

物业增值服务与多种经营模式创新

-----增值服务开启物管公司新赛道！

深圳市极致科技股份有限公司

咨询顾问部·刘健华

2020年11月



刘健华

极致科技 资深顾问

极致科技 市场总监

极致科技 副总经理

履历介绍

- 16年企业信息化建设行业经验，主要服务于零售分销、地产、物业行业。
- 10年地产和物业行业经验，服务超过5家世界500强企业，超过20家地产、物业百强企业。

研究方向

- 智慧物业、智慧园区、成本管控、物业全面预算、物业ERP
- 智慧社区发展方向

主要成果

- XJGH智慧社区平台建设
- YGHC智慧物业平台建设
- HQ智慧物业平台建设
- SHV中国ACCPAC财务系统建设、呼叫中心建设
- ZSSKGYQ土地运营系统、租赁运营系统建设
- TJSD智慧园区平台建设
- HYN地产售楼系统、POM（成本采招）系统建设

服务客户

- 招商蛇口、招商物业、贵阳中天、华强物业、华耀城集团、深圳新世界、北京均豪、天津赛达、新疆广汇、花样年地产、中粮地产、喜威中国等。

01

论多种经营模式创新的必要性

开发商

高回报
高销售
高品牌

业主

高品质
高效率
高环境

物业公司

高满意
高收缴
高收益

我国物业管理服务行业的发展必须要从“管理物业”、“物业管理”、“物业服务”的阶段向“物业经营”的方向发展。长期以来我国物业服务企业坚持“管理服务为本、规模扩张出效益”的发展思路，着重通过规模来产生新利润。

但规模效益仅仅是量变，只有服务经营才能实现企业的质变。业主客户需求的多元化促进了物业服务企业由管理型、服务型向经营型的过渡，“物业经营”将是物业服务行业发展的第四阶段，物业经营必然成为企业实现由量变到质变的必由之路。

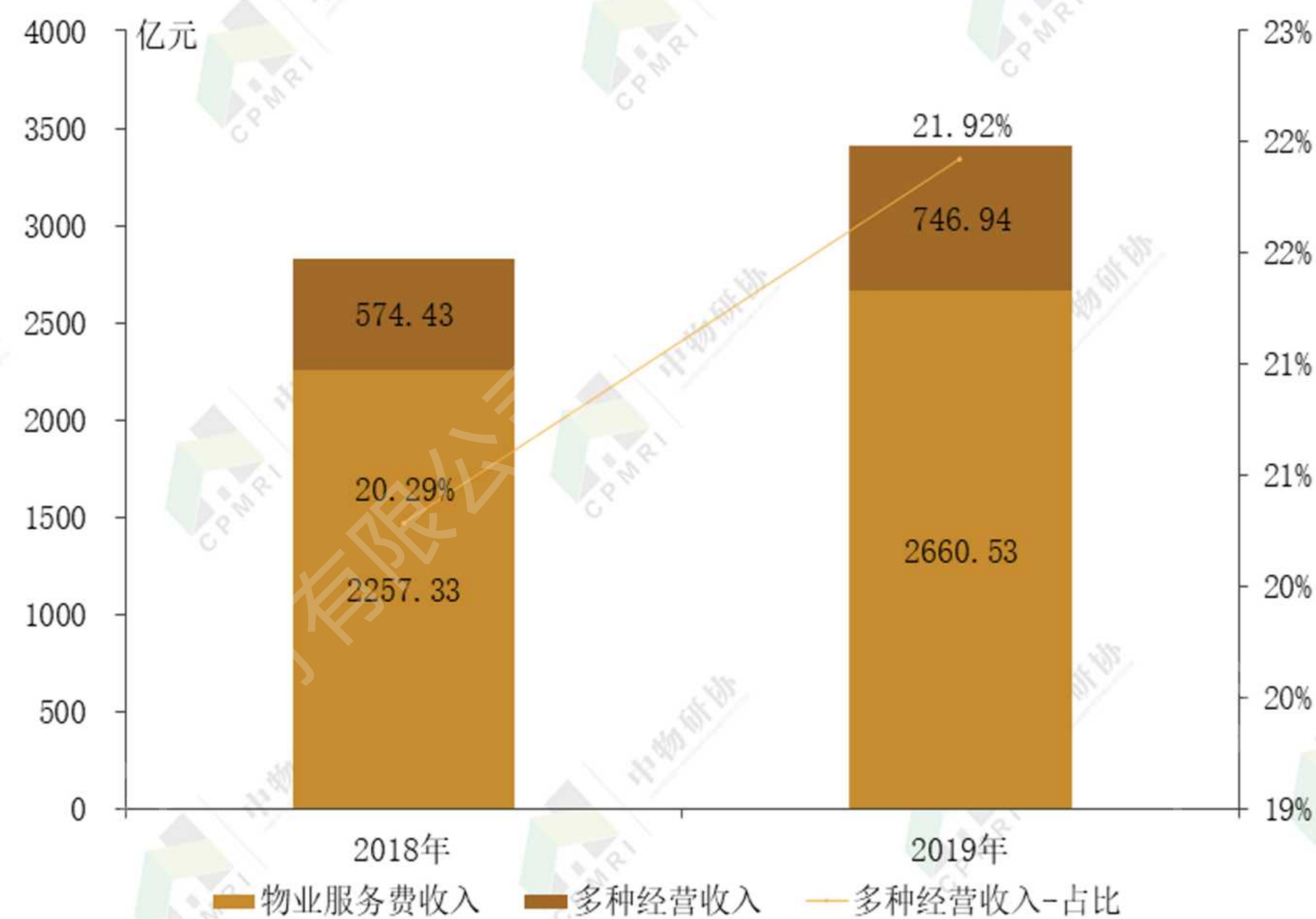
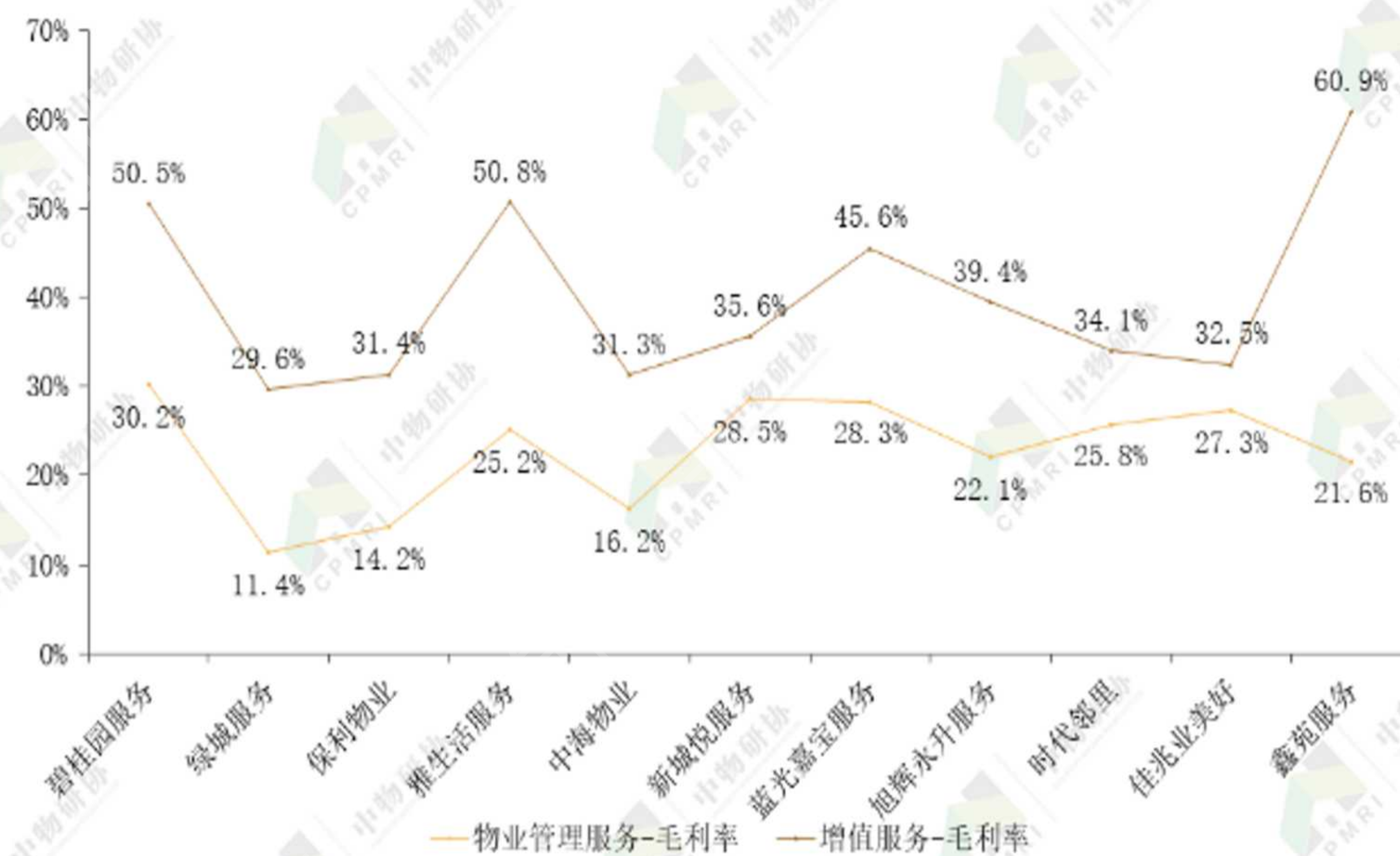


图 24 2019年百强上市物企不同业务毛利率分布



传统物业在开展多种经营和增值服务中面临的挑战

Jeez 极致



挑战



“行业死结”不松反紧



第三方与外来竞争者的闯入



业主力量的崛起与公共收益透明化

三大优势

1、自身资源

2、物业资源

3、客户资源

传统物业在增值服务与多种经营中有哪些劣势

Jeez 极致

三大劣势

专业人才短板

经验、知识、技术不足

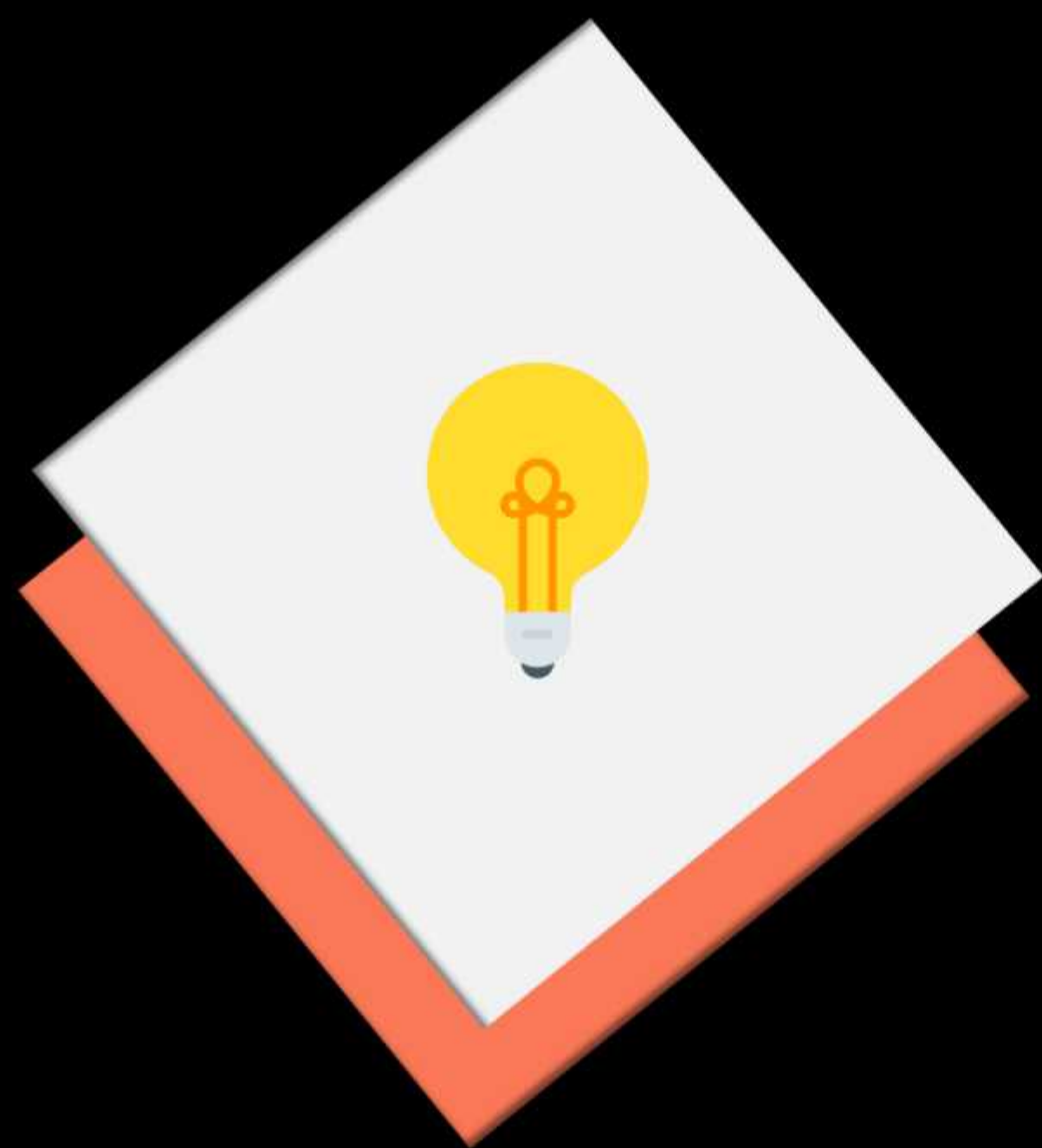
观念上滞后，惯性思维

02

多种经营的五种方式

物业公司多种经营开展背景 - 内因和外因

Jeez 极致



内部因素

物业公司面临的发展困境

- 物业经营成本不断攀升
- 物业服务价格停滞不前
- 行业集中度不高，劳动密集型
- 传统物业服务收入和利润增长放缓，规模化扩张并未带来大的收入和利润增长，需要寻求新的盈利点。

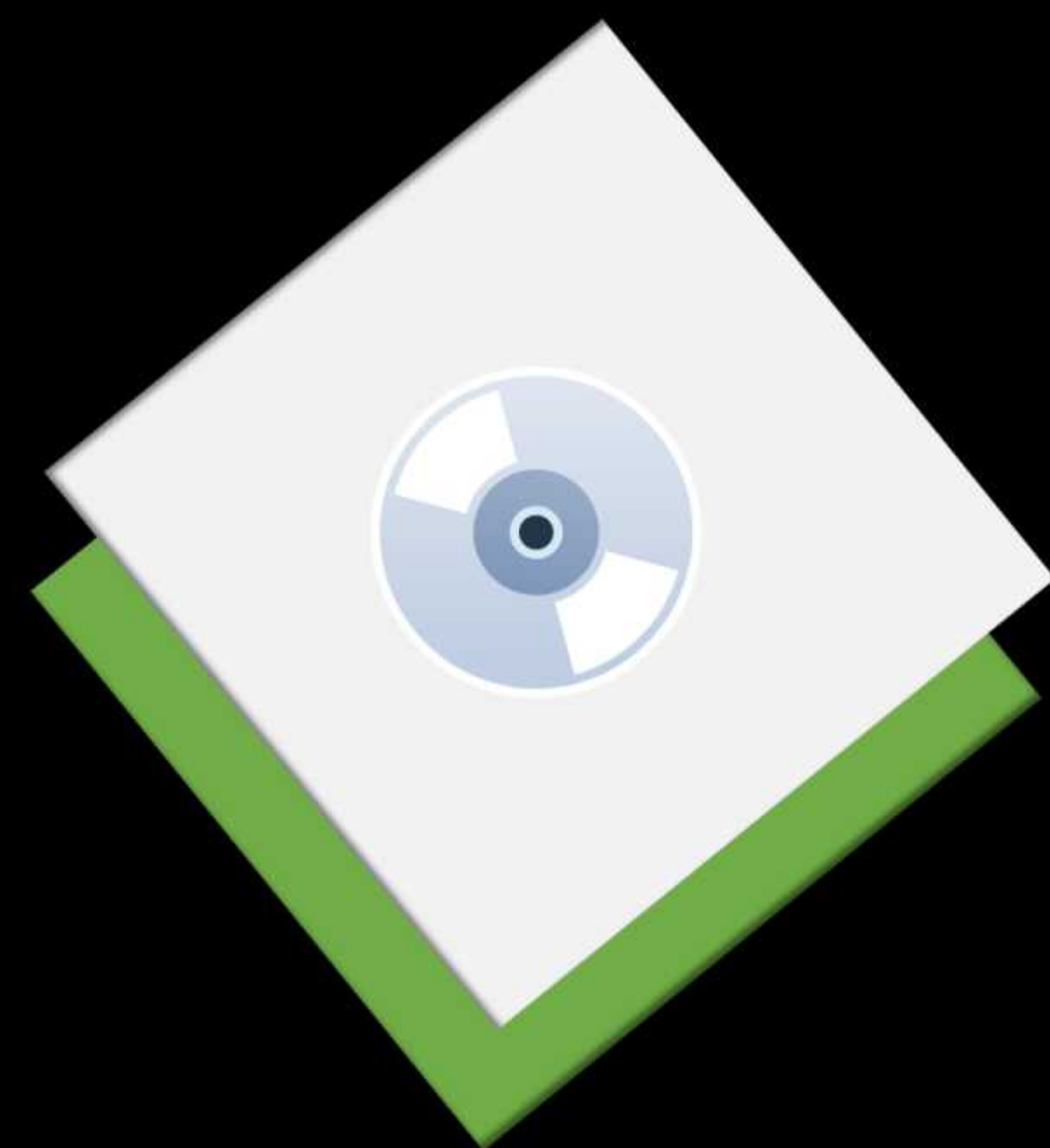
社会变革与经济形势的变化

- 人口城镇化、老龄化
- 新技术不断推广与应用
- 社区服务朝精细化与多元化发展

客户需求变化

- 业主改善居住条件的意愿增强
- 服务诉求的多元化发展
- 对物业公司提出新的服务需求（多元化、特色服务、创新服务等）

外部因素





多种经营能给物管管理企业带来什么？

- 扭转现在物业与业主的矛盾关系
- 为业主提供更多更好的服务选择
- 物业费依赖性越来越低
- 创造更多的利润链，促进物业企业产业化发展



»»» 特约性经营 - 为方便业主客户工作生活而提供的各种个性化有偿便民服务

Jeez 极致



家政服务

主要包括：家庭保洁、家具保养、家电清洗、家教、钟点工、保姆、月嫂、家庭病床护理、老人陪护等。

代理代办服务

主要包括：代聘保姆、搬家、家教、汽车年审、保险业务代理、团购等。

商务服务

主要包括：文件打印、传真复印、室内摆花、商务联谊、商务会议安排、庆典活动策划、商务旅游等。

到家服务

主要包括：送水送奶送煤气、送餐送花送报纸、维修家电、医药上门。利用自身资源提供工程维修、设备安装与维修等。

配套性经营 - 以其各种配套设施，满足人们各种需求的特性

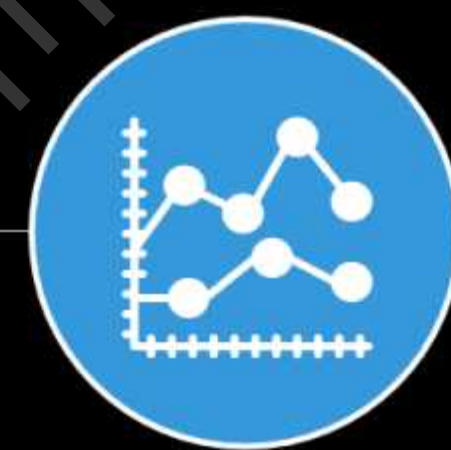
Jeez 极致

配套性经营



商业网点

主要包括：连锁超市、便利店、生鲜超市、药店、洗衣店、餐饮店等，为社区居民提供“一站式”生活、消费、休闲、娱乐服务。



文体娱乐

主要包括：健身中心、运动俱乐部、美容院、书店、棋牌室、文体娱乐票务、运动场馆等。



文教卫生

主要包括：学生夏令营、教育培训班、医疗卫生培训班、幼儿园、中小学、社区医院、门诊部等，文化、教育、科学、卫生方面开展的项目。



小区会所

主要包括：康体类、休闲类、娱乐类、综合类会所等。



资源性经营 - 充分利用自身资源、项目资源、业主客户资源开展的有偿服务

Jeez 极致

车辆服务

- 1. 汽车保管
- 2. 洗车美容
- 3. 汽车团购
- 4. 汽车代办

场地租赁服务

- 1. 商铺租赁服务
- 2. 配套场地租赁
- 3. 公共场地租赁

物业顾问服务

以“管理输出”为目标，为中小物业公司提供管理理念、业务规范和制度，赋能中小物业公司。

专项业务服务

- 1. 保洁服务
- 2. 保安服务
- 3. 绿化服务
- 4. 设备维保服务

商业广告服务

- 1. 电梯广告
- 2. 停车场广告
- 3. 灯箱广告
- 4. 墙体广告
- 5. 户外广告
- 6. 社区网站广告

多元化经营 - 实现跨产品、跨行业的经营扩张

Jeez 极致

同心多元化

利用原有生产技术条件，制造与原产品用途不同的新产品。如在提供小区工程设备管理的同时，也提供家庭装修、商铺装饰等经营活动。

水平多元化

企业生产新产品销售给原市场的顾客，以满足他们新的需求。如物业公司成立房产中介公司，为业主提供房屋租赁中介服务。

垂直多元化

分为前向一体和后向一体经营战略。前向一体指物业公司成立房地产项目投资公司，租赁或开发房地产项目，进行物业投资管理。后向一体指物业公司根据自己的业务特点和自身资源，开发保安公司、绿化公司、保洁公司等为业主和客户提供相应的服务。

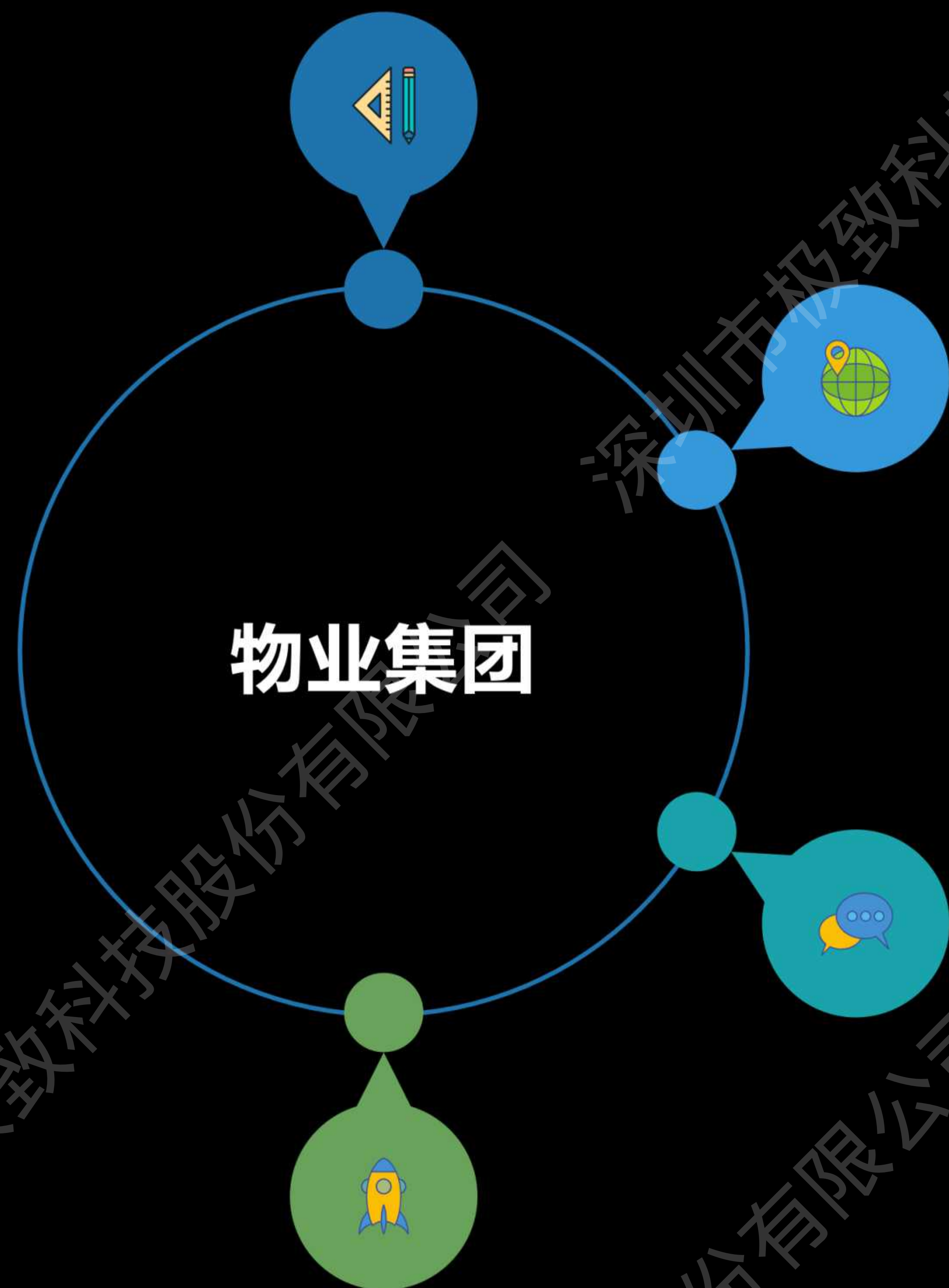
整体多元化

物业公司在经营物业服务的同时，实行多种类型组合的多元化经营，公司下各种项目公司或机构，实施向前、向后多元化经营。如成立房地产中介、酒店餐饮管理、家政服务、装饰装修、教育培训等。

物业多元化

跨行业经营 - 以物业管理为依托组建集团，成立与物业相关的公司

Jeez 极致



专业子公司经营（对外经营）

成立与物业管理相关的建材公司、装饰公司、清洁公司、保安公司、智能化设备公司。

展览展销经营

利用场地、资源优势，集中丰富的产品，提供业主客户选择、比较、购买的机会。

小区推广经营

联系各种供应商在小区内展开推广地推活动，如建材、日用品、家电家具、学习用品等。

社区电子商务经营

针对具有社区属性的用户，在社区电商平台上进行交易，提供便捷的社区在线销售方式。

03

如何选择适合的多种经营项目

如何评估适合的多种经营项目

物业社区开展多种经营的核心要求

Jeez 极致



效用

用户对服务者的相应素质和使用价值的需求，由服务者的知识、技能或体力转化所带来的实际效果。



方便

业主在讲究效用的同时对省时、省力、省麻烦服务的要求。



态度

用户对服务者行为方式上的需求。



满意

用户对效用、方便、和态度的心理感受。

核心要求

不同业态常见的增值服务有哪些



选择社区增值服务和多种经营项目原则 - 四大优先原则



04

科技赋能物业增值收入提升

服务提升、客户满意是物业服务的本质 - 夯实基础

Jeez 极致

以社区运行安全性为核心的全面品质管理，让用户住的安心、放心，提升用户满意度和用户黏度，为社区增值服务奠定用户基础。

◆设施设备安全

监管设备运行状态，及时发现并处理问题，延长生命周期，降低设备运维成本。

◆安保安全

借助视频监控和门禁系统，实时监控社区出入口的动态。

1

社区安全

满意度提升

服务品质

2

◆工单体系

建立客服抢、派单标准业务流程，提升工单流转效率，急客户之所急。

◆巡检管理

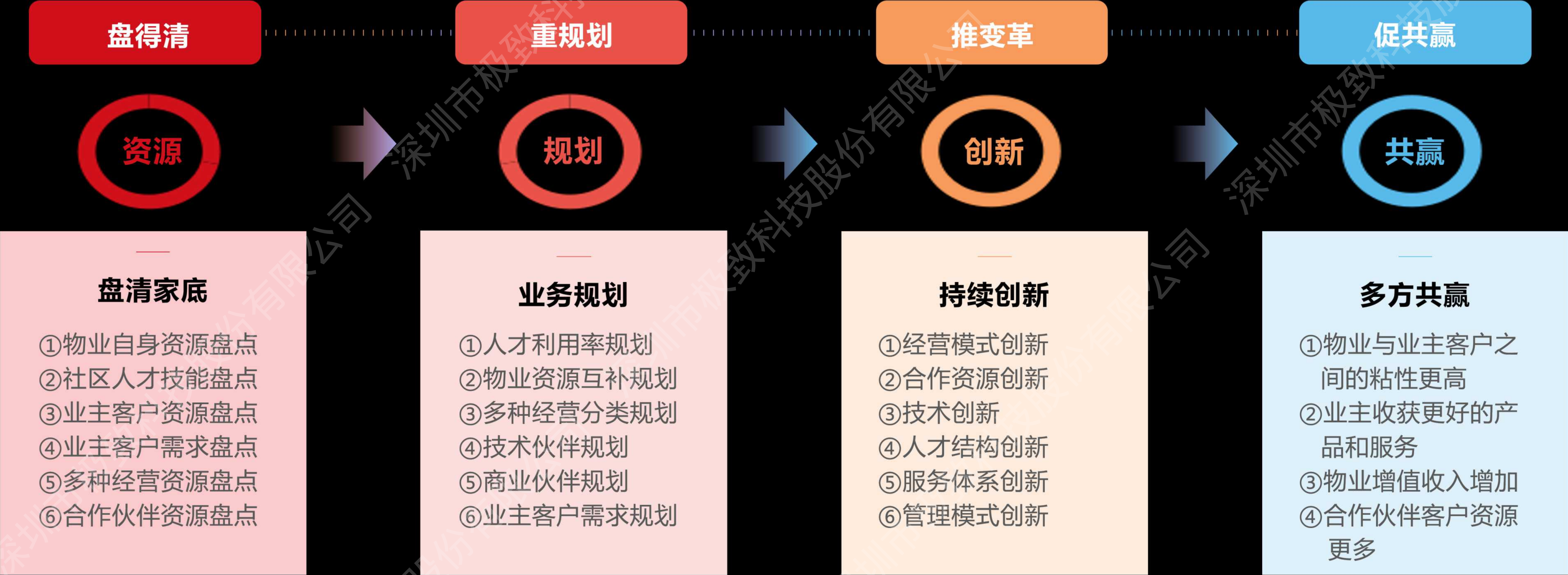
设备、消防等其他巡检以“任务-计划-执行-派工”为主线，对计划执行监督，提升品质和客户满意度。

3

品质检查

- ◆客服质量督查
- ◆物料消耗与质量督查
- ◆外包交付服务督查
- ◆设施日常等级督查
- ◆品质日常工作督查

建设物业社区增值服务模型，对物业资源全方位管理，借助信息化系统实现“盘得清、重规划、推变革、促共赢”的整体建设目标。



多种经营合同 - 经营收入类合同管理标准化, 杜绝“跑、冒、滴、漏”, 提升收入 *Jeez* 极致



01

资源盘点

广告资源盘点与定价
电信资源盘点与定价
场地资源盘点与定价
空间资源盘点与定价
.....

合同签订

客户分类与定级
合同签订与分期规划
合同收入归属划分
合同执行情况分析
.....

02



03

合同收款

合同应收款生成
合同应收款收款
合同履约评估
客户重新定级
.....

预警分析

合同到期预警
合同到期续签
合同收入分析
同类资源收入分析
.....

04



收入类合同 - 经营收入类合同管理标准化，杜绝“跑、冒、滴、漏”，降本增效

Jeez 极致

收款合同

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 工作流(W) 有附件

新增 修改 删除 保存 反审核 文档 验收 第一 上一 下一 最后 插入分录 删除分录 新增分期 修改分期 删除分期 生成分期计划 终止合同 关闭

收款合同

合同基本信息

合同编号: BJ201810140 合同名称: 中国科学院北京纳米 合同类型: 002 - 收款

签订日期: 2018-06-12 组织机构: cmpmc.03.000 - 北 部门: bj8805 - 公司本部

合同类别: 13 - 物业前期管理 是否标准条文: ☐ 新约: ☒ 续签: ☐ 金额完全确定: ☒ 估算/无法确定: ☐

往来单位: 合同签约金额: 390,000.00

合同总金额: 390,000.00 币种: RMB - 人民币 税率: 6.00

开始日期: ☒ 2018-03-22 结束日期: ☒ 2018-09-21 收入类型: ☐ 收入 ☐ 无额外收入

保修年限: 0.00 我方负责人: 毕文利 合作方负责人:

履约地点:

计价方式:

发票号:

合同分期信息

首期金额: 0.00 税率: 0.00 首期金额(不含税): 0.00

收入项目: 分期计划: Z50002 - 合同季 分期金额: 0.00

合同跨度及人员定义

预计开始日期: 2018-03-22 预计结束日期: 2018-09-21 保修期限: 供方约定人数: 0

合同分期	签约单位信息	收入归属明细	预算信息	交付品清单	验收/交付标准						
周期名称	日期	金额(含税)	实收金额(含税)	税额	金额(不含税)	税率	金额占比%	预估	合同约定	收款条件	是否终止
第1期	2018-03-22	195,000.00		11,037.74	183,962.26	6.00		☐	☐		☐
第2期	2018-06-22	195,000.00		11,037.74	183,962.26	6.00		☐	☐		☐
合计		390,000.00	0.00	22,075.48	367,924.52						

制单: 谢洪辉 修订: 毕文利 审核: 谢洪辉

激活 Windows 转到“设置”以激活 Windows。

合同分期规划

收款合同

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 工作流(W) 有附件

新增 修改 删除 保存 反审核 文档 验收 第一 上一 下一 最后 插入分录 删除分录 新增分期 修改分期 删除分期 生成分期计划 终止合同 关闭

收款合同

合同基本信息

合同编号: BJ201810140 合同名称: 中国科学院北京纳米 合同类型: 002 - 收款

签订日期: 2018-06-12 组织机构: cmpmc.03.000 - 北 部门: bj8805 - 公司本部

合同类别: 13 - 物业前期管理 是否标准条文: ☐ 新约: ☒ 续签: ☐ 金额完全确定: ☒ 估算/无法确定: ☐

往来单位: 合同签约金额: 390,000.00

合同总金额: 390,000.00 币种: RMB - 人民币 税率: 6.00

开始日期: ☒ 2018-03-22 结束日期: ☒ 2018-09-21 收入类型: ☐ 收入 ☐ 无额外收入

保修年限: 0.00 我方负责人: 毕文利 合作方负责人:

履约地点:

计价方式:

发票号:

合同分期信息

首期金额: 0.00 税率: 0.00 首期金额(不含税): 0.00

收入项目: 分期计划: Z50002 - 合同季 分期金额: 0.00

合同跨度及人员定义

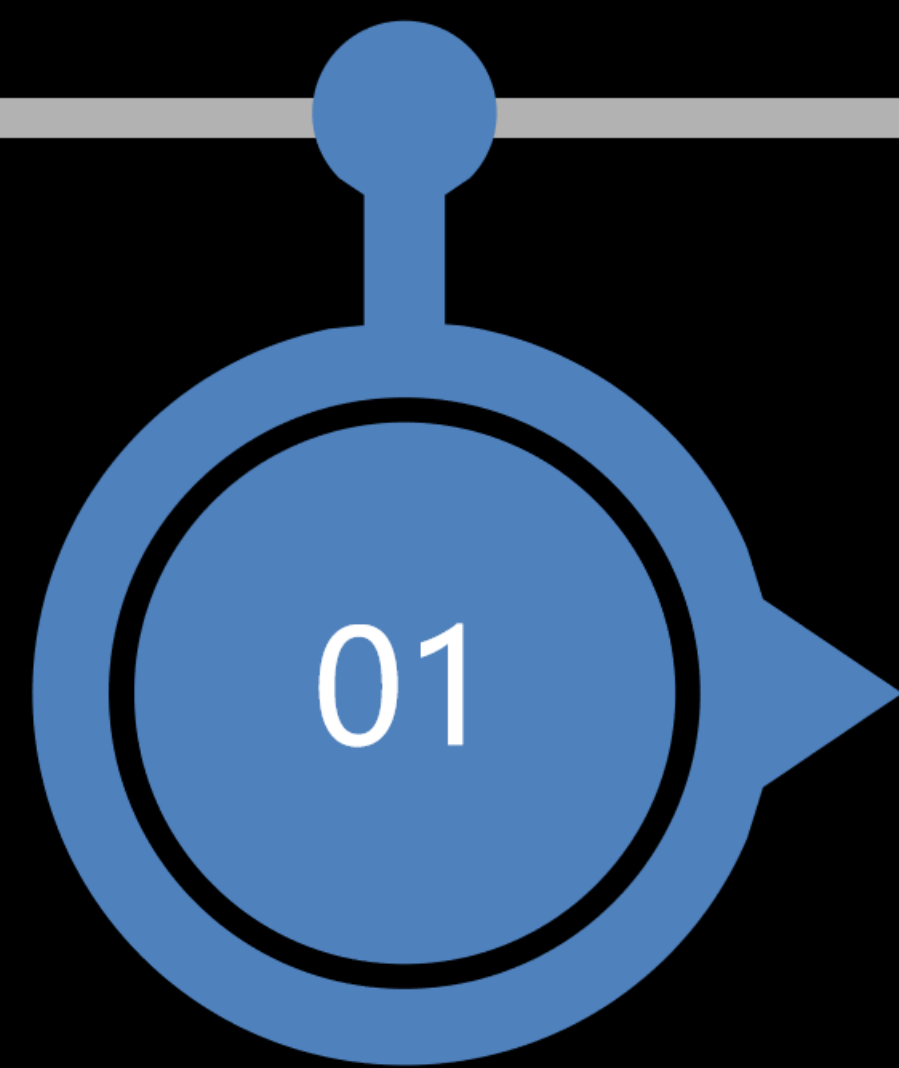
预计开始日期: 2018-03-22 预计结束日期: 2018-09-21 保修期限: 供方约定人数: 0

合同分期	签约单位信息	收入归属明细	预算信息	交付品清单	验收/交付标准						
合同科目归属	归属物业公司	归属管理区	合同科目归属	归属比例	数量	计数单位	单价	小计	历史价格	本次优惠说明	补充说明
合同总金额: .00											

制单: 谢洪辉 修订: 毕文利 审核: 谢洪辉

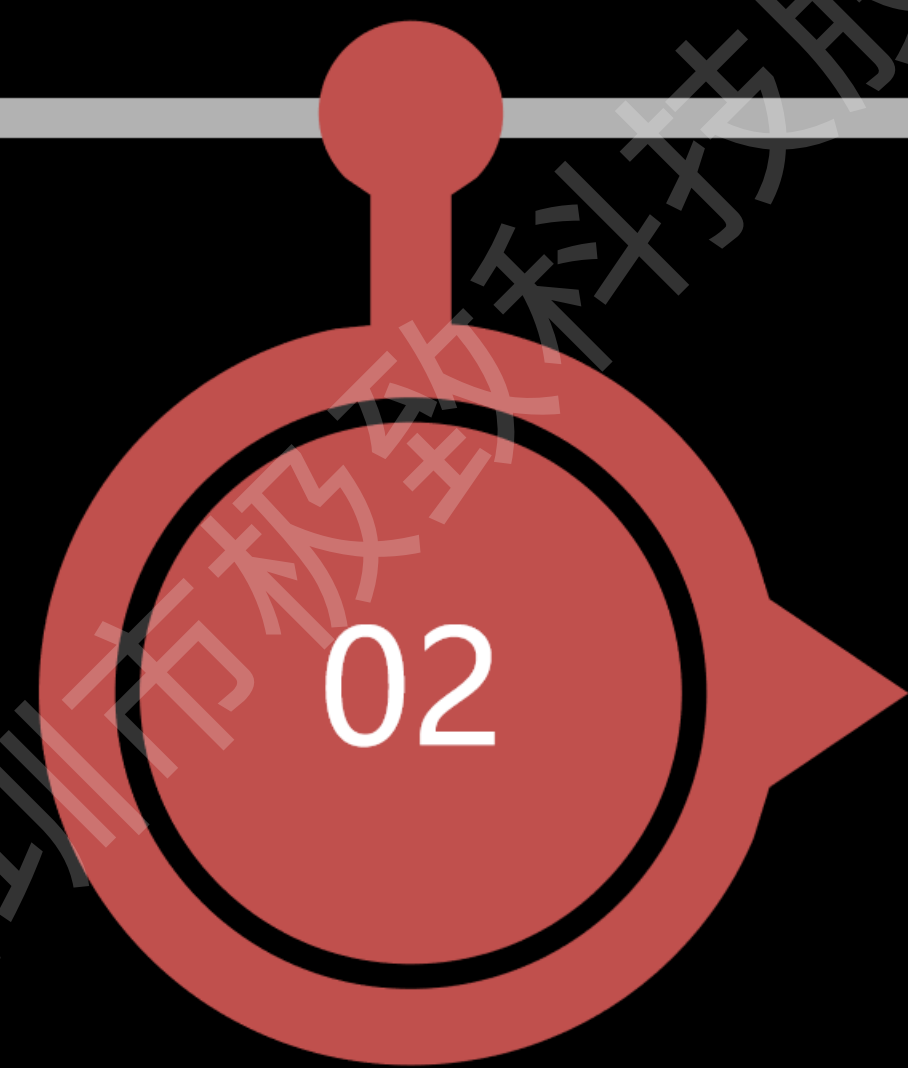
激活 Windows 转到“设置”以激活 Windows。

收入归属



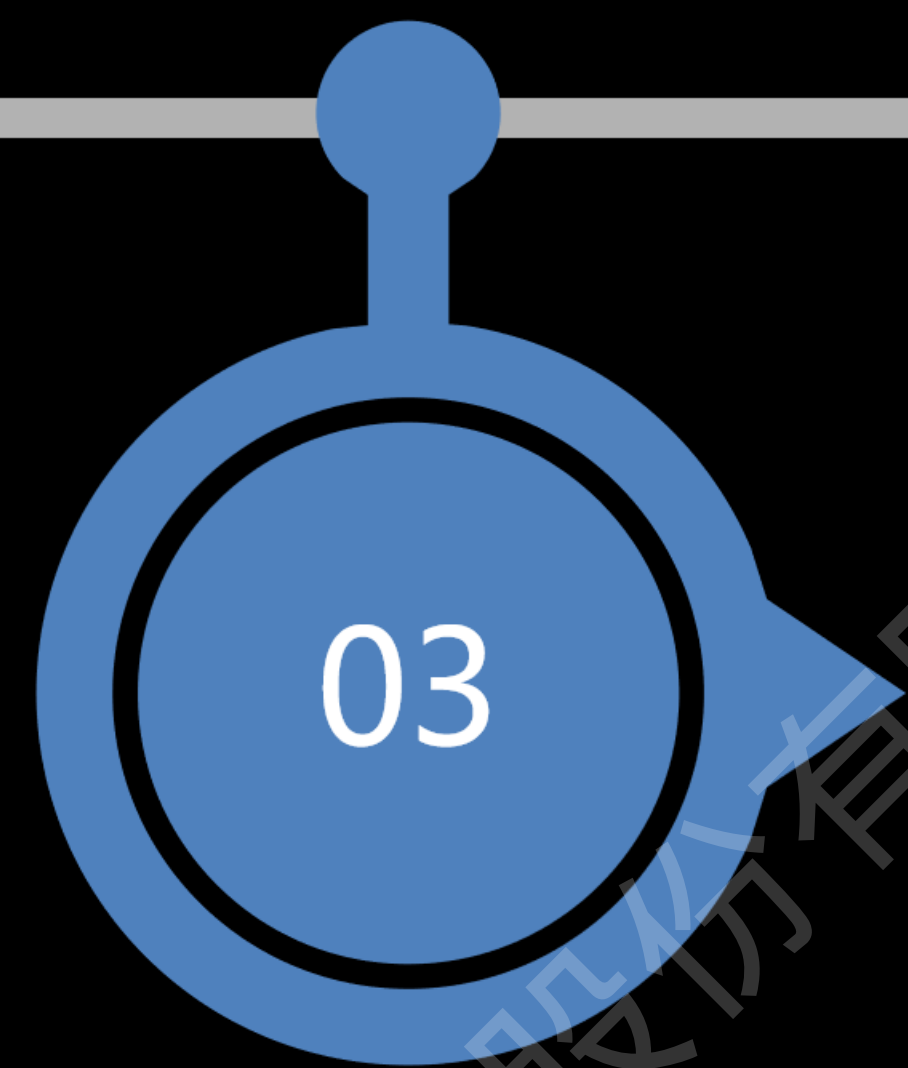
服务分类

- 服务人才技能盘点
- 特约服务项目盘点



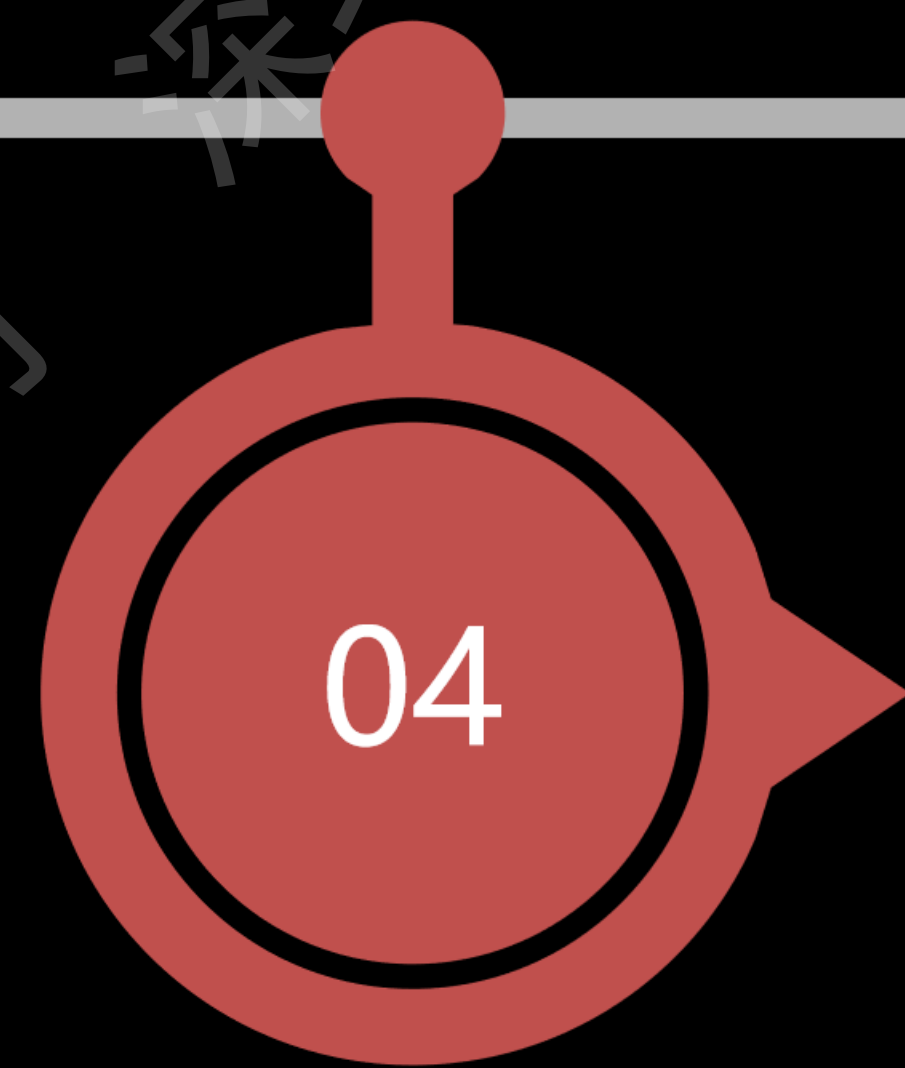
服务定价

- 特约服务定价
- 外部单位服务定价
- 定义有效工时



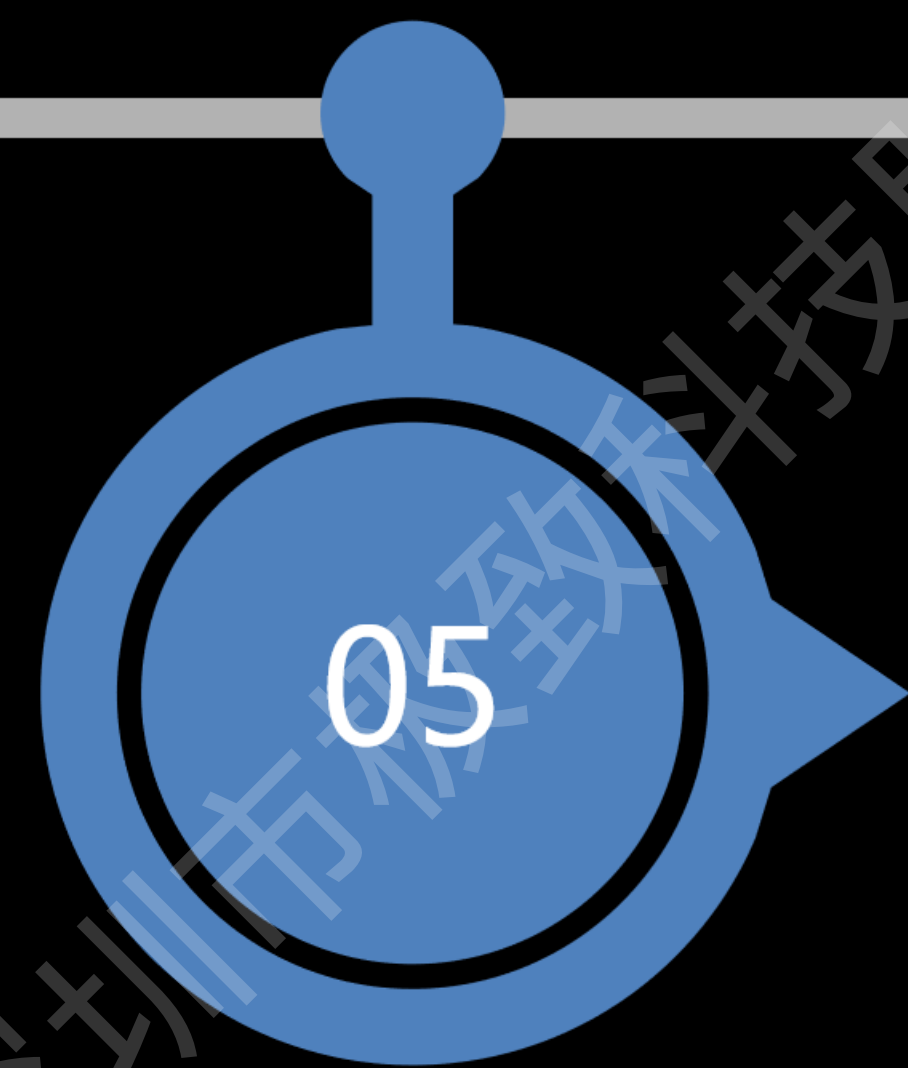
发起工单

- 业主客户在线发起
- 业主客户电话发起
- 业主客户现场发起



工单处理

- 工单分派或抢单
- 工单处理



验收评价

- 业主客户验收
- 业主客户支付费用
- 业主客户评价

业主特约服务提升物业多种经营收入

Jeez 极致

15:10

× 服务申请

客户 高健 (东湖雅苑) ✓

服务房间 阳光尊邸阳光小区1栋105 ✓

预约时间 2020-11-03 ✓

联系人 高健

联系电话 13266842367

请输入问题的描述，以便于我们尽快处理...

提交

温馨提示：选择服务房间，写明服务内容，并留下您的联系方式，向物业管理处申请报修等服务。提交成功后可在“服务申请单”中实时查询处理进度。

在线报修

返回 服务派工

点击这里即可现场收银，快来试试吧！

当前处理人 何勇

单据号 FW1640942339

房间 1-03-2-2301

客户 徐海蓉

组织机构 四季山水

服务大类

服务类别 业户

报修方式 来电

受理时间 2020-08-30 15:35

同意 写上你的审批意见吧！ 不同意

工单处理

返回 服务派工

回访方式 电话

回访人 林瑞军

回访说明

备注

物料明细 (0) 添加

服务人员 (2)

人工费 500

材料费 0

合计 500元

扫码收银

收银二维码

长按附件可重命名或删除（仅限新增附件）

附件 (2) 添加

是否紧急

挂起

审批意见 长按审批意见可沟通或打回

林瑞军 [客户报修] 2020-05-14 16:25 [手机]提交

提交

同意 写上你的审批意见吧！ 不同意

在线收款

返回 服务评价

服务态度 ★★★★★ 非常好

服务效率 ★★★★★ 非常好

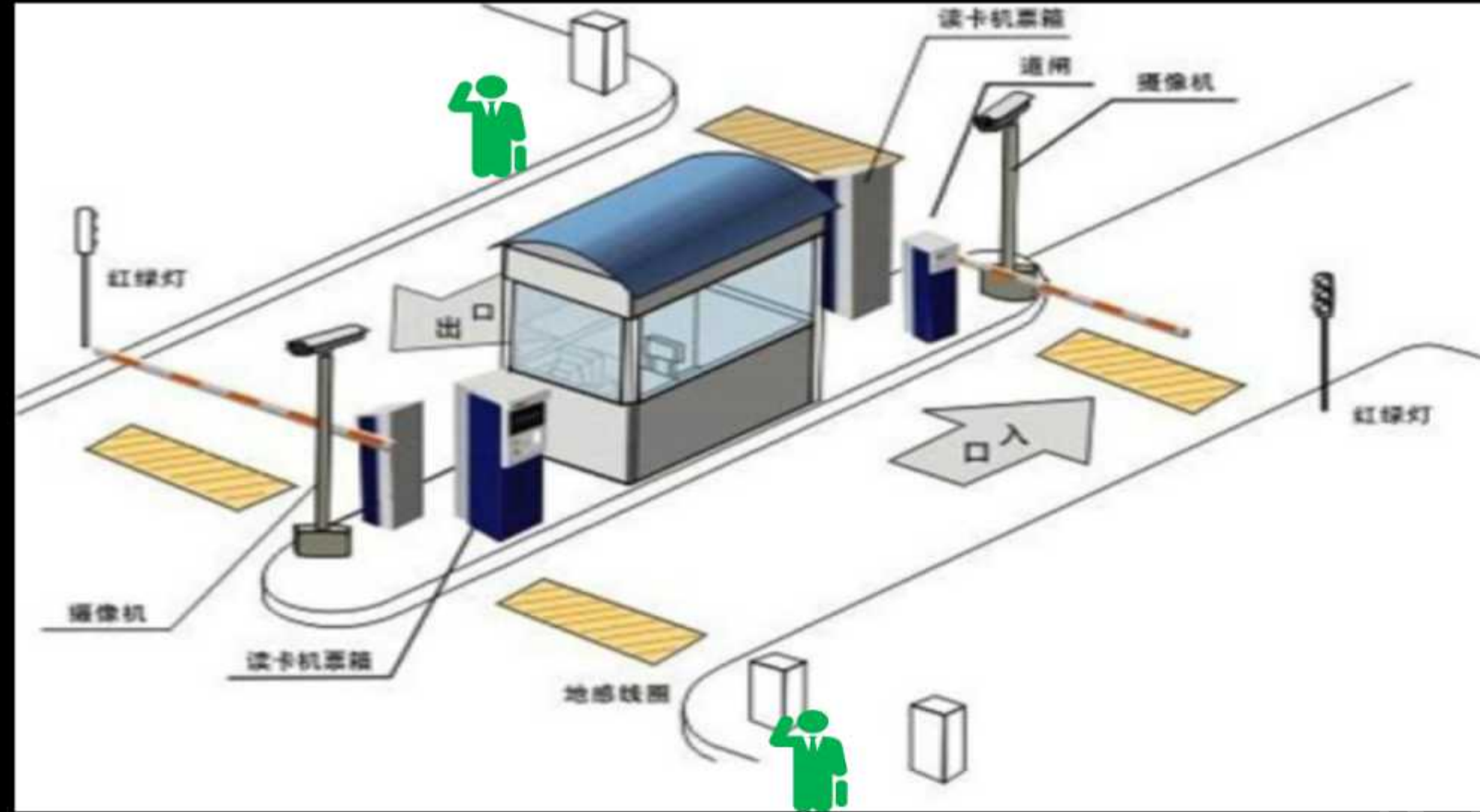
服务品质 ★★★★★ 非常好

效率高，服务好！

在线评价

» 停车服务收入 - 堵住停车场“跑、冒、滴、漏”，提升放行效率、增加收入

Jeez 极致



财务共享中心

⑧车场收费销账

◆凭证推送

⑨增加车场收入

①搭建云平台

⑥收费数据推送

极致停车场端系统

极致停车云平台

◆聚合支付

④线上线下支付



⑤支付结果

⑦固定车位、月保和临停等确认开闸放行

②兼容摄像机

③硬件控制确认



电商平台促进业主增值服务增收

Jeez 极致



搭建智慧社区平台，提升物业增值服务收入

Jeez 极致

低频刚性的服务型应用

-  社区资讯
-  舆情管理
-  网上缴费
-  服务申请
-  社区公告
-  政策服务
-  代办服务

高频刚性的智能化应用

-  智能门禁
-  智能停车
-  智能对讲
-  智能家居

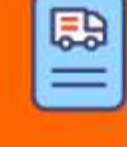
资产运营

-  居家养老
-  场地经营
-  房屋租售
-  会议室租赁

社区电商平台

-  每日预定
-  团购、拼团
-  一件代发
-  平台电商
-  到家服务

社区金融

-  购车贷款
-  消费贷款
-  抵押贷款
-  汽车保险
-  人身保险
-  个人理财

如何搭建智慧社区，提升业主增值服务收入

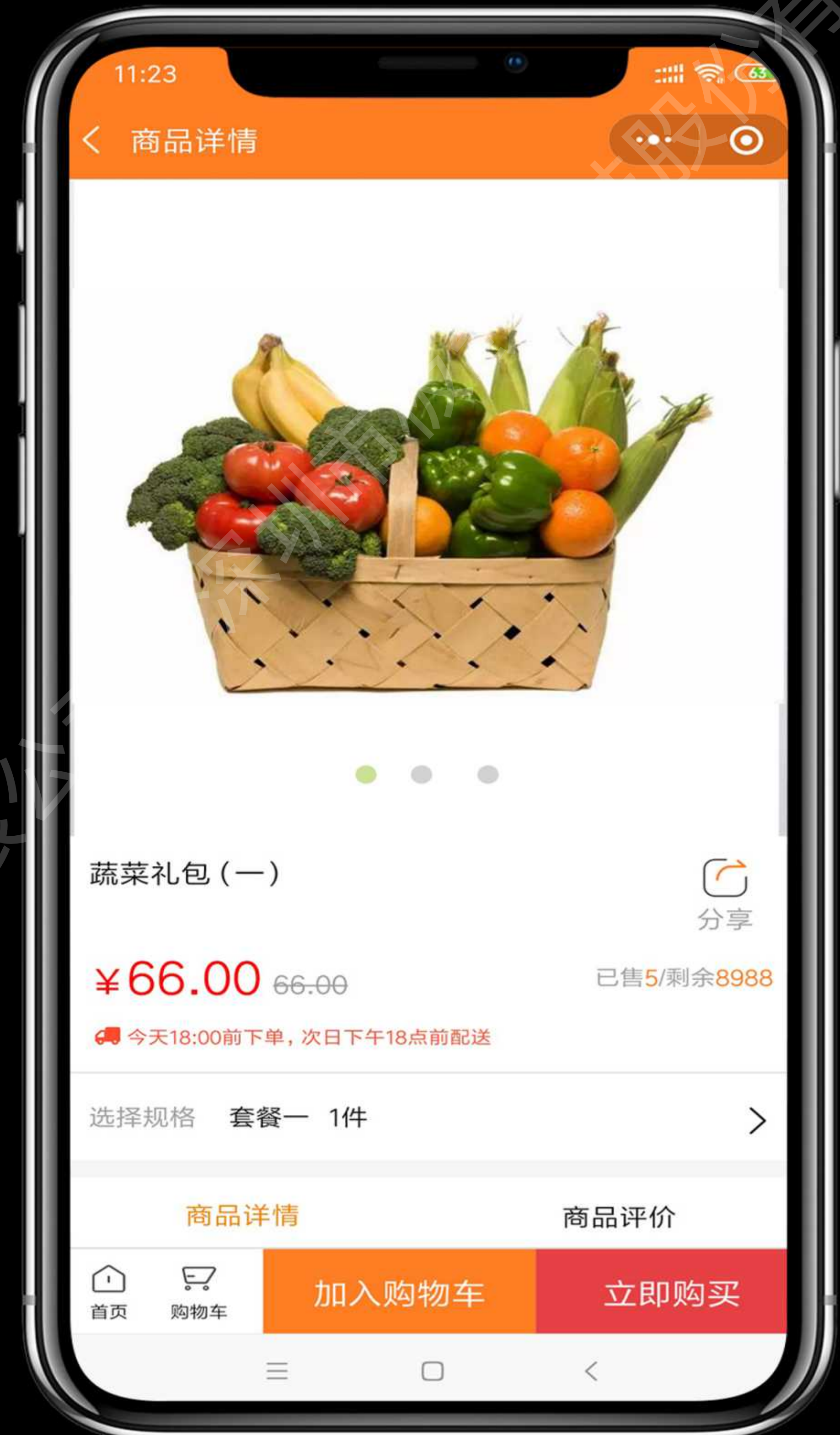
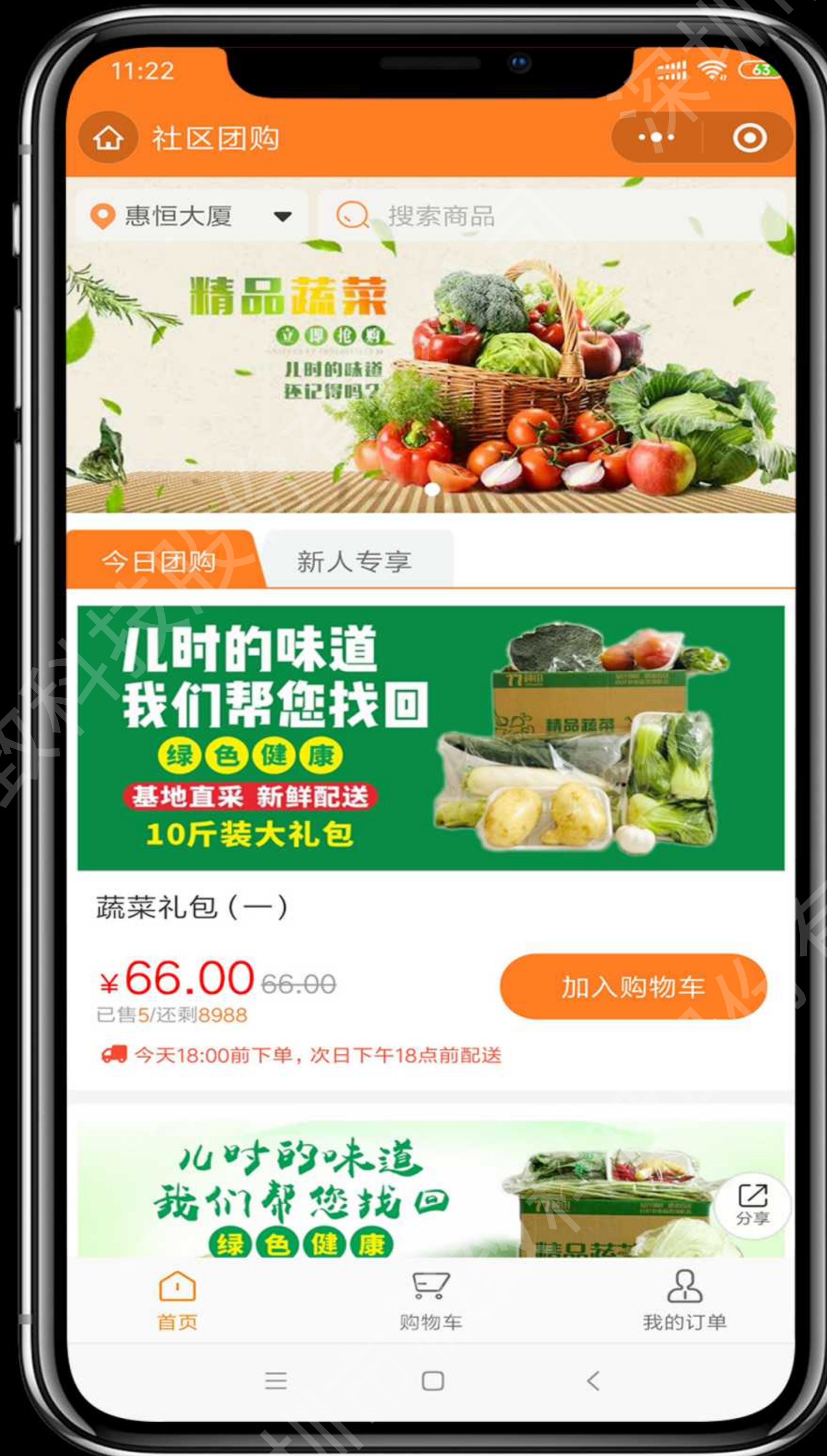
Jeez 极致

统一集成

- 统一运营后台
- 统一会员系统
- 统一积分系统

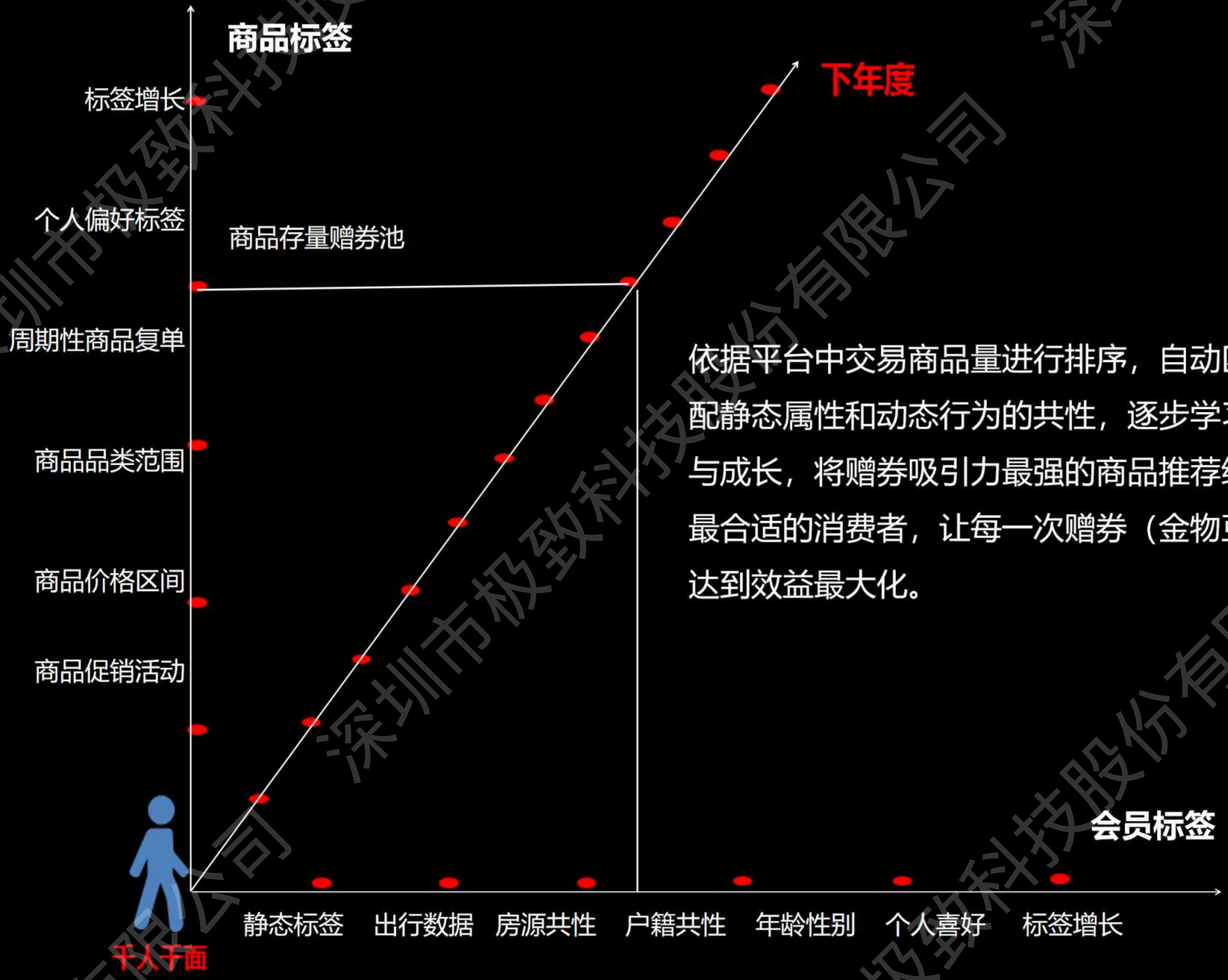
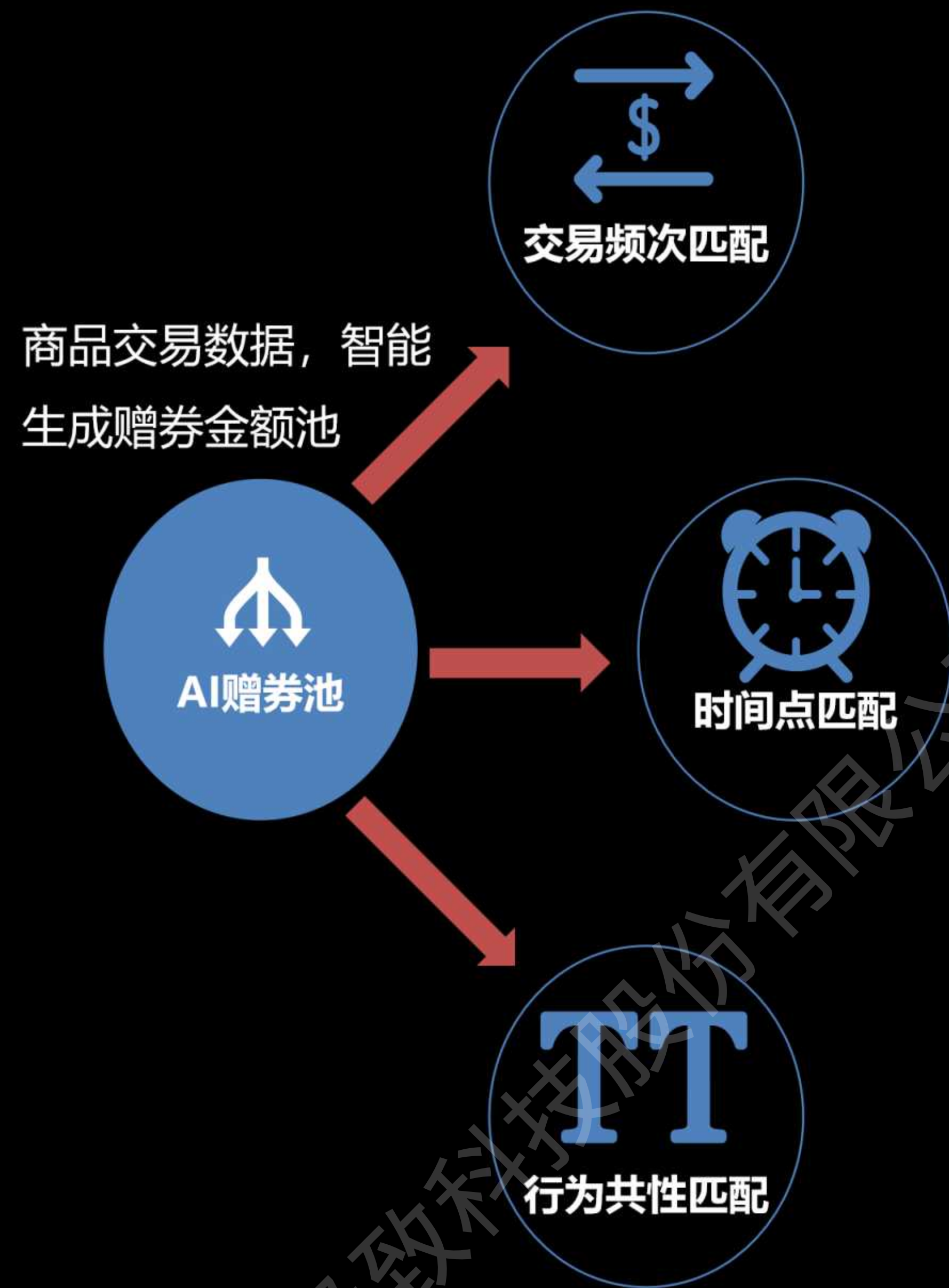
营销工具

- 团购
- 限时秒杀
- 打折促销
- 分享激励



让流量自己变现 - “商品找人”的设计理念转变

Jeez 极致



依据平台中交易商品量进行排序，自动匹配静态属性和动态行为的共性，逐步学习与成长，将赠券吸引力最强的商品推荐给最合适的消费者，让每一次赠券（金物豆）达到效益最大化。

客户资料

基本属性 自定义属性

生成代码

黑名单客户

客户编号: 002-01-A管理区-102

客户名称: 莫雨馨

扩展编号

所属客户

组织机构代码: 002 - 橙子花园

客户类别: 001 - 个人业主

QQ

备注

照片

电话号码

手机号: 16666666666

电子邮件

客户基本信息

证件类型: 01 - 身份证

身份证号码

性别

婚姻状况

出生日期

微信号

国籍/地区

籍贯

文化程度

客户职业

兴趣爱好

宠物名称

联系信息

工作单位

联系人

联系人证件

联系人电话

单位地址

单位传真

紧急联系人

紧急电话

最近联系电话

开票信息

纳税人类别: 03 - 个人

开票类型: 增值税普通发票

开票名称: 莫雨馨

纳税人识别号

开户银行

注册银行账号

注册地址

注册电话

客户账户

客户家庭成员

业主基本信息

车位信息

代扣单位

业主其他信息

其他信息

资格认证书

门禁信息

用户画像

宠物信息

50万以上豪车

住高层 单身贵族 500万以上房产

客户详情

客户标签

行业

物业

金融业

服务业

房地产业

娱乐业

政府人员

教育行业

兴趣

游戏

电影

旅行

棋牌

读书

收入

3000以下

3000-10000

10000-30000

30000-60000

60000-100000

100000以上

外貌

性别

一站式社区生活场景全周期服务，融入业主日常生活，形成规模化服务体系

Jeez 极致

上门
维修

家教

月嫂

洗护
服务

家居
保养

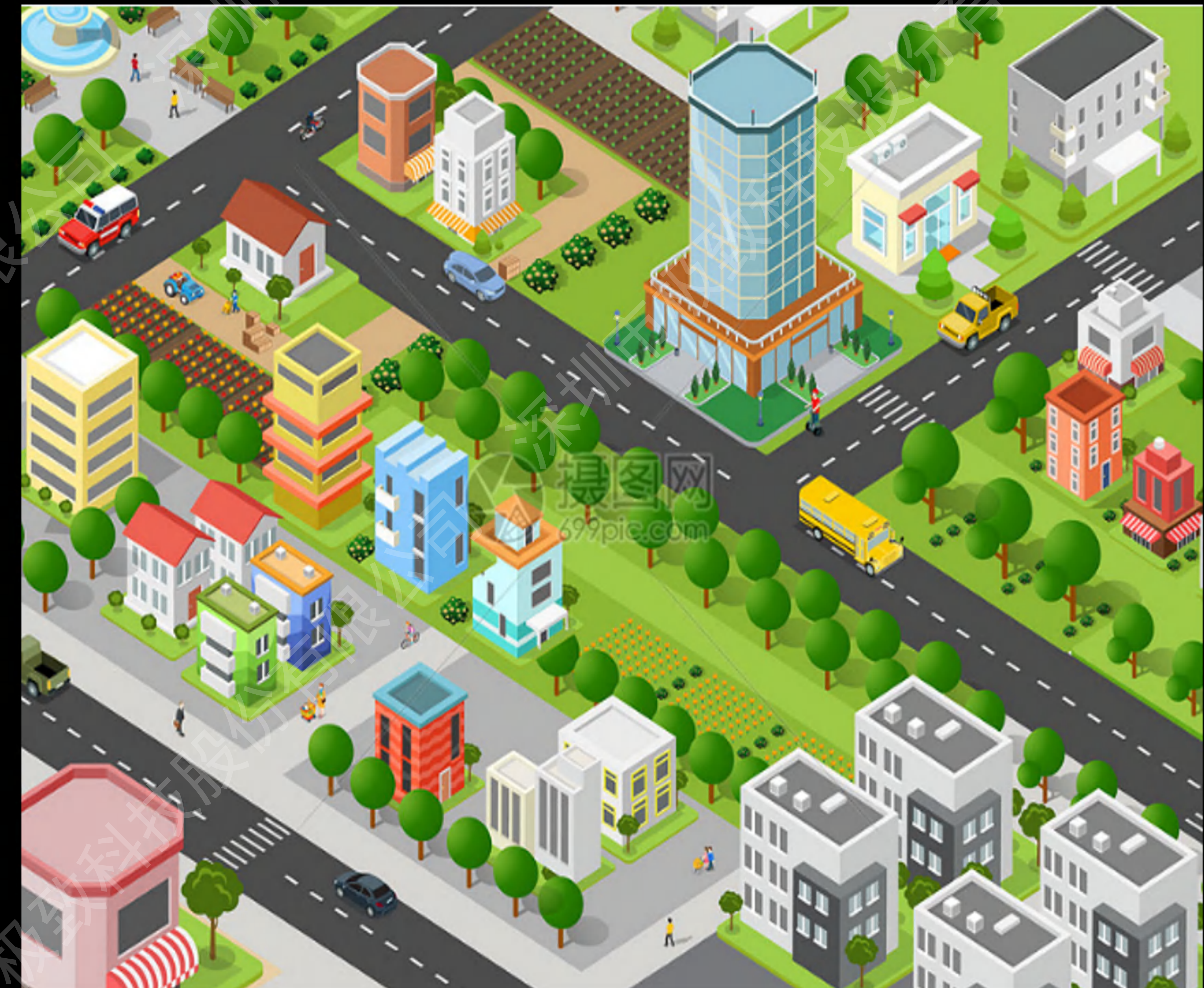


生活团购

养老服务

花园养护

洗车、充电桩
等汽车服务



园区空间服务
场地租赁、车位服务、
电信及多媒体设施等

社区传媒服务
灯箱广告、平台广告、
电梯广告、户外广告等

感谢聆听

THANK YOU



扫码关注我！