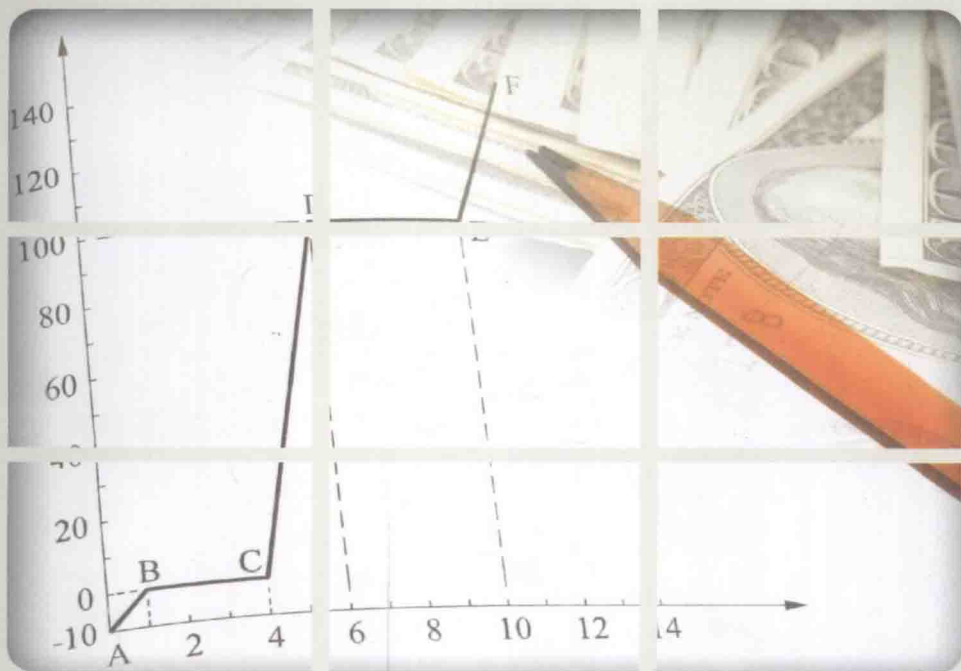




高等职业教育物业管理专业规划教材

GAODENG ZHIYE JIADYU

WUYE GUANLI ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI



物业服务费用管理 与财务基础

WUYE FUWU FEIYONG GUANLI
YU CAIWU JICHU

主 编/屈昌辉 主 审/曾祥荣



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>



高等职业教育物业管理专业规划教材

GAOJING ZHIYE JIAOYU

WUYE GUANLI ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI

物业服务费用管理 与财务基础

WUYE FUWU FEIYONG GUANLI
YU CAIWU JICHU

主编/屈昌辉

副主编/朱红英 张帮凤

主审/曾祥荣

重庆大学出版社

内容提要

本书是高等职业教育物业管理专业规划教材之一,全书以物业收费员岗位能力为基点,以物业服务费用管理工作流程为主线,将物业服务费用管理相关的基本理论和基本知识有机地融合,突出了对学生实际工作能力的培养。

本书可作为高等职业学校物业管理、房地产经营与估价、楼宇智能化等专业的教学用书、继续教育的自学用书,也可供从事物业管理的工作人员和科研人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业服务费用管理与财务基础/屈昌辉主编.一重庆:重庆大学出版社,2012.10(1012.12重印)
高等职业教育物业管理专业规划教材
ISBN 978-7-5624-6987-2

I. ①物… II. ①屈… III. ①物业管理—财务管理—
高等职业教育—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第220580号

高等职业教育物业管理专业规划教材

物业服务费用管理与财务基础

主 编 屈昌辉

副主编 朱红英 张帮凤

主 审 曾祥荣

策划编辑:林青山

责任编辑:王 婷 钟祖才 版式设计:黄俊棚

责任校对:邹 冠 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编:401331

电话:(023) 88617183 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

四川省内江市兼升印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:18.75 字数:367千

2012年10月第1版 2012年12月第2次印刷

印数:101—3 000

ISBN 978-7-5624-6987-2 定价:33.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

编委会名单

主 任 王青兰

副主任 巫大德 常 剑 王林生 杨洪杰

委 员 (按姓氏笔画为序)

王 强 王开建 宁继昌 刘 勇 刘晓敏

刘文新 张 亚 武智慧 陈庆芳 陈 真

罗纪红 罗渝陵 林 澜 贺云华 荣瑞麟

赵宏家 聂孝仑 徐志国 袁建新 唐光明

温全华 曾祥荣 曾 莉 雷懋成

前言



我国高等职业教育正在进行一场变革,以典型工作任务为导向,基于工作过程的课程研究与开发在高职院校广泛开展。物业服务费用管理与财务基础作为物业管理专业的一门专业课程,不仅是一门专业理论课,而且具有很强的实践性。

我们打破了传统教材的编写模式,在教学研究和调研的基础上,以物业收费员岗位能力为基点,以物业服务费用管理工作流程为主线,以物业服务公司的典型工作任务为基础,设计了7个学习模块。每个模块中设计了若干学习项目,其中的任务情景尽可能真实地再现了物业服务工作过程,并且将物业服务费用管理相关的基本理论和基本知识有机地融合,采用了“教、学、做”合一的教学模式,突出了对学生实际工作能力的培养,使学生在学的过程中,逐步进入工作角色,对物业服务费用管理工作有一个完整的认识和体验,从而锻炼和提高了学生在物业服务费用管理工作中分析问题和解决问题的综合职业能力。

我们根据物业管理专业的教学要求,结合高等职业教育的特点,以理论够用为度,注重能力的培养;并力求反映我国物业服务费用管理发展变化的新特点、新理论和新方法;力争实现科学性与系统性的统一,知识性与实用性的统一。本书内容充实、体例新颖,不仅模拟工作情景教学,而且提供了知识训练和能力训练,既方便教师教学,又便于学生自学。

物业服务行业是快速发展的行业,要编出一部指导物业收费员岗位实践的教材是很困难的。虽然我们已经做了许多努力,力求使教材尽善尽美,但由于编者的学识水平所限,加之编写时间仓促,书中会有不少缺点和错误,恳请读者批评指正。

本书由重庆城市管理职业学院屈昌辉担任主编,重庆房地产职业学院朱红英、重庆商务职业学院张帮凤共同担任副主编,重庆深国贸物业管理有限公司曾祥荣担任主审。屈昌辉编写模块一,并负责对全书的初稿进行修改和总纂,朱红英编写模块二,张帮凤和屈昌辉编写模块四,重庆谛威造价咨询有限公司蒋志和编写模块三,重庆城市管理职业学院杨琼宇编写模块五,重庆城市管理职业学院刘婷编写模块六,重庆城市管理职业学院黄倩编写模块七。

同时,本书在编写过程中得到了重庆大学出版社的大力支持,在此一并表示衷心的感谢。

编者

2012年5月

目 录



模块一 物业服务费用认知	1
[项目一] 物业服务费用的认知	1
[项目二] 物业收费员的素质要求	12
模块二 物业服务费用测算	19
[项目一] 物业服务费用构成的确定	19
[项目二] 居住性物业服务费的测算	29
[项目三] 商业地产物业服务费测算	42
模块三 物业服务费用收取服务	49
[项目一] 物业服务费用收取的依据	49
[项目二] 物业服务费用收取方法	56
[项目三] 物业服务费用催缴方法	65
[项目四] 物业服务费用纠纷的处理方法	74
模块四 物业服务费用基本操作技能	83
[项目一] 票据书写技能	83
[项目二] 验钞点钞技能	93
[项目三] 客户沟通技能	106
[项目四] 物业收费工作主要机具的配备使用与物业收费场所的布置	113
模块五 物业收费员的账目管理	120
[项目一] 票据管理	120
[项目二] 报账	137
[项目三] 做账	144
[项目四] 物业统计表	164

模块六 物业服务企业资金管理	175
[项目一] 初识企业内部控制制度	176
[项目二] 物业服务企业收入与收入管理	185
[项目三] 物业服务支出的认知与支出控制	192
[项目四] 物业服务费用预算管理	204
[项目五] 专项维修资金的管理	217
模块七 物业服务企业财务管理	224
[项目一] 物业服务企业财务管理认知	224
[项目二] 货币时间价值与财务风险管理	229
[项目三] 现金流量与财务决策	246
[项目四] 财务分析与评价	253
附录	270
附录 I 物业服务管理收费行政法规、部门规章、有关文件	270
附录 II 货币时间价值系数表	283
参考文献	289

模块一 物业服务费用认知

教学目标:

能力要素	实作标准	知识要求
物业服务费用的认知	对物业服务做出正确的认识和分析; 按照物业服务质量标准要求进行物业服务	物业与物业服务的概念; 物业服务质量标准; 物业服务的内容; 物业服务费用的概念; 物业服务费用与服务成本的区别
物业收费员的素质要求与沟通能力	能够掌握物业收费的素质要求和岗位职责	物业收费员的素质要求; 物业收费岗位职责

教学内容:

项目一 物业服务费用的认知

任务情景 1.1

物业服务费用是否要保密

张医生在某高层住宅买了一套房屋,花去半生积蓄。谁知入住后,张医生发现买房费用只是一个开始,还要交维修基金、管理费押金、装修保证金等。这些都交齐后,本以为可以安心居住了,谁知物业公司又发通知要缴纳这个费、那个费。张医生非常疑惑,到物业公司去询问费用的去向,要求物业服务公司提供财务支出账目。物业服务公司财务人员回答:“财务支出是商业秘密,只可以向业主委员会公开,不是每位业主都可以了解的。”张医生非常气愤,先是向物业公司投诉该财务人员,又到政府主管部门投诉物业公司乱收费,还发动邻居拒交物业服务费。

工作任务:

- (1) 请回答物业服务费用是什么?
- (2) 该企业财务人员的回答是否正确?
- (3) 物业服务费用是否应该公开? 应怎样公开?



知识讲解

1. 什么是物业

物业的英文为 Real Estate 或 Real Property。“Real”意为“不动产的”,“Estate”意为“不动产、地产、产业”,“Property”意为“财产、所有物、所有权”,表面看意思都是指不动产或房地产,但物业和房地产、不动产是不同的:房地产是不动产的通俗或狭义解释。不动产范围大,多为宏观用词,是生产、流通、消费中的房地产产品;物业是指进入具体消费领域的房地产最终产品,是指某个具体的群体建筑物或单体建筑物。在中国广东、香港等地区,物业主要是指单元性房地产。本书采用中国建设部文献资料,即物业是指已建成并投入使用的各类房屋及与之相配套的设备、设施和场地。

一个完整的物业包括4个部分:建筑物、设备、设施、场地。

完整地把握物业的概念,需注意两点:

①物业的主体是建筑物,辅助部分是配套的设备、设施与场地等。如果没有建筑物,而是单独的设备、设施或是单独的场地(如空地),就不能称其为物业。

②物业管理中的物业(适用于住宅小区)主要是物业的共同部分:共同部位、共用设施设备、物业规划红线内的市政设施和附属建筑及附属配套服务设施。

业主自用物业建筑物部分和自用设备通常不是物业管理的范畴。

2. 物业服务的概念及内容

(1) 物业服务的概念

物业服务,是指物业服务企业按照物业服务合同约定,通过对房屋及与之相配套的设备、设施和相关场地进行专业化维修、养护、管理,以及维护相关区域内环境卫生和公共秩序,为业主提供服务的活动。对物业服务含义的理解如下:

- ①物业服务企业接受业主委托提供有偿服务。
- ②对房屋及配套设备、设施和相关场地的维护管理是物业服务的基本内容。
- ③为业主提供服务有一定的外延性。

(2) 物业服务的内容

物业服务的基本内容包括常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务三大类。

①常规性的公共服务。公共管理服务是物业内所有业主和非业主使用人每天都能享受到的普惠性服务。

常规性的公共服务主要包括以下内容:

a. 房屋建筑物的基本管理。这是为保持房屋完好率,确保房屋使用功能而进行的管理服务工作。包括:房屋使用的管理;建筑物的维修管理;建筑物的装修管理。

b. 房屋设备、设施的基本管理。这是为保持房屋及其配套设备、设施的完好及正常使用而提供的管理服务。包括:各类设备、设施基本情况的掌握;各类设备、设施的管理。

c. 安全防范和消防管理。这是为维护物业正常的生活、工作秩序而提供的一项专门性管理服务。包括:安全监督控制以及突发事件的预防和处理;消防管理。

d. 环境卫生和绿化管理。这是为了净化、美化物业环境而提供的管理服务。包括:清洁卫生管理;绿化管理。

e. 车辆停放秩序和道路、场地的管理。这也是为维护物业正常的生活、工作秩序而提供的管理服务。包括:车辆和专用道路、场地的使用管理;交通秩序维护。

f. 物业维修费用和维修基金的账务管理。这是指物业服务企业接受业主委托,代管物业共用部位、共用设施、设备专项维修基金;根据委托人的决定,做好维修基金的筹措和使用计划;对发生的维修费用进行分摊和收费等账目管理。

g. 物业档案资料的管理。这是指建设单位和物业服务企业在办理物业承接验收手续时,应当向物业服务企业移交的资料,建立完整的业主和非业主使用人的资料。

h. 公众代办性质的服务。这是为业主和使用人提供代收代缴水电费、煤气费、有线电视费、电话费等公共事业性费用的服务工作。

②针对性的专项服务。针对性的专项服务是满足其中一部分人和单位的一定需要而提供的各项服务工作。

a. 专项服务的特点有:物业服务企业事先设立服务项目;公布服务内容和质量、收费标准;业主和非业主使用人可自行选择。

b. 专项服务的内容包括:

- 日常生活服务类:为住户收洗衣物,代购日常用品,清扫卫生,代购代订车船票、飞机票,接送小孩上学、入托,接送病人看病,代住户保管自行车与机动车及车辆的保养、清洗与维修等。

- 商业服务类:指物业服务企业为开展多种经营而提供的各种商业经营服务项目。如开办小型商场、饮食店、美发厅、修理店等,安装、维护和修理各种家用电器和生活用品等。

- 文化、教育、卫生、体育活动服务类:指各类相关设施的建立与管理,以及各种活动的开展。如开办图书室、录像室、托儿所、幼儿园等,设立卫生站,提供家庭病房服务,开办各种健身场所,举办小型体育活动和比赛等。

- 金融服务类:代办各种财产保险、人寿保险等业务等。

● 各类中介服务:指物业服务企业拓展的经纪、代理与中介服务工作,如请家教、请保姆、房屋置换等。

③委托性的特约服务。委托性的特约服务是指为满足业主及使用人的个别需要受其委托而提供的服务,实际上是专项服务的补充和完善。

a. 委托性的特约服务特点有:通常指在物业服务委托合同中未要求;物业服务企业在专项服务中也未设立;而物业业主和非业主、使用人又需要。

b. 委托性的特约服务常见项目有:代订、代送牛奶、书报;送病人就医、喂药、医疗看护;代请钟点工、保姆、家教、家庭护理员,代做家政服务;代接代送儿童入托、入园及上、下学等;代购、代送车、船、机票与物品;代洗车辆;代住户设计小花园,绿化阳台,更换花卉盆景等;代办各类商务及业主、使用人委托的其他服务项目。

上述三大类管理与服务工作都是物业服务的基本内容。第一大类是最基本的工作,是必须做好的。同时,应根据自身的能力和住用人的需求,确定第二、第三大类中的具体服务项目与内容,采取灵活多样的经营机制和服务方式,以人为本地做好物业服务的各项管理与服务工作,并不断拓展其广度与深度。

3. 物业服务的过程

(1) 签订物业服务合同

《物业管理条例》规定,在业主、业主大会选聘物业服务企业之前,建设单位选聘物业服务企业的,应当签订书面的《前期物业服务合同》。业主或业主大会,依法通过适当方式选聘有相应资质的物业服务企业以后,应签订书面的《物业服务合同》。《前期物业服务合同》或《物业服务合同》应当对物业服务事项、服务质量、服务费用、双方的权利与义务、专项维修资金的管理与使用、物业服务用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

(2) 验收接管物业

《前期物业服务合同》或《物业服务合同》签订以后,物业服务企业应当成立接管验收小组,对物业的共同部分和共用设施进行查验,并办理接管手续。

(3) 履行服务合同

按照《前期物业服务合同》或《物业服务合同》所约定的内容,依法履行合同条款。要制定物业服务的各项规章制度、工作职责、操作规范,编制住户手册,建立物业服务的信息网络,以现代服务模式为业主提供经济、优质、高效的服务。物业服务企业也可以根据业主的委托,在力所能及的条件下,为业主提供物业服务合同约定以外的其他服务项目。

(4) 终止合同,做好交接

物业服务合同到期或因某些原因终止时,物业服务企业要向业主委员会报告专项维修资金使用情况并接受审查。然后,物业服务企业应当将物业服务用房、在承接验

收时所接收的各种图纸、资料以及其他物业服务中的相关文件交还给业主委员会。如果业主大会已经选聘了新的物业服务企业,业主委员会应当将物业服务用房、在承接验收时所接收的各种图纸、资料以及其他物业服务中的相关文件移交给新选聘的物业服务企业。条件允许的情况下,新老物业服务企业的交接工作可以同时进行,但必须明确各方的责任和义务。物业服务中的遗留问题,也应向业主委员会或新的物业服务企业交代清楚。

4. 物业服务的质量标准

(1) 建设部制定的《全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及评分细则》

建设部于2000年5月25日发布了新的标准《全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及评分细则》(建住房物[2000]008号),该标准从2000年开始执行。标准及评分细则对全国物业管理示范项目标准作出了非常具体的规定,设定总分为100分,按各管理项目分解。在考评验收中,对不符合标准条款要求的部分,扣除相应分值,最后累计得出总分。

(2) 中国物业管理协会制定的《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》

为了提高物业管理服务水平,督促物业服务企业提供质价相符的服务,引导业主正确评判物业服务企业服务质量,树立等价有偿的消费观念,促进物业服务行业规范发展,中国物业管理协会制定了《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》(中物协[2004]1号),作为与开发建设单位或业主大会签订物业服务合同、确定物业服务等级、约定物业服务项目、内容与标准以及测算物业服务价格的参考依据。

该标准为普通商品住房、经济适用房、房改房、集资建房、廉租住房等普通住宅小区物业服务的试行标准。物业服务收费实行市场调节价的高档商品住宅的物业服务不适用该标准。该标准根据普通住宅小区物业服务需求的不同情况,由高到低设定为一级、二级、三级3个服务等级,级别越高,表示物业服务标准越高。

(3) 国家行政管理部门和地方政府制定的其他服务质量要求

《城市新建住宅小区管理办法》《物业管理条例》《业主大会规程》《前期物业管理招标投标管理暂行办法》《物业服务收费管理办法》《城市房屋修缮管理规定》《房屋修缮范围和标准》等法律法规,从不同方面对物业服务作出了总体或单项具体要求。

此外,许多省市自治区都制定有更加具体的物业服务要求与标准。物业服务企业在各省市自治区辖区内实施物业服务时应同时遵照执行当地的服务要求与标准。

(4) 业主与物业服务企业约定的服务质量标准

《物业管理条例》规定,业主委员会与业主大会选聘的物业服务企业订立的书面物业服务合同应当对物业服务事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。物业服务企业还应当按照《物业服务收费管理办法》(发改价格[2003]1864号)的要求,在物业服务区域内的显著位置,将服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等有关情况进行公示。

5. 物业服务费用

(1) 物业服务费用的内涵

广义上,物业服务成本与物业服务费用不相区别,这也是人们生活中的习惯做法,是业主接受物业服务而给予物业服务企业的报酬。狭义上,物业服务成本与物业服务费用有着严格的区别,为便于物业收费员准确理解物业服务成本与物业服务费用的差异,本书采用狭义概念。

物业服务费用是指物业服务企业按照物业服务合同的约定,对房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序,向业主收取的费用。各级价格主管部门会同同级建设行政主管部门负责物业服务收费的监督管理工作。在酬金制下,物业服务费用由服务支出和管理酬金构成;在包干制下,物业服务费用由物业服务成本、法定税费和企业利润构成。

①物业服务成本的构成。物业服务支出或物业服务成本构成一般包括9个方面(详细内容见模块二相关内容):

- a. 管理、服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费。
- b. 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护保养费。
- c. 物业管理区域清洁卫生费。
- d. 物业管理区域绿化养护费用。
- e. 物业管理区域秩序维护费用。
- f. 办公费用。
- g. 物业服务企业固定资产折旧费。
- h. 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用。
- i. 经业主同意的其他费用。

②对物业服务费用的理解:

a. 物业服务费用收取的依据是物业服务企业与业主(业主委员会)之间签订的物业服务合同,并在物业服务合同中约定的物业服务费用计算和收取的相关内容。

b. 物业服务企业在物业服务中的责任。物业服务企业为业主提供合同约定的物业服务,并对业主房屋及配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护相关区域内的环境卫生和秩序。

c. 业主在接受物业服务中的责任。业主接受物业服务企业合同约定的服务,也有义务支付对价——支付物业服务费用。物业服务企业是一个经济实体,其所提供服务的直接受益者为物业区域的全体业主,业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用。业主与物业使用人约定由物业使用人交纳物业服务费用的,从其约定,业主负连带责任。

物业服务费用一般由物业服务成本、相关税费以及合理利润或管理酬金构成,因

此,物业服务企业收取的物业服务费用不但要求收回物业服务成本,还要上缴国家税费和获得企业利润。

(2) 物业服务经费的来源

①定期收取的物业服务费用。经物价部门批准,物业服务企业可以定期向住宅小区内的单位和居民收取一定数量的物业管理服务费。在物业管理经费的筹集中,物业管理服务收费应是物业管理经费的稳定的主要来源。

②物业共用部位、共用设施设备住宅专项维修资金。2007年12月4日,建设部会同财政部发布了《住宅专项维修资金管理办法》,于2008年2月1日起施行。该办法对加强住宅专项维修资金的管理,保障住宅共用部位、共用设施设备的维修和正常使用,维护住宅专项维修资金所有者的合法权益,都起着重要的作用。

商品住宅的业主、非住宅的业主按照所拥有物业的建筑面积交存住宅专项维修资金,每 m^2 建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额为当地住宅建筑安装工程每 m^2 造价的5%~8%。每 m^2 建筑面积交存的首期住宅专项维修资金的数额,由直辖市、市、县人民政府建设(房地产)主管部门根据本地区情况确定并公布。如重庆市规定业主按照多层住宅每50元/ m^2 、高层住宅每80元/ m^2 ,交纳首次住宅专项维修资金。

出售公有住房的,业主按照所拥有物业的建筑面积交存住宅专项维修资金,每 m^2 建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额为当地房改成本价的2%。售房单位按照多层住宅不低于售房款的20%、高层住宅不低于售房款的30%,从售房款中一次性提取住宅专项维修资金。

未按照规定交存首期住宅专项维修资金的,开发建设单位或者公有住房售房单位不得将房屋交付购买人。

业主分户账面住宅专项维修资金余额不足首期交存额30%的,应当及时续交。成立业主大会的,续交方案由业主大会决定。未成立业主大会的,续交按照直辖市、市、县人民政府建设(房地产)主管部门会同同级财政部门制定的具体管理办法实施。

③物业服务企业开展多种经营的收入和利润。在不向政府要钱、不增加居民的经济负担情况下,物业服务企业可根据自身的情况,积极开办多种经济实体,开展多种经营,创造经济效益,以业养业,补充小区物业管理经费不足。如组建工程队,完善住宅小区配套建设,建小区围墙、自行车棚、车库,铺设雨道,建停车场等;组建装修队对新楼统一管理,统一装修,开办商店、餐饮、健身房、美容美发厅等。这些经济实体既为小区内住户服务,也向社会承接业务,用多种经营取得的部分利润,弥补管理经费的不足,实现以业养业的目的。

物业服务企业开展多种经营的收入和利润,从性质上讲属于物业服务企业的收入和经营利润。同时,其收入和利润事先无法准确地测算和预计,因此,这种收入和利润并不属于物业管理经费的稳定来源。这里之所以将物业服务企业开展多种经营的部

分利润(注意,只是部分利润)也作为物业管理经费的来源之一,主要是考虑目前我国市场经济体制尚不完善,从推动物业管理的运作和人民群众经济承受能力的实际出发,而提出的在一定时期内带有较强过渡色彩的措施。

④政府多方面的扶持。考虑到我国的实际情况,广大居民的收入水平和低租金的住房政策,小区管理经费完全由住户负担,尚有较大困难。因此,为推动物业管理的发展和住房制度的改革,政府还在多方面对物业管理给予大力扶持,如划拨一定的城市建设维护费用于小区共用部位、共用设施设备的维护管理,以减轻小区日常管理费用的负担。

⑤开发建设单位给予的支持。开发建设单位的支持主要体现在以优惠的方式提供一定数量的管理用房和经营性配套商业用房,有以下两种优惠方式:一是按成本价出售。如有的城市规定,开发建设单位将规划建设的专业管理用房和小区住宅总建筑面积的0.5%~1%作为商业网点房,按建筑成本价出售;二是物业服务企业利用商业网点用房开展方便住宅小区内居民生活的各项服务,由物业服务企业统一经营管理,经营收入用于小区物业管理。

⑥业主的赞助。主要是指依靠一些热心公益事业的业主,为本物业小区开展某项活动提供部分甚至全部费用支持。

(3) 物业服务费用的性质

在酬金制下,物业服务费用由服务支出和管理酬金构成,物业服务费用属于业主所有,物业服务企业代收代支。

在包干制下,物业服务费用由物业服务成本、法定税费和企业利润构成,物业服务费用属于物业服务企业,且自负盈亏。

(4) 物业服务费用确定的原则

①谁受益,谁承担的原则。在市场经济条件下,物业服务企业作为经营者,为业主和住户提供管理和服务应是有偿的。凡享受到物业服务企业服务的受益人就应该缴纳相应的服务费用。受益大的,多支付费用;受益小的,少承担费用。

②根据《物业服务收费管理办法》(发改价格[2003]1864号)第5条规定:物业服务收费应遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。

a. 合理。商品的价格是价值的货币表现,物业服务收费实际上就是物业服务企业提供服务的价格,它取决于提供这类物业管理服务的社会必要劳动量的多少。根据社会必要劳动量来决定物业服务的收费,具有合理性。主要是服务费的测算方法科学,符合物业及物业服务的客观实际,收费项目及计费标准与合同约定一致,计算准确,分摊合理,收费公平,收费方式灵活便利。

b. 公开。物业服务企业与业主和住户的关系,是受托人和委托人的关系、提供服务和接受服务的关系。业主和住户作为委托人和接受服务人有权对物业管理收费情

况进行询问、了解、检查和监督。物业服务企业也有义务将收费的详细情况向业主和住户说明。收费实行明码标价,收费项目、收费标准和收费办法应在经营场所或收费地点公布。有些收费项目应在与业主和住户协商后,公布执行。同时,物业服务企业应定期(一般为每季或每半年)向业主和住户公布收费的收入和支出账目,自觉接受业主和住户的检查和监督。按收费的公开原则办事,有利于物业服务企业与业主和住户的相互沟通,有利于得到业主和使用人的理解和支持,以保证收费的顺利实施。

c. 费用与服务水平相适应。按照物业的类型、规模、功能、配备的设施以及物业服务标准确定收费标准,实行优质优价,质价相符。



任务指导 1.1 完成任务情景 1.1 中的工作任务。

目的:熟悉物业服务费用的内涵、物业服务企业财务公开的要求。

步骤:第 1 步,仔细阅读任务情景 1.1;

第 2 步,进行分组讨论,现场交流。

提示:物业服务企业是全体业主的“管家”,一切工作都须置于业主的监督下。特别是物业服务费用的收取与支出,应定期张榜公布,以便让业主明白物业服务费的来龙去脉。不过业主虽然有财务监督权,但行使此项权利的方式并不是通过业主私人查账:一是因为业主个人不具备专业财务知识,即使是专业财务人员也无法以个人身份提取具有合法效力的审计证明;二是因为如果每个业主都去使用自己的查账权,就会干扰物业企业开展正常工作。

本案例所述物业企业应明确:业主作为费用支付人,有权利明白自己所缴费用的去向。该公司如果没有实行财务公开制度,则应尽快实行。如果已有财务公开制度,会定期公布财务报表,则可以向劳医生说明财务报表将于何时公布,请劳医生留意。如果劳医生执意要查账,财务人员可请劳医生要求业主委员会委托专业审计事务所审查。

任务解决方法:政府主管部门、业主委员会在接到投诉后,先后对物业公司进行审查。经核实该物业服务企业并未乱收费,要求管理公司尽快给业主交代明白;物业服务企业要重新修订财务公开制度,每季度一次,向全体业主公布费用开支情况;同时,物业服务企业还要对处理此事的财务人员进行教育,要求其耐心对待业主询问;管理公司主管还要登门向劳医生道歉,说明公司的财务制度,并提醒劳医生注意每次的财务公告情况。



活动 1.1 制订“重庆佳居物业服务企业物业服务质量标准”。

目的:通过制订“重庆佳居物业服务企业物业服务质量标准”活动,让学生明白服务质量是物业服务企业的生命,训练学生质量意识,提升学生对优质物业服务的认识

(企业的背景资料见“技能实训 1.1”)。

步骤:第1步,将全班分成评委组、资料准备组、物业服务质量标准制订组。评委组主要负责制定评分标准,当好评委;资料准备组主要做好资料准备,完成本职工作;物业服务质量标准制订组主要做好物业服务质量标准的制订工作,并做好事后总结工作;

第2步,进行资料、场地和材料准备;

第3步,分组讨论,得出结论。老师要对各组任务执行情况做记录和分析,并适时反馈任务执行的效果。



知识训练

(一) 单项选择题

1. 房地产业属于()。
A. 第一产业 B. 第二产业 C. 第三产业 D. 第四产业
2. 下列哪一项不属于物业的特点()。
A. 位置的固定性 B. 寿命的耐久性 C. 产品的差异性 D. 没有贬值的危险

(二) 多项选择题

1. 一个完整的物业包括()。
A. 建筑物 B. 设备 C. 设施 D. 场地
2. 健康住宅标准主要涉及()。
A. 人居环境的健康性 B. 自然环境的亲和性
C. 居住环境的保护 D. 健康环境的保障
3. 物业服务的质量标准包括()。
A. 《全国物业管理示范住宅小区(大厦、工业区)标准及评分细则》
B. 《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》
C. 物业价值的增加
D. 业主与物业服务企业约定的服务质量标准
4. 物业服务的基本内容包括()。
A. 多样性的服务 B. 常规性的公共服务
C. 针对性的专项服务 D. 委托性的特约服务

(三) 判断题

1. 物业与房地产都是英文 Real Estate 或 Real Property, 所以物业与房地产含义相同。 ()
2. 物业服务起源于 19 世纪末期的美国。 ()
3. 物业服务费用是指物业服务企业按照物业服务合同的约定, 对房屋及配套设施