

## 集中交房策划组织、过程管控、风险防范与“MOT”关键服务触点管控

### 第一部分：交房策划组织与关键流程管控措施；

#### 一、交房为何成为所有房企普遍的麻烦？

1、房地产客户投诉变化趋势

2、交房为何是道坎？

3、对交房的期望

顺利的交房是什么样？

理想的成功交房标准是什么？

4、交房成功的关键？

顺利交房的第一要素是什么？

影响交房的关键要素有哪些？

### 第二部分、解析地产成功的重要工具

1、交房各部门职责看成功交房的秘密

2、交房前各项工作的定义

推广方案

产权手续

备案登记

前期介入：

内部移交

资料

交房附图

专项验收

严密完税

大修基金

合同配置标准

验房

交房流程

现场布置方案

交房简报

应急处理方案的管理工作是地产交房活动成功的保障

3、工具解析：物业交房资料准备指引

4、物业房屋交付标准图示

5、交房附图与合同附图不符的处理方案

6、集中收房快速维修工作安排

### 第三部分、地产交房组织工作（以龙湖为例）

#### 一、各部门重要职责

营销、工程、前期、客服、财务、设计等

#### 二、严密的管理是地产交房活动成功的保障解析

1、第一次交房小组会：如何制定计划、设定职责、重点工作落实

2、第二次交房小组会：细化计划、确定方案、重要环节落实、

重要的底限时间节点

-----工程部各专业验收

-----工程部预验收、竣工验收

-----工程向物业的内部移交

-----推广文案设计初稿

-----现场包装方案文案完成

-----交房现场和园区内的现场包装

-----交房流程的设计与确定

-----《交房手续作业指导书》

-----物业接管时间

-----公司工程部与物业工程部对产品的检查时间

### 3、交房培训：

项目产品基础培训

专业工程知识培训

验收标准了解及实地验收过程培训

物业知识培训

交房流程、交房现场布置培训、仪容仪表的要求

仪容仪表的要求

### 4、推广方案

5、物业部参照合同配置标准进行资料准备

6、第三次交房小组会

7、交房

8、交房总结

### 三、地产交房重要资料的管理解读及交房节点实操

- 1、业主档案目录
- 2、业主信息登记表
- 3、业主物品登记表
- 4、钥匙确认书及交接流程
- 5、商品房交接清单及交房注意事项
- 6、交房附图及注意事项
- 7、业主手册编制原则
- 8、商品房两书编制
- 9、移交业主物品及地产与物业交接注意事项

### 四、 交房现场的组织安排

- 1、现场功能性方案：人员编制、流程、动线、处突等
- 2、交付现场预控措施：
  - 重点客户的预控措施
  - 签到处预控措施
- 3、现场紧急突发事件

## 五、 物业分户查验（案例讲解）

### 第四部分、交房的问题处理及物业服务平稳介入的关键点分析

#### 1、集中返修管理

如何考核返修质量？

产品质量保障的关键指标与风险管理

返修管理流程

产品质量投诉处理

#### 2、售后服务体系与产品质量问题赔付处理风险分析

#### 3、物业承接查验

### 第五部分、集中交房纠纷处理与风险应对措施

#### 一、常见的交房投诉与客户纠纷

#### 二、交房纠纷处理方法与风险冲突应对

##### 1、投诉期客户普遍存在的心态与行为特征

##### 2、交房期客户投诉与纠纷的基本规律

3、客户不满情绪升级的演变模式

4、交房投诉与风险管控的重要环节

三、交房投诉处理技巧与风险管控方法

1、风险预控期：管控操作要点与案例

□ 交付风险检查与模拟验收作业指导

□ 项目交付前风险预控评估要点

2、风险酝酿期：管控规律及应对要点与案例

3、爆发期：规律及应对要点与案例

操作方法：纠纷风险爆发期快速反应要点

4、处置转化期及善后期工作要点及措施

实战案例：沟通谈判技巧与博弈策略