

## 新常态下

### ——物业服务收费天龙八部与物业项目风险管控

2017年，房地产物业管理行业进入发展、创新关键时期，同时，市场竞争加剧、经营环境恶劣、物业服务成本上升等。为了提高房地产物业企业人才建设，打造高效团队，促进房地产物业企业健康发展。经研究，全国房地产行业培训中心于近期举办“新常态下——物业服务收费天龙八部与物业项目风险管控特训营”。

#### 【课程特点】

- 1.本课程聚焦物业服务企业在项目管理中最关注的问题，设置四个专题部分，以提升学员在项目管理中的综合技能；
- 2.创新专题讲座的授课方式，专题研讨并精选服务案例，启发思路，给学员带来良好的学习体验，并能够运用于项目管理实践。
- 3.授课方式：讲师讲述 + 案例分析+ 分组讨论 + 互动答疑 + 情景模拟。

#### 【邀请对象】

- 1.各房地产企业分管物业领导及物业公司总经理、副总经理、经理助理、项目经理、管理处主任、行政综合部经理、人力资源部经

理、品质管理部经理、市场拓展部经理、客服部经理等物业中高层管理人员及有培养价值的优秀员工等。

2. 企事业单位、政府、学校、医院以及军政机关从事后勤管理的负责人及分管领导。

3. 房地产开发、经营及代理物业租售方面相关负责人、资产经营管理公司负责人等。

## 【课程大纲】

### 物业服务收费天龙八部+服务风险+运营全过程风险+合同风险

#### 专题一：物业服务收费天龙八部

- 1、物业费的构成
- 2、物业费的法律依据
- 3、物业费是保障项目运行的基本费用
- 4、催缴攻略与技巧，共分九步
- 5、物业服务收费的风险及管控

#### 专题二：物业服务风险管控

- 1.客户服务风险管控
  - (1) 案例解析
  - (2) 客户服务的风险管控
- 2.员工服务风险管理
  - (1) 劳动用工的风险管控
  - (2) 服务过程中的风险管控

#### 专题三：物业项目运作全过程风险管控

- 1.物业项目运作全过程风险管控
  - (1) 早期介入的风险管控
  - (2) 物业承接查验的风险管控
  - (3) 设施设备的风险管控
  - (4) 公共秩序维护的风险管控
  - (5) 环境管理的风险管控

#### 专题四：物业服务合同风险管控

- 1.前期物业服务合同风险管控
- 2.物业服务合同风险管控
3. 典型案例解析

<b>2.典型案例解析</b>	
备注：本期培训班不统一安排项目考察	