

物业企业项目经理能力提升----不同业态物业招投标策略方案编写、 收费及纠纷处理、物业企业信用体系建设

近些年，随着物业行业招投标行为的规范，方案的编写和费用的准确测算
是投标书的重要组成部分，是投标报价的主要依据，也是物业企业中标后，进
行物业管理服务的纲领。根据不同业态的物业服务项目，能否编制出一个高水
平的、既有理论高度又有切合实际，有很强的操作性的《物业管理方案》对于
做好招投标工作，以及接管物业项目后，搞好物业管理，都有十分重要的意义。

进入新世纪以来，物业行业迎来了发展的黄金期，但伴随着物业管理规模
的不断扩大与管理项目类型的多元化，因收费引发的纠纷也呈暴发式增长态势。
如果物业服务企业不能有效解决项目收费与纠纷的问题，就会对企业的资金保
障和生存发展形成障碍，甚至会将企业拖进服务水平下降、物业费难收、纠纷
不断愈演愈烈的恶性循环，导致最后拖垮企业。

在国家取消物业服务企业资质后，行政主管部门对物业服务企业的监管
由行政监督转向市场调控。遵循政府组织、多方参与、客观公正、信息共享、
合理奖惩的原则，对物业企业及主要管理人员的行政监督转向了市场调控，由
事前审批转向事中事后监管。物业服务考评监管作为对物业服务质量的常
态化监督将成为下一阶段物业主管部门的工作重点。如何抓住物业企业信用体
系建设的契机，争取得到行政主管部门更多的支持和奖励、如何避免进入黑名
单得到限制和惩戒。成为每个物业企业领导必须认真对待的问题。

为提高物业管理企业项目经理执业水平和项目经理队伍的整体素质，提升
物业服务水平，促进物业服务行业健康有序发展，戚老师研发“物业企业项目经

理能力提升----不同业态物业招投标策略方案编写、收费及纠纷处理、物业企业信用体系建设”培训课程。

一、课程适合对象

- 1、各级房地产和物业行政主管单位领导、各房地产企业分管物业领导；
- 2、物业管理企业董事长、总经理和部门总监等中高层管理人员；
- 3、物业企业项目经理、管理处主任、顾问经理等项目核心管理团队，企业中层及后备干部；

二、培训内容与课程设置

前言

- (一) 物业行业对优秀项目经理的需求
- (二) 新时期、后资质时代的物业企业的思考
- (三) 物业项目经理的岗位认知

第一部分 物业招投标策略及物业管理服务方案编写

- 1.如何做好招投标前期策划为成功中标做准备？
- 2.如何响应招标需求成功中标？
- 3.市场调研和现场勘查重点关注的问题
- 4.编制物业管理方案的作用与目的
- 5.投标拟写管理方案时对八类业态的确定
- 6.制定物业管理方案的 12 个要点解析
- 7.物业管理服务方案拟定方法和过程控制

第二部分 物业费的测算与收费管理

1.酬金制和包干制各适用于哪种业态？

如何获取物业公司最大合理利润？

2.测算依据及说明

(1) 国家与地方相关法规和文件

(2) 项目周边市场调研

(3) 物业服务等级与物业费测算

(4) 物业费测算的风险（财务风险、未来风险、地区差别风险等）

3.标杆物业企业月度成本费用测算指引解析

4.物业项目经费收支的盈亏分析

5.物业服务收费管理

(1) 如何提高物业收费率？

(2) 导致物业收费困难的因素

(3) 应对物业费难收的提前措施

(4) 物业费的清欠流程

(5) 收费台账与收费统计

6.代收代缴费用的收取

7.物业管理服务前期开办费的测算

第三部分 物业管理服务纠纷处理与风险防范

1.物业管理服务区域内的物权分配及建设单位、物业企业、业主、街道、主管部门等各方主体的权利义务

2.现阶段物业服务纠纷的主要类型及成因

3.现阶段物业纠纷司法裁判的特点

4.建筑物区分所有权纠纷及物业服务合同纠纷

5.前期介入、承接查验与开发商纠纷处理及遗留问题纠纷处理

6.物业纠纷处理依据、原则及技巧

7.物业管理服务公共关系沟通协调

(1) 房地产开发企业（最大限度提高服务品质、开发企业市场品牌度）

(2) 物业与行政管理单位的关系处理

(3) 物业与业委会的关系处理（沟通重大问题与普遍性问题）

(4) 常规计划拜访业主

(5) 投诉及对服务不满意的业主

(6) 特殊需求服务的业主

(7) 物业与物业服务外包商的关系处理（实现双赢）

第四部分：物业企业信用体系建设

1.物业主管单位对物业企业的差异化管理及信用信息工作规范

2.物业服务企业信用等级评定划分及如何提高信用等级

3.信用分值采集及生成

4.物业如何利用信用评价体系获得政府更多鼓励支持及避规惩戒