

煩請深灣 9 號業主委員會轉交此信給天霸物業管理有限公司

深灣 9 號業主聯名嚴正要求信

致天霸物業管理有限公司：

針對 2021 年 10 月 5 日業主大會當晚及會前大量業主提出的物業管理問題，深灣 9 號 55 個單位之業主現正聯名提出以下嚴正要求，請貴方於 2021 年 11 月 9 日之前以電子郵件及手機 App 方式向全體業主公開回應，並在後續月度運營報告中按下面 2.2 的要求逐一系列示以下事項之狀態。如需確認業主參與的真實性，歡迎管理公司自行聯繫核實，以下為具體要求：

1. 火速解決下列基本服務問題：

- 1.1 加強泳池區域進出衛生管理及提升水質清潔度，會所員工特別是泳池救生員之專和注專業程度亟待提升。
- 1.2 洋房花園盡快落實 24 小時專責人員巡護，堵塞該區保安、服務及交通安全的漏洞，尤其是保安的關鍵位點，必須便利員工隨時查看，具體包括但不限於把 B1 大堂與車庫之間的門盡快改造成透明玻璃門；B4 連接南邊遊艇會花園出口的門也需要盡快改變單薄的玻璃門設計和徹底解決門鎖重複失效的老問題，實實在在維護好該處涉及整個屋苑安全問題的最前防線。
- 1.3 針對個別服務人員服務質素參差、服務用語和舉止不專業不規範、兩文三語不達標的問題，要求加強培訓直至達標才上崗，避免再次發生普通話口語不過關、大會標題打錯字及被授權人士姓名出錯等低級失禮的問題。
- 1.4 針對目前日常家居維修費用高昂、品質無從考究的問題，為業戶蒐集、商談和提供多個渠道、性價合理、品質可靠的家居維修外判服務推薦資訊，透過適時回訪，掌握該供應商口碑和品質，以篩選、保留或增加相應之外判商名錄，並於手機 App 等渠道更新分享。
- 1.5 透過業委出信敬告或警察介入等文明權威方式，徹底根治平臺車輛司機超時停放、司機態度惡劣、恐嚇業戶和員工的問題，還深灣 9 號一個文明和諧之家。
- 1.6 有效處理個別寵物照顧者不負責任導致的最基本環境衛生問題。

- 1.7 花園和建築外立面須及時保養，物品放置須整齊有序，不能影響外觀，儘快還原設施應有的配件，特別是休閒和綠化設施，對不合時宜的物品、影響外觀的物品進行徹底清理和更新，保養的事項須提升處理速度，始終保持物業完好保養的狀態，而不是目前到處千瘡百孔、不堪入目的狀態。
- 1.8 儘快落實解決日益增多的充電汽車需求和各種家居寬頻上網電話等的需求，提前統計登記未來有需求的業戶，在時機成熟時再次邀請相關公司進場評估報價。
- 1.9 配合業戶多元化的需要，所有面向業戶的各種重要場合須配備不同語種（普通話、英語）同聲翻譯及設立專屬區域或者根據不同語種設定不同時段場次。
- 1.10 嚴正抗議管理公司沒履行基本責任，重要事項當前沒有提前安排假期工作交接，資訊發佈混亂，不及時通知和協助處理大批業主授權格式問題，漠視業主們尤其是疫情期間海外業主們希望參會的明確意願，乘操作之便利，間接剝奪業主最基本的契約權利，使授權人無法為業主們發聲，直至開會當日下午才在多方敦促下匆忙處理，導致業主疲於奔命和多方誤會，此類惡劣行為嚴重影響管理公司多年建立的道德誠信聲譽！

2. 落實以下對客溝通和客戶評價監督事項：

- 2.1 管理公司須邀請業主和住戶對每一位員工包括天霸公司員工，進行季度或年度的滿意度打分測評，並以電子問卷的方式便利業戶，調研資料的真實性須接受業委會的監督。目的是為了留住客戶滿意度高的員工，為管理公司對員工的嘉許提供客觀全面的依據，體現員工價值並促進員工以顧客為中心的服務方式。對於滿意度打分低的員工，管理公司可以此作為人事安排的依據，以保持管理團隊的優良性。每一期的客戶滿意度統計資料須做到及時公開透明，接受業戶的監督，形成可持續的、良性的客戶至上、自我監管的機制。
- 2.2 管理公司須及時把每月運營報告以電郵和手機 App 方式發送給所有業主，當中必須包括該月收集到的一切投訴事項，按類別分類整理，並由管理公司在每項列出跟進的具體行動、時間表和當下的進度，讓業主一目了然地瞭解和監督提出的問題是否已經得到負責任和合理的跟進，如果遇到無法解決或死灰復燃的情況，管理公司必須作出讓人信服的合理解釋。

2.3 日後處理業戶的投訴不能敷衍或忽略，導致問題無法根治或石沉大海，管理公司收到投訴后必須在事後合理的時間內主動向投訴的業戶反饋跟進進度和結果，做到主動溝通。

以上嚴正要求已受到深灣 9 號業主們高度關注，請儘快處理並函複為盼。謝謝!

深灣 9 號55個單位之業主

2021 年 10 月 9 日

以下為支持參與聯名嚴正要求信之物業單位，相關之業主或業主代表的個人資料已經送達仲量聯行Ronny Lee經理僅供本次聯名信核實使用。

(因個人隱私不公開)