

# 开发竣工交付的组织管理与风险防范

## 课程背景

当前，国内房地产行业从以快速扩张为标志的黄金十年，进入稳健增长的白银十年，深度调整期房企企业竞争的核心在于管理的精细化程度与风险控制能力。风险管理的模式应从法务管理转向企业治理、内控管理、流程管理、全面与全员的风险管理的综合性体系。在当前的调整期中，过去被规模与速度掩盖的矛盾纷纷爆发，企业与客户的纠纷剧增，法律风险瞬时被放大，物业交付时的群体性的投诉、诉讼事件层出不穷。

作为房地产开发企业，只有掌握了房地产开发各阶段的把控要点，并以此指导自己的开发实务，才能有效的避免交付风险，妥善处理各类纠纷。本课程立足于项目开发交付的核心阶段，侧重于商业地产角度重点讲解了常见的物业交付纠纷、物业运营管理的核心问题、业主客户投诉的几大特点与相关法律应对策略，从而打造房地产项目开发核心模块的风险管控体系，减少项目开发风险及由风险带来的经营成本；课程实战，内容实操，观点新锐，主讲嘉宾是具有近 20 年房地产开发管理经验和多个项目成功交付实例的资深老师。

## 邀请对象

房地产企业董事长、总经理、副总、项目负责人等中高管理层

房地产企业法务部、客服部、工程部、设计部、成本部、物业管理等部门领导和相关从业管理人员

## 课程大纲

第一部分 开发企业的法律风险防范

**【海恩法则】**一切事故都是有预兆的。

**【大雪定理】**所有的风险都是可以发现的，所有的事故都是可以避免的，所有的问题都是我们自己造成的。

**【煎饼果子模型】**想做房地产中的麦当劳，就不能拿煎饼果子的标准要求自己。

**【钻洞模型】**企业的经营环境，常常是被迫钻洞。拒绝钻洞，促进法制与行业规则的完善，既是企业经营安全的重要保障，也是企业的社会责任。

**案例：**某市中心楼盘广告/某商业综合体广告等等……

**本节收益：**本节通过大量实际案例，揭示了开发企业在规划设计、工程管理、广告营销、客户服务等各个环节存在的交付法律风险，举一反三，引导学员认识开发中的风险从何而来，如何应对。

## **第二部分 常见的物业纠纷法律分析**

- 1.人防车位是否国防资产？
- 2.开发企业以长期租赁或者转让使用权的方式处分车位是否合法？
- 3.如何处理房屋质量问题？
- 4.客户不收房怎么办？
- 5.交付条件与交付标准是不是一回事？
- 6.竣工备案证明有什么效力？
- 7.买房人按揭落空是否属于情势变更？

**案例：**交付条件与交付标准

**案例：**竣工验收合格以何为标志

## **第三部分 容易引起客户投诉的若干问题**

- 1，规划设计过程中容易忽略的客户敏感点

案例分析：写字楼规划设计中容易产生的若干问题

2，交房容易引起客户投诉的诸多质量问题

案例分析：若干常见工程质量问题实例解读

#### **第四部分 工程管理之“验收交付组织管理”**

1.如何有效组织交付前的“一房一验”

案例分享：某万达广场写字楼的“一房一验”组织

2.综合体的消防验收管控要点

案例分析：万达广场的大商业和写字楼的消防验收管控

3.综合体的机电系统工程管控要点

案例：写字楼的机电系统综合分析

4.物业交付前的成品保护管理

案例：某标杆项目的成品保护组织管理

5：物业移交的组织管理程序及把控要点

#### **第五部分 工程管理之“入伙维修管理”**

1.验收-周密部署

2.准业主质量满意度的提升

3.客户质量体验与修复

4.总结案例，制定工作指引

案例：质量问题的化解思路

案例：入伙验房时的维修流程

案例：日程维修流程

案例：重大问题维修处理流程

**案例：**垃圾场事件+班车群诉事件+项目配套投诉+延期交付事件+车位群诉事件

## **第六部分 商品房客户投诉的法律对策**

- 1.客户的投诉因何而生，能否避免？
- 2.客户投诉的几大特点
- 3.群体性投诉的2大原理与3个阶段
- 4.处理群诉应当坚持的几项原则
- 5.处理群诉的几大方法与技巧

## **第七部分 课程回顾**

- 1，课程回顾
- 2，案例分享与经验交流：“话说各大开发商交房的那些事儿”
- 3，案例分享：万达广场的移交各项工作指引文件