

# 深圳房地产和物业管理进修学院文件

深物院〔2018〕18号

## 关于在长沙举办《物业项目全过程风险管理与危机处理》 实操培训班的通知

各有关单位：

党的十八大以来，“平安建设”被提到了一个新的历史高度，国家应急管理体系不断健全，社会应对危机与风险的能力明显提高。党的十九大报告中更高度重视社会治理问题，不仅对以往过去5年的社会治理工作给予了充分肯定，而且明确指出了社会治理方面现存的不足，以及未来工作的方向。

物业服务企业作为社会治理大体系中的微基础，因其服务业务对接端口繁杂，涉及多重法律关系，风险管理涵盖了物业服务全过程，与业主的安居幸福生活息息相关。随着当前国家物业管理法规逐渐完善，物业服务行业特有的准公共性服务属性，却使得其在日常服务过程中风险无处不在，物业服务企业只有准确把握物业管理活动中存在的各种风险隐患，并认真思考解决这些风险问题的正确处理办法，做好风险防范应对措施，以及当风险不幸演变成为现实后的应急预案，才能使物业企业获得平稳健康的发展。

为帮助广大中小型企业提高风险管控与危机处理能力，掌握如何规避项目管理全过程涉及的各类风险及危机事件的处理，我院拟于5月中旬在长沙市举办《物业项目全过程风险管控与危机处理实操班》，现将有关事项通知如下：

## 一、主办单位

深圳房地产和物业管理进修学院

湖南万物互联智慧科技服务有限公司

## 二、课程收益

(一) 全面掌握物业管理全过程风险点防范与管控，以及应急预案的编制方法；

(二) 全面了解物业管理如何进行危机公关的管理，通过实际案例的剖析，掌握危机公关的基本原则；

(二) 打破传统授课模式，学员课堂现场分组讨论，根据模拟案例完成物业风险管理报告与实施方案的要点编写，提高对风险的评估能力和实际应对能力。

## 三、培训对象

(一) 物业企业项目经理、各职能部门主管以上中高层管理人员；

(二) 从事物业及后勤管理的相关人员等。

## 四、培训纲要

日期		课程名称
D1	上午	<b>第一章 风险与风险管理</b> 一、风险的定义 二、风险的构成要素 三、风险管理的概念 四、风险管理的基本流程 五、如何建立企业内部风险管理防范体系  <b>第二章 物业管理服务风险</b> 一、物业管理风险 二、物业管理项目风险预防管理

		<p>三、物业管理项目风险产生的原因</p> <p>四、规避并管控物业管理服务风险的四种策略</p> <p><b>第三章 突发事件及应急预案的编制</b></p> <p>一、什么是突发事件？</p> <p>二、什么是应急？</p> <p>三、什么是应急预案</p> <p>四、突发事件及应急预案的三个重要程序</p> <p><b>模拟练习：应急预案编写</b></p>
	下午	<p><b>第四章 物业管理服务各阶段的风险防范</b></p> <p>一、物业结构设置风险</p> <p>二、早期介入风险</p> <p>三、前期物业管理风险</p> <p>四、日常物业管理风险</p> <p><b>模拟练习：业委会招标的物业项目存在的风险</b></p>
D2	上午	<p><b>第一章 危机和物业项目危机公关</b></p> <p>一、危机的概念</p> <p>二、危机公关的概念及物业项目的危机公关</p> <p>三、危机公关的四段论</p> <p><b>第二章 物业项目如何进行危机公关管理</b></p> <p>一、危机的避免，危机的最高境界</p> <p>二、建立危机管理机制的建立</p> <p>三、危机的确认，危机的真实性</p> <p>四、危机的控制，防止事态扩大</p> <p>五、危机的解决</p> <p>六、从危机中获利，学会利用危机</p> <p><b>模拟练习：危机公关的处理步骤</b></p>
	下午	<p>一、危机公关的相关原则</p> <p>二、物业企业的危机公关案例解析</p> <p><b>模拟练习：某案例进行危机公关的要点</b></p>

## 五、培训师资

**【冯德榕】**深圳房地产和物业管理进修学院客座教授，深圳市振粤物业管理有限公司总经理，中国注册物业管理师，深圳市政府采购评标专家，物业管理考评专家，广东省物业管理行业协会专家库专家。20多年物业管理从业经验，对超大型住宅、城市综合体、5 A写字楼、购物中心等各业态物业具有深厚的实践积累和理论研究，多次在《住房与房地产》《中国物业管理》等专业刊物发表论文，并参与全国注册物业管理师系列培训教材的编著。

**【周 宏】**深圳房地产和物业管理进修学院教授，酒店管理经济师，国家首批注册物业管理师，PTT国际职业培训师，全国注册物业管理师考试命题组专家，广东省物业管理行业专家。从事物业管理行业20年，曾先后服务于中海物业管理公司、深圳保利物业集团、香港路劲地产集团。合作编著出版有《物业管理服务案例与管理方案》《职业道德和服务礼仪》《物业管理典型判例解读精选》等专著，在《住宅与房地产》杂志陆续发表了十多篇专业论文，并开有个人专栏《周游记》。

## 六、教学特色

专题讲座+案例分析+模拟练习。

## 七、培训时间及地点

(一) 培训时间：5月17日-18日，9:00-17:00，共2天；

(二) 培训地点：长沙市（具体地点待定）。

## 八、培训费用

培训费2400元/人，包括：授课费、资料费。企业或个人团购5人及以上可享团购价八五折。市外学员交通、食宿需自理。

## 九、报名、缴费和咨询

(一) 报名：即日起至5月16日，请登陆学院官网：[www.pmedu.com](http://www.pmedu.com)进行网上预报名，课程选择“物业项目全过程风险管控与危机处理(长沙)班”。

(二) 缴费：网上预报名后请将培训费转账至学院账户，转账时请备注班级简称和参训学员姓名，如“风险管控+张三”。

户名：深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

开户行：建设银行深圳分行莲花山支行

帐号：4420 1560 2000 5640 2050

(三) 咨询电话：

深圳：熊老师：0755-83207408、18126524002

长沙：陈老师：0731-89790136 18975895291



学院微信号

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司

2018年4月10日



---

深圳房地产和物业管理进修学院有限公司综合管理部 2018年4月10日印发