



极致物业管理 信息化整体解决方案

集中管理 分权运作

Jeez

深圳市极致软件有限公司

www.jeez.com.cn

2011 年 01 月

目 录

第一章：公司简介	3
第二章：产品背景	5
一、 新变化、新需求.....	5
二、 物业管理行业信息化的新趋势.....	6
第三章：总体结构	7
一、 产品功能结构图.....	7
二、 部署图.....	8
第四章：系统特点	9
第五章：产品功能	13
一、 协同办公子系统.....	13
二、 基础管理子系统.....	14
三、 收费管理子系统.....	15
四、 客户关系管理子系统.....	17
五、 租赁管理子系统.....	19
六、 工程管理子系统.....	20
七、 会所管理子系统.....	22
八、 品质管理子系统.....	23
九、 财务管理子系统.....	23
十、 物料管理子系统.....	26
十一、 人力资源管理子系统.....	27
十二、 决策支持子系统.....	30
十三、 系统管理.....	31
第六章：技术架构	33
一、 技术特性.....	33
二、 运行环境.....	35
第七章：典型客户	37
一、 大型综合性物业服务企业.....	37
二、 商业经营型企业.....	37
三、 其他物业服务企业.....	38
第八章：商业价值	39
一、 提高工作效率.....	39
二、 规范企业管理.....	39
三、 提升服务品质.....	40
四、 全面降低成本.....	40

第一章：公司简介

深圳市极致软件有限公司是致力于提供具有自主知识产权的企业管理软件和业务基础平台软件的高新技术企业。极致公司成立于 2005 年 4 月，总部位于深圳市福田区星河世纪大厦，在北京、上海、广州、郑州和海口等地设有分支机构，在全国各地拥有多家合作伙伴。

极致公司是中国物业管理行业最大的信息化项目的软件提供商。极致公司是中国物业管理行业目前最大的信息化项目招商局物业管理信息系统的软件提供商，该系统的应用范围包括招商局物业总部、下辖的 14 家区域公司和近 300 个物业项目，软件功能模块包括收费管理、客户关系管理、工程管理、财务管理、物料管理、人力资源管理、决策支持、协同办公和短信平台等多个功能模块。

极致公司拥有最多的高端客户案例。“中国物业服务百强企业”前十名的企业中有长城物业、金地物业、中航物业和招商局物业均是极致公司的荣誉客户，佳兆业物业、深圳万夏居业、广州怡城物业、上海鑫铭物业、南京银城物业、北京工美集团和兰州城关物业等知名物业服务企业，以及雅居乐置业等知名房地产企业都已成功实施极致物业管理软件并取得良好的应用效果。

极致公司是平台化开发技术的先行者。极致公司是国内少数几家能够开发先进性和成熟度达到商品化水平的管理软件快速开发平台的软件公司之一。极致业务基础平台是国内领先的快速开发平台，其良好的扩展性为极致物业管理整体解决方案注入强大的生命力，使客户的信息化系统能够不断发展和完善。

极致公司秉承“创造极致软件，共建美好未来”的企业宗旨，以不断的知识积累和技术创新为前进动力，为客户和合作伙伴提供最优秀的产品和服务，与客户和合作伙伴共同成长，共同建设美好未来。

极致公司的资质和荣誉：

2006 年 6 月公司成为深圳市软件行业协会会员单位；

2006 年 8 月公司通过了深圳市的“双软认定”；

2007 年 6 月公司参加第五届中国软件交易会，并获评为“2007 中国软件自主创新 100 家典型企业”；

2007 年 6 月公司获得“极致业务基础平台软件 V6.1”和“极致物业管理软件 V6.1”的软件著作权登记证书；

2007 年 9 月公司获评为深圳市高新技术企业；

2007 年 11 月公司成为英特尔软件合作伙伴计划的认证会员；

2008 年 5 月公司成为《中国物业管理》杂志协办单位；

2008 年 12 月公司获得深圳市政府和深圳市福田区政府两级政府的创新产品研发资金补贴；

2009 年 6 月公司成为广东移动深圳分公司“物管行业信息化合作伙伴”。

2010 年 6 月“极致物业管理软件 V7.0”获得科技部技术创新基金正式立项，并获得 105 万元无偿资助。

2010 年 12 月成为中国物业管理行业协会会员单位。

第二章：产品背景

一、新变化、新需求

物业管理行业是房地产行业的一个重要组成部分，随着房地产行业的快速发展，人们逐渐接受物业管理这一管理模式。良好的物业管理已经成为楼盘销售的重要因素，也成为业主或租户选择物业的重要考虑因素。

随着物业管理行业的市场化程度越来越高，出现了一批大型物业管理企业，这些大型物业管理企业设立有总公司、区域公司、管理处三级或多级组织机构，实行集团化运作。物业管理公司的多个管理处所管辖的物业在地域上比较分散，有些还是跨地区管理，在缺乏集中式应用的解决方案的情况下，容易形成多个信息孤岛，信息和数据无法共享。

目前市场上大多数的物业管理软件主要是针对单一管理处的应用模式设计的，在产品功能上基本没有考虑多个管理处集中式应用的需要。同时大多数的物业管理软件技术架构落后，产品不是基于目前主流的.NET 或 J2EE 技术架构，而且缺乏平台化开发技术，无法解决集中式应用方案必须解决的性能、安全性和稳定性问题，也难以满足物业管理公司的个性化需求。这些软件产品通常不能真正支持互联网直联，对于分布式应用只能通过 VPN 或使用 Citrix 等远程接入方式变通实现，实施与维护困难，总体拥有成本很高。

近年来互联网应用日趋成熟，管理软件的开发技术也取得长足进步，集中式物业管理信息系统已具备了坚实的基础。中国物业管理行业的知名企业长城物业集团、金地物业、佳兆业物业和兰州城关物业等企业早在 2006 年就开始建设集中式管理的物业管理信息系统，目前均已实施完毕并取得了良好的应用效果。招商局物业和雅居乐置业等企业也已实施集中式管理的物业信息化系统，集中式物业管理信息系统已成为中国物业管理行业主流的信息化系统。

二、 物业管理行业信息化的新趋势

1、 集中式应用成为主流的应用模式

首先，软件系统的产品功能从单一管理处应用模式升级为总公司、区域公司和管理处三级组织架构的集中式应用模式。在目前主流的物业管理信息化系统中，组织机构作为主线贯穿于整个系统，实现“集中管理、分权运作”的应用模式。软件系统既能够满足各个管理处日常业务操作层面的要求，也能够满足公司进行实时监控、流程化管理和报表的自动统计分析等管理层面的要求。

其次，软件系统的部署方式由单机或局域网应用模式升级为互联网应用模式。基于目前主流的.NET 技术或 J2EE 技术开发的软件产品能够支持互联网直联，通过互联网将总公司、区域公司和各个管理连接到一起，所有数据集中在一个数据库中，能够实时共享，而且不需要 VPN 或 Citrix 等远程接入技术，部署和使用成本低廉。

此外，由于物业管理公司的各个项目通常分布在不同地域，通过 workflow 驱动的方式实现跨地域、跨部门的协同工作，以完成客户服务、采购计划申请、合同签批等工作也成为必要的工作模式。在目前主流的物业管理信息化系统中，能够通过 workflow 驱动技术来提高工作效率，并通过固化企业的业务流程来降低企业扩张时的管理成本。

2、 产品功能的广度和深度不断提高

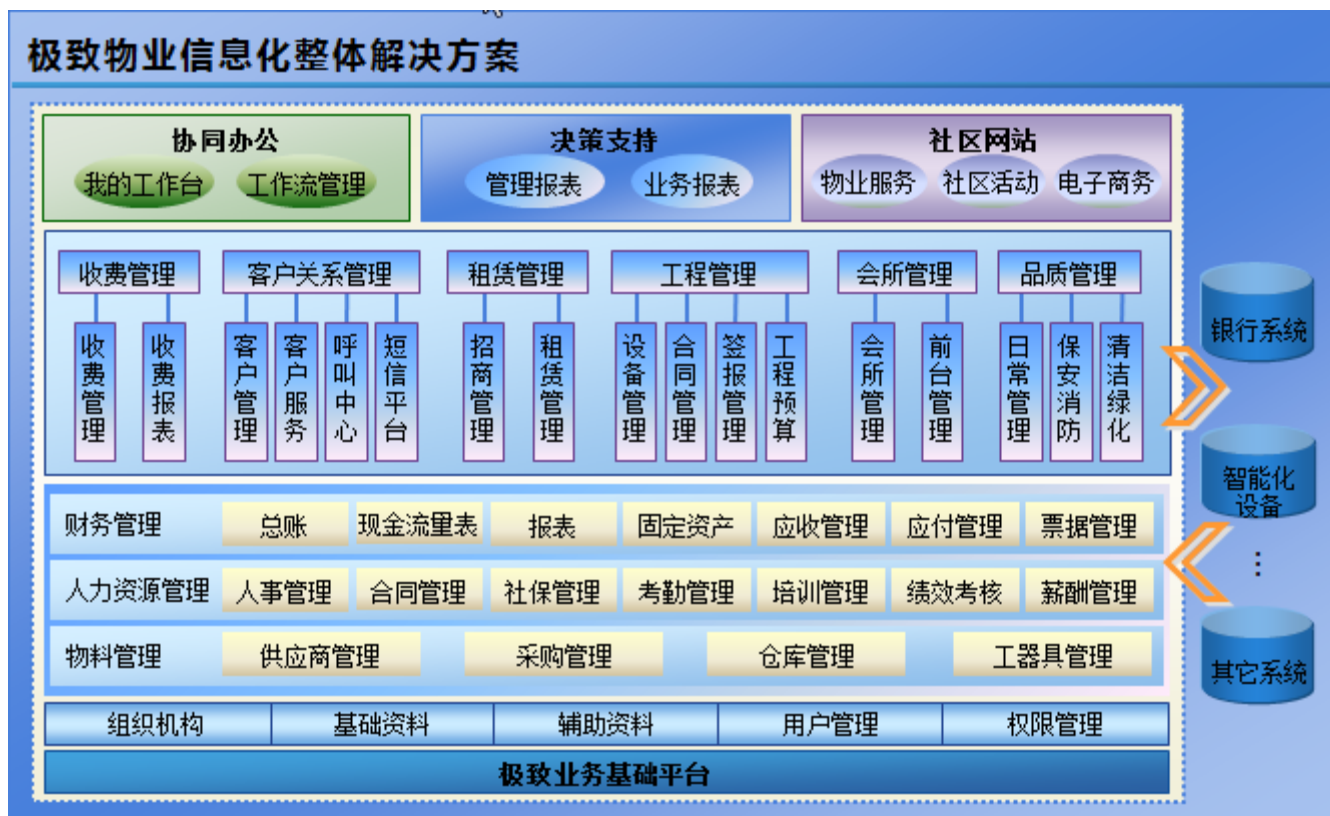
传统的物业管理软件是以收费管理为核心，主要是满足物业管理公司财务核算方面的要求。受限于软件系统的产品功能和技术架构，传统的物业管理软件对于协同办公、经营管理、客户服务、工程管理、物料管理、人力资源管理、成本控制和企业门户等业务缺乏深入的管理功能，只能够进行一些简单的记录和统计。在目前主流的物业管理信息化系统中，通过多组织架构集中式管理、互联网直联和 workflow 驱动等先进的产品理念和技术，产品功能的广度和深度得到了全面的提高。

第三章：总体结构

一、产品功能结构图

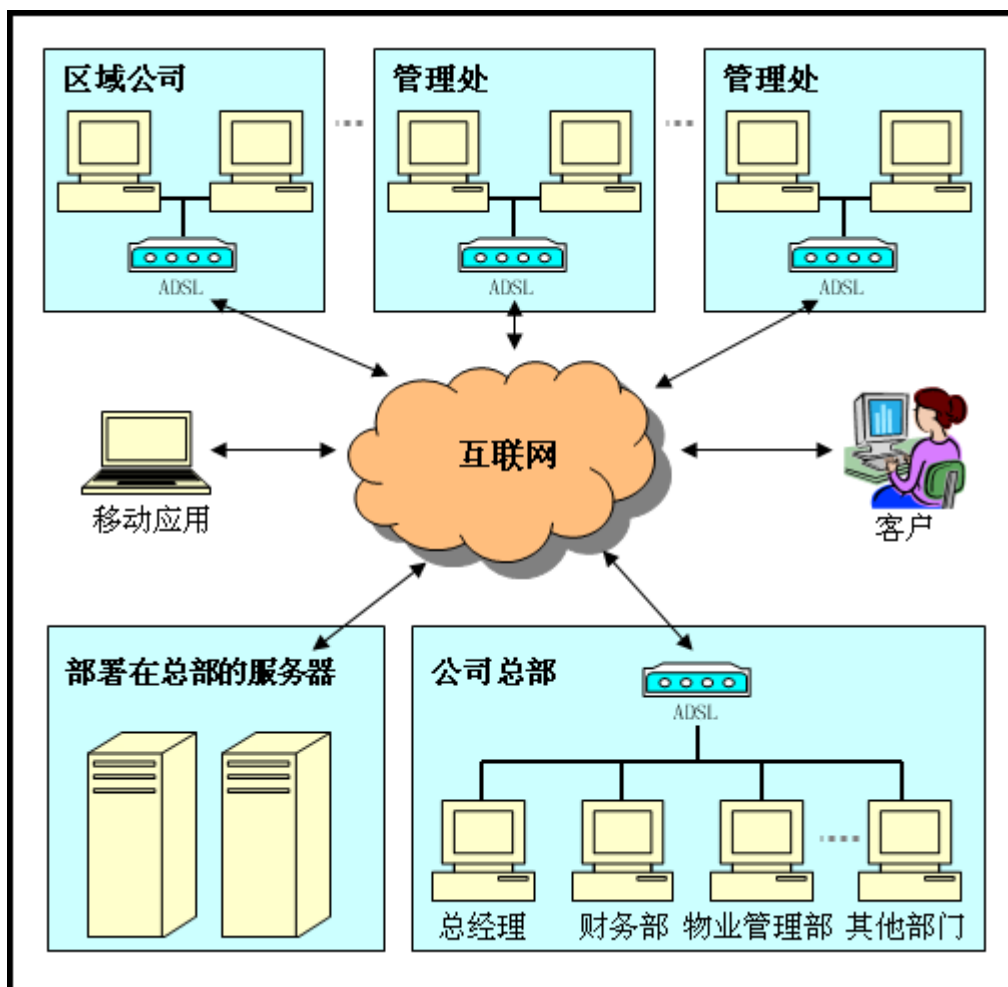
极致物业管理系统以组织机构为主线，包括收费管理、客户关系管理、工程管理、财务管理、物料管理、人力资源管理和决策支持等多个子系统。极致物业管理系统的各个子系统均基于极致业务基础平台进行开始，使用相同的技术架构和基础数据，在产品功能和业务流程等方面都实现了集成应用。

极致物业管理系统能够通过财务接口自动生成财务系统需要的凭证数据，也可以通过银行接口将托收数据“报盘”给银行，并接收银行系统的“回盘”数据，同时能够通过自定义数据接口与其它系统进行数据交换，实现企业级的集成应用。



二、部署图

极致软件的部署方式非常简单，只需要部署一台服务器连接到互联网（通过数据专线或动态域名方式），同时区域公司和各管理处通过 ADSL、有线宽带或 Modem 拨号等方式上网即可实现集中式应用。由于部署方式简单，因此非常容易管理和维护，而且部署和使用成本很低。



第四章：系统特点

一、成熟的基于三级组织的集中式管理模式

极致物业管理系统打破了传统的部门独立和地域分散的限制，通过互联网连接将总公司、区域公司、管理处连接到一起，所有数据集中储存在一个数据库中，能够实时共享，为企业领导和各级管理人员提供一个实时掌握业务全貌的信息处理平台。主要特点表现在：

- 1) 所有数据集中存放在一个统一的数据库中，避免存在多个数据孤岛。通过统一的数据库实现真正的集团管控，包括集中采购、合同签报、收入与成本实时反映、实时查询各种管理报表和业务报表等功能。
- 2) 支持多级组织架构。集中式应用下的多组织架构不能是扁平式而应该是层次结构的，应包括总公司、区域公司、管理处、项目和管理区等多种组织机构类型，而且区域公司下还能存在下级区域公司（子公司或分公司），从而构成多级组织架构。当组织架构调整时，软件系统应能够快速地进行调整，并且数据会自动按照新的组织架构进行统计和汇总。

二、先进的工作流驱动技术

极致协同办公子系统基于同类软件中最为强大的工作流系统，能够以图形化的方式定义和监控业务流程，支持直流、分流、条件流、并发流、自动转发等多种流程模式，提供了强大的会审功能和扩展流程服务等高级功能。

极致协同办公子系统与其它业务子系统无缝集成，既可以在业务子系统中发起流程，也可以在协同办公子系统中发起流程。通过极致软件先进的工作流驱动技术，能够实现客户服务、合同审批、采购管理等业务的流程化管理。主要特点

如下：

- 1) 极致 workflow 引擎是符合国际 workflow 规范的工作流引擎。
- 2) 极致 workflow 可以根据客户的实际业务流程进行灵活的定义，而且每个区域公司或者每个管理处都可以根据各自的管理特点，结合工作效率的要求，定义个性化的工作流。
- 3) 极致 workflow 可以对所有的业务单据进行 workflow 驱动，客户还可以自己增加个性化的业务单据。

三、功能强大的整体解决方案

增强的客户服务功能：通过 workflow 驱动的方式来实现客户服务部、工程和其他部门的跨部门协作，实现流程化的客户服务功能，提高工作效率和客户满意度。同时，能够通过呼叫中心、数字化社区和短信应用平台等企业门户加强与客户的沟通与互动，以全面提升服务品质。

精细化的设备管理：设备管理不仅可以记录每个设备的基本属性、技术参数、检测参数和配件附件等详细信息，还可以编制设备保养计划和检测计划，并通过对保养计划和检测计划的有效执行保证设备处于良好的使用状态，降低设备的维护成本并提高设备的使用效率。

更强大的收费管理功能：收费管理支持同时管理多种类型的物业，支持多种收费项目和多种收费标准，支持各种类型的仪表，支持复杂的公摊表和总表的分摊计算，支持现金收款、银行托收、预收款等缴款方式，并且能够对欠款、保证金（押金）等业务进行全面的精细化管理。

集中采购和仓库管理：通过集中采购能实现统一的供应商和统一的价格体系管理，从而降低采购成本。同时，通过对物料消耗过程的跟踪管理，能够避免物料浪费、防止管理漏洞并降低物料的使用成本。

成熟的人力资源管理：物业公司是人力密集型的单位，通过建立详细的职员档案，可以帮助物业管理公司快速管理各个项目的人员编制、劳动合同、人员异

动等人事过程管理，同时通过考勤管理、绩效考核、社保管理、员工培训管理与薪酬系统的无缝集成，既加强了对员工的考核，又能快速反映到薪酬系统中计算工资，大大提升了物业公司对人力资源的管理能力和工作效率。

高效、实时的决策支持：通过实时查询从不同维度进行统计的各种业务报表和管理报表，能够高效、实时地监控各项业务的实际执行情况，为企业决策提供数字化依据，做到“事前预测、事中控制、事后分析”。

四、良好的扩展性和可维护性

极致物业管理系统基于极致公司拥有自主知识产权的极致业务基础平台进行开发，极致业务基础平台能够提供数据实体定义、单据定义、报表定义、 workflow 定义等功能，能够快速地对现有产品功能进行调整，或开发新的产品功能，保证产品有良好的扩展性和可维护性。

极致物业管理系统中收费项目、收费标准等基础资料支持完全的用户自定义，报表的打印格式、查询条件、显示字段等也可以实现用户自定义，具有高度的灵活性。

五、可靠的性能和稳定性

极致业务基础平台优先支持互联网应用，提供数据缓存、分页查询、数据压缩、批量读取和批量提交等网络流量控制技术，保证软件系统在互联网上网络带宽比较小的情况下实现良好的性能。

极致业务基础平台基于模型驱动的设计思想，提供数据实体设计工具、界面设计工具、业务流程设计工具和系统发布工具，能够极大程度上减少源代码的数量，避免“代码越多、错误越多”的问题，从而保证软件系统的稳定性。

极致物业管理系统在招商局物业、长城物业、金地物业、兰州城关物业和雅居乐置业等大型企业中成功实施并运行，在大数据量、强并发的应用环境中经受了考验。长城物业、金地物业、兰州城关物业等企业的信息化系统已稳定运行超过三年的时间，充分验证了极致软件可靠的性能和稳定性。

六、低廉的部署和运行成本

极致软件支持真正的互联网连接，不需要使用 VPN 或 Citrix 等远程接入技术，客户端只要能够上网就能够使用极致软件，同时产品有良好的性能以及“最小流量”的设计技术，对于服务器的硬件配置和网络带宽的要求比较低，因此能够降低部署和运行成本。同时由于软件系统的部署方式比较简单，也大大降低了对于网络和其它硬件设备的维护成本。

极致软件具有“智能感知、自动升级”的技术特性，客户端一次安装，终身免维护，大大降低了客户端的维护和管理成本。

七、大量的成功案例

极致软件是中国物业管理行业最大的信息化项目招商局物业管理信息系统的软件提供商，该系统的应用范围包括招商局物业总部、下辖的 14 家区域公司和 100 个管理处，所管理的物业项目接近 300 个，软件功能模块包括收费管理、客户关系管理、物料管理、品质管理、会所管理、工程管理、人力资源管理、决策支持等多个功能模块。

极致公司拥有最多的集中式物业管理系统的成功案例，极致物业管理软件已在长城物业、金地物业、佳兆业物业、深圳中旅联合物业、兰州城关物业、广州和顺物业、南京银城物业等企业成功应用超过三年的时间，雅居乐置业等知名房地产企业也是极致公司的荣誉客户。长城物业、中航物业、金地物业和招商局物业均是“中国物业服务百强企业”中的十强企业。

通过与这些知名企业的合作，极致物业管理软件融合了多家大型物业管理企业的最佳业务实践，使极致公司能够始终站在物业管理信息化的前沿。极致软件的产品和技术领先，并且与行业内的知名企业保持了良好的合作关系，完全可以满足客户未来的发展要求，客户也因此可以避免因为软件不能适应业务和发展需要而重复投资的风险。

第五章：产品功能

极致物业管理系统包括协同办公、基础管理、收费管理、客户关系管理、租赁管理、工程管理、会所管理、品质管理、财务管理、物料管理、人力资源管理、决策支持等多个子系统。各个子系统的产品功能简介如下：

一、协同办公子系统

协同办公子系统基于同类软件中最为强大的工作流系统，能够以图形化的方式定义和监控业务流程，支持直流、分流、条件流、并发流、自动转发等多种流程模式，提供了强大的会审功能和扩展流程服务等高级功能，并且与极致物业管理系统的其它子系统无缝集成。协同办公子系统的基本功能模块包括：

1、消息中心

通过“消息中心”可以集中处理各种待办事宜、未读邮件、未读短信、未读通告和预警信息，使实现所有事务和信息的“一站式”管理。

2、单位通告

查看最新的公司通告，或根据权限发布通告。

3、我的流程

“我的流程”包括发起新的业务流程、处理待办事宜，查看已办事宜等功能。流程管理是整个协同办公子系统的重要组成部分，用户可以通过“我的流程”发起新的业务流程，也可以监控流程处理状态并通过邮件、短信等方式对业务流程进行催办。“我的流程”同时是处理其他用户发起的待办事宜的便捷工具。

4、我的文档

“我的文档”对个人文档和公共文档进行管理，并支持文件授权。

5、我的联系人

通过“我的联系人”功能可以建立个人通讯录和公共通讯录，其中公共通讯录还可以自动查询业务系统中的客户、职员和往来单位的最新数据。

6、我的邮件

系统提供了强大的电子邮件系统，实现了外部邮件和内部邮件的统一管理。除发送内部邮件外，用户可以设置任意个外部邮箱账号，用于外部邮件收发。电子邮件系统支持所有允许设置支持 POP3 收邮件协议和 SMTP 发邮件协议的邮件服务器。

7、我的短信

包括系统发送的内部消息和通过电信或移动网关发送的手机消息。

8、日程安排

类似 Outlook 的图形化的日程安排或者备忘录管理功能。系统会自动提醒“待办事宜”。

9、我的资源

包括车辆管理、会议室管理、图书管理等功能，通过完善的流程管理来促进公司资源的合理利用，为公司创造效益。

10、 工作流定义

通过图形化的方式直观地描绘出公司的业务流程，用户只需了解本单位的业务流程就可以轻松定制出复杂的业务流程，达到“所见即所得”的目的。完成工作流的定义和发布后，其他用户即可以通过流程化的方式来处理相关业务。

二、 基础管理子系统

1、 基础资料

基础资料功能模块包括组织机构、职员、物料档案、辅助资料等功能。组织机构模块定义总公司、区域公司、管理处、部门和工作组等组织机构信息；职员模块定义和管理各组织机构的职员信息；物料档案完成仓库物料分组和物料信息

的建立；辅助资料模块定义楼宇结构、物业类型、职员类别等辅助资料。通过基础资料模块建立起完善的、规范的、全方位的基础数据，为实现企业全面信息化构架好基础平台。功能特点如下：

- 1) 简单的基础资料，如房型、计量单位等只有代码和名称属性，集中到辅助资料中进行统一管理。
- 2) 可以对基础资料增加个性字段，系统会自动反映在录入界面上，并支持报表查询。
- 3) 基础资料操作界面既集中存在于基础资料模块中，也在相关业务模块中存在，方便用户快捷操作。

2、房产管理

房产资源管理模块详细记录小区、楼盘、住户单元、停车场、车位的位置、物业类型、小区设施分布、房屋结构、房号、户型等信息，并可对小区、楼盘、房间、停车场、车位提供图片的保存和查询。进行初始化时可以批量增加房间和车位。房产管理同时提供房产验收的功能，对物业管理公司接收房产时的验收项目和验收结果进行管理。功能特点如下：

- 1) 基于总公司—区域公司—管理处—管理区—楼宇—房间的管理架构，符合有集中式管理要求的物业管理公司的管理特点。
- 2) 房产树贯穿整个软件系统，操作简单、清晰。
- 3) 支持批量生成房间、批量设置房间对应客户、仪表和收费标准。
- 4) 支持联查，可以从房间快速联查对应的客户、应收款和欠款等信息。

三、收费管理子系统

1、收费管理

收费管理模块对物业管理公司向客户收取各种费用的活动进行管理，所有收费项目、收费标准、损耗分摊、滞纳金计算等都可采用客户自定义的方式，满足物业管理公司灵活多变的收费管理。应收费用的类型包括常规费用、抄表费用、临时费用；缴费方式包括现金交款、银行托收、预收款等方式。收费管理模块同

时还提供保证金（押金）管理功能和与财务系统接口的功能。功能特点如下：

- 1) 收费标准支持公式自定义，并且每个管理处可以定义自己的收费标准。不同收费项目可以指定不同客户或不同账号进行收款。
- 2) 支持自定义的滞纳金计算方法。
- 3) 支持总表、公摊表两种类型的公摊仪表，并且能够根据设置好的公式自动进行复杂的公摊计算。
- 4) 支持水电充值卡的收款管理。
- 5) 抄表数据支持从 Excel 数据源中导入，并能自动生成抄表异常数据，便于对抄表结果进行检查。
- 6) 支持预算核销、现金缴款时支持余额转预收。
- 7) 支持批量减免或者红字单据冲减，支持欠款转移，或者开发商代缴。
- 8) 提供保证金（押金）管理功能，保证金可以退款也可以转预收。
- 9) 集成的收款员操作界面，在一个操作界面内收款员可以完成所有的收费相关操作，包括费用查询、预收、银行报盘回盘、现金缴款、保证金（押金）等收费相关业务处理。
- 10) 收费数据能自动生成凭证到极致财务总账中，也可以通过凭证接口支持金蝶和用友的软件。

2、收费报表

通过收费报表模块可以方便、快捷地查询各种费用报表、欠款报表、收款报表、预收款报表、费用余额报表、和保证金报表等报表。汇总报表能够根据组织机构自动进行分级汇总。功能特点如下：

- 1) 可以按不同的维度对收费数据进行汇总和分析，动态报表所有数据均是实时数据，以实现公司对收费数据进行实时监控；静态报表能反映历史某个时间点当时的收费数据状态，便于公司对收费过程的管理。
- 2) 查询条件可以保存为方案，并支持按方案预警、按默认方案自动打开报表等功能。

- 3) 支持自定义报表，包括 Excel 形式的自定义报表和高级自定义报表。
- 4) 所有报表均支持图表功能。
- 5) 系统提供多张针对收费数据的审计报表，如收费相关数据变动情况表便于上级对房间面积修改、收费标准发生变化等影响收费金额的数据异动情况进行审计；费用减免情况表便于上级对费用减免的情况进行审计。

四、客户关系管理子系统

1、客户管理

客户管理模块帮助物业管理公司建立起完整的客户档案，可详细记录客户的姓名、身份证号、银行帐号、工作单位等信息。每位客户还可以同时建立起家庭成员（或同住人员）的档案。客户管理模块同时管理客户入伙、客户迁入迁出等活动，一方面进行小区的人口管理，另一方面确定管理处的收费对象。功能特点如下：

- 1) 支持对业主、租户和住户的全面管理，通过房产客户关系一览表清晰反映房间对应业主、租户或住户的信息。
- 2) 支持批量的快速迁入迁出操作，客户在迁出时可以同步抄表以及快速生成结清费用。
- 3) 业主入伙时，支持开发商代缴。
- 4) 可以设置客户的银行账号，实现以银行托收方式收取费用。
- 5) 业主变更时，可以通过过户登记功能快捷办理。

2、客户服务

客户服务模块包括服务派工管理、投诉管理、装修管理等模块，实现流程化跟踪和管理各项服务的内容，帮助物业管理公司加强与客户的沟通，及时处理客户提出的服务申请，并提高客户满意度。

客户服务模块中最核心的业务是服务派工管理。服务派工的完成通常是由客

户服务部和工程部协同完成，极致软件通过定义业务工作流程来完成跨部门的协同工作。服务派工通常会产生收费，极致软件可以在服务派工单中直接生成临时费用单到收费系统，并且服务派工单也可以记录是否消耗物料成本。所以，通过服务派工管理，既实现了对服务派工的过程管理，也同时完成了相关的收费管理和物料成本管理。功能特点如下：

- 1) 服务派工单中的服务类别可以自定义，不同服务类别可以对应不同的收费项目，以方便核算。同时，服务派工单支持直接从服务派工单生成临时单到收费管理模块。
- 2) 每个管理处可以定义自己的服务派工 workflow，服务派工完成后，客服人员可以做回访记录。
- 3) 服务派工单一般分为针对客户的特约服务单和针对公共区域的内部服务派工单，其中内部服务派工单消耗的物料成本统计到自维成本中。
- 4) 所有的客户服务相关单据中，包括客户投诉、二装管理等都可以快速查看对应客户的详细信息，客户信息的集成界面中集成显示了客户相关的所有信息，包括费用信息、家庭成员、客户服务明细等，这样可以帮助客户服务人员瞬间掌握客户所有相关信息，提升客户服务的品质和效率。

3、呼叫中心

呼叫中心模块充分利用现代通讯、计算机技术及语音合成技术，包含自动语音管理、座席管理、客户服务、座席监控、客服记录管理等功能。客户可以随时使用呼叫中心的自助语音服务查询费用等信息，也可以将电话转接到人工服务。电话转接到人工服务后，客服座席的电脑上自动弹屏显示呼叫人的所有相关信息和呼叫记录，客服座席能够快速完成服务派工、查询费用、处理投诉等各项业务。

呼叫中心能够极大地提高客户服务工作的效率和品质，并为物业服务企业开展社区电子商务和其它增值服务奠定良好的基础。

4、短信平台

短信平台既可以通过手机短信的形式和物业服务公司的客户进行互动，将费用信息、欠费信息、活动通知、生日祝福等信息发到客户的手机上，或通过短信进行客户满意度调查；也可以作为物业服务公司内部沟通和通讯的工具，批量发送各种工作安排和通知信息。

五、租赁管理子系统

1、招商管理

招商管理是租赁业务发生的前期管理，包括市场推广、广告投放、租赁计划、代理商管理、竞争楼盘管理等功能，同时提供租赁经营执行情况表等各种报表功能。

市场推广、广告投放记录招商管理过程中对市场推广和广告投放的频次、地点、费用等相关信息。竞争楼盘信息记录竞争楼盘的环境、租金、出租率、广告投放情况、楼盘定位等信息，为经营决策提供依据。租赁计划是租赁部门根据以前年度租赁经营状况或自行指定年度、季度、月度制定推广费用、出租率等计划信息，并通过租赁计划执行情况表反映实际执行情况与计划的差异。代理商管理对代理楼盘租赁的代理商及其代理客户进行基本资料、佣金等信息的管理，便于租赁业务成功发生后核算佣金支出。

2、租赁管理

租赁管理以合同管理为主线，包括房源管理、租赁指导价管理、前期商机管理、租赁合同新增、审核、续订、变更及终止等功能，同时提供合同预警、租赁数据分析、房屋租控图等各种报表功能。

租赁合同管理模块可以满足物业租赁过程中各种复杂的业务情况，包括管理保证金、设定合同免租期、实现合同金额按周期按比例递增，以及不规则的不同时间段合同金额不一致等各种复杂情况的处理。功能特点如下：

- 1) 支持集中管控下的定价管理，可以通过定价管理控制租赁底价，以及不

同楼层或不同房间的控制系数。

- 2) 支持租赁前期的商机管理，并且可以由商机生成租房申请单，也可以由租房申请单生成租赁合同，方便以客户为主线的租赁过程管理。
- 3) 租赁合同支持免租期、租金递增或者不同时间段对应不同的合同金额等复杂业务情况。
- 4) 支持代租管理。

六、工程管理子系统

1、设备管理

设备管理模块实现建立设备档案、制定和执行设备保养计划、管理设备保养记录、设备检测记录、设备故障记录等功能，实现管理处对各种设备的全面管理。设备管理模块同时提供工程图纸的管理功能，方便工程人员管理和查询工程图纸。功能特点如下：

- 1) 设备清单可以记录每个设备的详细信息，包括基本属性、图片、文档附件等信息，同时还可以记录每个设备的附属设备及配件和附件信息，以及设备的技术参数、设备的检测参数。
- 2) 每个设备档案对应一个设备类别，设备类别可以定义常规的保养项目，可以帮助用户在编制设备保养计划的时候进行快速复制，以提升操作效率。
- 3) 设备保养计划支持变更和提前终止等操作，保养计划的完成情况可以实时跟踪。
- 4) 设备保养计划执行明细一览表能清晰反映指定时间范围内未完成的设备保养计划，并能预警；设备维保检测一览表能清晰反映某个设备对应的所有保养计划、保养记录以及维修、检测记录。
- 5) 设备保养、检测、维修既可以实现对设备的过程管理，同时可以记录过程中对物料成本的消耗，为工程预算提供了准确的自维成本数据来源。

2、合同管理

记录了物业公司和第三方往来单位签订合同的详细信息，也可以理解为分包商管理，功能包括合同立项审批、合同分期付款信息、合同事由、招标情况等。工程部门通过合同验收来体现合同的分期执行过程以及过程管理。合同须按约定的分期顺序验收，某一期验收通过后，系统就会根据合同约定自动产生应收或应付到财务管理，由财务部门确认成为应收款项或应付款项。功能特点如下：

- 1) 业务部门可以通过合同立项表来完成合同签订前公司对合同事项、供应商、招标比价程序等相关审批。
- 2) 合同管理支持按合同类别进行数据授权，如客户服务部看不到工程部的合同。
- 3) 合同管理支持附件功能，并可以自动显示合同附件。
- 4) 可以通过成本类型，指定当前合同时代维、自维或者小型整改等，以帮助数据准确统计到工程预算表。
- 5) 合同验收时，可以根据合同执行情况调整合同金额；合同验收单据审核后自动生成其它应付单，开始付款流程。
- 6) 合同执行情况表能够清晰地反映合同的执行情况。

3、签报管理

签报管理类似于合同管理，但属于一个简化的合同，不存在分期执行的情况。物业管理公司可以通过定义签报、合同的审批 workflow，来完成对小型整改、外维等业务的处理和监控。功能特点如下：

- 1) 签报管理可以加强物业管理公司的内部管理，如小型整改管理、内部活动安排或其他内部请示等等。
- 2) 签报验收时，支持多往来单位结算。

4、工程预算管理

工程管理部门是物业管理公司的关键业务部门，承担了客户服务实施、公共区域维修、设备设施维保等核心服务工作，与此同时，工程管理部门也是物业管

理公司的主要成本部门，如何通过精细化管理，实现工程成本预算控制，是物业管理公司一个非常重要的关注点，工程预算功能特点如下：

- 1) 物业管理公司的工程成本主要分为通过分包商的外维成本和通过自维的物料消耗成本。针对外维，各个项目可以定义个性化管理要求的成本项目体系；针对自维，可以定义个性化的物料用途体系来反映物料消耗的成本。
- 2) 物业管理公司各个项目在年初可以针对外维的成本项目和针对自维的物料用途，编制工程预算。
- 3) 工程预算表会自动实时统计工程部门在日常工作中发生的业务数据集中进行分析。外维业务数据包括合同和签报数据；自维业务数据包括内部工单、设备的维修、保养和检测等，这样物业管理公司就可以实时监控工程预算的实际执行情况以及执行进度，同时也为下一年度的工程预算编制提供了重要的参考数据。

七、会所管理子系统

会所管理提供会所经营场所的预订管理、开台管理、消费结算管理、培训班管理、培训班费用分成管理、收入明细报表查询和收入汇总报表查询等功能。产品功能特点如下：

- 1) 会所管理模块中的会员资料与客户管理模块中的客户资料是统一的，也可以录入其他非业主、非住户的客户资料进行预订和消费等业务操作，系统支持会员卡管理以及会员卡充值管理。
- 2) 针对场地，如羽毛球场、篮球场等管理，提供图形化的操作界面，操作简单，方便快捷。
- 3) 可以根据培训班的模式针对培训服务进行收费，并可自动计算物业公司和收入和培训老师的提成。
- 4) 可以根据多个查询条件，查询会所所有收入的明细表和汇总表。

八、品质管理子系统

1、日常管理

日常管理模块对管理处的日常工作进行管理，包括公司文档、员工管理、管理处会议、主任周工作计划、工作检查记录、安全检查记录等功能模块。

2、安全管理

安全管理包括保安排班、辖区车辆管理、治安事件记录和消防管理等功能模块。功能特点如下：

- 1) 保安排班可以实现每个岗亭的值班安排，以及值班过程记录。
- 2) 消防管理可以清晰反映每一个消防片区的消防器材配备明细情况，以及消防器材的当前使用状态。

3、环境管理

环境管理主要实现对清洁绿化工作的任务安排，以及对清洁绿化工作的任务安排的执行过程进行跟踪。在当前物业管理公司普遍把清洁绿化等业务进行外包的情况下，清洁绿化任务的执行过程管理非常重要，执行过程的记录也是后一阶段合同验收付款的重要依据。

九、财务管理子系统

财务管理子系统支持多个财务组织的集中管理，通过在一个数据库中汇集所有成员单位的财务数据，实现规范财务核算制度、统一进行会计处理、实时查询和统计分析的目标。财务管理子系统的基本功能模块包括：

1、总账

完成凭证的处理，提供多种账簿和报表，支持多币别和数量辅助核算，同时支持自定义核算项目。功能特点如下：

- 1) 与物业系统中的其他业务模块无缝集成，业务模块数据可以自动生成凭证到总账系统。
- 2) 总账模块的功能和成熟度，完全满足多组织一套账管理模式下的复杂财务核算的要求。

2、 报表

定义和查询各种法定报表、管理报表和自定义报表。系统提供各个功能模块的取数公式，能够灵活地定义各种复杂报表。功能特点如下：

- 1) 系统提供了多种自定义取数公式，通过个性化的取数公式，既可以获取业务系统数据，也可以获取财务系统数据。
- 2) 财务报表支持按多组织层次结构，自动分析汇总。

3、 现金流量表

根据总账系统中凭证指定的现金流量和系统提供的自动拆分凭证算法，自动生成现金流量管理的相关报表。功能特点如下：

- 1) 系统支持通过极致预设的拆分算法，自动生成现金流量表。
- 2) 客户也可以在凭证上全部指定或者部分指定现金流量项目。

4、 资产管理

处理各种固定资产业务，包括固定资产增加、减少、变动和计提折旧功能据。功能特点如下：

- 1) 同时支持固定资产和低值易耗品的管理；
- 2) 与物料管理子系统无缝集成，物料在仓库出库时，如果是固定资产或低值易耗品，就可以在出库时自动生成卡片到固定资产系统。

5、 应收管理

物业管理公司提供服务给其他单位或个人时，可以通过在合同管理模块中录入应收类合同来跟进合同的执行情况，并通过应收管理模块来跟进应收款的收款计划和实际收款情况。功能特点如下：

- 1) 通过录入应收类合同，既可以帮助物业公司实现合同资料的完整管理，同时还可以帮助物业公司实时掌握合同的执行情况和收款进度。
- 2) 业务部门根据合同的执行期间完成合同验收后，财务部门能够通过应收单据、应收账款龄分析表和应收预警表对收款工作进行跟进，以及时完成收款工作。
- 3) 支持预收款、预收款退款处理、批量收款等标准的应收款管理功能。

- 4) 系统同时支持预收冲应收、应收冲应付、应收转应收、预收冲预付、预收转预收等常用应收核销功能。

6、应付管理

物业管理公司可以通过定义签报、合同的审批 workflow 来完成对小型增改、业务外包等业务的流程化处理。财务部门负责对合同签报或者采购结算所产生的应付单据进行审核，确认与往来单位发生的应付款业务。应付管理模块能够与财务系统集成使用，并能够自动生成财务凭证。功能特点如下：

- 1) 工程部等业务部门在完成合同或签报验收后，系统自动生成其它付款单，财务人员在审核其它应付单时可以联查对应的合同或者签报信息，并能够自动生成付款单给出纳人员进行付款。
- 2) 采购部门在完成与供应商的采购结算后，系统会自动生成应付清单，由出纳人员完成付款。
- 3) 应付清单明细表可以清晰反映数据来源，如采购结算、其它应付单等。
- 4) 支持预付款、预付款退款、批量付款等标准的应付款管理功能。应付账龄分析表和应付预警明细表可以实时掌握物业管理公司的付款进度。
- 5) 可以完成预付冲应付、应付冲应收、应付转应付、预付冲预收、预付转预付等常用应付核销功能。

7、票据管理

如何对各种定额票据、非定额票据和收据的入库、领用、预开票、核销、作废、变更和结算进行跟踪和管控是物业公司的一个管理难点，为此极致软件专门开发了票据管理模块，功能特点如下：

- 1) 定额票据、非定额票据和收据从入库—领用—开票—核销—结算等全过程都可以追踪。
- 2) 支持特殊业务场景处理，如收据换发票、发票换发票、票据作废等。
- 3) 票据管理和收费管理无缝集成，收费模块中现金收款单、预收单和银行托收单都可以通过票据号与票据进行对应，票据和收款单据的对应，既可以一张票据号对应多个收款单据，也支持一笔收款单据按项目收款，

对应多个票据号。

十、物料管理子系统

1、 供应商管理

物业管理公司可以通过供应商管理来实现集团公司或者区域公司范围内统一的供应商管理和统一的价格体系管理，从而降低采购成本，系统功能特别如下：

- 1) 可分别按供应商和物料进行供应商供货信息管理，供应商供货信息的自动反映到采购订单上。
- 2) 物业管理公司的采购中心，可以定期方便快捷的更新供应商供货价格，从而使供应商供货价格接近市场价格。

2、 采购管理

极致软件是基于集团架构设计，物业管理公司可以通过极致软件实现集中采购，通过集中采购实现统一的供应商管理和统一的价格体系管理，加强物料采购的过程管理，并降低采购成本。

采购管理包括采购计划、采购订单、采购结算、采购费用、供应商管理、价格及供货信息等功能模块。各个管理处可以根据自己的实际情况提交采购计划，采购计划通过已设定的 workflow 进行审批，以保证采购计划的合理性。采购计划审批通过后，总公司的采购部门就可以根据已审核的采购计划选择供应商下达采购订单。采购计划在审批流程中，各个审批环节都可以在采购计划单上查看到每个物料当前库存，以及每个物料的历史采购结算价和历史采购入库价，从而让采购计划的审批更加严谨和有效率，并达到集团管控的目的。功能特点如下：

- 1) 支持各个部门分别提交采购计划，汇总后生成管理处或者公司的采购计划。
- 2) 支持推单功能，例如可以通过采购计划单生成采购订单，也可以通过采购订单或采购入库单生成采购结算单。
- 3) 采购计划单可以自动显示对应物料当前即时库存，物料价格可以根据已设置的优先级顺序从最新价格或者物料参考价格中自动携带。

- 4) 支持物料和供应商的对应关系，支持采购计划、采购订单等的执行情况跟踪。
- 5) 支持按照指定方案自动生成采购计划。
- 6) 采购计算能自动生成应付清单到应收应付系统询。

3、 仓库管理

仓库管理模块通过物料的入库和出库业务，可以获取各个仓库的即时库存、物料收发明细及汇总情况。通过每月出库核算和结账，可以获取物料的每月采购成本和出库成本的明细及汇总情况。同时，仓库管理还提供盘点和仓库之间调拨等功能。功能特点如下：

- 1) 支持按物料档案上指定的计价方法进行出库核算。
- 2) 支持物料保质期管理，支持物料库存预警。
- 3) 领料时可以指定成本项目或者物料用途，从而可以按成本项目或者物料用途进行成本分析。
- 4) 支持结账操作，每个月的期初、期末数据系统都保存在数据库中，并可以作为历史数据进行查询。

4、 工器具管理

物业管理公司的行业特性就决定了其有大量的工器具，工器具从仓库领用出去以后如何管理是当前物业公司面临的一个管理难点，极致工器具管理模块的功能特点如下：

- 1) 与极致采购和仓库模块无缝集成，系统支持从仓库领用的时候自动生成工器具清单。
- 2) 工器具的业务管理过程包括：领用、借用、归还、报损、更换、退还等等。

十一、 人力资源管理子系统

人力资源管理子系统能够实现集中式的人事、考勤、考核、培训、社保和薪

酬管理。通过人力资源管理子系统，将公司总部、区域公司和管理处的人员信息进行统一管理，加强了公司对人力资源的管控能力。人力资源管理子系统涵盖的功能模块如下：

1、人事管理

通过人事管理模块，建立公司统一的人事档案，主要功能特点如下：

- 1) 通过编制管理可以加强公司对各个管理项目的人员编制控制。
- 2) 通过定义人事异动 workflows，加强公司对人员变动的管控。
- 3) 通过人事报表可以分析公司的人员组成结构、历史某个时间点公司的人员组成、人员变动分析等。

2、合同管理

合同管理主要针对职员劳动合同的管理，包括职员劳动合同的试用、转正、续约和终止等业务场景的处理。

3、考勤管理

考勤管理主要关注职员的日常考勤、加班管理以及休假管理，主要功能特点如下：

- 1) 考勤管理支持与考勤机的接口。
- 2) 职员的考勤数据能与薪酬模块无缝连接，考勤数据能自动反映到薪酬系统中参与工资计算。

4、绩效考核

绩效考核主要关注如何根据公司制订的考核要素对职员进行公平公正的考核，主要功能特点如下：

- 1) 对普通基层职员可以通过专业考核功能对普通职员进行日常打分和考核。
- 2) 对管理类职员可以通过管理考核进行自评和上级评分，并获得月度考核成绩。

- 3) 对职员的晋升等日常管理可以通过 360 度考核来进行民主评议。
- 4) 职员的考勤数据能与薪酬模块无缝连接，考勤数据能自动反映到薪酬模块中参与工资计算。

5、培训管理

培训管理主要关注职员的培训计划、培训课程以及培训成绩等培训过程管理。以帮助公司更好的管理职员的培训，提升员工的素质。

6、社保管理

社保管理主要关注如何通过预设好的社保方案，自动生成员工的当月社保数据，社保数据能自动反映到薪酬模块中。

7、薪酬管理

薪酬管理模块主要关注公司所有职员的工资计算，以及生成员工工资条和工资发放，主要功能特点如下：

- 1) 支持工资辅助项目自定义，工资辅助项目指用来协助计算工资的中间数据，如：请假天数、加班小时等都可以定义为工资辅助项目，定义工资辅助项目时，可以根据实际业务情况，确定是否自动继承上月(次)的数据，以减少录入工作量。
- 2) 支持工资项目自定义，工资项目是反映工资组成的项目数据，一般工资项目分为：应发类、扣减类、公积金类和所得税类四大类工资项目，实发工资将依据应发类工资项目-扣减类工资项目-公积金类工资项目-所得税类工资项目计算；工资项目在定义时，还可以指定为自动继承上月（次）数据，和象工资辅助项目一样，协助其他工资项目计算，如基本工资可以协助计算所得税。
- 3) 支持自定义工资发放方案，可以定义多个工资发放方案，这样客户可以在不同的年、月、次选择不同的工资发放方案来计算工资。
- 4) 支持自定义工资项目计算标准，考虑到工资计算的灵活性和个性化，并充分利用极致公式解析器的功能，客户可以对一个工资项目定义一个或

者多个工资计算标准，并跟职员绑定，每一个职员依据其岗位、职务等因素指定其工资计算标准。

- 5) 对工资辅助项目和没有指定工资计算标准的工资项目，可以通过工资数据录入模块进行录入。为了提升录入工作效率，支持从 Excel 引入。
- 6) 对于已经指定工资计算标准的工资项目，可以通过工资计算的功能自动计算出当月（次）工资。自动计算的依据是工资计算标准中的计算公式定义。
- 7) 工资发放支持银行代发，对于通过银行代发工资的客户，可以通过极致工资系统生成银行格式数据，并提交给银行进行工资代发。
- 8) 支持期末结转的功能，当月（次）工资数据处理完成后，可以结转到下一月（次），结账后的数据不能再修改，但系统支持通过反结账来修改以前年月（次）的工资数据。
- 9) 工资数据计算完成后，系统会自动生成职员工资条，并提供套打。
- 10) 系统提供各种工资数据报表分析，如：工资汇总表、工资发放表、当月相对上月工资数据变动情况表等等。

十二、 决策支持子系统

为了方便物业管理公司各级管理人员实时掌握公司的运营情况，极致软件根据多家大客户管理经验，把一些业务报表和管理报表整合到决策子系统中来，帮助物业管理公司的各级管理人员能方便快捷的查询从不同维度进行统计分析的各种管理报表，为公司领导和各级管理人员提供一个及时掌握业务全貌的信息处理平台，系统同时能提供各种直观的图形展示，操作简单，主要包括以下管理报表：

- 1) 房产和客户类分析报表，系统提供以面积、套数和客户分类为维度的各种数据分析。
- 2) 客户服务类分析报表，主要针对客户服务派工和设备管理为主要数据源的分析。

- 3) 租赁类分析报表，主要针对租赁面积、出租率、租赁单价为主要维度的分析。
- 4) 收入类分析报表，主要针对收费系统的业务数据分析，包括收缴率、综合收缴情况分析等。
- 5) 成本类分析报表，主要针对分包商合同管理、欠款账龄、预算执行、物料消耗成本和公司包括人力、公共能源、物料消耗等所有成本在内的综合成本分析。
- 6) 人力资源类分析报表，主要针对公司人员组成、人员编制、薪酬变化等人力资源相关数据分析。

十三、 系统管理

系统维护模块包括角色管理、用户管理以及系统参数设置等功能。角色管理能够定义不同的角色，不同的角色具有各自的功能权限和数据权限。用户管理能够定义用户的名称、密码等登录信息以及所属的角色。通过角色管理和用户管理能够建立非常灵活的授权机制。

大型物业管理企业应用极致物业管理软件时，一般把角色分为岗位角色和机构角色。岗位角色根据岗位要求规定功能权限，决定能够操作哪些功能；机构角色规定数据权限，代表所属的组织机构，决定能够查询并操作哪些组织机构的数据。对于一个具体的用户，只要知道他所属的组织机构和岗位，通过指定对应的机构角色和岗位角色就可以快速完成对该用户的授权。当用户的工作岗位发生变动时，只要重新指定新的机构角色和岗位角色即可完成重新授权。功能特点如下：

- 1) 通过角色管理功能可以让岗位职责更加清晰，同时大大地降低了系统管理员进行用户权限管理的工作量，同时对于集团型企业的管理提升有着非常重要的意义。
- 2) 费用单号、收款单号、合同号、采购订单号等各种单据编号都可以设置个性化的单据自动编码规则，系统自动地按照指定的编码规则生成单据编号。

- 3) 系统可以设置多种参数，具有高度的灵活性和可配置性。例如采购计划中物料价格的携带优先级、抄表数据异常比例、仓库单据是在保存时还是在审核时更新库存、数量金额的精确小数位等等，客户可以根据自己的管理需要选择不同的执行方式，系统参数支持在同一个公司中的不同机构对某个业务可以选择不同的系统参数，也就是说在同一个公司中的不同机构对同一个业务可以有不同的处理办法。
- 4) 支持全面的数据导入功能。通过设置导入方案，支持从第三方数据源导入数据到极致物业管理系统中，如临时费用单、水电充值卡收费记录等等。
- 5) 提供功能强大的自定义报表。自定义报表中定义了多个取数公式，客户可以通过取数公式个性化地设计自己的业务报表和管理报表。
- 6) 上机日志自动保存所有操作记录，包括操作员电脑的 IP 地址、用户名、操作内容、时间等，以监控系统和数据的安全，并为 IT 审计建立良好的基础。

第六章：技术架构

极致软件公司是技术领先的软件厂商。极致软件公司在积累多年研发经验的基础上，开发出拥有自主知识产权的极致业务基础平台。通过该平台不仅能够开发出功能完善、界面美观、而且性能和稳定性非常高的企业管理软件，同时其模型驱动的设计思想，使产品具有高度的扩展性和可维护性，能够根据用户的需求快速进行定制，使产品功能充分适应用户需要，实现业务流程与信息技术的完美结合。

现在的极致软件系统基于微软 .NET 开发平台、大型数据库、N 层架构、互联网连接的“最小流量”设计技术，是业内技术领先的信息化管理软件。

一、技术特性

（一）具有高度的安全性

1、功能权限。

功能权限可以针对每一名用户，授权到每一个功能的每一项操作，保证系统用户只能执行已获得授权的功能。

2、数据权限

在支持功能权限的同时，提供数据权限的支持。管理处的人员只能查询到所属管理处的信息，总部人员或其他被授权的人员可以查询到整个公司的信息。极致物业管理系统的数据库可以根据用户进行配置，具有高度的灵活性。

3、加密的互联网连接。

通过 IIS 实现加密的互联网连接，同时数据在传输前使用极致特有的加密算法进行加密，客户端收到数据后再进行解密。通过 IIS 提供的基本加密功能以及极致特有的加密技术的双重加密功能，来保证数据传输过程中的安全性。

（二）具有良好的性能

1、数据缓存。

支持当前对象空间缓存、全局对象空间缓存和本地持久化缓存。通过不同类型的缓存方式，减少数据流量，同时降低对数据库服务器的压力。

2、分页查询。

对于大数据量的查询通过分页查询实现，轻松实现十万数据量级的数据查询。

3、“最小流量”设计技术。

除数据缓存、分页查询外，还支持数据压缩、算法优化等技术，实现在互联网上带宽比较小的情况下，用户能够流畅地进行操作。

结合数据缓存、分页查询、数据压缩等性能优化技术，实现高并发、低流量的应用模式，满足应用系统的性能需求。

（三）具有高度的可靠性

1、并发用户数

系统能够保证在 1000 个系统用户的情况下持续运行，不因为用户数的增加导致系统崩溃。

2、系统保证不停机连续运行时间达到 99.99% 以上。

极致物业管理系统是基于拥有自主知识产权的极致业务基础平台进行开发的，大量的产品功能是通过成熟的极致业务基础平台实现的，可以避免传统开发技术“代码越多、错误越多”带来的系统不稳定的问题。

（四）具有良好的可维护性

1、单据字段自定义功能

单据（录入界面）的字段能够随着用户需要进行调整，实现产品功能可维护性。

2、报表自定义功能

查询报表的过滤条件、显示字段、打印格式等可以实现用户自定义，满足不同用户的不同需求。极致物业管理系统中提供的分级汇总表、交叉汇总表等都可以按客户自己的维度进行分级汇总，并可以用各种图表来展示报表数据。

极致业务基础平台能够提供数据实体定义、单据定义、报表定义等功能，能够快速地对现有产品功能进行调整，或开发新的产品功能，保证产品功能良好的可维护性。

3、数据导入导出

极致物业管理系统提供了数据导入工具，可以快速把第三方数据源，例如 Excel 数据、TXT 文件、DBF 文件和 SQL SERVER 中的数据通过导入方案快速导入到极致物业管理系统中来。用户如果有数据导出的权限，也可以从极致系统中把报表数据导出为 Excel 数据文件，导出时所有的格式设置都会保留。

（五）具有良好的易用性

1、界面规范

极致物业管理系统使用目前业界最新的录入控件、报表控件、图表控件，而且严格遵守 Windows 界面规范和人机工程规范，因此具有良好的图形用户界面，所有界面风格和操作习惯保持一致，易于学习、理解和使用。

2、产品提供帮助文档，以方便用户使用。

极致软件提供内容丰富的联机帮助文档，而且可以在操作软件的过程中随时调用，从而方便用户使用软件。

二、运行环境

1、网络要求

- ◇ 服务器：通过动态域名、虚拟主机、主机托管或数据专线的方式接入互联网。对于应用规模比较小的客户（小于或等于 20 个站点）推荐动态域名或虚拟主机的方式；对于应用规模比较大的客户（大于 20 个站点）推

荐主机托管或数据专线的方式。

◇ 客户端：能够访问互联网即可，推荐使用 ADSL 拨号上网方式。

2、服务器配置

◇ 硬件配置：P4 2.8G 的双核 CPU、2G 的内存、40G 的硬盘、100M 网卡的 PC 服务器。

◇ 软件配置：Windows 2000 Server 或 Windows Server 2003、IIS 6.0。

3、客户端配置

◇ 硬件配置：P4 1.5G 的 CPU、512M 的内存、15G 的硬盘、100M 网卡的台式机。

◇ 软件配置：使用 Windows XP、Windows 2000、Windows Vista 或 Windows 7 作为操作系统。

4、数据备份设备

为保证数据安全，总部应配置数据备份设备，可以使用磁带机、光盘刻录机或其它数据备份设备。由于数据集中在总部，各分支机构不需要数据备份设备。

第七章：典型客户

一、大型综合性物业服务企业

招商局物业管理有限公司（4家一级资质物管企业，14个区域公司，100个管理处）

长城物业集团股份有限公司（11个区域公司，100个管理处）

深圳市金地物业管理有限公司（3个区域公司，30个管理处）

雅居乐置业有限公司（8个区域公司，30个管理处）

深圳万厦居业有限公司（30个管理处）

中航物业管理有限公司

佳兆业物业管理（深圳）有限公司

兰州城关物业管理有限公司

深圳中旅联合物业管理有限公司

深圳华业物业管理有限公司

广州和顺物业管理有限公司

北京京煤集团有限责任公司物业管理分公司

上海新独院物业管理有限公司

上海鑫铭物业管理有限公司

南京银城物业管理有限公司

.....

二、商业经营型企业

招商局蛇口工业区有限公司（总部及8个下属公司）

广州百佳超级市场有限公司

北京工美集团有限责任公司
深圳华强物业管理有限公司
河南索克物业发展有限公司
广东龙光集团物业管理有限公司
广西南宁福源物业管理有限公司
深圳市满京华投资集团有限公司
广州怡城物业管理有限公司
广州市宏运革市场经营管理有限公司
深圳市赛格康乐电子有限公司

.....

三、其他物业服务企业

天津国际贸易与航运服务中心
顺德金发策划管理有限公司
重庆金恒物业管理有限公司
中山市世光创建物业管理有限公司
洛阳石化惠康物业管理公司
深圳市园林（集团）有限公司
海南 21 度假连锁物业管理有限公司

.....

第八章：商业价值

极致物业管理信息化整体解决方案结合了领先的“集中管理、分权运作”的管理思想和先进的平台化开发技术，融合了数十家中国物业管理行业最具影响力的大型物业管理企业的最佳业务实践，是中国物业管理信息化领域最具竞争力的软件产品。

长城物业、金地物业、深圳佳兆业物业和兰州城关物业等企业的信息化系统已稳定运行超过三年的时间，招商局物业和雅居乐置业等企业也已成功实施极致物业管理信息化整体解决方案。通过部署和应用极致物业管理信息化整体解决方案，这些企业实现了如下的商业目标：

一、提高工作效率

- 1) 通过极致物业管理软件成熟的产品功能，全面提高了收费管理、客户服务、合同审批等工作的效率。
- 2) 通过极致物业管理软件的协同办公功能，实现了各部门和人员的协同工作，提高了需要进行跨部门协作的业务的处理效率。
- 3) 通过极致物业管理软件实时共享的管理报表和完善的数据分析功能，提高了企业的决策效率。

二、规范企业管理

- 1) 通过极致物业管理软件建立起规范的基础数据，包括房产资源、客户资料、组织架构、人员和物料档案等全方位的数据。
- 2) 通过极致物业管理软件将各种业务数据以规范方式存储到由软件系统进行统一管理的数据库中，为 ISO 认证或企业决策提供了大量的数据。
- 3) 通过极致物业管理软件将企业的业务流程进行规范和固化，在进行规模扩

张时能够快速地进行应用和传播。

三、提升服务品质

- 1) 通过软件系统中流程化处理的客户服务功能，快速、有效地处理各种服务派工、客户投诉、客户满意度调查等客户服务工作，全面提高客户满意度。
- 2) 通过数字化社区、短信应用平台等功能，加强与客户的沟通和互动，实现服务品质的提升。

四、全面降低成本

- 1) 通过极致物业管理软件中的收费管理功能保证了收费业务的及时和准确，避免了错误和遗漏。
- 2) 通过采购管理、仓库管理等功能加强了物料管理，全面降低了各种物料的采购成本和使用成本。
- 3) 通过签报、合同管理和应收应付管理，加强了通过分包商进行代维或小型整改时的成本管理。
- 4) 通过人力资源和薪酬管理使组织、岗位设置和人员编制与企业的发展相匹配，降低了人力成本。
- 5) 工作效率的提升和规范的管理模式全面降低了企业的管理成本。

深圳市极致软件有限公司

2011年01月