

《物业法律法规精讲》课程大纲

【课程收益】

- 1、明晰物业服务中纠纷的来源和常见表现形式。
- 2、熟练应用物业相关法律法规解决物业纠纷，提升物业服务满意度。
- 3、能够树立风险意识，善于预判和制定相关流程和制度防范物业经营风险。

【授课对象】

物业公司管理人员

【授课课时】

1天（6小时/天）

【授课方式】

- 1、理论讲述
- 2、案例分享
- 3、课堂演练
- 4、分组讨论
- 5、视频赏析

【课程大纲】

第一讲 物业法律关系

一、物业法律关系三要素

- 1、主体
- 2、客体
- 3、内容

二、涉及物业管理的国家行政执法清单

1、物业违法行为的执法主体

2、常见的 37 项违法行为

三、物业企业管理职责划分

1、低压供电设施维护、管理职责界限划分

2、供水设施维护、管理职责界限划分

3、道路和市政排水设施维护、管理职责界限划分

4、供热设施维护、管理职责界限划分

5、其他设施维护、管理职责界限划分

6、环境卫生清扫、维护职责界限划分

7、绿化日常养护管理职责界限划分

8、交通安全维护、管理职责界限划分

9、消防安全维护、管理职责界限划分

四、物业纠纷

1、常见物业纠纷行为汇总

2、物业纠纷的两大种类

3、物业纠纷的处理流程

4、物业纠纷中的证据管理

五、物业纠纷中，业主抗辩的六大误区

1、涉及房屋质量的误区

2、涉及房屋空置的误区

3、涉及违章搭建的误区

4、涉及入室盗窃的误区

5、涉及物业合同的误区

6、涉及邻里关系的误区

六、相关法律法规适用物业纠纷判例分享

1、《中华人民共和国合同法》

2、《中华人民共和国物权法》

3、《中华人民共和国侵权责任法》

4、《中华人民共和国消防法》

5、《中华人民共和国治安管理处罚法》

6、《中华人民共和国刑法》

7、《中华人民共和国民法通则》

8、《物业管理条例》

9、《业主大会和业主委员会指导规则》

10、《生产安全事故应急条例》

11、《商品住宅专项维修资金使用管理暂行规定》

12、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体适用法律若干问题的解释》

13、《关于印发消防安全责任制实施办法的通知》

14、《关于规范电动车停放充电加强火灾防范的通告》

15、《最高人民法院关于依法妥善审理高空抛物、坠物案件的意见》

七、物业纠纷中法律关系的本质

1、法律解决纠纷的依据是“权力思维”

2、道德权利未必是法律权利

3、权利就是确立边界，定分止争

4、用技术化的权利语言解决价值冲突

案例分享：矛盾激化多是因为不重视和不及时。

分组讨论：物业公司与业主关系恶化的演变过程。

课堂演练：参考法院判例，从实际工作出发，制定防范物业纠纷的相关管理流程和制度。

第二讲 化解物业纠纷的技巧是提升物业服务满意度

一、物业客服礼仪规范

- 1、物业客服仪容仪表
- 2、物业客服礼貌用语
- 3、物业客服行为举止
- 4、物业客服电话礼仪
- 5、物业客服 8 大情境演练

二、让业主体验物业处处用心的细节服务

- 1、安全体验
- 2、客服中心体验
- 3、客服细节体验
- 4、客服巡查体验
- 5、客服服务体验
- 6、工程维修体验
- 7、保洁体验
- 8、绿化体验
- 9、消杀体验
- 10、环境体验

11、社区生活体验

三、物业满意度测评

- 1、物业客服处理投诉的技巧
- 2、物业管理关键时刻分析
- 3、物业管理满意度评价
- 4、物业管理服务满意度测评的价值

四、利用物业资源增加收入

- 1、物业资源的界定
- 2、经营原则
- 3、停车场的经营
- 4、社区广告的经营
- 5、会所的经营
- 6、社区基地建设
- 7、绿化用地的再经营

案例分享：标杆物业企业如何提升物业服务满意度

课堂演练：物业服务满意度的关键时刻分析

课程回顾和总结

郭朗