

# 《物业管理纠纷化解与处置》课程大纲

## 课程收益

- 1、明确物业管理纠纷成因及常见表现形式。
- 2、熟悉物业管理法律关系，能够应用法律法规解读和规避物业管理纠纷。
- 3、提升物业管理纠纷处置技巧，提高物业管理满意度。

## 授课对象

物业公司管理人员

## 授课课时

1~2天（6小时/天）

## 授课方式

- 1、理论讲述
- 2、分组讨论
- 3、案例分享
- 4、课堂测试
- 5、视频赏析
- 6、情境演练

## 课程大纲

### 第一讲 物业管理纠纷的成因及常见表现形式

#### 一、物业管理纠纷产生的原因

- 1、物业管理相关配套法律不健全
- 2、物业管理行业不规范
- 3、物业管理服务内容的纠纷

4、物业配套设施设施用途的变化

二、物业管理纠纷成因溯源

1、突发事件矛盾激化多是因为不重视和不及时

2、突发事件的时间管理原则

三、物业管理纠纷常见表现形式

1、物业管理权纠纷

2、物业管理费纠纷

3、物业管理责任纠纷

4、侵权赔偿纠纷

5、房地产开发商遗留问题纠纷

6、物业管理服务满意度纠纷

案例分享/课堂测试：物业管理纠纷常见表现形式的案例分析

**第二讲 物业管理法律体系**

一、物业法律关系

1、物业管理与服务中的法律主体

2、物业管理与服务中的关键文件

3、物业管理与服务应遵循的基本法律原则

二、物业管理法律体系

1、物权法所要解决的问题

2、建筑物权属问题

3、物业管理条例法条导读

4、物业服务中涉及的其他法律法规

三、物业服务合同

- 1、什么是物业服务合同
- 2、物业服务合同中应当向业主公开的情况和资料
- 3、判断合同条款无效的情形
- 4、物业服务企业不履行合同的法律责任
- 5、业主不履行合同的法律责任
- 6、物业服务合同对物业承租人、借用人及其他物业使用人的法律效力

案例分享：物业管理纠纷的法院判例解析

### **第三讲 常见物业服务纠纷的化解和处置技巧**

#### 一、沟通的三个境界

- 1、沟通基础境界：达意
- 2、沟通进阶境界：达人
- 3、沟通最高境界：达己

#### 二、物业管理客服沟通的原则

- 1、沟通首先是对事不对人
- 2、掌握沟通中的聆听技巧
- 3、解析沟通的焦点问题
- 4、解读和消除沟通障碍

#### 三、物业管理客服沟通的核心

- 1、沟通中关于“人”的认知
- 2、沟通中关于“利益”的认知
- 3、什么才是沟通的核心

#### 四、物业管理客服业主沟通技巧

- 1、培养一种以业主为中心的态度

2、与业主面对面沟通的注意事项和守则、规范

3、如何与业主建立和谐的关系

4、创造性地定制你的服务

5、应对难以对付的业主

6、业主沟通进阶训练

五、物业纠纷处置组织沟通技巧

1、与上司的沟通要领

2、与下属的沟通要领

3、与同级的沟通要领

4、与企业合作客户的沟通要领

5、与政府行业主管部门的沟通原则

6、与项目所在区域有执法权的行政管理部門的沟通要领

六、物业服务风险管理

1、物业各类管理风险分类

2、风险因素细项

3、风险细项识别检查

4、物业管理风险管理的特点

5、物业风险管理体制

6、物业风险管理流程设计

视频赏析/案例分享/分组讨论/情境演练

**课程回顾和总结**