



物业服务费的催缴

◎ 深业城 高杨

39

如何有效进行物业服务费的催收，减少业主拖欠费用，是当前物业企业关注的话题，也是目前深业城面临的重要问题。2016年深业城在催收物业管理费方面取得了重大的进展，到9月底共催收物业管理费80万元，现在将深业城催收物业费的经验与大家分享，希望对大家提高收缴率有所帮助。

根据自身的工作经验，粗浅地分析和概括一下小区业主拒交物业费大致有如下几种情况：

- 1、因工程遗留问题，如房屋墙面空鼓、裂纹、屋顶、天花或外墙渗水、门窗变形等等拒交物业费；
- 2、因为没有入住，以房屋空置为由拒交物业管理费；
- 3、因家中财物被盗，车辆如电动车、自行车被盗等原因拒交物业费；
- 4、以物业企业工作人员服务态度不好、服务意识不到位拒交；
- 5、按时下物业服务企业通俗说法“老赖”业主，无任何正当理由拒交物业费，或炒房客，找各种各样的理由拒交物业费。

处理拒交的具体应对谈判技巧和催收办法：

一、因工程问题拒交的应对方法和措施：

1、从法律、法规和相关规定的角度出发，物业工作人员要耐心解释，晓之以理，动之以情。用《物业管理条例》和《前期物业服务合同》等与业主沟通、解释：虽然如今许多物业服务企业和开发商隶属同一个集团公司，但从法律角度上属于不同的独立法人单位。

2、物业服务企业与业主之间是物业服务合同关系，而开发商与业主之间是商品房买卖合同关系。房屋质量等问题属于业主与开发商之间的商品房买卖合同的范畴。因此业主不能以房屋质量问题拒交物业费。在现实的物业管理服务中，许多业主混淆了物业管理服务质量与房屋工程质量问题的本质区别，把本不属于物业服务范畴的工程质量问题误认为是物业管理服务质量问题。

3、特别要让业主明白工程遗留问题不是物业公司