

物业项目风险管控与物业服务收费触点管理

【课程特点】

- 1.本课程聚焦物业服务企业在项目管理中最关注的问题，设置四个专题部分，以提升学员在项目管理中的综合技能；
- 2.创新专题讲座的授课方式，专题研讨并精选服务案例，启发思路，给学员带来良好的学习体验，并能够运用于项目管理实践。
- 3.授课方式：讲师讲述 + 案例分析+工具模型 + 分组讨论 + 互动答疑 + 情景模拟。

【邀请对象】

- 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、经理助理、项目经理、管理处主任、行政综合部经理、人力资源部经理、品质管理部经理、市场拓展部经理、客服部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】

合同风险+服务风险+运营全过程风险+物业收费触点管理

专题一：物业服务合同风险管控

- 1.风险管理概述
- 2.物业服务合同风险案例
- 3.合同的基本知识
- 4.前期物业服务合同风险管控
- 5.物业服务合同风险管控
- 6.实例解析

专题二：物业服务风险管控

- 1.客户服务风险管控
 - (1) 案例解析
 - (2) 客户服务的风险管控
- 2.员工服务风险管理
 - (1) 劳动用工的风险管控
 - (2) 服务过程中的风险管控

专题三：物业项目运作全过程风险管控

- 1.物业项目运作全过程风险管控
 - (1) 早期介入的风险管控
 - (2) 物业承接查验的风险管控
 - (3) 设施设备的风险管控
 - (4) 公共秩序维护的风险管控
 - (5) 环境管理的风险管控
- 2.典型案例解析

专题四：物业服务收费触点管理及法律风险防范

- 1.物业服务收费触点管理
 - (1) 项目经营风险及把控点
 - (2) 物业服务费测算的风险管控
 - (3) 物业服务收费的风险及管控
- 2.物业管理法律风险防范
 - (1) 物业管理法律法规的应用
 - (2) 维护合法权益防控法律风险
