

# 房地产项目竣工验收、交付与维修管理

## 课程背景：

当今房地产市场冰火两重天，除个别一线城市外，全国绝大多数城市库存压力山大，因此，全国经济工作重点之一就是去库存。得客户者得市场者、得先机，得发展，而产品品质是影响客户满意度的关键指标，在竞争惨烈的房地产市场，只有提升客户满意度，才能赢得客户，赢得市场。

尽管质量做出来的，而不是检查出来的，但项目验收交付与维修管理正凸显出其越来越重要的地位与作用。竣工验收与交付是房地产项目开发运营过程的最后一个关键程序，是全面考核建设工作，检查是否符合设计要求和工程质量的重要环节，也是确保房地产开发项目产品品质的关键！同时，减少杜绝项目交付后因产品品质系统性风险引起客户投诉风险的重要管理措施。

把好项目开发管理的最后关！化危为机！规避群诉风险，赢得客户！赢得口碑！赢得市场！赢得企业发展！

## 课程收益：

收获知识-系统学习项目验收交付与维修管理的核心知识、验收交付专项管理的关键路径；

学习经验-全面介绍标杆企业领先的验收交付与维修管理体系、理念、思路、方法与工具；

借鉴标杆-介绍标杆企业最新最优秀的验收与交付控制方法，完善企业验收交付体系，与时俱进，提升验收交付维修管理能力；

工具落地-直接套用标杆企业成熟的体系、制度、指引和模板表单，帮助验收交付人员快速提高；

### **学员对象：**

房地产企业董事长、总裁、副总、营销/设计/工程/客服/物业等职能部门经理及其管理团队、分公司总经理、项目总经理、工程条线高级经理中层以上管理干部、物业公司经理。

### **课程大纲：**

#### **一、 项目竣工验收、交付计划**

##### **1. 公司年度竣工验收交付计划**

案例分享

##### **2. 项目验收交付管理计划**

#### **二、 部门职责和资源配置**

##### **1. 工程管理部职责**

##### **2. 项目经理部职责**

**3. 物业公司职责**

**4. 客户关系中心职责**

### **三、 项目验收与交付管理流程**

案例：万科验收流程

### **四、 项目交付后维修管理**

1. 维修管理制度

2. 交付后三个月内集中维修管理

3. 交付三个月后集中维修管理

### **五、 操作要点**

**1. 内部预验收阶段**

案例分析

**2. 正式验收阶段**

**3. 房屋交付阶段**

### **六、 验收标准**

**1. 案例 1：万科新建物业公共部位验收接受标准介绍**

**2. 案例 2：万科毛坯房交付质量和观感验收标准**

**3. 案例 3：万科装修房交付质量和观感验收标准**

**4. 案例 4：维修成品保护管理标准指引**

**5. 案例 5：相关检查验收表格**

## 七、 工作指引

### 1. 专项验收

- 1) 淋水专项验收
- 2) 打压专项验收
- 3) 闭水专项验收
- 4) 电气专项验收
- 5) 通球专项验收

### 2. 综合验收

- 1) 室内分项验收
- 2) 室内综合验收

❖ 案例 1：综合验收

❖ 项目入伙前检查制度指引