

Jeez 极致

# 如何通过数字化建设提升物管企业人工效能

深圳市极致科技股份有限公司

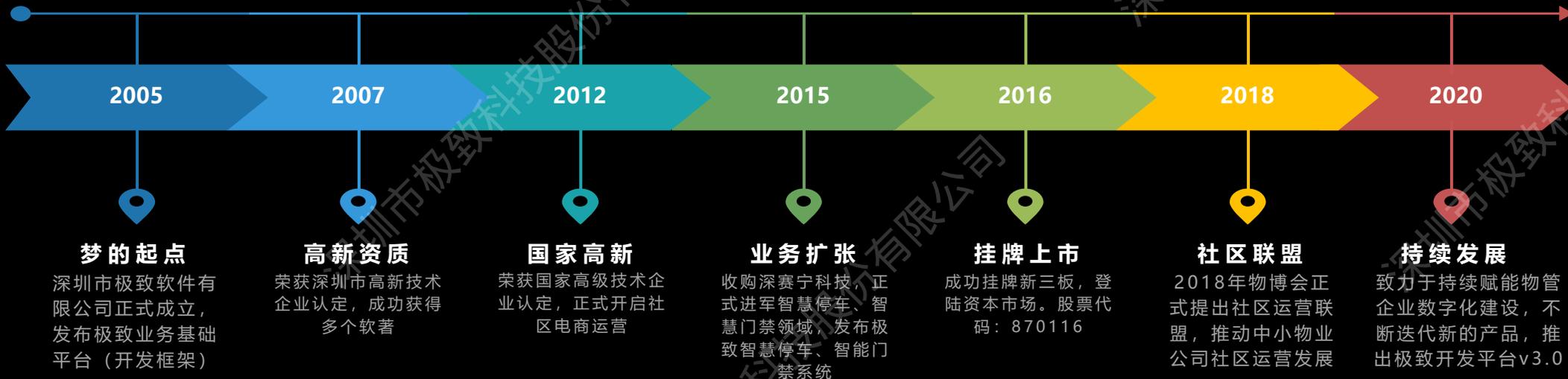
副总经理 · 刘健华

2020年11月



# 关于极致科技 - 持续技术创新，将物业数字化做到极致

# Jeez 极致



## 累计100多项软著

01

# 人工效能对物管企业的重要性

# 人工效能对企业经营的重要性



有利于剔除人力资源浪费，实现人力资源优化配置



有利于激发员工创造力与潜能



有利于员工实现自我价值



有利于强化企业的核心竞争力



有利于提升企业的运营能力和盈利能力



# 人工效能提升的几点思考



## 人工效能提升的思考

1 标准化建设：行为/业绩/能力标准化

1

2 优化人才结构，抓业绩提升关键性人才

2

3 网状用工模式，加强人才复用

3

4 搭建组织平台，实现组织赋能

4

5 加强数字化技术应用，提高效率

5

6 沿价值链升级服务，深度捆绑客户

6

# 02

## 提升人工效能的几点措施

01

### 标准化建设

通过能力、行为、业绩、流程标准化，让事情变得更简单，工作更高效

02

### 优化人才结构

持续提升员工能力，是企业提升市场竞争力的核心要素

03

### 激励性薪酬

实现差异工资，提升员工积极性和效能

04

### 加强数字化应用

通过数字化建设，实现数字化管理、数字化决策，提升数字创造价值的能力

05

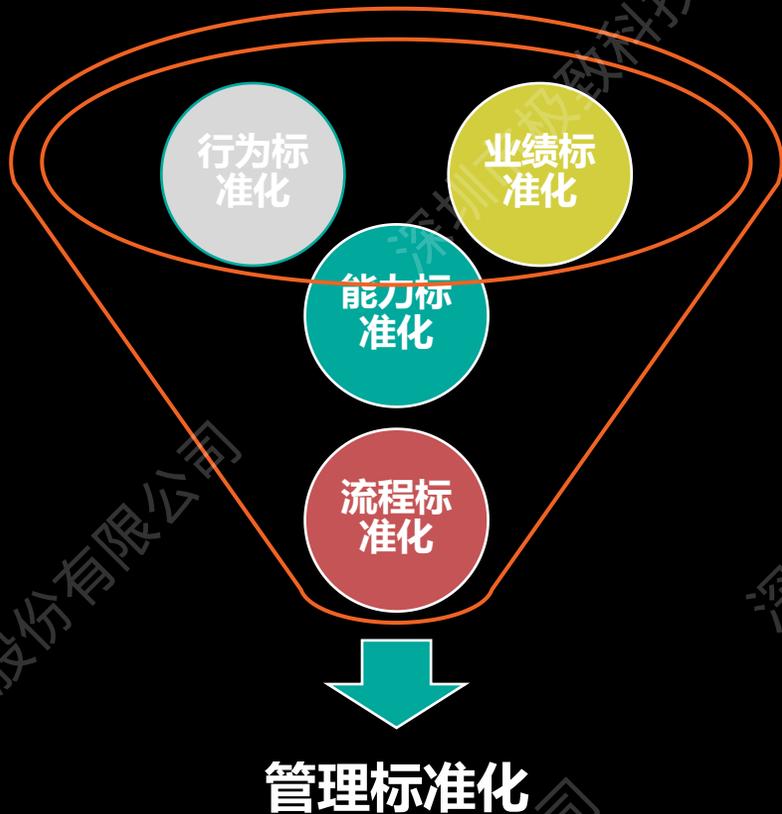
### 价值链创新

深度捆绑业主客户，持续带来业主增值收入



# 标准化建设 - 能力、行为、业绩、流程标准化, 让事情变得更简单, 工作更高效

Jeez 极致



## 能力标准化

- 提炼各模块、岗位标准化体系：工作模块化、技术标准、操作标准化。
- 降低工作难度，通过人才分类使用，提升效率。

## 行为标准化

- 工作行为提炼成标准化动作，操作性工作，并将此固化，降低损耗，提升效能。

## 业绩标准化

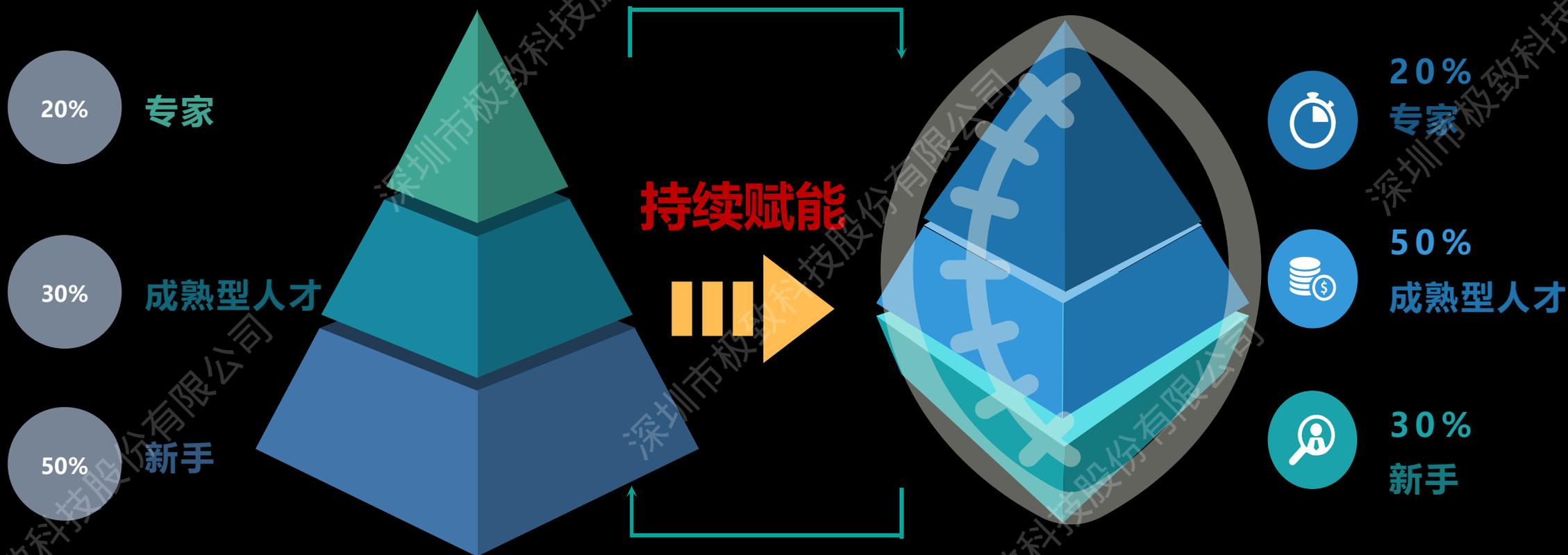
- 明确各岗位业绩目标，以目标为导向。
- 让所有员工都能清楚自己应该做什么，实现员工自我价值。

## 流程标准化

- 全面梳理各业务标准流程，固化到日常工作中。
- 流程执行中严格监管，提升流程流转效率。

# 优化人才结构 - 持续提升员工能力，抓住提升业绩的关键性人才

Jeez 极致



# 激励性薪酬体系 - 实现差异工资，提升员工积极性和效能

## 开发机制 - 快速提升人才资本价值

- 造就一支高素质技术、技能队伍;
- 全方位、分类、分层次开展培训;
- 实施科学的绩效考评
- 加大紧缺人才引进力度

## 效率机制 - 提高劳动效率，降低人工成本，提升企业竞争力

- 岗位分析与评估;
- 开展专业化社会化大协作，实现劳动力资源市场化
- 优化组合，理顺业务，推进HR整体最优

## 用人机制 - 追求HR价值最大化

- 科学选人
- 合理配置

## 激励机制 - 建立对外竞争力强，对内激励明显的薪酬制度

- 完善长期、短期的福利收入体系，同岗不同薪
- 建立科学的工资收入增长机制
- 建立健全人工成本预警体系
- 精神激励与物质激励双向互动



主数据建设

打通企业数据孤岛的任督二脉，实现集团数据标准化

服务品质

让业主更便捷、员工更轻松、公司更高效、生活更智慧

成本管控

实现物业全面成本管理，帮助物业企业省下每一分钱

全面收入

建立全面的收入平台，帮助物业公司管好每一笔收入

业财税银一  
体化

自动完成数据传输与分析，减少财务重复工作，降本增效

价值链创新

深度捆绑业主客户，持续带来业主增值收入

数字决策

让决策更精准，让决策更高效，助力管理



加强数字化应用 - 主数据建设，打通企业数据孤岛的任督二脉，实现集团数据标准化

Jeez 极致



### 管理数据

组织架构、角色用户、权限体系、流程体系等；

### 资源数据

项目信息、房产信息、车位信息、配套设施设备、空间资源、广告资源、多种经营资源、职员信息等；

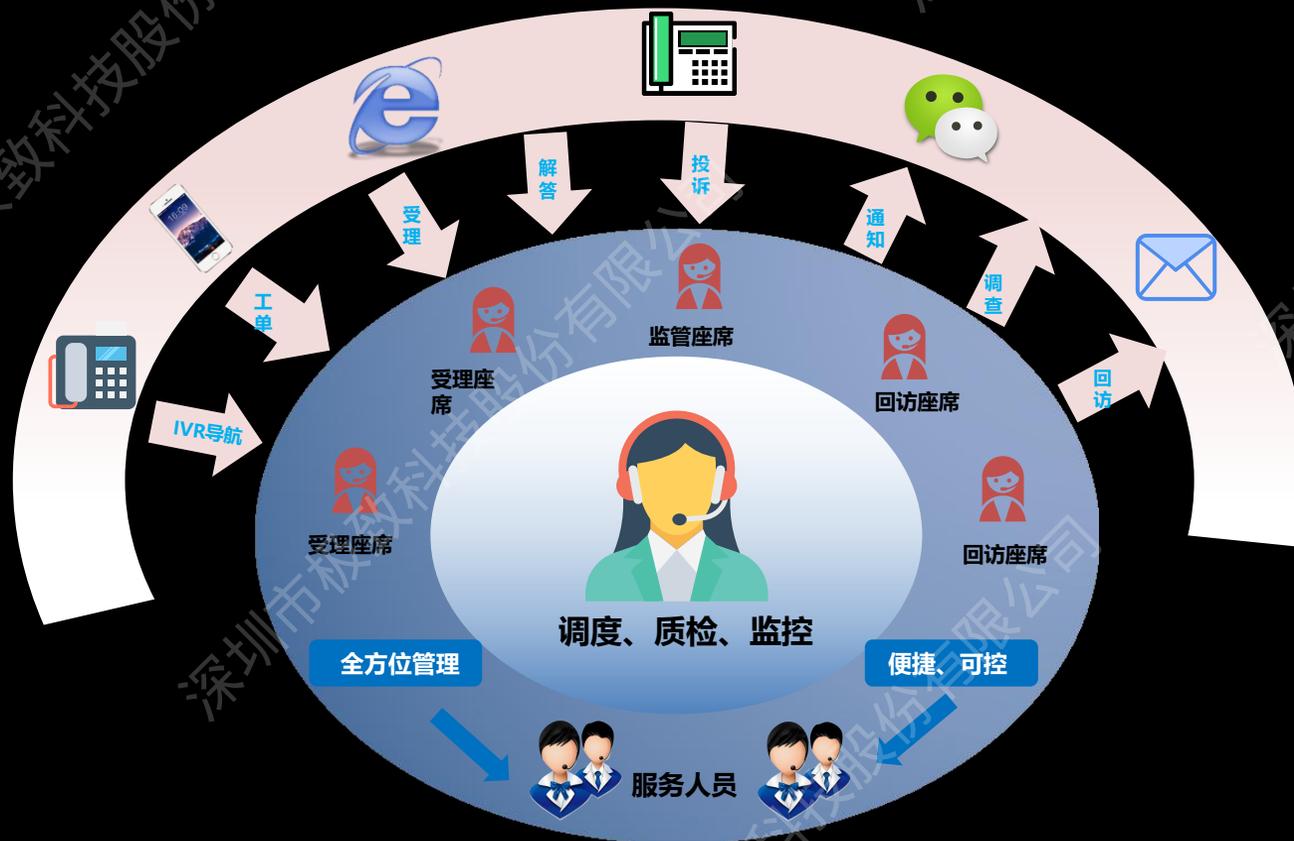
### 客户数据

客户档案、供应商档案、家庭成员、银行账号等，构建客户的全面画像。



# 加强数字化应用 - 呼叫指挥中心, 让业主更便捷、员工更轻松、公司更高效、生活更智慧 *Jeez* 极致

- 统一呼叫指挥平台
- 统一的客服业务标准体系
- 统一的工单调度平台
- 统一的工单监控平台
- 统一的大数据分析平台





# 加强数字化应用 - 智能工单体系, 以满足业主个性需求为驱动, 提升客户满意度和有偿收入

Jeetz 极致



1

## 一键报事报修

线上问题描述或拍照提交报修工单, 明确任务责任矩阵



2

## 抢/派单

系统智能化自动派单到指定工程人群, 工程人员进行抢单, 及时上门线下处理



3

## 工单处理/缴费

围绕全流程节点标准化作业, 实时获知任务处理进度



4

## 客户在线评价

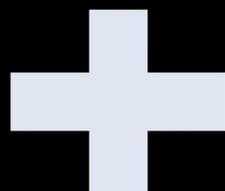
业户在线完成自评, 让服务过程、服务质量更透明, 提升客户满意度



5

## 数据留痕分析

物业报修数据分类查询及统计, 同时支持数据导出



物业报修服务线上处理, 信息及时准确传达, 沟通成本减少

业主反馈服务结果, 确保服务满意度, 减少重复服务, 管理效率提升



## 人力成本

### 选、育、用、留

- ◆ **编制管控**：岗位梳理、职级梳理、定岗定编
- ◆ **人才盘点**：岗位与职员、技能与岗位的匹配程度
- ◆ **流程标准化**：编制审批、合同审批、录用审批、考勤审批、薪酬审批、绩效审批、晋升审批
- ◆ **提升能效**：培训规划、绩效激励

## 物料成本

### 公开、透明、降本

- ◆ **统一数据**：仓库、物料、计量等基础数据统一标准化
- ◆ **规范采购**：统议统购、统议分购、分议分购三种采购模式
- ◆ **库存管理**：监督与规范物料使用，提升物料利用率，对库存进行全面跟踪
- ◆ **核算与付款**：确保库存成本的准确性，控制有效付款

## 分包成本

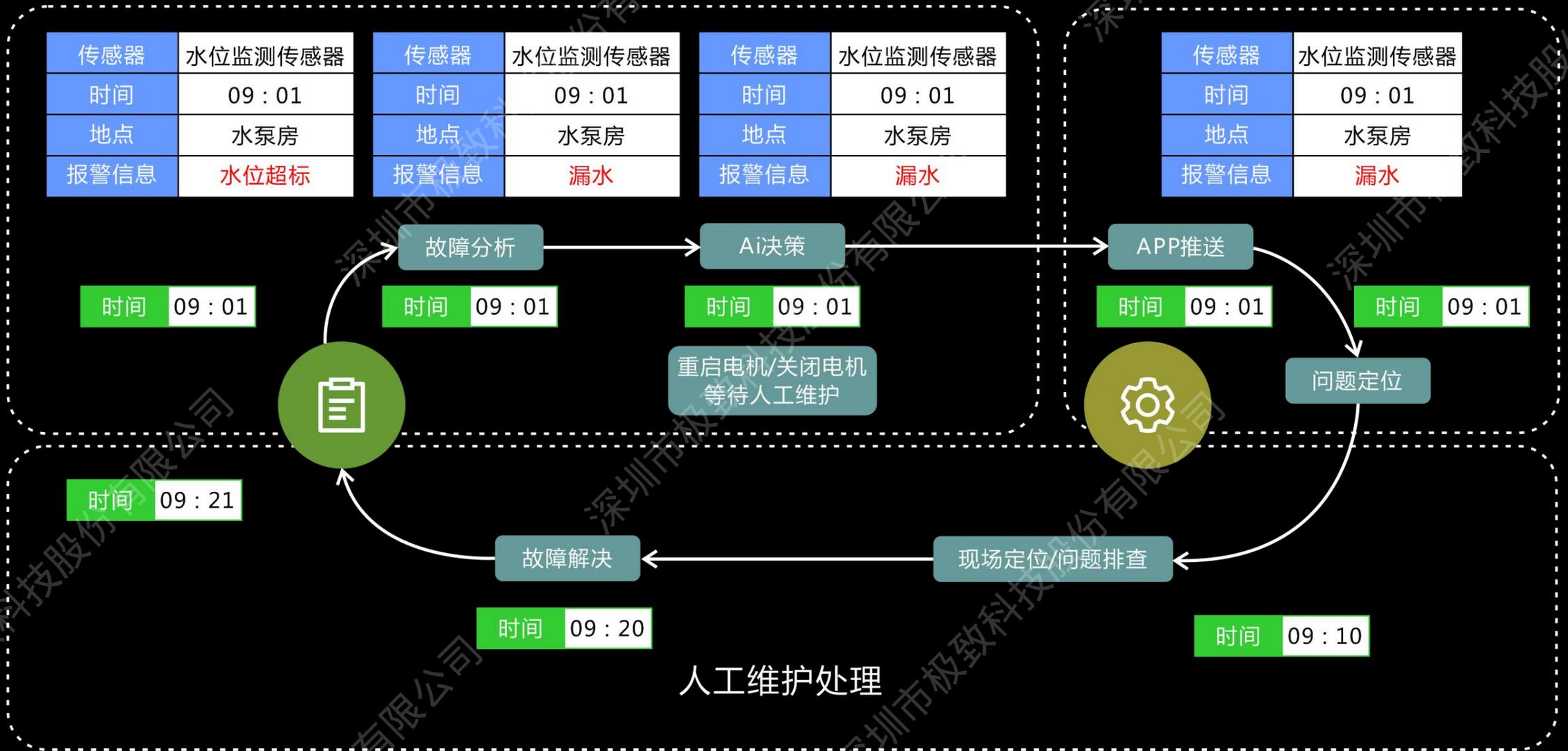
### 选供方、提质量、控付款

- ◆ **供方管理**：实现供应商的优胜劣汰
- ◆ **合同管理**：有效管控分包合同的合理性与有效性
- ◆ **履约评估**：对合同进行履约评估，提升供方质量
- ◆ **合同付款**：根据履约情况控制付款，确保分包项目质量

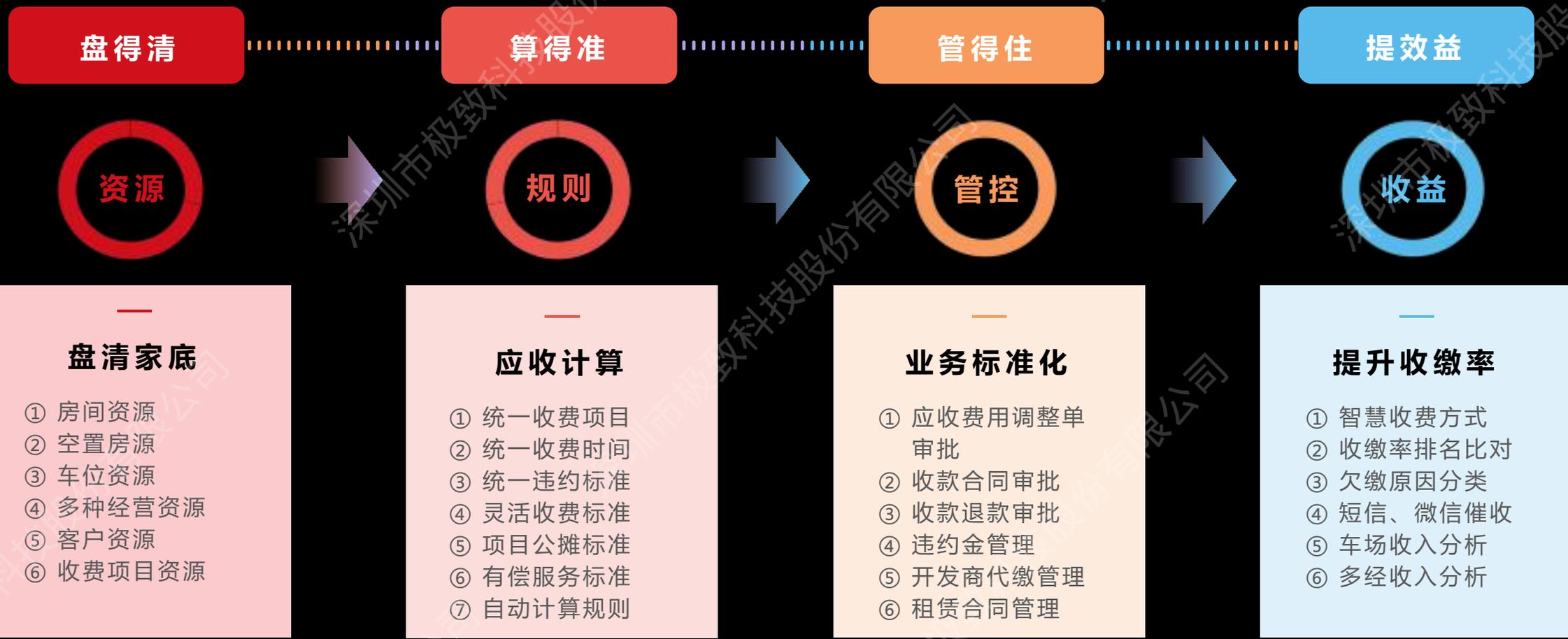


# 加强数字化应用 - 设备管理智能化, 提升效率, 减少人工巡检频次, 降低设备运维成本

Jeez 极致



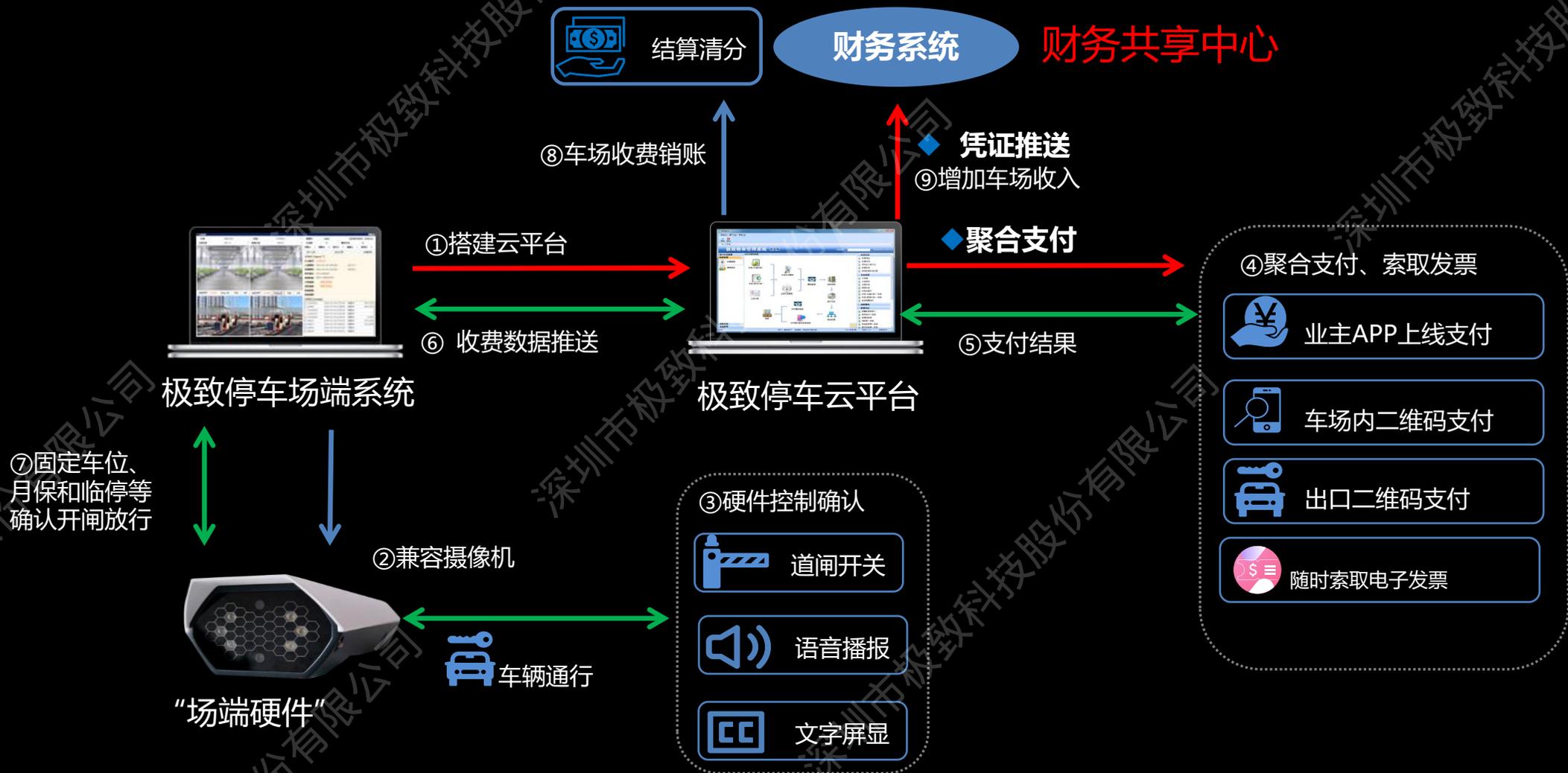
# 加强数字化应用 - 建立全面的收入平台，帮助物业公司管好每一笔收入



组织保障： 管理制度 流程规则 激励机制 考核标准



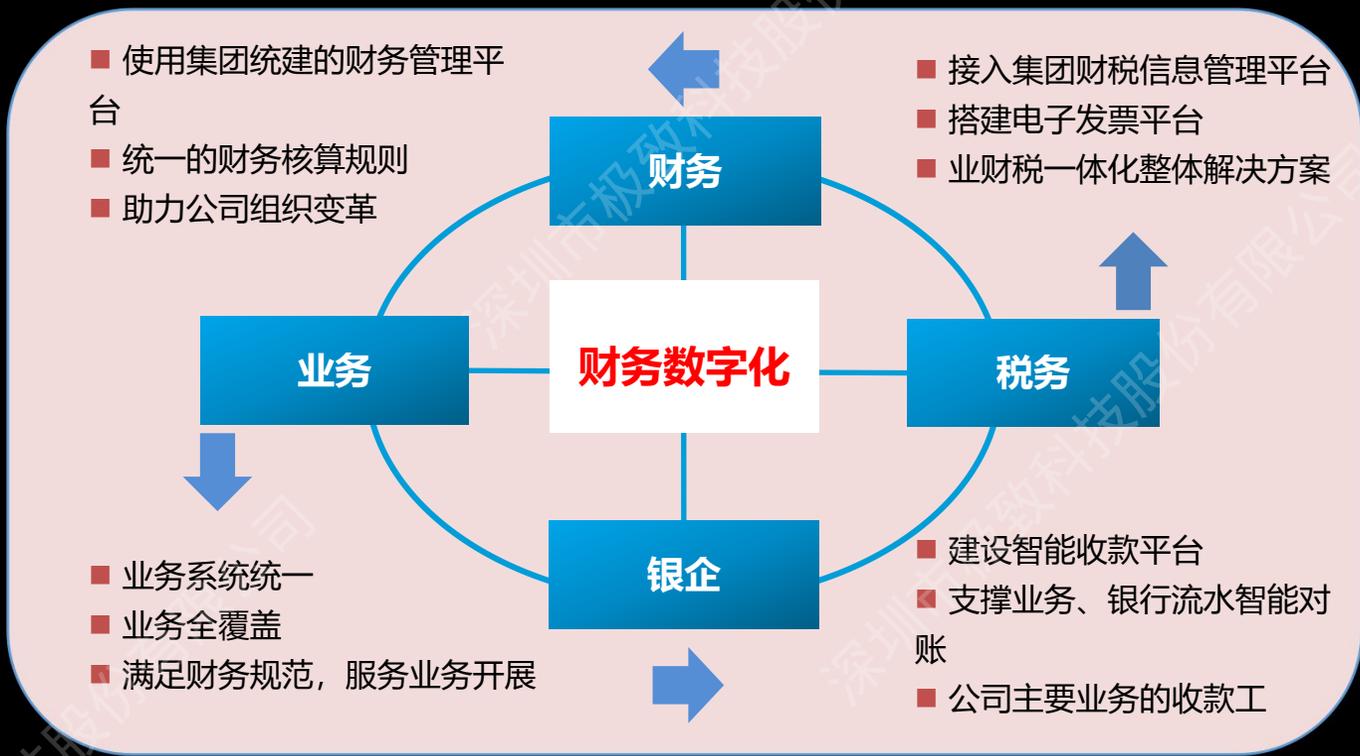
# 加强数字化应用 - 云停车集中管控，杜绝“跑、冒、滴、漏”，降本增效，提升车主体验 **Jeez 极致**





# 加强数字化应用 - 业财税银一体化，自动完成数据传输，减少财务重复工作，降本增效

Jeez 极致



- 使用集团统建的财务管理平台
- 统一的财务核算规则
- 助力公司组织变革

- 接入集团财税信息管理平台
- 搭建电子发票平台
- 业财税一体化整体解决方案

- 业务系统统一
- 业务全覆盖
- 满足财务规范，服务业务开展

- 建设智能收款平台
- 支撑业务、银行流水智能对账
- 公司主要业务的收款工

■ 持续深化

## 智能运维（智能运维共享服务平台）

支撑

保障

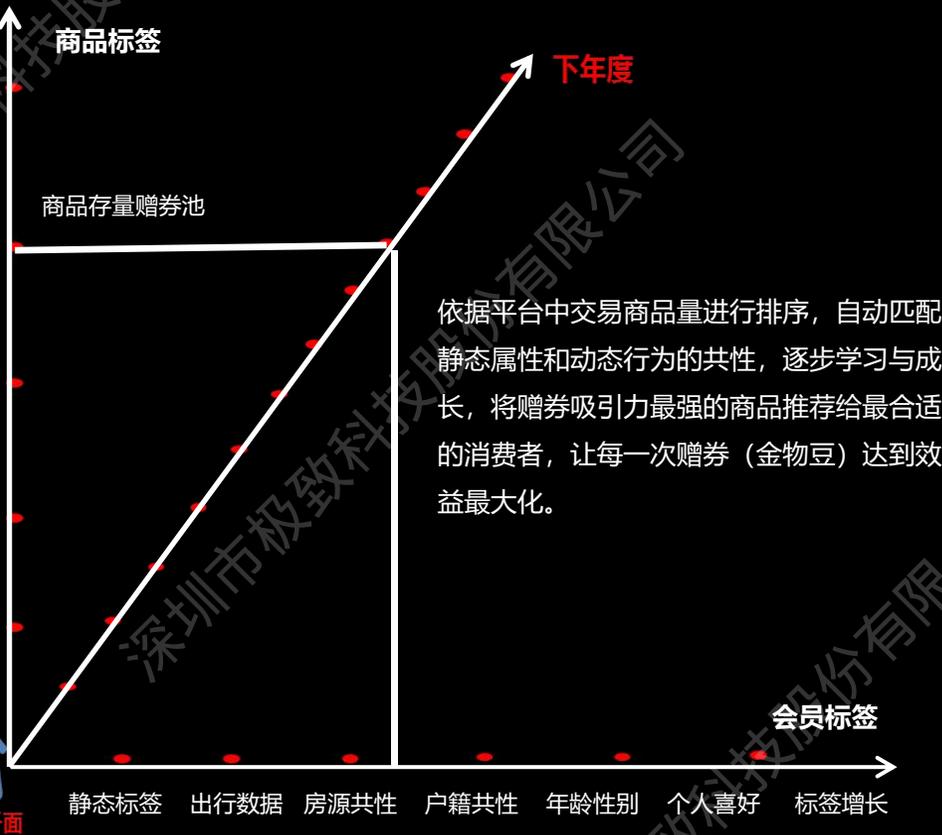
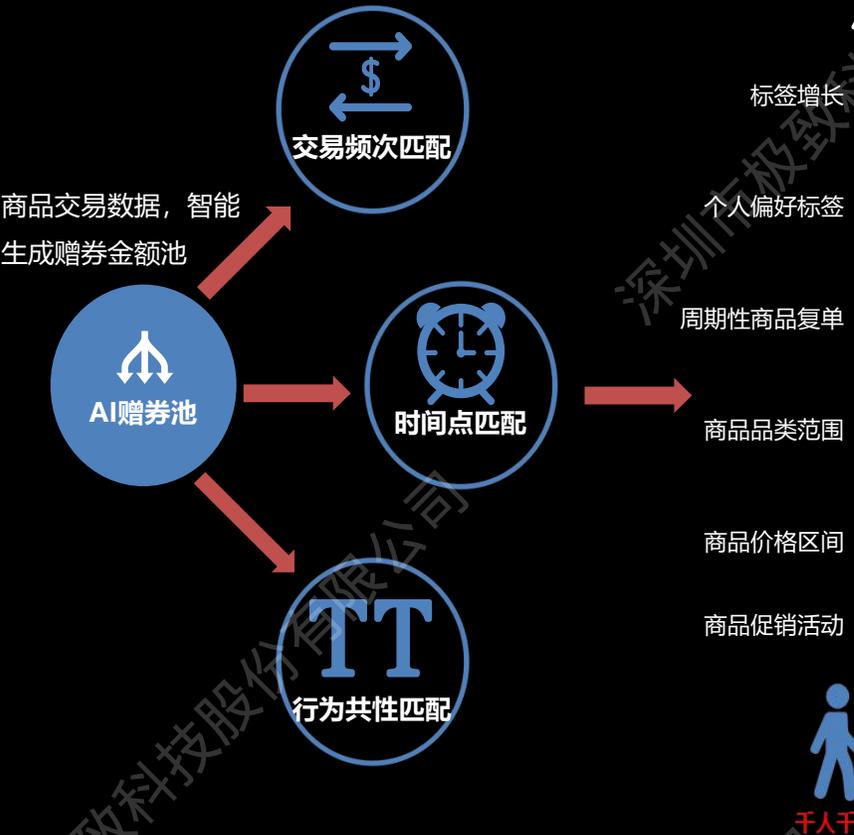
### 价值创造、质效提升

- 支持公司各项业务开展
- 服务公司财务共享中心建设
- 解决的财务相关的业财应用
- 痛点
- 强化财务信息的汇集和服务能力



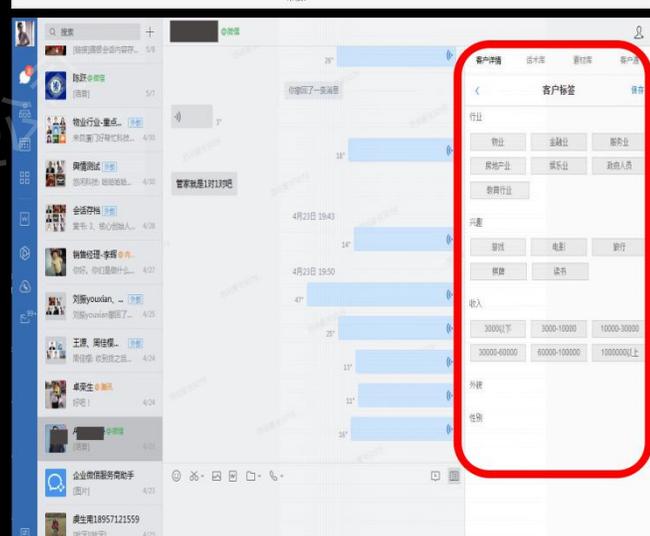


# 价值链创新 - 借助人工智能AI算法，让商品和服务找到客户，实现流量变现



50万以上<sup>大专</sup>上豪车

住高层 单身贵族 500万以上房产





# 决策支持 - 用经营者的思维, 梳理决策指标, 让数据说话, 更及时、更准确

核心指标	业务现状	核心指标	业务现状
<b>在管建筑面积</b>	N平方米/人数	<b>人事异动</b>	离职率?
<b>在管绿化面积</b>	N平方米/人数	<b>设备运维</b>	N元 /物业项目?
<b>欠款账龄</b>	往年欠款占比?	<b>物料消耗</b>	N元/每平方米?
<b>收缴率</b>	多维度收缴率?	<b>品质巡检</b>	岗位N元/人年?
<b>本年清欠</b>	本年催收往年金额?	<b>车位运营</b>	车位使用率?
<b>内部服务工单</b>	N单/年/人均工时?	<b>车场异动</b>	免费放行金额?
<b>有偿服务工单</b>	N单/年、平均每单N元	<b>场地资源</b>	多种经营占比?
<b>人均产值</b>	N元/人数?	<b>资源经营异动</b>	多种经营收入偏离率?



# 移动决策 - 随时反馈管理指标, 助力领导轻松决策

# Jeez 极致

4:21 PM 22%

## 管理驾驶舱

640 项目数    783754 房间数    731303 客户数

71,115,461.25 收费面积 (平方米)    61,777,949.84 空置面积 (平方米)

收费管理    客户管理    设备设施    人力资源  
 智能门禁    智能停车    社区运营    巡检管理

服务派工单: FW00.1903000310 未派单

卫生间洗手池堵塞、阳台地漏接管坏了。  
2019-07-10 10:11:02    环球·21 世纪

服务派工单: FW0401.1903000201 未派单

26S 男浴室 筒灯坏 健身房 日光灯坏筒灯坏 健身房 日光灯坏。  
2019-07-10 10:11:02    环球桥城大厦

服务派工单: FW00.1903000310 已派单

卫生间洗手池堵塞、阳台地漏接管坏了。  
2019-07-10 10:11:02    环球·21 世纪

4:21 PM 22%

## 收费管理

1595,555.56 今日收费 (元)

- 移动支付 446829.52
- 刷卡 554068.45
- 现金 356908.11
- 银行代扣 0.00
- 其他 399627.38

本月收费    本年收费

本月应收 1484624.28万

本月实收 495022.74万

本月收缴率 99.90%

本月调整金额 -75.81万

本月退款 -26.61万

本月减免滞纳金 -8.40万

欠款账龄    单位: 万元

## 欠款账龄

单位: 万元

3月内	9203390.81
1年内	878501.58
1-3年	503982.33
3-5年	19023.6
5年以上	4810.73

## 清欠

单位: 万元

本年清欠率 90%

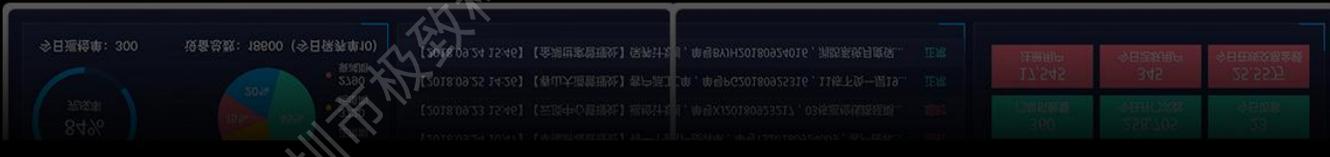
- 账龄1年以内 78895.64万
- 账龄1-2年 12405.15万
- 账龄2-5年 1141.67万
- 账龄5年以上 132.72万

## 本年收入分布

单位: 万元

- 物业收入 68340.5
- 租赁收入 1027.22
- 停车收入 3838.27
- 水电燃气收入 8268.5
- 其他收入 9816.72

# 大屏展示 - 让管理指标及时呈现，体现企业形象



让每个物管企业都能有更高的人工效能

THANK YOU



扫码关注极致科技!



扫一扫加我哦!