

## “和谐共舞”—物业公司和棘手业主委员会之间的沟通技术

### 课程背景：

目前，物业服务企业与业主委员会之间存在着矛盾和分歧，正确处理好物业服务企业与业主委员会之间的关系，营造良好的社区环境和实现物业的保值增值。只有妥善处理好物业服务企业和业主委员会之间的关系，物业管理工作才能有效开展，业主和物业服务企业的利益就能得到保障。

### 课程收益：

- 1、理顺物业管理与业主委员会之间的关系；
- 2、明确业主委员会与物业管理公司之间的法律关系；
- 3、破解物业公司与业主委员会间的矛盾及解决办法；
- 4、掌握沟通方法与技巧.在物业管理公司与业主之间搭起和谐沟通的桥梁,为物业管理的健康发展提供保障；
- 5、针对冲突产生的原因,必须采取相应措施来缓解二者间的冲突,改善社区治理现状,促进和谐社区建设。

### 课程对象：

- 1．各级房地产主管单位、各房地产企业分管物业领导及物业公司总经理、副总经理、项目经理、管理处主任、部门经理等物业中高层管理人员及有培养价值的优秀员工等。
- 2．企事业单位、政府、学校、医院以及军政机关从事后勤管理的负责人及分管领导。

3. 房地产开发、经营及代理物业租售方面相关负责人、资产经营管理公司负责人等。

## 课程大纲:

### 第一部分 业主、业主大会、业主委员会

#### 一、业主与物业使用人

- 1、业主与使用人的概念
- 2、业主的三个层次
- 3、业主要具备的三种意识

#### 二、业主大会

- 1、业主大会的职责
- 2、业主大会会议
- 3、业主大会的召开

#### 三、业主委员会

- 1、业主大会的基本概念
- 2、业主委员会的组成
- 3、业主委员会会议
- 4、业主委员会自身建设

#### 四、管理规约和业主大会议事规则

- 1、管理规约
- 2、业主大会议事规则

### 第二部分 物业管理公司与业主委员会的关系

一、契约关系：各享其权，各尽其责

1、法律上的平等关系

2、经济上的交换关系

3、工作上的合作关系

二、鱼水关系：共存共荣，互惠互利

三、建立多种有效机制，是处理好物业管理企业与业主关系的关键

1、建立约束机制

2、建立信用机制（合作伙伴）

3. 建立沟通机制

4. 建立合作机制

5. 建立协调机制：

### **第三部分 业主委员会日常规范运作工作内容**

一、召集和主持业主大会

二、审议决定维修基金和共用设施专用基金的使用

三、采取公开招投标的方式聘请物业管理公司对物业进行物业管理，并与其订

立、变更或解除委托管理合同

四、审议物业管理公司制订的对物业年度管理计划、物业配套工程和重大的维修工程项目

五、审议物业管理服务费的收费标准 六、监督物业管理公司对本物业管理工作

七、执行业主大会的各项决定

八、遵守和履行物业委托管理合同

九、不得从事各种投资和经营活动

十、对物业管理公司的正当经营和管理活动予以支持和配合

十一、提请物业管理公司和政府有关部门处理的事项必须以书面形式送达

#### **第四部分 物业管理企业与业委会、居委会关系**

一、物业管理企业、业委会、居委会“三方互动”

1、社区建设和管理涉及到四个方面的关系

2、对居委会而言,协调者,监督者

3、对物业管理企业而言,一定要理顺居委会、业委会、物业管理企业之间的相互关系

二、积极沟通物业管理企业、业委会、居委会三方关系

1、要形成业委会的自治管理、居委会的社区管理、物业管理企业专业管理相结合的局面。

2、要强调居委会与业委会之间的关系是一种监督与协调的关系。

3、居委会与物业管理企业之间应当相互协调

三、三方共同建设小区的社区文化

1、社区文化的需求分析

2、社区文化的建设思路

#### **第五部分 物业公司业主委员会间的矛盾及根源**

1、收费问题

2、财务管理问题

3、公共设施设备维修不当

- 4、服务质量差
- 5、管理水平低
- 6、治安消费漏洞多
- 7、物业管理企业不履行物业管理合同约定的其他各种义务

## **第六部分 物业管理公司应对的措施**

一、守法经营、诚信服务，也要敢于维权。

- 1、施工设计阶段的遗留问题进行专业分析
- 2、诚信经营。
  - 3、做业主的维权顾问。

二、以诚心赢得业委会的信任和理解决。

- 1、从维护业主切身利益入手，争取信任。
- 2、从理解业主入手，赢得信任。