

# 深圳房地产和物业管理进修学院文件

深物院〔2018〕24号

## 关于在兰州举办《物业服务费的催缴和提升》 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。

老旧小区物业服务费十几年如一日，服务费收缴率低。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服务费，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、组织机构

主办单位：深圳房地产和物业管理进修学院

深圳房地产和物业管理进修学院兰州分院

承办单位：甘肃省物业管理协会

协办单位：甘肃民召职业培训学校

甘肃虹新企业管理咨询有限公司

## 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

日期		课程名称
D1	上午	<b>第一讲 依法的催缴与调涨</b> 一、物业服务费与物业经营收入 1、物业服务费的收费形式 2、物业服务费的构成 3、物业营业收入的构成 二、如何依法催缴物业服务费 1、案例解读：业主欠费或拒缴物业费的各种借口是否成立？ 2、案例解读：物业企业常用的催缴方式是否合法？ 3、合法催缴业主欠费的途径和方式 三、如何依法调涨物业服务费

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1、 物业服务费调涨受制的原因</li> <li>2、 物业服务费调涨的法律依据及合同依据</li> <li>3、 调涨的合法流程</li> <li>4、 业主大会的召开及组织投票</li> <li>5、 司法实践中对投票的合法性的认定</li> <li>6、 投票表决后物业企业仍需要完成的后续工作</li> </ol>
	下午	<p><b>第二讲 催缴物业服务费实务</b></p> <p>一、练好基本功</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 《物业服务合同》的履行</li> <li>2、 顾客满意率如何创新高</li> <li>3、 物业服务费中的各项成本或支出结算准确</li> <li>4、 物业服务营业收入的各自归属账务清晰</li> <li>5、 如何公示的物业服务收支账目</li> </ol> <p>二、如何催缴物业服务费欠费</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 物业服务费欠费是不是亏损？</li> <li>2、 物业服务费的收缴率不高，能否启动调涨程序？</li> <li>3、 如何保证较高的收缴率？</li> <li>4、 有效催缴欠费的技巧分享</li> </ol>
D2	上午	<p><b>第三讲 按步骤调涨物业服务费实务</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、调涨工作立项及前期调研内容</li> <li>二、物业服务费调涨方案的策划</li> <li>三、调涨工作启动与业委会沟通</li> <li>四、业主大会动议事项公告及宣传工作</li> <li>五、召开业主大会及协助事项</li> <li>六、统计表决结果及公告</li> <li>七、收集相关资料完成备案</li> <li>八、危机管控策略</li> </ol>
	下午	<p><b>第四讲 成功案例分享与解析</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、催缴费案例分享</li> </ol>

		二、调涨费案例分享 三、模拟训练
--	--	---------------------

## 五、培训师资

**【王占强】**深圳房地产和物业管理进修学院客座教授，北京市炜衡律师事务所律师，中国物业管理协会法律顾问委员会委员，北京市住房和城乡建设委员会物业管理行业专家，北京市律师协会物业管理专委会委员，清华大学法学院法律硕士，高级经济师。曾任北京市住房和城乡建设委员会物业指导中心区县指导三室主任，熟悉政府部门对物业管理行业的监管政策，具有广泛而丰富的物业管理立法、行政执法、物业服务评估监理、物业管理顾问、法律顾问等多方面经验，多次参与住房城乡建设部机关事务管理局、中国物业管理协会、北京物业管理协会等多项课题的研究工作。

**【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、教学形式

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：5月24日-25日，9:00-17:00，共2天；

（二）培训地点：甘肃省兰州市城关区曹家巷1号新闻出版大厦七楼多功能厅

## 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 05 月 10 日，请登陆深圳进修学院官网：[www.pmedu.com](http://www.pmedu.com) 进行预报名，课程选择“项目现场管理优化与提升培训(兰州)班”。

### （二）缴费：

请于 05 月 10 日前将培训费转账汇入学院账户：

账户名称：深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

开户银行：建设银行深圳分行莲花山支行

银行帐号：4420 1560 2000 5640 2050

培训费转账时务必注明班级简称及参训人姓名或单位名称，如“管理优化与提升+张三/单位名称”。费用到账后确认报名成功。

### （三）联系方式：

深圳学院：熊老师：0755-83236180、18126524002

兰州分院：邓老师：0931-8426988、15693337126



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 4 月 27 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 4 月 27 日印发

---