

深圳房地产和物业管理进修学院文件

深物院〔2018〕45号

关于在深圳市举办《物业服务费的催缴和提升》 专题培训班的通知

各有关单位：

随着 2018 年上半年的结束，各企业将迎来下半年的业绩指标考核，收缴率将成为各企业下半年工作的重点之一。面临当前诸多老旧项目的物业服务费标准不仅十几年一成不变，且物业服务费收缴率还普遍较低的状况，如何依法催缴和提升物业服务费，是目前众多物业服务企业面临的一大难题。

催缴和调涨物业服务费是一项有计划、有组织、重执行的工作，分工缜密，事先要提前准备什么？哪些是要有多个方案？哪些又要有应急预案？法规、合同中的相关规定和约定如何解读？在催缴物业服务费时遇到不同情况，应该如何依法依规应对？怎样才能有效的调动全员参与？

针对目前物业服务费催缴和调涨过程中存在的重点、焦点、难点，深圳物管学院联合行业知名法律专家、物业管理专家于 2018 年推出《物业服务费的催缴和提升》专题培训，现响应企业需求，拟于 11 月举办《物业服务费的催缴和提升》第二期培训，通过对实际案例的讲解和分析，让物业服务费的催缴和调涨更加合法、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) 如何利用法律武器,保障物业企业和全体业主的合法权益,依法、合理催缴和调涨物业服务费;

(二) 解析物业服务费催缴和调涨要面临的难点和重点,明确催缴和调涨各自的操作步骤和流程;

(三) 通过对成功案例的分享,了解物业同行怎样依法积极有效地催缴和调涨物业服务费;

(四) 模拟制定调催缴和调涨物业服务费方案,提升物业服务费的催缴及调涨的实践经验。

三、培训对象

(一) 物业企业的总经理、副总、财务总监、部门经理;

(二) 物业项目的项目经理、管理骨干。

四、培训纲要

一、依法的催缴与调涨

1、物业服务费与物业经营收入

2、物业服务费的收费形式(包干制,酬金制)

3、物业服务费的构成(包干制:成本、利润、税,酬金制:支出、酬金,成本或支出:10项)

4、物业营业收入的构成(主营业务收入的构成,其他业务收入的构成)

5、如何依法催缴物业服务费

6、如何依法调涨物业服务费

7、物业服务费调涨受制的原因(如何利用互联网信息平台投票?)

8、物业服务费调涨的法律依据及合同依据

9、调涨的合法流程

10、业主大会的召开及组织投票

11、司法实践中对投票的合法性的认定

12、投票表决后物业企业仍需要完成的后续工作

二、催缴物业服务费实务

1、《物业服务合同》的履行

2、顾客满意率如何创新高

3、物业服务费中的各项成本或支出结算准确

4、物业服务营业收入的各自归属账务清晰

5、如何公示的物业服务收支账目

6、如何催缴物业服务费欠费（物业服务费欠费是不是亏损）

7、物业服务费的收缴率不高，能否启动调涨程序

8、如何保证较高的收缴率

9、有效催缴欠费的技巧分享

三、调涨物业服务费实务（调涨步骤）

1、调涨工作立项及前期调研内容（物业企业总部要给与的工作支持，前期调研要做哪些具体准备工作，调研方案的具体内容包括哪些？）

2、物业服务费调涨方案的策划（涨价前的准备工作，相关方案的制定与实施，财务审计报告，制定调涨物业费思路对策，制定涨费的多套方案，提升服务赢得顾客认可。）

3、调涨工作启动与业委会沟通

4、业主大会动议事项公告及宣传工作

5、召开业主大会及协助事项

6、如何统计表决结果及公告

7、如何收集相关资料完成备案

8、危机管控策略

四、成功案例分享与解析

1、催缴费案例分享

2、调涨费案例分享

3、模拟练习

各小组模拟做一个调涨物业服务费的方案（要点，程序），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。

【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。

【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、重庆城市管理职业学院客座教授。

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区政府、行业及企业嘉奖。具备丰富行业成功实操经验。

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：11 月 24 日-11 月 25 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11月23日，请登录学院官网：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（18年二期）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



学院服务号

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

2018年7月11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7月11日印发
