

产业园物业管理的特点及物业管理实操

【课程背景】

随着国民经济快速发展，近十年产业园物业逐渐从过去独立企业拥有的工业园区孕育发展出集成化、多企业、主题主业集中的产业园区。随之而来的是对物业管理提出了更高的要求，她有别于传统的写字楼、住宅区，但是又吸收了许多写字楼和住宅的管理要素，同时又具有自己特有的服务方式。在客户需求上又给物业公司提出并延伸出更多样化的服务，这些服务是建立在传统物业基础服务之上，又使物业公司的经营拓展到业主需求更广泛的领域。

本课程老师在对国内多家产业园物业调研基础上，集合自己操盘产业园区物业的经验。总结归纳产业园物业管理的特点及物业管理经营多个方面，重点讲述产业园物业的基础物业实操，物业服务领域拓展实操，使学员从产业园物业的发展中找到可以落地的操作方法，快速提高管理能力。

【课程提纲】

一、产业园物业与住宅物业管理的比较

- 1、共性部分-----客户满意的依据
- 2、个性部分-----客户、设备、环境、品质、需求.....

二、产业园区物业分类及特点

从产业园分类的角度来看，传统意义上，本文将产业园分为四大类，主要包括

- 1、 综合性产业园，例如经济技术开发区；高新产业开发区；自贸区、保税区
- 2、 第一产业主导产业园，例如生态农业园区渔牧类园区
- 3、 第二产业主导产业园，例如工业加工制造类园区，物流类园区，汽车类产

业园，新能源产业园

4、 第三产业主导产业园，电子商务园区休闲娱乐类园区 文化创意产业园 基金类产业园 金融后台园区生物医药产业园

三、产业园发展趋势看物业公司的产业园物业发展机遇

产业园六大趋势

- 1) 日益趋热 物业管的基础管理高标准
- 2) 企业主导 个性化专业化物业管理需求增加
- 3) 产融结合 产业和金融紧密结合给物业拓宽业务的途径
- 4) 产城融合 产业园的规模效应与地方政府紧密相连对物业提出更高要求
- 5) 创新设计 企业发展创新需要物业公司及时调整服务理念不断变革适应企业发展
- 6) 科技创新，科技企业集中使产业园成为知识的聚集地，物业企业就在这片土地上。

四、产业园物业的特性决定了服务特性及管理标准

1、公共基础设施物业管理

设备管理及维修保养

- 1) 基础保障供电、供水、网络保障
- 2) 安全消防设备设施的管理
- 3) 紧急故障的排除能力
- 4) 电梯按规定时间运行，安设施齐全有效，、照明及其他附属设施完好
- 5) 客户区域紧急故障的支援能力

- 6) 装修与管理
- 7) 客户区域日常入户维修服务
- 8) 给排水系统通畅，“三废”排放要符合国家环保标准等。

2、清洁服务

- 1) 公共环境管理：园区公共卫生垃圾清运、公共绿化管理
- 2) 客户区域环境服务：入户保洁标准、绿化租摆
- 3) 客户区域工作环境治理：空气治理、气味调理等
- 4) 客户特殊废弃物处理

3、公共秩序管理

- 1) 基础保障内容的安全管理：安防、消防、风险防范
- 2) 客户区域的安防、消防、风险管控
- 3) 公共设施设备的安全管理
- 4) 特殊企业安全管理

4、对客户群体分类的管理：不同类型分类有助于提高精准服务的品质提高

- 1) 如何进行客户分类
- 2) 如何针对不同的客户进行精准服务
- 3) 客户分类的管理

5、服务政府的政策接受政府的指导

- 1) 如何与政府部门对接
- 2) 政府部门管理企业的特点
- 3) 如何配合政府的工作

6、产业园的客户及商务服务

以标杆产业园项目为例，分析产业园物业客户服务特点及内容及经营能力提升

三大平台服务，构筑产业物业服务平台，助力企业发展

a) 基础物业服务平台

包括园区维修，园区安全，园区环境，设备设施等

b) 园区物业配套服务平台

包括员工餐厅，员工宿舍，员工班车等

C) 企业发展服务平台

包括基础共享服务，组织发展服务，科技平台服务，金融资本服务等

五、掌握提高客户满意度的金钥匙不断提高物业服务品质

1、MOT 服务关键接触点理论

2、提高品质服务与品位提升

3、高端服务的目的

4、物业人员架构如何适应高品质客户的需求

5、综合服务潜力研究

6、风险管理与服务品质的逻辑关系