二）对于业主自住本小区的，上门送达并由业主本人或业主亲属签字确认。租住人员代为签收的属无效送达；

（三）按照业主提前向业主委员会提供的联系地址与通讯方式邮寄送达；

（四）对于按照以上第（一）、（二）种方式无法送达的，业主大会召集人应当在本小区各栋大堂公开张贴列明业主房号的业主大会表决票送达公告，并在深圳公开发行的报纸刊登。

第十条【已送达但未投票的计入与会多数意见】

根据国家住房和城乡建设部《业主大会和业主委员会指导规则》，天然居业主大会议事规则确定在投票业主的人数和面积数均超过全体业主人数和面积的二分之一的前提下，业主大会应当将经书面表决票已送达仍未投票的业主意见，计入业主大会与会多数意见。

第十一条【业主大会分户表决结果透明】

业主大会会议依法采用微信投票与书面投票相结合的方式召开，所有书面投票分户表决结果应当录入微信投票系统，接受政府及业主在线监督。

为实现业主与业主委员会委员的权利平等、落实业主对业主委员会的监督权利、杜绝业主大会会议造假，天然居业主大会会议召集人应当在会议结束之后，向有意查询的业主随时公开业主大会分户表决结果。

第三节 业主委员会

第十二条【业主委员会职责】

业主大会授权业主委员会在法定职责之外履行如下职责：

（一）在业主大会决定选聘物业服务企业或其他管理人、并通过物业服务合同文本之后，作为执行机构与其签署合同。

（二）依据本章程，监督和协助物业服务企业或其他管理人履行合同约定职责。

（三）审核批准动用小区物业费、停车费结余资金用于小区物业管理公共事务。

（四）审核批准动用小区共有部位场租、广告等公共收益用于小区维修及邻里交流活动。

（五）审核批准动用日常专项维修资金年度总额30%内的专项资金维修项目。

(六)代表业主大会，与水、电、电信等各方供应商或服务商签订除共有部位和共有设施设备权属变更、功能变更之外的租赁等服务合同。

(七)代表业主大会，就以下事项对外联系乃至采取相应的法律措施，包括以业主委员会名义直接提起诉讼或仲裁。

(1)天然居建设单位依法应当向业主委员会按建造成本价提供物业服务用房和商业用房以及相应的产权证书。

(2)天然居个别业主或承租人侵犯其他业主共有权益的行为。

(3)其他侵害本小区业主依法共有或共同管理权益的行为。

【注：天然居建设单位迄今仍未依法向业委会提供物业管理用房、商业用房以及相应的产权证书。《深圳经济特区住宅区物业管理条例》（1994-2007）规定开发建设单位应“按市政府有关规定以建造成本价向管委会提供住宅区物业管理用房”，“按市政府规定的比例以同期市政府微利房价向管委会提供部分商业用房”，“其产权属管委会（即业委会）”，“上述商业用房的购置费用可由公用设施专用基金中垫支，并从该商业用房的经营收入中回收”，市政府还发布了管理用房的面积计算公式。】

第十三条【全体委员权利平等】

业主委员会全体委员不得享有法律法规及本章程赋予权利之外的任何特权。

业主委员会主任、副主任由委员投票产生，作为业主委员会会议召集人，与其他委员权利平等。

过半数委员提议，可以指定一名委员担任临时召集人，召开业主委员会会议。

第十四条【定期透明联席会议】

业主委员会应当至少在每月第一个周二晚 8 时至 10 时，在办公室与物业服务企业或其他管理人定期举行联席会议，邀请天然居党的组织列席，便于业主随时列席、监督。业主委员会会议通告应当向全体业主列明出席会议的委员、候补委员、业主、物业服务企业及其他人员。业主委员会会议应当有过半数委员出席并在会议纪要签字存档。业主委员会作出决定应当经超过全体半数委员同意，通过微信投票系统和天然居网站发布，并在各栋大堂盖章张贴。

第十五条【执行秘书人选与职责】

业主委员会可设执行秘书 1 人，人选由主任提名、过半数委员同意后聘任。执行秘书可聘专人担任，也可由主任之外的委员兼任。

执行秘书的职责由业主委员会决定，应当包括以下内容：

(一)保管业主委员会公章，确保所有通告统一编号并根据多数委员签字的会议纪要加盖公章。

(二)通过个人电话、业主 QQ 群、微信群收集汇总业主意见和建议。

(三)每周 2 个时段、每个时段 2 小时在业委会办公室值班，接待业主来访。

(四)每月参加业主委员会会议，并撰写会议纪要、草拟会议通告，咨询委员等参会人员意见后提交主任或主任指定的委员审定文字，根据多数委员签字同意的会议纪要，在小区 QQ 群、微信群和网站公开发布会议通告，并打印盖章后在各栋大堂公开张贴，确保张贴时间不少于 7 天。

(五)每月监督、督促物业服务企业或其他管理人落实当月联席会议业主委员会通告内容，并随时向全体委员汇报进展与难题，在下月联席会议上汇总汇报此前通告执行情况。

(六)对于物业服务企业或其他管理人申报的紧急工程，现场核查其真实性以及按本章程及时透明上网公开发布所有相关信息。

(七)将业主委员或所有文档及时电子化并制作资料目录，完成所有文档资料（包括历次业主大会表决票）的办公室电脑和百度云盘双重储存。对于涉及个人隐私的业主姓名、身份证号、车牌号码等资料应当隐去至少过半字符，进行保密处理。

(八)为热心提出意见建议、或积极投身小区服务的居民建立“天然居荣誉监督员”和“天然居业主义工”星级档案，提交业主委员会审议后，在小区 QQ 群、微信群和网站公开发布并予以表彰。

第二章 共有资金使用和管理办法

第四节 财务透明共管

第十六条【业主大会共有资金】

天然居实行“酬金制”的物业服务方式，物业费、停车费、共有场地租金广告等公共收益实行统一管理，与已经纳入政府主管部门开设的天然居维修金专门账户的专项维修资金，均为业主大会共有资金，归属全体业主共有。

天然居物业费、停车费、共有场地租金广告公共收益等所有物业管理资金，应统一纳入业主委员会开设的天然居业主大会共有资金基本账户，由业主委员会和物业服务企业共同管理。具体日常收支操作与此前共有资金共管账户一样由物业服务企业负责，业主委员会只通过月度联席会议进行资金审核，只对账户支出进行印鉴联署。

天然居业主大会（业主委员会）账户资金从 2010 年 2 月至 2019 年 11 月未曾未动用一分钱，因相关定期存款收益低于维修金专门账户利息数额，该账户既有资金及利息的 331 万元主体已经在业主大会授权后转存纳入天然居专项维修资金政府专户。

天然居业主可以直接将各种费用缴纳进入业主大会共有资金账户，物业服务企业或其他管理人应当配合。

第十七条【共有资金归集收费标准】

天然居业主大会共有资金中物业费、停车费的收费标准调整，依法由业主大会作出决定。

天然居业主大会共有资金中共有场地租金、广告等公共收益收费标准，业主大会授权业主委员会与物业服务企业或其他管理人，公开透明且联合作出决定。

天然居业主大会共有资金中专项维修资金的收费标准，依法执行政府规定。业主委员会确认专项维修资金不足的，应当召开业主大会专项表决筹集专项维修资金或上调日常专项维修资金收费标准。

第十八条【共有资金年度预算与决算】

天然居业主大会共有资金实行年度预算和决算制度，业主大会、业主委员会与物业服务相关的所有收支均应纳入预算和决算统一管理。

年度预算和决算应当符合以收定支、收支平衡的基本原则。

业主委员会应当在每年第四季度召开业主大会会议，由业主大会审议以下内容：

- （一）业主委员会提交的本年度工作报告。
- （二）业主委员会编制的本年度财务决算方案。
- （三）业主委员会编制的下年度工作计划。
- （四）业主委员会编制的下年度财务预算方案。

业主委员会向业主大会依法提交年度财务预算决算方案和工作计划之前，可以通过与物业服务企业协商确定或者经《物业服务合同》约定，要求物业服务企业先行拟订对于上述文件的专业建议方案。

物业服务企业对于业主委员会向业主大会提交的年度财务预算、决算方案和工作计划有不同意见的，业主委员会应当在提交业主大会审议表决的同时作出说明。

第十九条【共有资金透明共管】

业主大会共有资金每一分钱的收支以及下列情况，都应在实际发生的一个月内通过主管部门“深圳市物业管理公众服务”（微信投票系统）和天然居网站向全体业主公开透明：

- （一）业主共有资金缴存及结余情况；
- （二）发生列支的项目、费用和分摊情况；
- （三）业主拖欠物业管理费、物业专项维修资金和其他分摊费用的情况；
- （四）业主委员会成员、监事会成员是否完全缴费的情况；
- （五）其他有关业主共有资金使用和管理情况。

业主大会共有资金透明共管实行业主委员会与物业服务企业或其他管理人相互制衡。物业服务企业或其他管理人应当于双方月度联席会议前至少 3 天，在天然居网站公布收支细目申请报告，经双方月度联席会议公开审议、业主委员会发布会议通告，并经双方分别授权的印鉴联署后方能支出。

业主委员会以及任一业主，都有权查询月度所有收支的原始单据，物业服务企业应当在接到业主查询要求后 15 日内提供相应的电子版文件。

任何应当纳入而未纳入业主大会共有资金账户的收入，都是对业主大会共有资金的侵占；任何未按时公开透明的支出、未依法依规的支出、或违反**本章程**以及物业服务合同的支出，都是对业主大会共有资金的侵占，由支出者自行承担双倍赔偿责任以及其他法律责任。

第二十条【业主大会会议经费】

为鼓励业主履行参加业主大会的权利与责任，在天然居物业管理收支盈余的前提下，业主大会召集人可以向所有与会业主发放奖励或在所有与会业主中公开透明进行抽奖，奖励或抽奖总额不超过全体业主每户 30 元的标准。

为鼓励义工参加业主大会具体工作，业主大会召集人可以按照每次会议每户 3 元的标准，从天然居物业管理总收入（包括物业费、停车费、公共收益等）优先支付业主大会会议经费，公开透明发放业主大会会议义工津贴。

业主委员会委员工作计入业主大会义工服务时间，但不领取业主大会义工津贴。

第二十一条【业主委员会会议经费和集体津贴】

业主委员会经费，按照每次会议实际支出金额，公开透明列入天然居物业管理总收入办公支出，实报实销。

业主委员会每月领取 1000 元的集体津贴，由执行秘书保管并根据业主委员会过半数委员的决定使用。

业主委员会委员个人不领取任何津贴。

第二十二条【业主委员会执行秘书薪酬】

业主委员会执行秘书薪酬标准由业主委员会按照其工作量、工作绩效，在深圳市最低工资标准与社平工资标准之间确定，从天然居物业管理总收入中支付。

业主委员会调整执行秘书薪酬，应当列明理由并提前在微信投票系统和天然居网站公示至少 15 日，经过月度联席会议审议后，在业主委员会会议通告中发布。物业服务企业或其他管理人应当执行。

第三章 管理规约

第五节 荣誉监督员、业主义工与业主监事

第二十三条【荣誉监督员】

每一位就天然居公共事务提出意见和建议的业主和物业使用人，都应当受到公开鼓励与表彰。

天然居业主就公共事务提出意见和建议，应当首先向专职服务的物业服务企业或其他管理人提出；认为物业服务企业或其他管理人不作为的，向业主委员会执行秘书提出，或直接参加业主委员会定期透明举行的月度联席会议现场提出。

业主委员会执行秘书应当每月汇总向业主委员会、物业服务企业或其他管理人提出公共事务意见和建议的情况，建立荣誉监督员星级档案，经过业主委员会月度联席会议审议后公开表彰。

业主委员会就荣誉监督员所关心事务召开定期或不定期会议，执行秘书应当事先告知、事后通报荣誉监督员会议情况，荣誉监督员有权列席业主委员会会议并参与讨论。

第二十四条【业主义工】

每一位投身天然居业主公共事务的业主和物业使用人，都应当受到公开鼓励与表彰。

业主委员会执行秘书应当每月收集汇总业主参加业主大会、业主委员会、天然居各类业主交流群体活动等信息，建立天然居业主义工星级档案，经过业主委员会月度联席会议审议后公开表彰。

业主委员会召开定期或不定期会议，执行秘书应当事先告知、事后通报业主义工会议情况，业主义工有权列席业主委员会会议并参与讨论。

第二十五条【业主监事】

历届业主委员会委员、候补委员以及候选人，是天然居业主公共事务有效、有力的监督者，业主委员会应当将其聘任为业主监事，并在定期或不定期会议之前，事先向其告知并征询其意见，事后向其通报会议情况。业主监事有权列席业主委员会会议并参与讨论。

历届业主委员会委员、候补委员以及候选人出现以下情形之一的，不应担任业主监事：

(一)未履行法定责任选举产生新一届业主委员会即告辞职，放弃应有职责导致业主委员会运作出现停摆的。

(二)违反法律、法规以及业主大会制定的议事规则、管理规约和物业服务合同，为个人或他人谋取私利的。

(三)依据法律、法规规定，不再符合业主委员会委员、候补委员候选人资格的。

行政主管部门、街道办事处对于业主监事的产生、运作有规定的，优先适用行政规范性文件规定。

第六节 临时业主委员会

第二十六条【临时业主委员会的职责】

若发生业主委员会过半委员辞职、业主委员会被依法解散、新一届业主委员会未能选举产生或其他无法正常履职的情形，在新一届业主委员会依法选举产生之前，参照物业服务企业合同期满“事实服务”的情形，业主大会授权组成临时业主委员会，作为业主委员会停摆期间的应急处置机构，代行本章程共有资金使用和管理办法章节业主委员会的权利与责任。

第二十七条【临时业主委员会的组成】

临时业主委员会成员上限设 7 人，分别从已停摆的业主委员会中符合本章程业主监事资格的委员中抽签产生 2 人、业主监事中抽签产生 2 人、业主义工中抽签产生 2 人、荣誉监督员中抽签产生 1 人，共同组成天然居临时业主委员会。

产生临时业主委员会的抽签工作，由已停摆的业主委员会中符合本章程业主监事资格的委员，在业主组委员会停摆后 5 日内，牵头协调业主监事、业主义工、荣誉监督员共同组织、公开透明进行抽签，并邀请莲花街道、康欣社区工作人员进行监督。委员无法按多数意见在限期内有效组织抽签的，依次由业主监事、业主义工牵头协调抽签工作。

第二十八条【临时业主委员会的任期与运作】

临时业主委员会成员的任期为 1 年，不得连任。任满之前若新一届业主委员会仍未产生，则应重新组织抽签，产生新的临时业主委员会。

临时业主委员会成员中签之后就任之前，应当签署遵循执行相关法律法规及本章程的书面承诺书。

临时业主委员会作出决定实行一人一票、少数服从多数，其运作执行本章程业主委员会的相关规则。

第七节 人员出入管理

第二十九条【出入门禁安全管理】

天然居实行人员刷卡出入封闭式管理：

(一)业主和物业使用人应提前凭借身份证、户口簿或租赁合同，申明理由，申办统一编号的门禁卡或智能识别权限，刷卡出入天然居。业主和物业使用人持轮椅、儿童车及大件行李通过大门通行时，亦应出示门禁卡或者使用智能识别权限确认身份。

(二)每张门禁卡或智能识别权限，应与持卡人身份信息一一对应，确保门禁卡丢失后不被冒用。

(三)无卡来访者应当登记确认身份，经业主核实邀请后通过指定出入口进入，并在离开时登记核销。

(四)对于协助业主开锁的人员，物业服务企业或其他管理人应当核实其身份与从业资格，并派遣保安人员全程跟随。

第三十条【禁止住宅群租或商用】

为维护天然居业主居住品质，天然居住宅限制为纯家庭或个人使用，禁止用于群租或商务：

(一)每户所办门禁卡 and 智能识别权限的数量，向全体业主公开透明接受监督，不得超过一家人合理使用的数量。

(二)确认天然居住宅被用于群租或商务的，物业服务企业或其他管理人应当取消其业主个人自用之外的门禁卡、智能识别权限及车辆出入权限。

(三)每张门禁卡超过 15 天未使用应当自动休眠，由持卡人应持身份证重新申办激活。

第八节 车位使用及收费管理

第三十一条【公平优先、尊重历史】

天然居地库车辆月卡管理遵循公平优先、尊重历史的原则：

(一)暂时承认开发商产权争议但保留诉讼权利。天然居车位为公共配套设施，未与房屋同等分摊公共面积，不具备独立产权资格，且房屋买卖合同“所有公共场所公共设施归属开发商”的约定违法无效，此外未见车位相关特别约定，业主大会主张其

产权归属全体业主。在开发商对车位权属存在争议、且已有 98 个地库车位被违规“长租”的情况下，业主大会在保留权利随时通过诉讼或仲裁解决问题的同时，暂时承认现状，包括将车库其余车位停车费的一部分（每月 5.6 万元）交给开发商。

(二)所有车位使用者同等分担车位人工、水电、日常维修等基本费用。多数业主地库车卡每月 250 元中 140 元交给开发商、110 元交作业主大会共有资金；违规“长租”固定车位的业主此前每月交给业主大会共有资金 65 元，应当同等调至 110 元。

(三)在业主委员会 2015 年初强制所有办卡信息公开透明之前，天然居地库车位规划 512 个但车辆月卡已办 692 张，其中绝大多数为一户一卡，81 户为一户双卡，3 户为一户三卡。为兼顾公平优先、尊重历史，在新办车辆月卡执行“一户一卡”的同时，对于已办的一户多卡不予强制废除，但采用经济手段限制、鼓励业主自发实现“一户一卡”的资源公平使用：每多办一张卡费用翻一番，第一张地库月卡 250 元、第二张 500 元、第三张 1000 元。

(四)在业主委员会 2016 年 8 月叫停地面月卡一户多卡办理之前，天然居地面车位（包括西、北、东三个区域）规划 143 个但已办月卡 429 张，其中多数属一户一卡，少数属一户双卡或三卡。鉴于地面停车比地库停车更为紧张，对于已办的一户多卡不予强制废除，但采用经济手段限制、鼓励业主自发实现“一户一卡”的资源公平使用：每多半一张卡费用翻一番，第一张地面月卡 110 元、第二张 220 元、第三张 440 元。

(五)天然居业主，无论购房时间先后，有同等权利按照“一户一卡”原则办理一张地库停车月卡，在 2015 年强制透明的办卡信息之后，不得再办“一户多卡”。

(六)天然居地面月卡地库月卡从 2018 年 12 月起统一管理，新办仅限每户地面或地库一张月卡，不允许新办一户多卡。

(七)天然居停车月卡可以短时报停保留停车资格而无需缴费，报停应以整月为单位（春节期间允许以半月为单位报停）。一户多卡（地面和地库合计）的车辆报停期若超过 2 个月，即取消相应车辆的停车资格。

第三十二条【居住与来访区别收费】

天然居车位使用管理对居住与来访区别对待，实行不同的收费标准。业主、业主直系亲属、非业主的住户停车收费采用同等标准：

(一)天然居地库停车基准价格为一户一卡每月 250 元（已“长租”固定车位的车辆月卡 110 元），不允许非地库月卡及来访车辆停放。

(二)对于 2015 年之前已办的地库停车一户多卡，第二张卡每月 500 元，第三张卡每月 1000 元，此后不允许新办地库停车一户多卡。

(三)天然居地面停车基准价格为一户一卡每月 110 元，对于 2016 年 8 月之前已办的地面停车一户多卡，第二张卡每月 220 元、第三张卡每月 440 元。此后不允许新办地面停车一户多卡。

(四)天然居地面停车在月卡之外，允许来访车辆在每天 9 时至 22 时之间按照商业标准临时停车，每天最高收费为 35 元，具体收费标准授权业主委员会与物业服务企业或其他管理人制定，并依法公示及向市价格主管部门报备。每天 22 时至次日 9 时之间，不允许来访车辆临时停车，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。

(五)天然居地面停车场若建立体车库，其收费标准由业主大会另行制定。

(六)天然居若新建地下车库，其使用办法及收费标准由业主大会另行决定。

第三十三条【车位优先业主使用】

物权法规定“车位应当首先满足业主的需要”，若按一户一卡原则为业主办理车辆月卡后有多余车位，应当依次为业主的直系亲属（父母、配偶、子女）、非业主的住户办理车辆月卡。

天然居所有车位月卡办理情况，应当在保护当事人隐私的前提下，向全体业主公开透明接受监督。

第三十四条【车主身份与车牌号码联动管理】

天然居车位使用管理实施车主身份与车牌号码联动管理，在停车月卡办理时核实业主、业主直系亲属、非业主的住户身份以及车辆信息，并运用车牌识别系统杜绝车辆月卡被非持卡人使用的情况。业主、业主直系亲属、非业主的住户办理车辆月卡应当提交以下资料：

(一)业主办理，提供其本人的身份证、房产证、车辆行驶证，查验原件并交复印件。

(二)业主直系亲属办理，提供业主的身份证和房产证，户口簿等其与业主关系的证明材料，以及本人身份证和车辆行驶证，查验原件并交复印件。

(三)非业主的住户办理，提供业主的身份证和房产证，房屋租赁合同等其与业主关系的证明材料，以及本人身份证和车辆行驶证，查验原件并交复印件。

第三十五条【车位使用资格限制】

业主、业主的直系亲属、非业主的住户使用天然居车位，应当履行下列义务，对违者应当处暂停其车位使用资格：

(一)按时交纳物业费、停车费、专项维修资金等各种业主大会共有资金的义务。

(二)【视本次业主大会专项表决结果决定是否增加：天然居严禁堵位停车。】在非规划车位停车可能影响他人车辆通行的，应当主动在车辆醒目位置留下联系方式，并在其他车主或物业服务人员提醒后于业主委员会规定的限定时间内完成挪车。

(三)本章程规定的其他情形。

第九节 房屋装修管理及应急维修

第三十六条【房屋装修管理】

业主装修房屋应遵守以下规定：

(一)事先告知物业服务企业或其他管理人装饰装修的基本方案，并与其签订装饰装修管理服务协议，交纳装修押金 2000 元。

(二)通过天然居货梯或指定电梯运输装修材料或装修垃圾，确保运输期间电梯整洁无损。

(三)在天然居指定地点临时放置装饰装修材料及装修垃圾，并在规定时间内自行运走。

(四)遵守工作日 9 时至 12 时、14 时至 18 时的装饰装修施工时间，其他时间不得施工。

(五)为保持天然居外观统一，装修不得安装隐形防盗网以外的防盗网。

违反前款规定损害业主公共利益、经提醒拒不改正的，扣罚押金并归集进入天然居专项维修资金，物业服务企业或其他管理人有权经业主委员会核准，对其在小区内公示批评，并与供水供电部门联系，切断其装修所需水电。

第三十七条【违建劝止及处罚】

占用业主共有空间或使用钢筋混凝土的违建行为严重侵害业主公共利益，物业服务企业或其他管理人应予劝止，对经提醒仍不纠正的应直接向有关执法部门举报要求拆除或冻结其产权交易资格。

经提交业主委员会联席会议审议，对于拒不纠正的违建者，应当在天然居范围内对其进行公示批评，乃至限制其人员出入门禁及车辆月卡办理资格。

第三十八条【安全隐患应急维修】

业主专有物业在使用过程中存在安全隐患，已经或即将危及公共利益及他人利益时，责任人应当及时维修。责任人不履行或者无法履行维修义务的，物业服务企业或其他管理人可在派出所、社区工作站、业主委员会有关人员的现场见证下，直接进入业主专有物业内部实施应急维修，维修所需的费用由责任人承担。

第十节 其他管理

第三十九条【高空抛物管理】

在业主委员会督促物业服务企业在小区高空抛物易发重点部位安装固定式与可移动式高清监控、在易坠物区域和人行通道上方安装防护装置的同时，天然居业主共有资金对于业主住户自行加装向上或向下高空抛物监控摄像头的，给予每户不超过500元、不超过费用50%的资金补贴。

对于所有的高空抛物事件，物业服务企业都应当全力调查找出责任人，并提请月度联席会议对其进行至少公开房号的公开通报，由其承担相应的清洁、调查等额外人工费用赔偿；对于险些造成人员伤害的，责任人还应当按照业主委员会公开审议的标准向险些遭受伤害的业主居民进行补偿；对于造成人员伤害或财产损失的，责任人还应当依法承担相应赔偿责任。

责任人拒绝承担以上赔偿的，经业主委员会与物业服务企业月度联席会议公开审议，可暂停其停车卡、游泳卡等共用部位设施设备的使用资格。

第四十条【垃圾投放管理】

天然居规划只有商业中心负一楼垃圾站，没有各栋垃圾投放点。因此，在实施深圳全市楼层撤桶和垃圾分类规定的过程中，物业服务企业在必要临时设置垃圾点时应当充分征求业主意见，及时主动优化方案；业主委员会对此可以公开征集审议各种方案意见。

天然居临时垃圾点的设置不应超过三个月。物业服务企业认为临时垃圾点的设置经实践检验比较可行的，可以经业主委员会审议确认后提交业主大会会议表决是否将临时垃圾点作为长期垃圾点。

业主住户应当依法依规实施垃圾分类，并将垃圾投放到指定垃圾点、投入相应垃圾桶。对于业主住户未按规定投放垃圾的，物业服务企业应当现场提醒劝导，或者通过监控查实后上门提醒劝导；对于三次以上未按规定投放垃圾的，物业服务企业应当提交月度联席会议审议进行公开通报批评；对于多次未按规定投放垃圾且对环境影响严重的，月度联席会议可以决定暂停其停车卡、游泳卡等共用部位设施设备的使用资格，并提请城市管理部门依法处罚。

第四十一条【宠物管理】

业主和物业使用人在天然居饲养宠物应当遵守以下规定：

- (一)在乘坐电梯等可能影响他人正常生活的时候，礼让他人先行；
- (二)在公共场所用绳索牵好，避免惊吓或伤及他人；
- (三)及时处置动物的排泄物，避免影响公共环境美观与卫生；
- (四)对于违反前款规定的，物业服务企业应当及时提醒，对经提醒仍不纠正的应经业主委员会联席会议审议，在天然居范围内进行公示批评。

第十一节 附则

第四十二条 业主大会授权业主委员会，就本章程进行解释，并制定实施细则。