

新时代物业如何抓住运营控制成本及智慧物业

【课程背景】

当前中国物业行业在互联网时代市场竞争日益激烈，各物业企业面临全新挑战，如何提高物业管理的标准化、系统化、智慧化有效提升企业运营和经营能力显得尤为迫切，但许多物业企业对此苦于没有抓手和方法，非常焦虑和困惑；建立质量管理体系并高效运营，对改进管理，提升服务品质大有帮助。

【课程收益】

- 1、最干货：**物业成本离不开运营，在运营中去解析成本。会挣钱还要会花钱！
- 2、最实战：**课程重在讲解物业管理人如何在运营中发挥每一分钱的潜能提高服务品质、防范风险、创造价值。物业管理关键点控制。
- 3、最专业：**讲师在分析中国当前物业百强的同时，立足中小物业企业应该如何结合自身实际，适时的加入互联网时代的物业发展大潮。
- 4、最超值：**通过标杆学习取得系统突破的物业企业，其投资回报率都在普通物企的三倍以上。学员都反映汪老师的讲解听得懂、看得见回去就能用。
- 5、案例最经典：**讲师用自己亲身经历的案例，解析龙湖管理体系如何落地

【授课对象】

- 1、各房地产企业分管物业领导及物业公司总经理、副总经理、运营总监、项目经理、管理部、运营部、品质部及物业企业中高层管理人员等。
- 2、各企事业单位、政府、学校、医院以及军政机关从事物业及后勤管理的负责人；资产管理公司等。

【讲师介绍】

李成章老师：现任某标杆上市地产企业物业公司副总经理、集团高级讲师。在龙湖任职多年管理岗位。10年五星级酒店管理经验，实际操盘及管理5A级写字楼、大型商业综合体、别墅、住宅等多业态物业项目；曾供职鲁能物业、龙湖物业。在二十多年的物业管理工作中，积累了大量的物业管理工作案例，及先进的物业管理理念。讲师具有多年企业顾问从业经验，擅长在物业服务管理体系建设、企业战略、企业文化、企业计划运营管理及管理人员管理技能与素质提升训练等方面，是一位实战派的培训讲师。

【课程提纲】

第一章、互联网时代行业发展现状介绍

1、最新行业资讯

2020年中国物业百强经营发展解读

2、2020年行业内发展状况之我见

成本上升趋势不可逆转。

物业费增长机制尚难成熟

应对成本上升必须要守住基础物业服务

应对成本上升的工作重心应放在开源和节流上

3、如何抓住互联网时代物业公司的变革机会？

第二章、物业项目经营管理收入与成本构成

1、物业管理基本特性----权属决定了物业收入的分配

2、物业合同约定是决定物业公司经营生产的最基本要素

3、物业企业经营收入及成本构成

4、物业管理费测算的依据与服务设计

第三章、物业项目基础业务经营成本管理

- 1、物业管理基础业务的成本构成及管理
 - 2、人力资源成本管控与服务
 - 1) 人力资源成本的定额管理
 - 2) 人力资源成本如何做到效能最大化
 - 3、设备管理和能源管理
 - 1) 、工程管理三要素分析
 - 2) 、能源管理原则与管控经验
 - 4、物业管理区域环境清洁费用成本控制与服务标准
 - 1) 保洁专业的成本控制与服务品质
 - 2) 如何提高保洁的工作效率？
 - 5、绿化管理成本控制与周期性管理要素
 - 6、物业管理秩序维护费用成本控制与服务标准
物业秩序维护管理二十实操要素分析。
 - 7、综合利用项目资源降低项目运营成本
 - 1) 管理要效益
 - 2) 通过流程再造，节约人力投入
 - 3) 服务集成
 - 4) 先进技术的运用和先进工具的运用
- ### **第四章、物业项目基础业务经营收入管理**
- 1) 如何提高物业管理费收缴率

- 2) 项目经理要掌握的提高收费率的技巧
- 3) 如何收费率分析？
- 4) 如何制定收费率提升措施和计划？
- 5) 如何培养业主良好的缴费意识？

第五章、行业传统标杆企业经营拓展服务介绍

1、香港老牌标杆企业主营业务分析启示录。

香港在内地物业的主要经营收入来源

香港标杆企业经营思路的启示

2、美国最大的物业企业经营业务分析启示录

美国物业企业经营的特点

美国物业行业的特点是否也可能是我们未来的发展方向

3、当前中国物业智慧化物业发展介绍

第六章、如何开启智慧物业

一、什么是智慧物业？

智慧物业的特点和优势

- 1、是有效提高了物业管理效率和质量
- 2、是有力推动了业主与物业服务企业沟通平台的建立
- 3、是拉动了社区商圈的经济发展
- 4、是有力推动智慧城市建造。
- 5、智慧物业可以帮助物业公司提高管理效率降低成本，助力传统物业企业的快速转型，从长远来看也是大势所趋。

二、传统物业的管理痛点需要智慧物业的助力

- 1、日常运营
- 2、提升品质
- 3、欠费催缴
- 4、外部合作
- 5、管理流程
- 6、设备管理
- 7、智慧化
- 8、盈利模式
- 9、运营成本
- 10、互联网化

三、智慧物业需要哪些先进的科学成果

- 1、局域网
- 2、互联网
- 3、AI 技术
- 4、云计算
- 5、传感器
- 6、语音识别

四、当前智慧物业应用比较领先的企业实际应用

案列：龙湖智慧物业应用

五、智慧物业如何落地？

- 1、真正的智慧物业能够整体提高运营效率

- 2、实用主义先不搞大而全一拥而上高大上系统
- 3、依托及整合基础物业服务体系
- 4、并借助整个自身的企业服务资源生态，发挥企业传统优势
- 5、借力打力通过智慧物业弯道超车提高管理服务水平

六、智慧物业的主要情景展现的应用意义

1、现场移动管理平台

- 1) 品质核查系统
- 2) 工单调度系统
- 3) 设施设备管理系统
- 4) 综合巡检系统

2、智慧物业 ERP 平台

- 1) 物业收费、
- 2) 仓储物料、
- 3) 供应商外包、
- 4) 协同办公、
- 5) 业务审批、
- 6) 绩效考勤

3、管理驾驶舱 BI 数据分析平台

- 1) BI 数据分析系统利
- 2) BI 报表引擎
- 3) 数据指标及分析

4、物联网软硬件集成平台

1) 智慧家居

2) 智慧通行

3) 智能停车

4) 智能门禁

5) 智能消防

6) 智能能源

7) EBA 设备监控

5、社区业主服务平台

1) 基础物业服务

2) 多种经营服务

3) 物联联动服务

七、地产与物业

1) 承接查验

2) 移动收房

3) 维保修诉求管理、

4) 流程把控

八、物业企业在实现智慧物业时遇到的几个问题

1、实现智慧物业是每个企业的愿望，但是投入和产出如何衡量？

2、智慧物业软件、硬件有了对员工有什么样的要求？

3、智慧物业的实现原有的管理流程、管理思路有哪些转变？

4、实现智慧物业会不会减少与业主面对面的接触，减少了物业粘性？

5、智慧物业可以强化工作过程、结果的控制员工是不是有抵触？

6、企业如何将智慧物业与传统服务模式顺利过渡？