

《物业费催缴技巧》课程大纲

课程收益

- 1、能够解释物业费的概念和构成，提升业主对物业服务价值的认知水平。
- 2、能够运用提升物业服务水平和物业催费技巧，解决业主拖欠物业费问题。

授课对象

物业管理公司客服和管理人员

授课课时

1天（6小时/天）

授课方式

- 1、理论讲述
- 2、分组讨论
- 3、案例分享
- 4、情境演练
- 5、课堂测试
- 6、视频赏析

课程大纲

第一讲 物业费构成及欠费分析

一、物业费的含义和构成

- 1、什么是物业费？
- 2、每年都要交的物业费包括哪些？

二、物业管理职责划分

- 1、居住小区内住宅楼低压供电设施维护、管理职责界限划分
- 2、居住小区内供水设施维护、管理职责界限划分
- 3、居住小区内道路和市政排水设施维护、管理职责界限划分
- 4、居住小区内供热设施维护、管理职责界限划分
- 5、居住小区内其他设施维护、管理职责界限划分
- 6、居住小区内环境卫生清扫、维护职责界限划分
- 7、居住小区内绿化日常养护管理职责界限划分
- 8、居住小区内交通安全维护、管理职责界限划分
- 9、居住小区内消防安全维护、管理职责界限划分

三、业主欠缴物业费的主要原因

- 1、只要服务不要交费
- 2、业主误会物业管理企业“乱收费”
- 3、物业管理法规不健全导致物业管理收费难
- 4、舆论误导物业消费
- 5、物业服务费价格低收费难

四、物业服务费收费策略

- 1、加强对业主服务消费的引导
- 2、增强企业费用收支的透明度
- 3、实施“菜单式”服务
- 4、提高服务质量和人员素质
- 5、让业委会走在服务与收费的前沿

五、业主拒交物业费原因分析及应对策略

- 1、业主拒交物业费借口所指的两类纠纷

2、两类纠纷处理流程

3、处理业主投诉的技巧

案例分享/分组讨论/视频赏析

第二讲 物业费催缴技巧

一、物业经理的物业费收缴心得

1、有计划的分解收费工作

2、品质服务是收费基础

3、积极引导正向舆论导向

4、解决收费中的绊脚石

二、催收物业费的四个核心要点

1、催收物业费的诉讼时效为3年

2、业主欠缴物业费，物业公司需要书面催缴，未书面催缴，法院不予支

持

3、书面催缴后需要保留证据

4、书面催缴后，重新计算诉讼时效

三、催收物业费的十个技巧

1、不断提醒

2、注意时机

3、灵活多变

4、全民总动员

5、及时更新业主联系方式

6、做好宣传引导

7、保持与业委会的良性沟通

8、律师函

9、起诉

10、正规催收机构

四、物业费清欠方案

1、业主欠费原因具体分析

2、物业清欠目标值的设定

3、业主缴清欠费的优惠政策

4、物业费催缴实施办法适用对象和招数详解

五、催缴物业费的程序与话术

1、物业公司发出“物业费催缴函”四步骤的话术

2、法律顾问发出“律师函”两个阶段的话术

3、“法院传票”发出前的话术

六、物业清欠诉讼法院判例解析

案例分享/情境演练

课程回顾和总结