



智慧运营 数造未来

2016 · 永洪科技深圳大数据峰会

传统物业企业的数据化运营实践

杨龙飞 | 万科物业
数据与信息技术中心

万科企业股份有限公司旗下全资机构，1992年1月在深圳注册成立

万科客户口碑的重要组成部分

连续3届“中国物业管理综合实力百强企业”评比第一名

截止到目前：

- 业务覆盖：**64**个大中城市
- 员工总数：**38,000+**人
- 服务业主：**2,000,000+**户
- 管理客户资产：**30000+**亿元



1

靠人的问题

- 基层员工的增长已到瓶颈，管理越来越困难
- 用工成本越来越高
- 触点增多，基层员工带来更大的品牌与品质风险

2

人盯人、人管人的问题

- 用更贵的人去盯住基层员工，效率低
- 科层组织影响真实客户信息的传递

3

项目分散

- 地产相对资金充裕，拿地地域分布较广，后期物业管理的职能管理成本居高不下

4

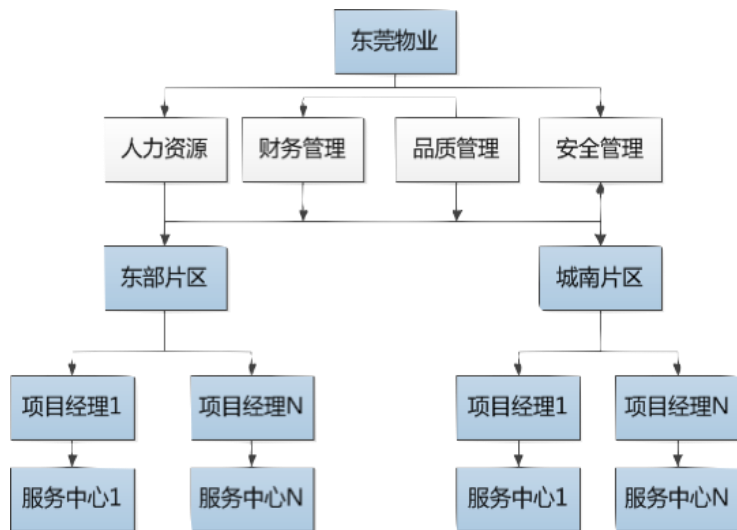
灰色地带

- 项目管理的不透明，让物业公司和业主利益受损

5

物业管理的价值认同

- 业主对物业管理的价值没有统一认识，导致物业费高低没有统一衡量的标准



传统科层制的组织架构



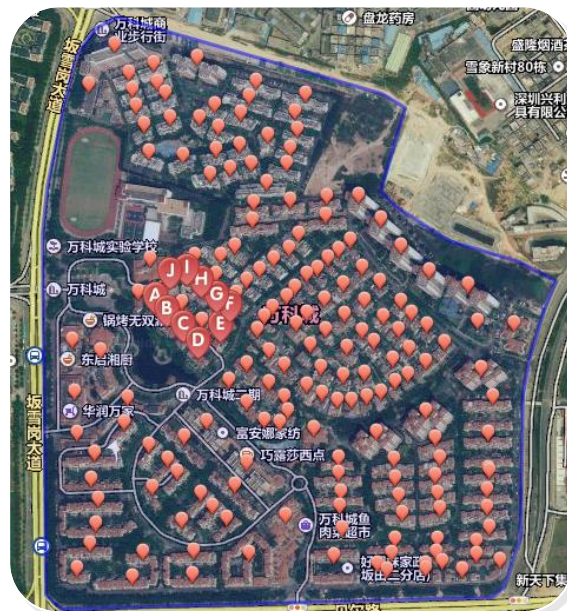
睿服务体系下的扁平组织架构

1 存储——人事物数据线上化

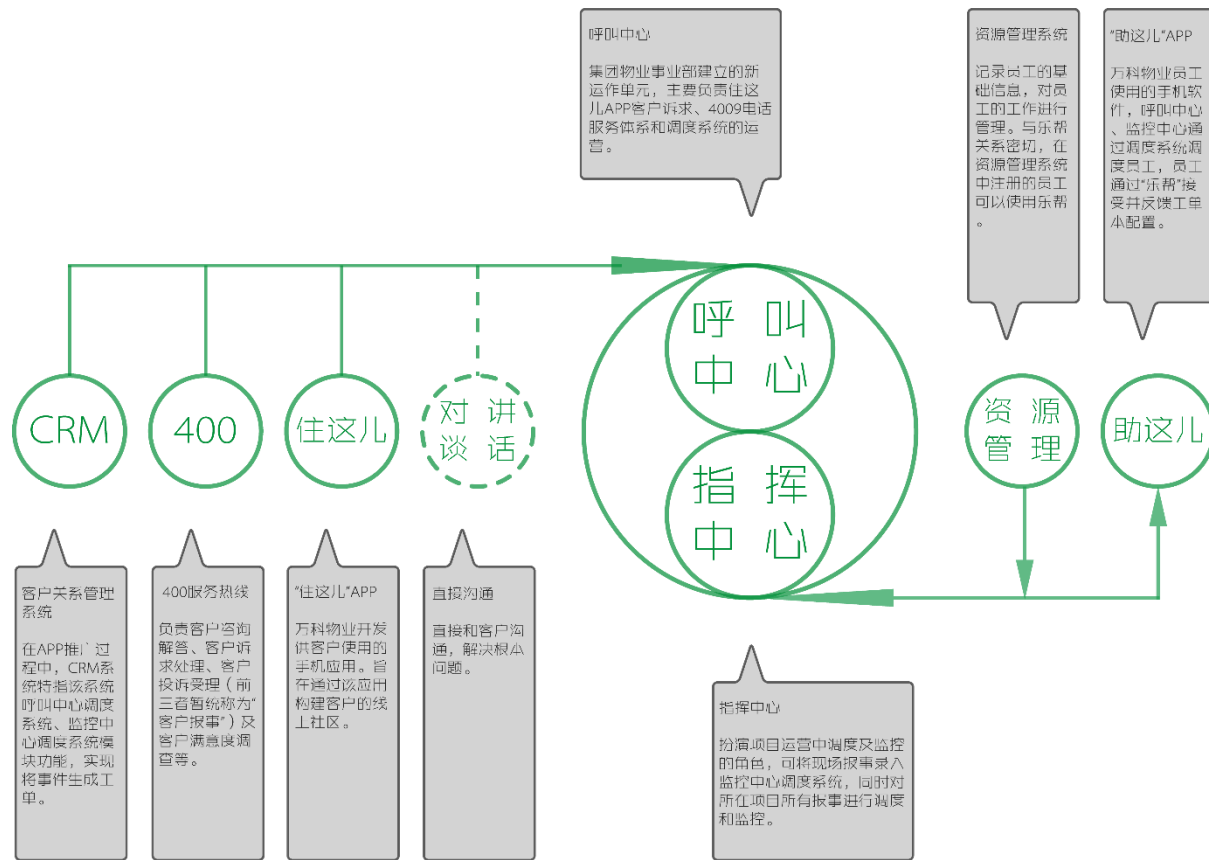
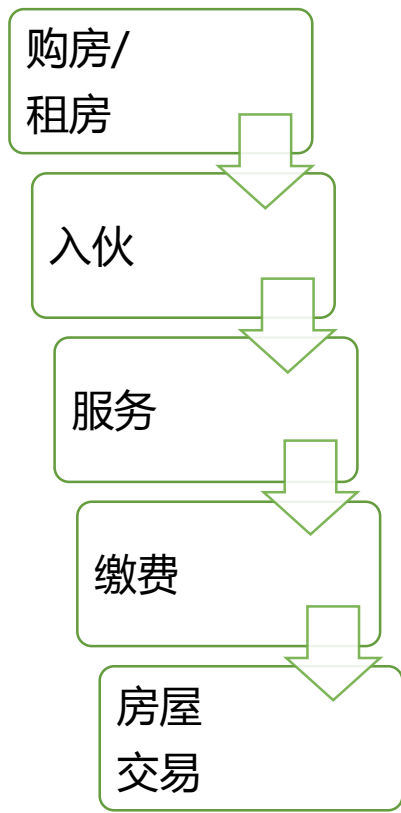
2 管理——数据平台搭建

3 应用——数据产品输出

项目都有经纬度，设备都有“身份证”



存储——客户线上化



移动签到



岗位工具包



任务自动调度



积分财富激励

| 员工绩效 | | | | |
|------|--------|-----|-------|--------|
| 员工姓名 | 工单类型 | 工单数 | 总工时 | 财富积分 |
| 丁长付 | 其它工单 | 4 | 2.5 | 72 |
| 杜永波 | 其它工单 | 1 | 1 | 28.8 |
| 黄清山 | FM周期工单 | 7 | 3.83 | 110.3 |
| | 其它工单 | 25 | 20.8 | 599.04 |
| 李俊锋 | 其它工单 | 9 | 14.5 | 417.6 |
| 李林 | 其它工单 | 2 | 2.25 | 64.8 |
| 梁云栋 | 其它工单 | 2 | 1.333 | 38.4 |
| 龙海登 | 其它工单 | 22 | 7.7 | 221.76 |
| 彭华林 | 其它工单 | 12 | 5.667 | 163.2 |

FM系统 (设备设施管理)

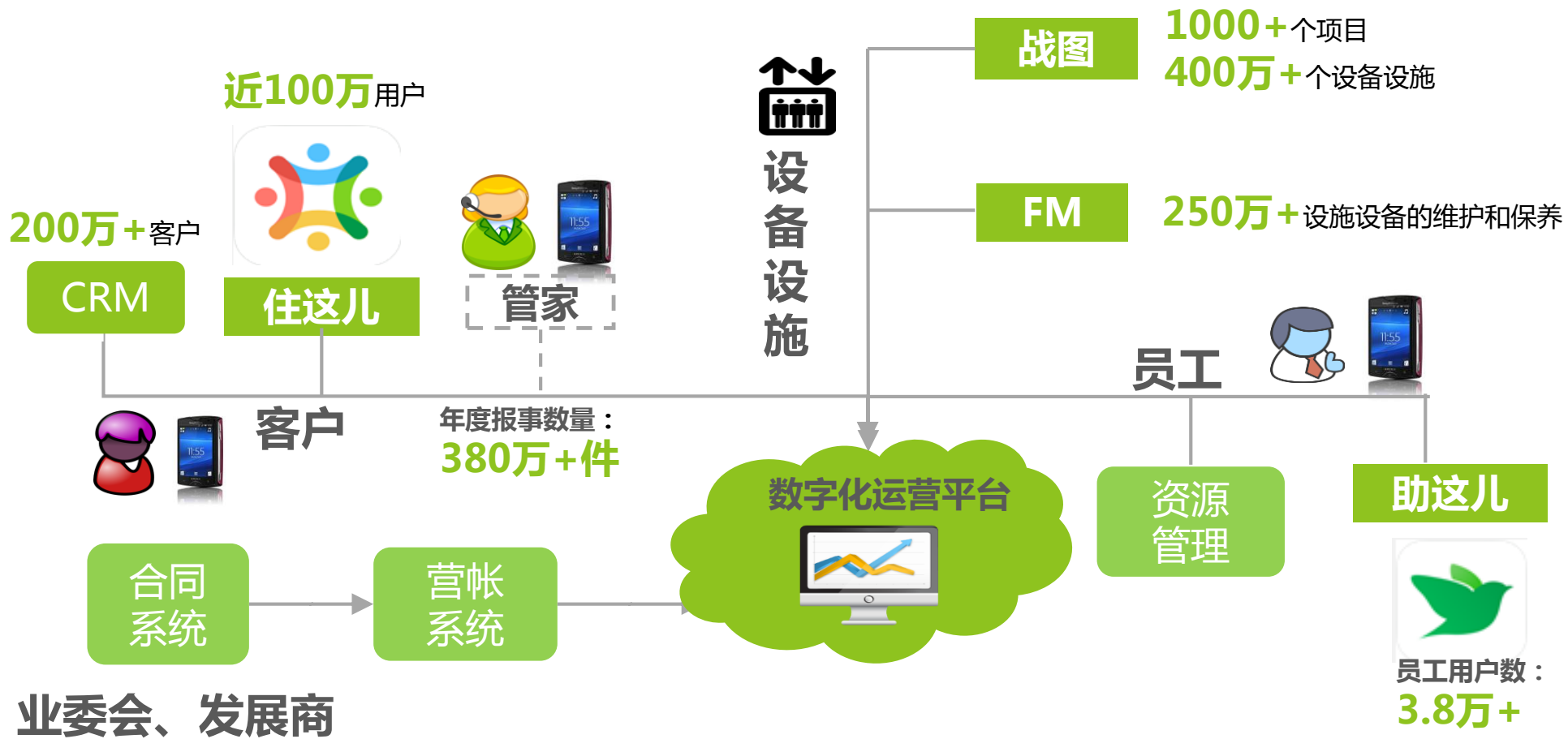


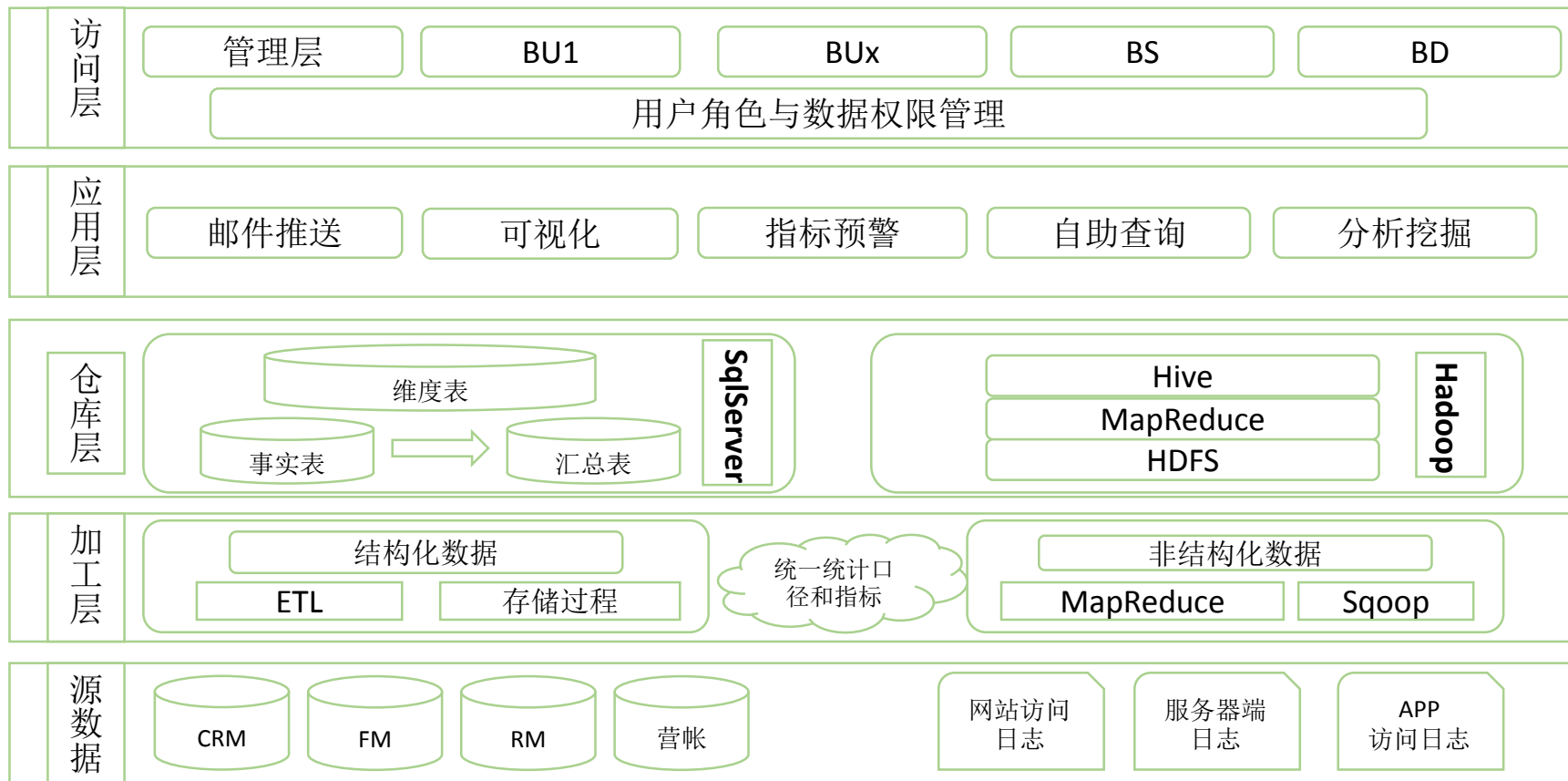
营业帐务平台

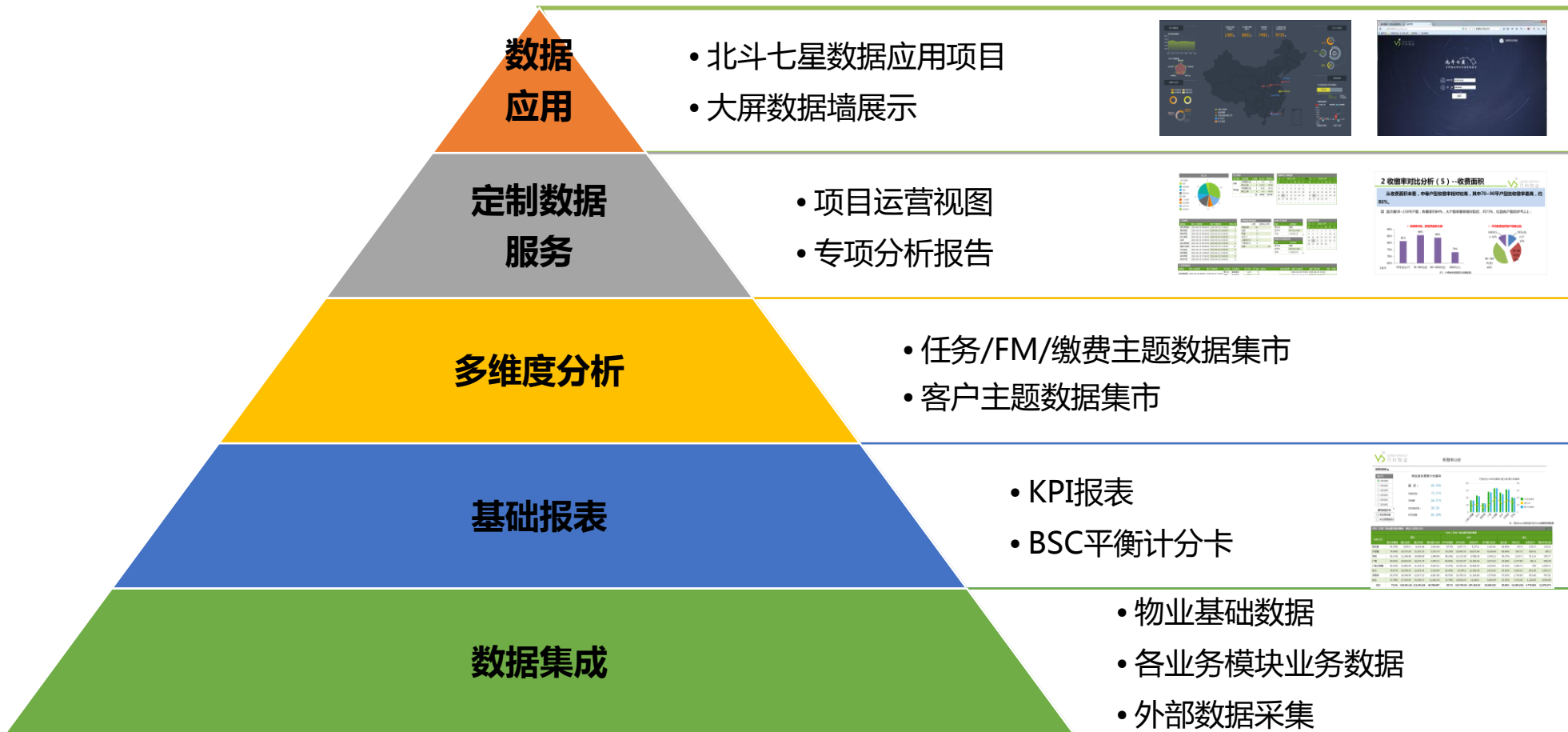


合同平台









应用——动态实时数据监控



客户维度

- 总体满意度
- 分项满意度
- App活跃度

任务维度

- 报事
- 投诉

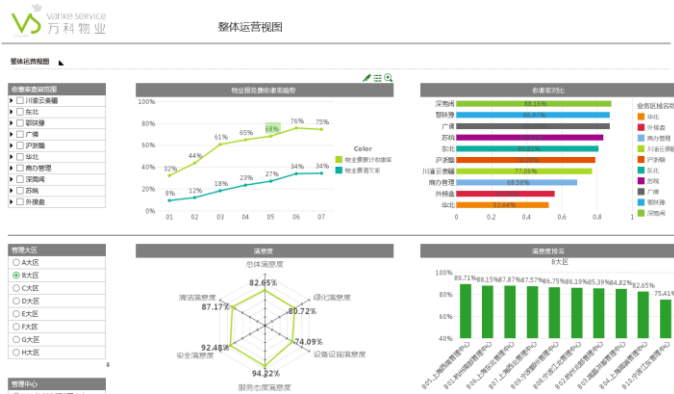
员工维度

- 在岗数量
- 实时签到签出

设备设施维度

- 关键设备数
- 完成工单数

层级运营视图



项目运营看板



KPI报表



从经验判断，到数据先行，市场化之路不盲目



vanke service
万科物业

深圳城市花园物业服务价值评估



生成报告

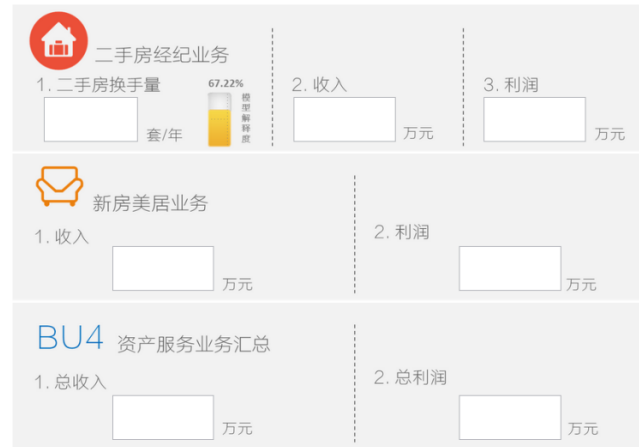
继续资产评估

返回上一页面



vanke service
万科物业

深圳城市花园资产服务价值评估



生成报告

返回主页面

返回上一页面

应用——智能停车场管理

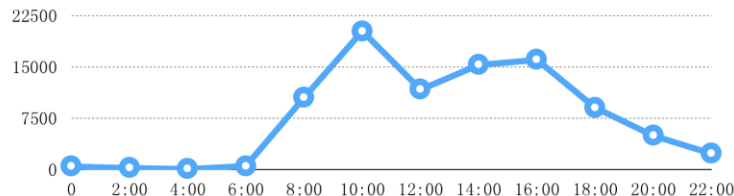




深圳万科业主中，广东人民数量最多；
其次是“无辣不欢”的湖南湖北四川江西人；
来自东北的“大哥”“老妹儿”也不少；

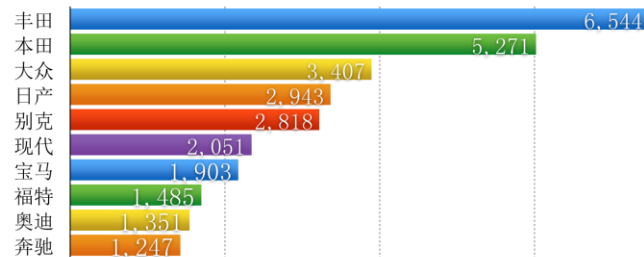
数据以深圳万科业主为例

深圳万科业主报事时间曲线



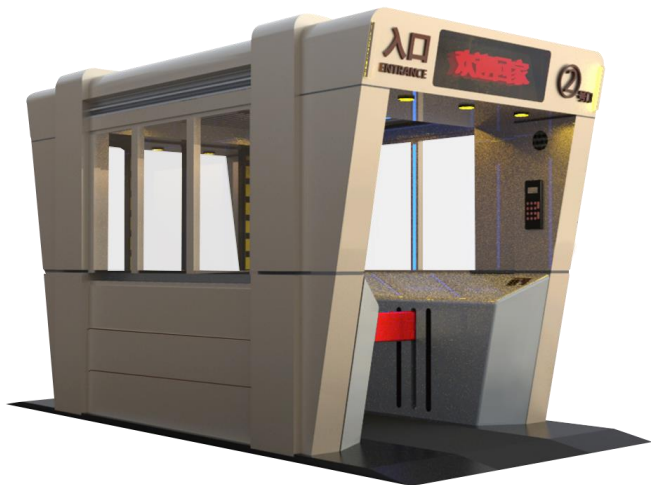
早晨八点，业主们纷纷拿起电话给还在睡梦中的管家问早安

深圳万科业主车辆品牌



节能环保的日系车才是万科业主的最爱

智能社区，更加便利，更多信息，更好服务



平台资源共享，共同探索数据价值



智慧运营 数造未来

传统物业企业的数据化运营实践

