

深圳房地产和物业管理进修学院文件

深物院〔2018〕9号

关于在深圳市举办《物业管理费的催缴和提升》 专题培训班的通知

各有关单位：

近年来伴随着管理成本的持续上升，各物业企业尽管严格控制成本，依旧面临着项目节流已到极致；利润增长点难以突破；员工收入低、人员流失频繁；客户日益增长的服务需求与服务质量不断下降的矛盾越来越突出的各种窘境。

老旧小区物业管理费十几年如一日，管理费收缴率低。物业企业计划调涨费，又迫于社会评价和舆论导向等原因迟迟不敢付诸行动。如何依法催缴和提升物业管理费，引起众多企业的重视。

调涨物业费是一项有计划有组织有执行分工的工作，哪些是要事先准备的？哪些是要有方案和预案的？哪些是要事后整理存档的？法规、合同中对其有哪些规定和约定？在催缴物业费时遇到不同情况，应该怎样应对？如何更有效的全员参与？

针对目前物业费催缴和调涨过程中存在的重点、焦点、难点，学院组织业内名师，创新研发物业管理费的催缴和提升专题培训，邀请行业知名物业管理专家、法律专家，通过实际案例讲解，分析物业费调涨核心要点，使物业费调涨更加合法、合理、高效。现将有关事项通知如下：

一、主办单位

深圳房地产和物业管理进修学院

深圳市物业管理行业协会

二、课程收益

- （一）通过对近年来物业管理行业中发生的调涨费相关重大事件点评，解析调涨费的必要性及面临的难点，明确调涨费的合法流程；
- （二）如何利用多渠道法律武器保障企业合法权益，依法、合理调涨费；
- （三）通过调涨物业服务费成功案例分享，了解怎样依法积极有效地催缴和调涨物业服务费；
- （四）模拟制定调涨费方案，提升物业费催缴及调涨费的实践经验。

三、培训对象

- （一）大型物业企业项目经理、部门主管、财务人员、客服人员等；
- （二）中小微型物业企业总经理、副总、管理人员等需要提升此方面实操经验的人员。

四、培训纲要

- 一、必须依法进行物业服务费的调涨
 - 1、 物业服务费调涨的必要性
 - 2、 物业服务的收费形式（服务成本或者支出构成到底是多少项？）
 - 3、 物业营业收入的构成（特约服务收入是归物业公司，还是全体业主？）
 - 4、 物业服务费调涨受制的原因
 - 5、 物业服务费调涨的法律及合同依据（怎样理解最高法司法解释？）
 - 6、 调涨的合法流程（有业主委员会怎样开，没有业主委员会又怎样开？）
 - 7、 业主大会的召开及组织投票（如何利用互联网信息平台投票？）
 - 8、 司法实践中对投票的合法性的认定
 - 9、 投票表决后物业企业仍需完成的后续工作（对提出异议和投诉业主的如何处理？对欠费业主的几种合法催缴方式）
- 二、 调涨物业服务费成功案例分享
 - 1、 案例一：已经成立业主委员会的项目如何调涨？
 - 2、 案例二：没有成立业主委员会的项目如何调涨？
 - 3、 案例三：六年内连续三次成功调费是如何做到的？
 - 4、 案例四：没有成立业主委员会，政府主管部门又不参与应该怎么办？

5、案例五：一个项目 8 次成功调费（其中 3 次为调涨），是不是神话？

6、案例六：如何一年从亏损 34 万到盈利 73 万，收缴率从 46 %提升到 85 %？

三、调涨物业服务费必须修炼的基本功

1、 严格履行《物业服务合同》（对合同中约定内容、服务指标的理解，如何确保各项服务工作得以高效高质运转？）

2、 顾客满意率如何创新高（顾客满意度和顾客满意率的区别及各自作用？快速提升顾客满意率的有效方法？）

3、 物业服务费中的各项成本或支出的准确测算（10 项成本或支出的组成及各自的明细？要计提、公摊的种类？）

4、 物业服务营业收入的各自归属账务清晰（特约服务收入到底归谁？资源经营收入到底归谁？停车场的收入如何分配？专项维修基金的归属和使用？）

5、 如何催缴物业服务费欠费（物业服务费的收缴率不高，能否启动调涨程序？有效催缴欠费的技巧分享）

6、 如何公示物业服务收支账目（如何回答业主提出的质疑？业主经常最爱提出的问题有哪些？）

四、调涨步骤

1、 做好调涨的可行性调研报告（要做的具体准备工作？具体内容包括哪些？）

2、 物业服务费调涨方案的策划（方案的具体内容？如何实施？调涨的费用标准一般要准备几套方案？为什么要请第三方进行财务审计？）

3、 业主大会召开前物业服务企业要做的工作

4、 业主大会投票当天物业服务企业要做的工作

5、 开票后物业服务企业要做的工作

五、模拟练习

各小组模拟做一个调涨物业服务费的方案（要点），并派小组代表上台解析，由授课老师点评，现场答疑。

五、培训师资

【赵艳华】深圳房地产和物业管理进修学院有限公司客座教授；广东卓建律师事务所合伙人，政府采购专家库专家，深圳市律师协会 PPP 专业委员

会委员，最高人民法院巡回法庭志愿服务律师。赵艳华律师专注于为政府、企业提供法律服务，目前为深圳市市、区级三十几个政府部门、二十八个街道办事处提供法律服务，主要包括住建系统（物业属于该系统）、城市规划与土地整备、城市管理系统、物业相关的规范性文件的制定工作；同时为深圳众多知名物业服务企业提供法律服务。对物业管理领域业主大会召开、业主委员会运作、公共配套以及公共权益纠纷、物业服务费用调涨、物业招投标等专题有深入的研究和丰富实践经验。

【毛良敏】深圳房地产和物业管理进修学院有限公司客座教授；之平管理副总裁、注册物业管理师、新加坡国立大学、重庆大学房地产 EMBA、南京应天学院物业管理专业特聘教授、重庆城市管理学院客座教授。

近 20 年物业管理行业经验，曾在多个知名物业企业担任高管，曾全面负责管理服务单体面积逾 200 多万平方米的超大型生活社区、商业项目等物业管理工作，并成功主导多个项目相继通过省优、国优评选。所带领的团队多次获得所在地方政府、行业及企业嘉奖。具备丰富行业成功实操经验。

【景骏】深圳房地产和物业管理进修学院有限公司客座教授；曾任中海物业深圳分公司董事、副总经理、佛山分公司总经理等职务，先后多次组织、策划、参与和领导了很多小区业主委员会的成立、物业小区各类纠纷和突发事件处理；多次成功实施物业小区调涨物业管理服务费；操盘退出物业管理服务工作等。对物业管理实操工作、处理突发事件，品质管控、客户关怀等有深入的研究和丰富实践经验。

六、教学特色

专题讲座+案例分析+互动答疑+模拟练习

七、培训时间及地点

（一）培训时间： 3 月 31 日-4 月 1 日 9:00-17:00，共 2 天；

（二）培训地点：深圳福田区红荔西路莲花大厦东座 20 楼。

八、培训费用

培训费 2400 元/人，包括：授课费、资料费。企业或个人团购 5 人及以上可享团购价八五折。市外学员交通、食宿需自理。

九、报名、缴费和咨询

（一）报名：即日起至 3 月 30 日，请登陆学院官网：www.pmedu.com 进行网上预报名，课程选择“物业管理费的催缴与提升专题培训班”。

（二）缴费：网上预报名后请将培训费转账至学院账户，转账时请备注班级简称和参训学员姓名，如“催缴与提升专题+张三”。

户 名：深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

开户行：建设银行深圳分行莲花山支行

帐 号：4420 1560 2000 5640 2050

（三）咨询电话：

陈老师： 0755-83236180、13424296963

张老师： 0755-83236180、18520827858

熊老师： 0755-83207408、18126524002



学院微信号

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

2018 年 3 月 12 日



深圳房地产和物业管理进修学院有限公司综合管理部 2018 年 3 月 12 日印发
