

物业管理风险评估与防范

课程背景

目前，物业管理行业迎来了它的黄金期，同时也到了高风险期，物业管理行业已从最初的无风险期步入高风险期。仅以深圳为例，深圳每年丢车 1700 辆价值 10 亿元，损失多由物业公司承担。物业管理企业对业主提供的服务产品，如何让进行风险运作评估和防范，当推出新的服务产品和提供现有服务产品时，如何制定宁防一万，不出万一的预防措施，而不是出现了问题，再去亡羊补牢。

课程目标

让学员全面了解物业管理各服务环节存在的潜在风险，并掌握这些潜在风险的防范措施，在物业管理日常工作中能够防患于未然。

课程效益

使学员系统地学习物业管理工作中涉及的各类风险，风险防范技巧。

学习后可与学习前明显比较出在风险识别和防范方面能力的提升。

参加人员：物业企业的中高层管理人员、项目经理、管理处主任和相关经营管理者。

课程特色：风险评估与防范理论体系构建 + 行业案例分享+ 操作技巧演练

授课课时：1-2 天

课程大纲

第一讲 物业管理项目承接风险

1 招投标过程中的风险防范

2 签订合同过程中的风险防范

3 接管验收中的风险防范

4 新旧物业交接中的难点与对策

第二讲 治安风险

1 治安风险类别

2 治安风险防范措施

第三讲 消防事故和隐患风险

1 风险防范措施

2 组织消防演习的相关步骤

第四讲 装修管理风险防范

1 装修引起的风险问题

2 风险防范措施

第五讲 高空坠物风险防范

1 高空坠物两种情况

2 风险防范措施

第六讲 物业服务收费风险及预防

1 物业服务收费纠纷的表现

2 物业服务收费纠纷产生的原因

3 物业服务费纠纷风险防范措施

第七讲 公共设施设备风险防范

1 无过错责任原则的概念

2 无过错责任的构成要件

3 无过错责任的法律特征

4 风险防范措施

第八讲 公共环境风险防范

1 风险类别

2 风险防范措施

第九讲 车辆管理风险防范

1 风险类别

2 风险防范措施

第十讲 人力资源的风险及防范

1 人力资源规划

2 招聘与配置

3 培训与开发

4 绩效管理（MBO、KPI）

5 劳动关系

6 人力资源风险类别

7 人力资源风险防范措施