

《智慧社区服务》课程大纲

【课程收益】

- 1、研判物业行业发展趋势，理解物业企业存量管理服务的巨大市场机遇。
- 2、熟悉社区智能化体系，了解智慧物业技术体系的应用范畴。
- 3、掌握智慧社区建设和运营模式。

【授课对象】

物业企业管理人员

【授课课时】

1天（6小时/天）

【授课方式】

- 1、理论传授
- 2、案例分享
- 3、分组讨论
- 4、课堂演练
- 5、视频赏析

【课程大纲】

第一讲 物业行业宏观展望

一、5G 时代下的物业服务

- 1、物联网的普及，让业主出行更加方便
- 2、可视化 workflow，管理更加透明
- 3、AI 大数据分析
- 4、数据价值变现

分组讨论：5G时代下物业的广阔机遇

二、战疫后，物业企业的发展方向

- 1、明确物业管理在公共事务管理中的责任
- 2、引导物业管理参与基层社会治理
- 3、提高物业管理行业社会认同度
- 4、在政府的扶持下提升管理和服务水平
- 5、树立典型，切实关心关爱物业人

案例分享：物业人“战疫”英姿

三、物业企业核心竞争力

- 1、物业设施管理
- 2、物业资产管理
- 3、客户关系管理
- 4、客户行为管理

案例分享：标杆物业企业四个核心竞争力经验总结

分组讨论：物业管理者如何助力企业竞争力提升

第二讲 智慧社区建设

一、产业互联网背景下的物业市场成长性判断

- 1、社区智能物业规模扩张的四个理由
- 2、智能化在社区场景下的机遇
- 3、智能化有利于提升物业公司精细化服务
- 4、智慧社区的两大盈利点

案例分享：资本大力布局智慧社区建设

二、从资本视角解读物业公司发展价值

- 1、资本市场对物业公司的估值
- 2、物业运营从人力范畴延伸向技术范畴
- 3、物业公司代表城市未来的发展趋势和政府的核心诉求

案例分享/分组讨论：判断产品和服务优秀的重要标准

三、智慧物业运营的三个价值

- 1、线下流量入口的价值
- 2、线下社区延伸支付场景的价值
- 3、“万物互联”时代社区的价值

案例分享：资本入局传统物业管理的底层逻辑

四、完整的社区智能化系统

- 1、访客管理系统
- 2、可视对讲系统
- 3、视频监控系统
- 4、周界防范报警系统
- 5、停车场管理系统
- 6、门禁管理系统
- 7、智能巡检系统
- 8、多媒体信息引导发布系统
- 9、智能社区公共广播系统
- 10、有线电视系统
- 11、电话数据宽带网络系统
- 12、电梯紧急对讲系统
- 13、物业管理系统

14、机房建设

案例分享：5G 助力智慧物业建设

第三讲 智慧物业技术应用

一、标杆企业平台运营

- 1、“物业+互联网”的五个阶段
- 2、物业企业智慧平台建设
- 3、标杆物企“互联网+”跨界合作
- 4、标杆物企不断壮大平台价值
- 5、中小型物业企业平台运营

案例分享：标杆物企智慧平台运营模式

二、智慧社区平台发展趋势

- 1、物业企业平台运营发展阶段
- 2、标杆物企平台不断升级迭代
- 3、注册用户和活跃用户持续上升
- 4、联盟企业和服务面积持续扩大
- 5、合作伙伴和业务领域不断增加
- 6、平台使用费增长显著

案例分享：标杆物企应用智能化系统为用户提供精准服务

三、科技在物业中的运用成效

- 1、“智能科技”助力基础服务“降本增效”
- 2、接单和巡检效率显著增长
- 3、运营成本和报事率有效降低
- 4、“智能科技”提升增值服务“多元化和体验感”

5、“智能科技”提升“用户体验”

案例分享：标杆物企平台输出具体合作模式

四、区块链技术在物业管理行业的应用

1、智慧社区成为区块链技术最重要的落地和应用场景

2、区块链应用技术如何在物业管理行业爆发生命力

3、区块链技术在业主信息和资金管理领域的应用

案例分享：区块链技术在物业管理行业的应用

课程回顾和总结