

物业项目管理纠纷应对及危机处理关键点把控

培训对象：物业管理企业中高层管理人员、总经理、副总、保安经理和主管

课程信息：

【企业面临的风险问题】

物业管理是一个准公共性的服务行业，涉及产权多元化、人员成分复杂化，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。

- ★ 在物业辖区内，业主家被盗，物业公司该怎么办？
- ★ 业主生命财产受到侵害，我们该怎么处理？
- ★ 业主车辆被盗，我们该怎么面对？
- ★ 儿童从没有安装防盗网的阳台坠落，是否可以追究物业公司责任？
- ★ 在物业公共区域，物业公司遇到公共责任事故，我们该怎么处理？
- ★ 大厦出现消防责任事故，我们是否可以免责？
- ★ 工业区出现设备故障导致厂家生产损失，我们是否应该赔偿？
- ★ 物业服务合同到期，业主委员会以种种理由不续签合同，我们的服务是否还能继续？
- ★ 业主以开发商签署的前期物业合同价格过高不缴物业费，我们是否可以追缴？
- ★ 面对种种物业管理风险和危机，物业管理企业该怎么应对和回避？

【课程收益】

- 1.与老师一起从法律诉讼的角度共同分析和探讨物业服务中存在的典型风险案

例；

2.深刻掌握工作中存在的典型物业管理风险回避办法与措施，并从危机中获得收益；

3.掌握物业管理风险的鉴别能力，准确地对风险进行评估、分析并作出及时反应措施；

4.掌握现阶段物业管理服务纠纷司法裁判的特点

【参加对象】

- ※ 物业管理企业中高层管理人员、总经理、副总、保安经理和主管
- ※ 物业项目经理、管理处主任、物业项目顾问经理等项目执行人员
- ※ 物业管理项目客户主管、品质主管等一线管理人员

【金牌讲师】

戚春根老师：南大法学硕士，MBA工商管理硕士。曾任过大型国有企业、人力资源部及两家大型上市地产集团的高管；注册物业师与项目物业经理人课题组成员；国内多家知名物业管理公司顾问、中国物业管理行业协会特约专家。研究成果：《房地产经济学》《发展住宅合作社的几点思考》

《房地产市场在经营城市中的作用》《物业纠纷与社会和谐》

【课程设置】

主题一：物业管理风险的基本知识

- 1.风险与危机的关系
- 2.风险的几点要素

3.危机的几点特征:

4.物业管理风险识别方法

5.物业管理风险的等级

6.物业管理风险发生的多种可能性评估

主题二：现阶段物业管理服务纠纷的主要类型及成因

治安风险：

2.车辆管理风险：

3.消防责任风险：

4.设备管理风险：；

5.公共区域责任风险：；

6.服务合同风险：

7.建筑物业责任风险：

8.自然灾害风险：

9.企业决策风险：主题三：前期介入、承接查验与开发商纠纷处理以及遗留问

题处理；

1.物业管理对房地产项目决策阶段的分析和定位

2.物业管理对房地产项目施工阶段的了解和掌握

3.遗留问题解决与物业保修责任

主题四：物业的维护和使用管理纠纷的应对

1.确定产生纠纷的事由是否属于物业服务范围

2.核实己方是否已尽到责任

3.降低己方责任份额

主题五：社区安全风险识别与安防智能化设备设施运用管控

- 1.小区物业安全管理各环节所占比重
- 2.离线巡更系统对安全员识别风险的兼管
- 3.通过楼宇可视对讲识别危险源

主题六：物业管理欠费纠纷处理；

- 1.收费过程中集中的争议事项有哪些；
- 2.导致物业服务费用收取困难的因素有哪些；
- 3.应对收费难的措施；
- 4.物业合同到期或解除的物业费用处理；
- 5.利用公共部位经营收益的分配；

主题七：物业管理服务风险回避与危机管理的几个要点

主题八：物业服务过程中涉及的其他重点法规详