

物业 AI 时代◆重塑业务场景◆赋能生态创新

课程背景：

近年，随着人工智能【AI】技术的飞速发展，其在各个领域的应用日益广泛。物业管理作为现代第三产业中不可或缺的一部分，也是一个“基础劳动力”和“专业人才岗”比较密集的行业，正在积极探索 AI 技术的前沿应用，客观地讲：物业+AI=大时代的战略机遇期正在悄然到来，行业以提高经营效率、强化管理精度、提升服务质量、深化服务黏性、综合降本增效等为战术转型的新型风口已然形成，特别是 DeepSeek 等 AI 工具的出现与应用，为物业管理带来了全新生态的变革，那么，DeepSeek 等 AI 工具在物业管理实践中的具体应用如何？物业管理 AI 时代的业务场景如何营造？赋能物业经营及品质创新的生态机制到底是一个什么逻辑？等等，皆是物业 AI 时代新生态的前沿洞悉。

时下，AI 时代已经到来，新物业、新服务、新生态，物业管理的专业模块必须从多个专业维度进行自我颠覆与结构重塑，例如：AI 智能招商体系的创新构建，AI 品牌营销的深度赋能，AI 智能客服的 24 小时值勤机制，AI 智能安防的全天候守卫，AI 智能设备的全周期传感，AI 智能机器人的互动体验，AI 智能数据分析与决策支持，AI 智能画像与个性化服务等等，以 AI 智能工具为切入点的业务场景重塑正在改变传统物业管理的专业结构，而以 AI 智能深度融合的新物业管理正在改变物业人的传统素质结构。

行业，面对服务标准的同质化，越来越多的物企认识到，未来竞争力的核心一定是“人的因素”与“服务力产品的黏性”。如何保障服务品质、落地增值服务？如何提升岗位认知能力，清晰角色定位？如何做好客户管理，打造差异化服务？如何获取场景体验，提升服务效率？如何挖掘客群需求，深度整合资源？等等，完全可以借力 AI 智能工具，提升服务效率，重塑业务场景，赋能生态创新。

课程收益：

- 认知：理解物业管理 AI 时代的张力，感知 DeepSeek 等 AI 工具的新颖性、开拓性；
- 理念：有效洞悉物业管理 AI 运营界面的新理念、新专业、新模块、新流程、新逻辑等
- 模型：学习物业 AI 体系构建的模型、框架等，特别是 SOP 操作流程、业务工单等
- 提效：掌握物业运管的全 AI 智能业务界面，构建全品质服务解点与全标准新体系

课程时间：1-1.5 天，6 小时/天【**案例延伸情况下，课程配置 12 小时，2 天**】

课程对象：物司中高层管理人员、职能线管理岗，例如：项目经理、主任、部门经理等

课程方式：课堂讲授+案例解读+实操分享+小组互动+场景运用+问题思考+总结提炼

课程大纲

课题引导①：物业管理服务的标准化、信息化、数字化、智能化、智慧化、数智化

课题引导②：第四次工业革命正在到来@人工智能的演绎阶段，从局部探索到千行百业

课题引导③：DeepSeek 的发展历程，凭什么？为什么这么火？

第一部分：新时期“不会用 AI 的人”终被“会用 AI 的人”替代

案例一：物业 AI 技术如何改变行业生态

案例二：物业 AI 技术应用提升工作效率

案例三：DeepSeek 核心优势解读，性能颠覆、模型开源、成本低廉

案例四：DeepSeek 思维链路解析，像人脑一样思考，而非按照训练模型思考

第二部分：物业 AI 时代对行业生态结构重构的新变革与新挑战

一、物业 AI 时代到来的新变革

1、物业 AI 应用对“服务质量”的提升

- 2、物业 AI 应用对“用户体验”的改进
- 3、物业 AI 应用对“安全风险”的革命
- 4、物业 AI 应用对“经营效率”的优化
- 5、物业 AI 应用对“行业生态”的推动

二、物业 AI 时代到来的新挑战

- 1、物业 AI 应用在“技术层面”的挑战
- 2、物业 AI 应用在“人员层面”的挑战
- 3、物业 AI 应用在“市场监管”的挑战

第三部分：基于物业 AI 工具应用上的多类业务场景与生态赋能

一、AI 时代：基于 DeepSeek 应用上的“物业招商”业务场景与生态赋能

1、精准招商与资源匹配

- 企业数据挖掘与智能匹配
- 智能客服的辅助招商咨询

2、AI 招商工具的创新探索

- 数字孪生与 AI 招商专员
- 跨领域技术招商融合
- 智慧招商系统的升级

案例分析：招商积余的“AI+专项行动”

二、AI 时代：基于 DeepSeek 应用上的“客服运营”业务场景与生态赋能

1、物业智能客服与客户体验优化

- 高效响应处理高频服务需求
- 深度语义理解提升服务温度

- 客户的情感化与个性化服务
- 全时段响应与常见问题处理
- 多模态业务交互与意图识别

2、工单智能管理与服务闭环优化

- 客服工单自动生成与分派
- 服务过程追踪与反馈收集

3、客服个性化服务与主动关怀

- 业户画像与精准服务推送
- 情感支持与社区互动增强

4、数据点驱动决策与流程优化

- 运营数据的可视化即时分析
- 办公场景的自动化流程管理
- 服务热点分析与资源调度
- AR 远程协助与可视化指导

案例分析：某物业 AI 客服：处理 70%高频问题，释放 50%人工客服资源

三、AI 时代：基于 DeepSeek 应用上的“工程管理”业务场景与生态赋能

1、物业项目全周期智能化管理

- 招投标与前期规划优化
- 施工进度与资源调度

2、物业设施智能化与运维管理

- 预测性维护与实时监控
- 设施设备的绿色运营等

- 物业能耗动态管理分析

3、数据驱动决策与流程自动化

- 运营数据可视化与智能分析
- 自动化文档与协同管理

4、工程风险控制与合规管理

- 风险预警与合规校验
- 工程安全与应急管理

案例分析：某工程风控：利用 DeepSeek 的长文本推理能力，优化工单自动化处理与异常管控，提升决策质量。

四、AI 时代：基于 DeepSeek 应用上的“安全秩序”业务场景与生态赋能

1、智能监控与风险预警

- 实时监控与异常识别
- 突发应急响应自动化

2、数据驱动决策与合规管理

- 安全隐患分析与趋势预测
- 合规与隐私保护

案例分析：中海物业“海宝 AI 助手”：集成智能监控与工单管理功能，实现安全事件发现率提升 25%，应急响应效率提高 40%。

五、AI 时代：基于 DeepSeek 应用上的“现场环境”业务场景与生态赋能

1、智能环境监测与空间优化

- 实时环境数据的监控
- 垃圾分类与清洁管理

- 绿化养护与智能决策
- 公共空间的动态管理

2、环境合规与安全风险防控

- 环境法规自动化审核
- 突发事件与应急响应

六、AI时代：基于 DeepSeek 应用上的“动态品控”业务场景与生态赋能

1、智能客服与工单管理优化

- 全时轨响应与自动化处理
- 工单智能追踪与闭环优化

2、设备维护与预测性管理

- 设备健康监测与故障预警
- 维修资源智能调度

3、智能化服务标准与员工赋能

- 服务热点与流程重构
- 客户画像与个性化服务
- 服务流程标准化与动态校准
- AI 辅助培训与技能升级
- 服务内容合规性审核
- 服务质量动态评估

案例分析：员工-AI 协同模式深化：专注于复杂问题处理与模型优化，例如标注特定场景对话数据以提升 DeepSeek 的领域适应性。

七、AI时代：基于 DeepSeek 应用上的“财务成本”业务场景与生态赋能

1、自动化财务处理与报表生成

- 智能账务处理
- 动态财务报表生成

2、成本控制与预算管理优化

- 智能成本分析
- 预算编制与执行监控

3、现金流预测与资金管理

- 现金流动态预测
- 智能资金调度

4、合规风控与审计支持

- 财务合规自动化审核
- 智能内审与风险预警

5、税务管理与政策适配

- 自动化税务申报
- 税收政策动态适配

6、战略决策与业务协同

- 投资回报率模拟
- 业财数据联动分析

第四部分：物业管理 AI 时代新质服务力的具体应用与场景配置

- 1、智能客服服务
- 2、智能安防监控

- 3、智能设备管理
- 4、社区 AI 机器人
- 5、数据分析决策
- 6、智能通行管理
- 7、智慧家居集成
- 8、客户个性画像
- 9、品牌价值重塑

综合案例场景分析：

- ◇ 睿单人工智能-物业管理 360 度缺陷识别及智能工单系统分析
- **逻辑分析：**情景展现，AI 识别，风险预测、智能工单、缺陷报告等
- **视频分享：**场景体验上的客户心声解读等