

物业运营体系的风险管控与预防

【课程背景】

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。

【讲师介绍】

李成章老师：现任某标杆上市地产企业物业公司副总经理、集团高级讲师。在龙湖任职多年管理岗位；10年五星级酒店管理经验，实际操盘及管理5A级写字楼、大型商业综合体、别墅、住宅等多业态物业项目。曾供职鲁能物业、龙湖物业。在二十多年的物业管理工作中，积累了大量的物业管理工作案例，及先进的物业管理理念；讲师具有多年企业顾问从业经验，擅长在物业服务管理体系建设、企业战略、企业文化、企业计划运营管理及管理人员管理技能与素质提升训练等方面，是一位实战派的培训讲师。

【课程提纲】

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；

第一章、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交纳物业费的案件。

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：

第二章、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

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

语言类

流程类

技术类

传媒类

第三章、物业管理企业如何建立风险管控机制

1、风险管理实施的步骤

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

案例：某公司在保险投保方面的经验分享

1、保险投保内容及注意事项

2、分供方合同中的风险管理

第四章、如何在品质管理中防范物业管理风险

一、职能在品质管理中风险管控及实操

职能的定位

职能管控体系的构成

职能管控的重要节点

二、项目在品质管理中风险管控及实操

品质管理风险管控的重点

品质管理风险管控的重要指标

第五章、物业管理企业公共责任风险盘点

一、房屋日常管理维护和管理纠纷的防范

- 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、养护过程中应当注意的风险

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。

二、秩序维护管理中的风险及应对

- 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。
- 2) 安全隐患的防范未到位的风险
- 3) 人身伤害纠纷应对及防范

案例 1、秩序维护员与业主激烈冲突事件的分析与反案例

案例 2、业主夜间被奸杀案

第六章、建筑物与设备安全管理法规重点解读

1、装修管理的风险及管控

《住宅室内装饰装修管理办法》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

2、物业公司注意事项和禁止行为的提示义务

3、明确车位、车库优先满足业主需要《物权法》

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

第七章、安全管理与有限空间管理责任与认定

1、消防管理规定

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？

案例 1：业主财物被盗等损失赔偿纠纷

案例 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

案例 3：某高层楼盘因业主不慎起火，判物业公司承担责任

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

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

第八章 物业管理纠纷案例及解析答疑（60 问）

举例：

- 1、房屋质量有问题，业主可以拒交管理费吗
- 2、开发商减免物管费的承诺是否有效
- 3、房子没住，交不交管理费
- 4、业主动辄就以拒交管理费来对付物管公司，妥当吗
- 5、赠送的阁楼，交不交物管费
-
- 44、所雇保安打人，物业公司有责任吗
- 45、客户欠租，物管可以中止服务吗
- 46、停水停暖，物业有责
- 47、高层住宅电梯夜间停运该不该
- 48、住宅楼上架设广告牌，收益应该归谁
- 49、卫生间漏水该谁管
-
- 51、招聘的员工犯了法，物管公司有无责任
- 52、小区里丢车，责任由谁负
- 53、车辆在住宅区路边停车场被盗，责任谁负
- 54、业主不在指定地点停车被盗，物业公司要赔偿吗
- 55、出租房着火，出租方应承担赔偿责任吗

.....

注：以上案例部分在课程进行中讲解。