

《物业管理风险管理与预防课程目录》

【课程说明】

随着我国房地产市场的发展，物业管理对改善居住环境、促进文明社区和智能楼宇建设、提高城市管理水平发挥了积极作用，但由于物业管理涉及到的利益主体众多，随着《物权法》、《物业管理条例》及相关司法解释的颁布实施，广大业主的维权意识不断提高，物业管理纠纷呈现多元化发展趋势，已经成为社会各界普遍关注的焦点，引起各级主管部门的高度重视。

本课程以龙湖物业风险管控为模板，从物业管理企业风险入手对学员进行讲解，用超过 30 个以上的案例，使学员在两天的时间里了解和基本掌握，物业管理风险的分类。通过管理案例讲解物业管理过程中风险产生的原因及预防纠正措施。

【课程收益】

- 1、最干货：**重点讲解龙湖物业服务运营体系的风险管控关键节点，从而使学员理解、掌握风险管控
- 2、最实战：**用超过 30 个以上的案例，使学员在两天的时间里了解和基本掌握，物业管理风险的分类
- 3、最专业：**讲师在用案例说明在法律框架下解读如何防范、规避、抵消风险。
- 4、最超值：**通过标杆学习取得系统突破的物业企业，其投资回报率都在普通物企的三倍以上。学员都反映汪老师的讲解听得懂、看得见。方法举一反三回去就能用。
- 5、案例最经典：**讲师用自己亲身经历的案例，解析风险管控。

【授课对象】

- 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、运营总监、项目经理、管理部、运营部、品质部及物业企业中高层管理人员等。
- 2、各企事业单位、政府、学校、医院以及军政机关从事物业及后勤管理的负责人；资产经营管理公司等。

【课程设置】

物业服务运营体系的风险管控与预防	
前言： 物业公司风险的定义； 物业公司风险管控的目的； 龙湖集团风险管控机制解读	第壹章、 物业公司经营风险的分类 1、经营财务风险 如何管控服务过程中的系统性财务风险？ 业主不交物业费案例分享： 因物业公司的服务瑕疵业主不缴纳物业费 以未签订物业服务合同为由拒不缴纳物业费的案件。 2、业主委员会风险 如何和业主委员会打交道？ 3、政府监管风险 如何依靠政府促进物业管理提高？ 案例：某物业公司与政府关系的方方面面。 4、社会声誉风险 5、媒体管理、媒介管理、社区舆论管理 案例：某物业公司的一次媒体危机：

<p>第貳章、 物业管理企业在从事管理过程中的风险与运营管理关系处理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、经营管理风险程度分类：一般风险、重大风险、特大风险 2、经营风险的业务特征及防范 3、安全消防类： 4、环境类 5、公共设施设备类 6、房屋主体及附着物类 7、人力资源类 8、服务风险特征及防范 <ul style="list-style-type: none"> 语言类 流程类 技术类 传媒类 	<p>第叁章、 物业管理企业如何建立风险管控机制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、风险管理实施的步骤 <ul style="list-style-type: none"> 建立物业风险事件与敏感消息通报机制（一般原则、适用范围、风险认定、通报方式、罚则等）。 2、加强运营风险管控 3、适当引入市场化的风险分担机制 <p>案例：某公司在保险投保方面的经验分享</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、 保险投保内容及注意事项 2、 分供方合同中的风险管理
<p>第四章、 如何在品质管理中防范物业管理风险</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、职能在品质管理中风险管控及实操 <ul style="list-style-type: none"> 职能的定位 职能管控体系的构成 职能管控的重要节点 贰、 项目在品质管理中风险管控及实操 <ul style="list-style-type: none"> 品质管理风险管控的重点 品质管理风险管控的重要指标 	<p>第五章、 物业管理企业公共责任风险盘点</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、房屋日常管理维护和管理纠纷的防范 <ol style="list-style-type: none"> 1) 物业企业对房屋、共用设施设备进行日常维护、养护的法律基础 2) 物业企业对房屋、共用设施设备进行日常维护、养护养护过程中的风险与防范措施 3) 物业企业对房屋、共用设施设备进行日常维护、养护养护过程中应当注意的风险。 <p>案例 1、因物业公司维修不及时所造成的损害应由物业公司承担责任。 案例 2、维修共用设施需要出入顶层业主专有部位,业主不配合引发的物业纠纷。 案例 3、小区共用设施伤人赔偿纠纷 案例 4、物业公司开展社区活动发生的伤人事件。</p> <ol style="list-style-type: none"> 贰、 秩序维护管理中的风险及应对 <ol style="list-style-type: none"> 1) 物业企业未按照法律法规、文件的规定，以及《物业管理协议》《业主手册》等约定进行秩序维护工作。

	<p>2) 安全隐患的防范未到位的风险</p> <p>3) 人身伤害纠纷应对及防范</p> <p>案例 1、秩序维护员与业主激烈冲突事件的分析与反案例 2、业主夜间被奸杀案</p>
<p>2、建筑物与设备安全管理法规重点解读</p> <p>1、 装修管理的风险及管控 《住宅室内管理装饰管理办法》中关于物业公司的责任 物业企业在业主装饰装修过程中的主要职责</p> <p>2、 物业公司注意事项和禁止行为的提示义务</p> <p>3、 明确车位、车库优先满足业主需要《物权法》</p> <p>4、 应急使用维修基金的六项情况 案例 1、：物业公司拆除业主违章建筑的诉讼 案例 2、物业公司未动用维修基金进行维修败诉分析</p>	<p>3、安全管理与有限空间管理责任与认定</p> <p>1、 消防管理规定</p> <p>2、 安全生产管理规定 物业企业如何应对事故隐患？ 物业企业承担何种安全生产管理责任？</p> <p>案例：1、业主财物被盗等损失赔偿纠纷 2、管理区或内车辆被盗，物管公司未严格履行管理责任，被判承担部分责任 3、某高层楼盘因业主不慎起火，判物业公司承担责任</p> <p>3、 有限空间的规定 有限空间分类 物业企业在物业管理区域内如何开展有限空间作业 案例：污水井清掏酿成的大祸</p> <p>4、 违章建筑管理规定 案例：违反有关规定装饰装修引发的物业纠纷，业主起诉物业公司</p>
<p>第八章 物业管理纠纷案例及解析答疑（60问）</p> <p>举例：1 房屋质量有问题，业主可以拒交管理费吗</p> <p>2 开发商减免物管费的承诺是否有效</p> <p>3 房子没住，交不交管理费</p> <p>4 业主动辄就以拒交管理费来对付物管公司，妥当吗</p> <p>5 赠送的阁楼，交不交物管费</p> <p>44 所雇保安打人，物业公司有责任吗</p> <p>45 客户欠租，物管可以中止服务吗</p>	

<p>46 停水停暖，物业有责</p> <p>47 高层住宅电梯夜间停运该不该</p> <p>48 住宅楼上架设广告牌，收益应该归谁</p> <p>49 卫生间漏水该谁管</p> <p>51 招聘的员工犯了法，物管公司有无责任</p> <p>52 小区里丢车，责任由谁负</p> <p>53 车辆在住宅区路边停车场被盗，责任谁负</p> <p>54 业主不在指定地点停车被盗，物业公司要赔偿吗</p> <p>55 出租房着火，出租方应承担赔偿责任吗</p> <p>。 。 。 。 。 。 。</p> <p>注：以上案例部分在课程进行中讲解。</p>	
--	--