

极致智慧社区/园区物业解决方案

助力管理 降本增收

深圳市极致科技股份有限公司

2022年06月

关于极致科技股份有限公司

深圳市极致科技股份有限公司（股票代码：870116）成立于2005年4月，注册资金

1347万，专注于物业行业信息化建设**17**年。

在深圳、北京、上海、广州、武汉、成都、济南、苏州、兰州、新疆等**10**地设立分公司，为企业提供本地化交付与服务。

国家级高新技术企业、国家双软认定企业、深圳市高新技术企业。

中国物业管理协会会员单位、上海市物业管理协会会员单位、《中国物业管理》杂志协办单位。

科技部中小企业技术创新项目承担单位，2007年中国软件自主创新100强，拥有**80**

多项软件著作权，**10**多项算法专利。

是建设银行、广东省农行、深圳农商银行、惠州农商行、浦发银行、商汤科技、腾讯、深圳电信等多家战略合作伙伴的配套行业方案服务商。

截止目前，极致股份服务全国**60**多家物业百强企业，**2000**多家物业服务企业，

使用极致软件的物业项目超过**20000**个。

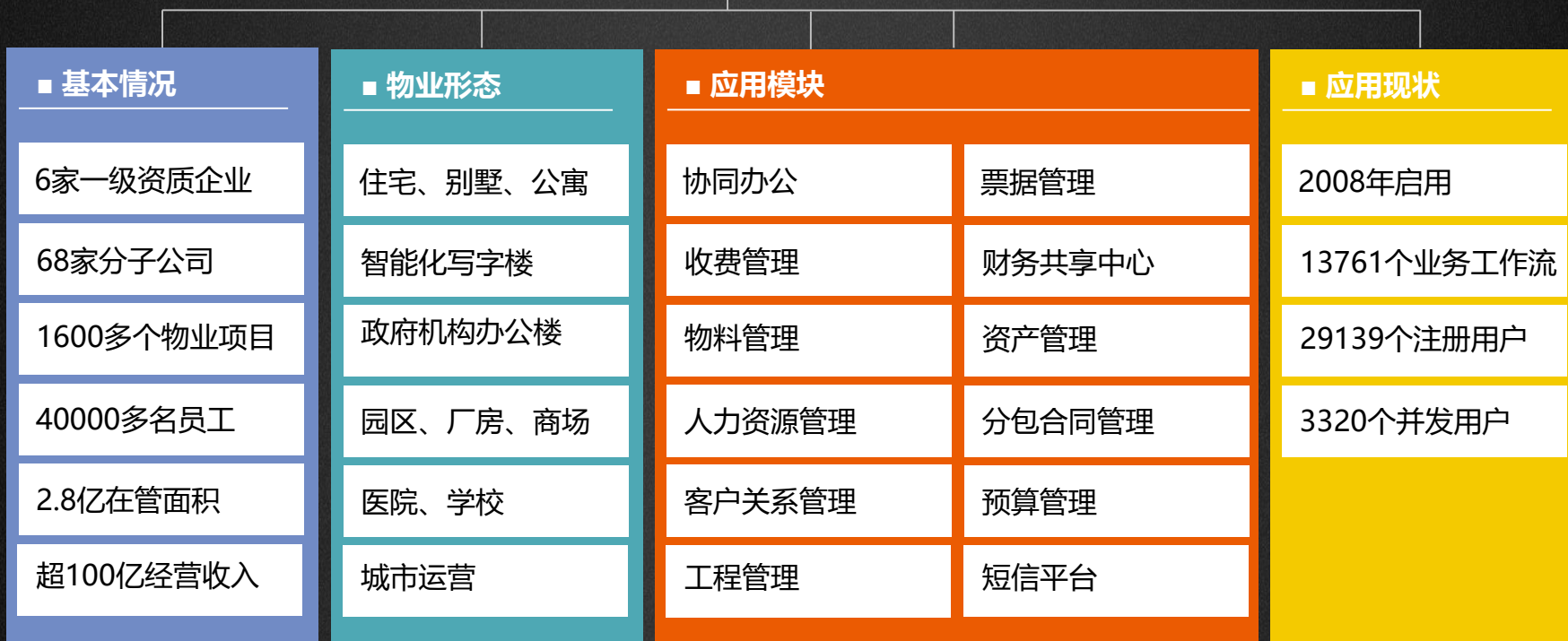


典型客户案例分享—招商积余001914，百亿头部上市物业



招商局物业 + 原中航物业

总部：深圳



典型客户案例分享—上海保利物业酒店管理集团有限公司业务流程全覆盖

保利物业于2013年开始全面建设保利物业信息化管理服务平台。截止2016年7月份，保利物业信息化管理与服务平台所包含的12个业务信息化管理系统、1个业户使用APP综合服务平台、1个员工使用的APP业务工作平台的建设工作全面完成并上线运行，应用规模包括全国20多家城市公司、120多个物业项目，系统日均在线用户750+，社区APP注册业主超过7万。



保利物业员工移动手机APP

- 设备保养
 - 工程巡检
 - 仪表抄送
 - 服务派工
 - 提交投诉
 - 物料领取
 - 仓库盘点
 - 装修检查
 - 承接查验
 - 加班、休假、出差申请
- 协同办公系统
 - 工程管理系统
 - 客户服务系统
 - 采购仓库管理系统
 - 人力资源管理系统

保利悠悦荟APP

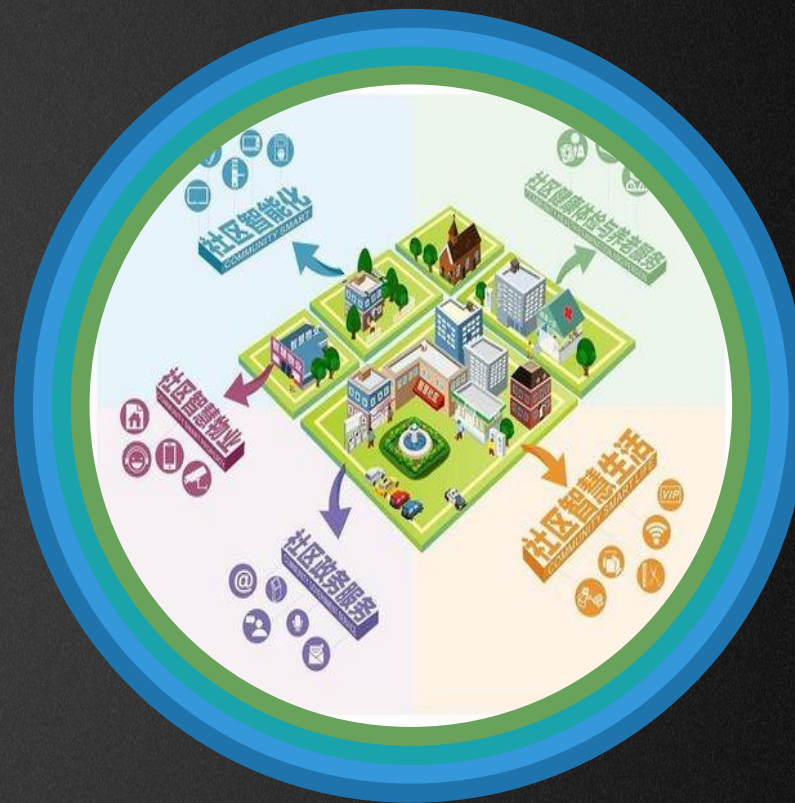
- 尊享服务
 - 资讯服务
 - 置业指南
 - 购物
- 通知公告
 - 便民服务
 - 新闻热点
 - 月卡续费
 - 社区活动
 - 锁车解锁
 - 费用查缴
 - 跳蚤市场
 - 在线报修
 - 房屋租售
 - 特约服务
 - 周边商家
 - 投诉建议
 - 保利特供

01

行业背景和方案内容

社区和园区物业管理**应对策略**:

1. 如何提高不动产出租率、利用率?
2. 如何确保应收安全, 提升收缴率?
3. 如何对停车场资源实现集团实时监管?
4. 如何降本增收? 提高员工能效
5. 如何提升客户满意度, 实时掌控社区舆情, 提升用户体验?
6. 如何提升员工工作效率和绩效, 堵塞管理漏洞?
7. 如何实现服务增值, 资源和私域流量变现?



极致智慧社区园区Paas平台



软件SaaS服务

协同办公（工作流）
收费管理
租赁管理
客户服务
人力资源管理
物料管理
合同管理
设备设施管理
巡检管理
移动办公APP



智能设备云服务

三位一体集中式停车云服务
智能门禁云服务
视频AI巡检、预警



微服务

无现金社区（SaaS支付云服务）
电子发票云服务
短信云服务
电子签章云服务
管理驾驶窗云服务
财务凭证接口
自动对账、自动报税机器人



C端微信服务号+小程序

资讯发布
在线缴费、预缴
在线申请物业服务
停车自助服务（月卡和临停）
开门和访客服务
客户微信群管理
客户舆情管理
社区资产运营服务

02

打造全面饱和收入平台

实现物业全面、严谨、安全的收费管理，提升收缴率

收入平台建设目标：实现物业所有收入的集中管理

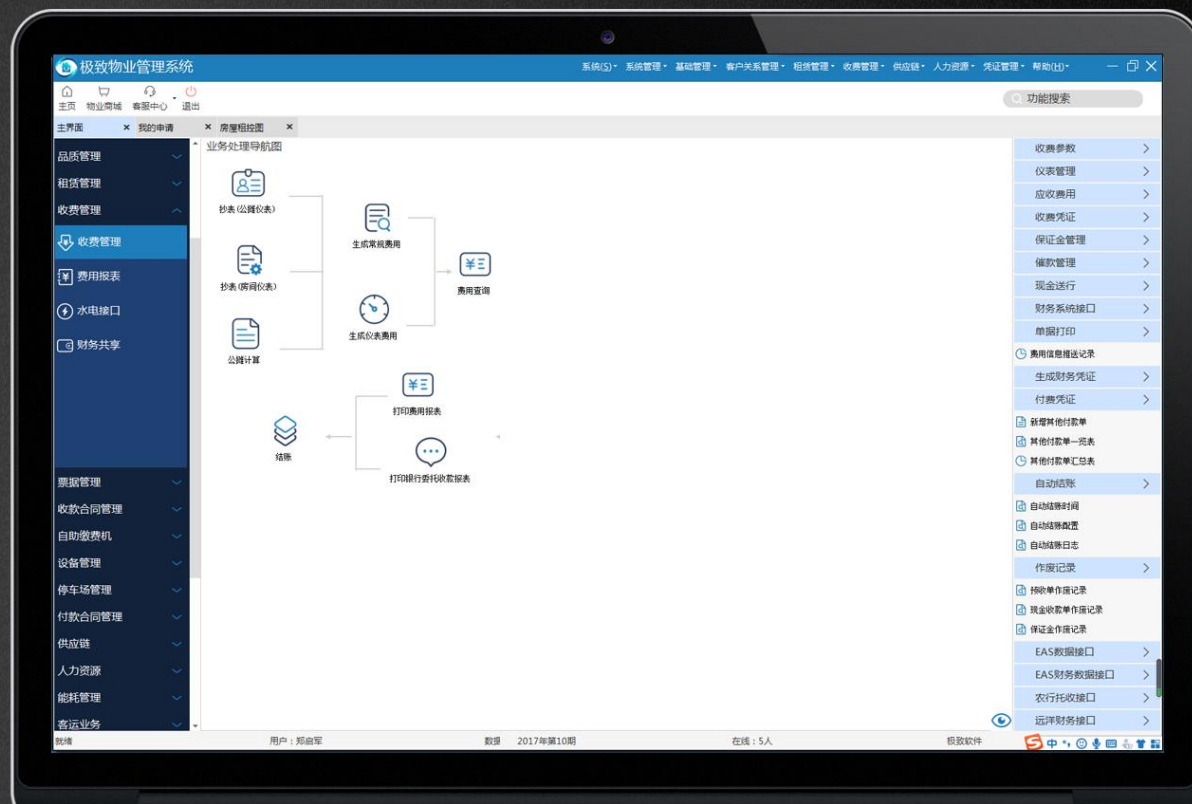
建设物业全面收入业务系统，实现对物业管理资源全方位管理，借助信息化系统实现“盘得清、算得准、管得住、提效益”的整体建设目标。



解决行业痛点：应收安全、临停车集中式实时管控、权责发生制规避管理漏洞

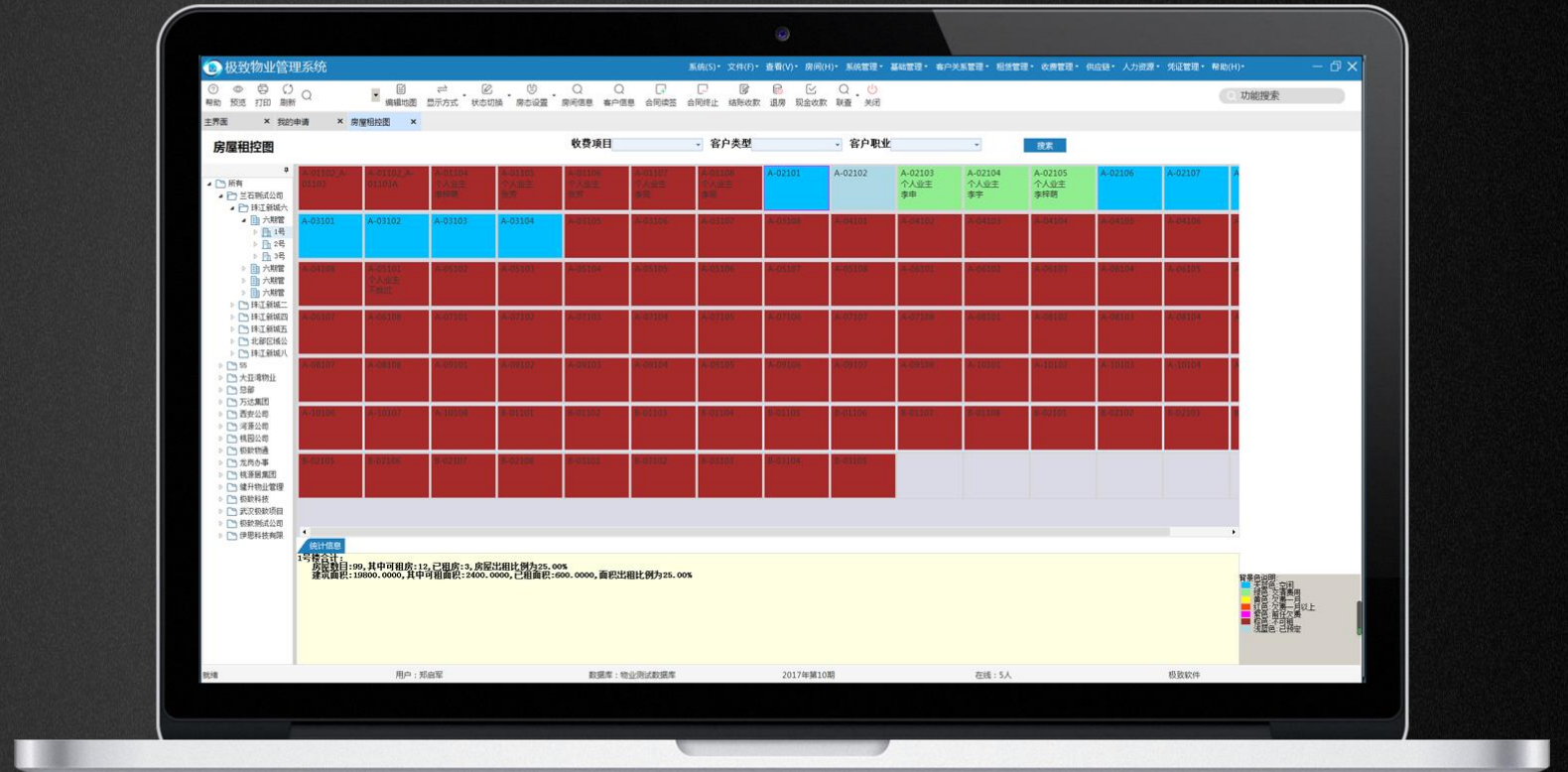
收费中台：所有收入集中管理

- 统筹收费项目，支持按收费项目绑定移动支付商户号或托收账号。
- 个性化计费规则、复杂公摊计算的自定义，适配物业常规收费、仪表类收费和公摊的各类场景。
- 同步处理收费相关的保证金、预收款、违约金
- 多种**应收安全**保障措施，费用关联数据异动可审计。
- 停车收费包括月卡、**临停**及车位管理费集中管理

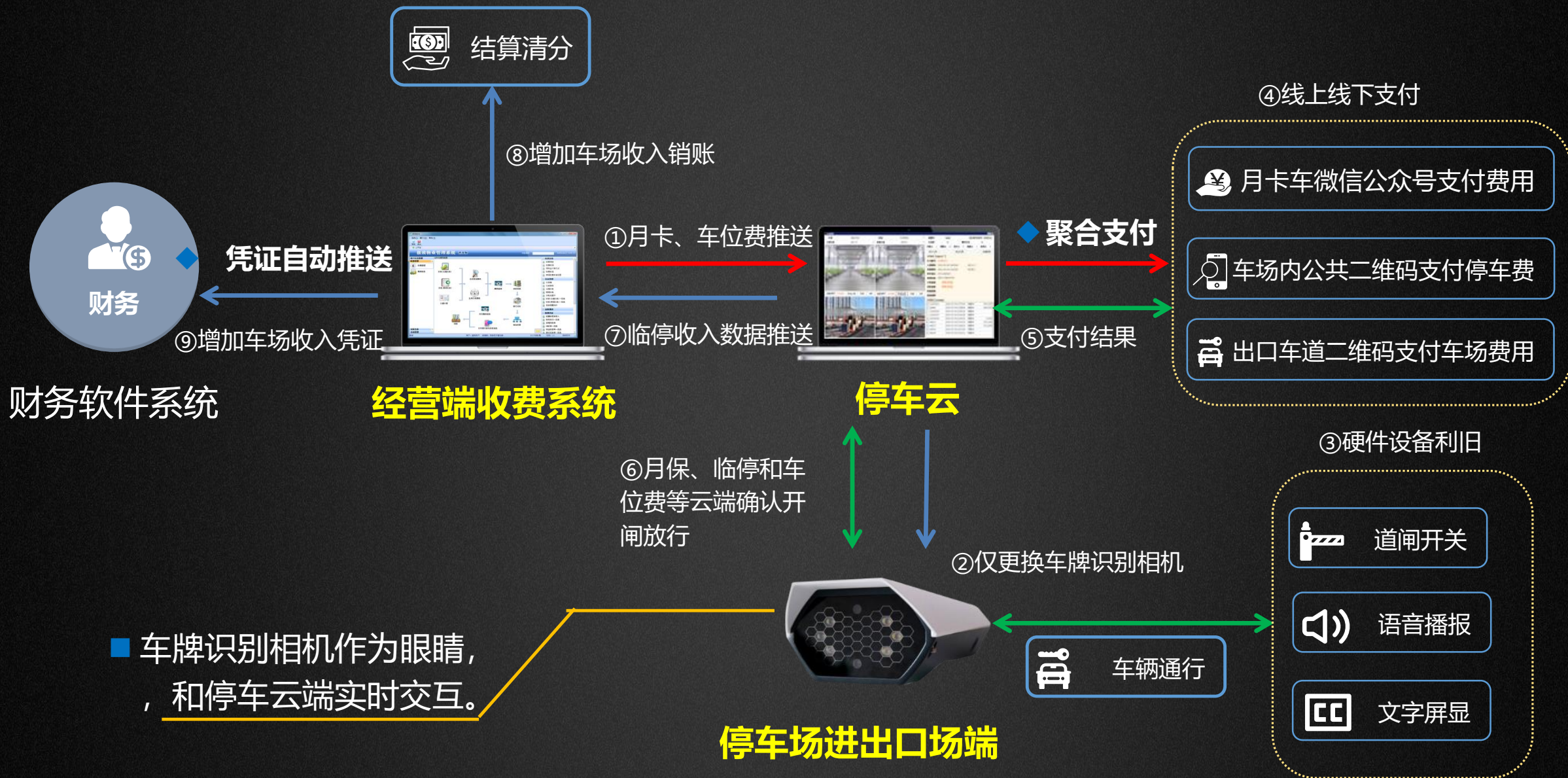


租赁经营收入管理

- 可租、待租、已租等房源管理
- 底价、报价等定价管理
- 商机管理
- 合同签订、续签、变更等租赁合同管理
- 退房及维修管理
- 租金集成到收费系统统一管理



三位一体集中式停车云管控（月卡、临停和车位管理费），设备利旧低成本升级实现



多种经营收入管理

- 通过收款合同实现对广告位、场地资源、服务输出等多种经营的全过程管理。
- 收款合同验收将自动按合同约定生成应收。
- 领导可实时掌握供应商或服务商的应收合同的执行进度。
- 收款合同应收可生成财务凭证文件。



集成智能水电燃气表

- 支持**预付费**模式和后付费模式
- 远程智能抄表，自动上传，自动计费
- 远程控制，如远程拉闸、远程合闸
- 远程监控和异常管理，异常情况自动预警



财务凭证接口

- 支持金蝶、用友等主流财务系统接口
- 业务财务一体化（收费模块、应收应付模块）
- 支持接入财务共享
- 收费和应收应付业务数据自动生成凭证
- 降低财务同事记账工作量



税务接口

- 支持在线联机开**纸质发票**、**电子发票**
- 客户通过微信公众号自助获取电子发票
- 支持集中托管和本地智能税控路由设备
- 支持航信和百旺，实现**7*24小时**在线开票



为用户提供多种自助式便利缴费方式，打造**无现金**社区和园区



前台收银（扫码枪）

前台收银员使用扫码枪扫描客户出示的付款二维码完成收款，并且软件系统自动完成应缴费用的销账。



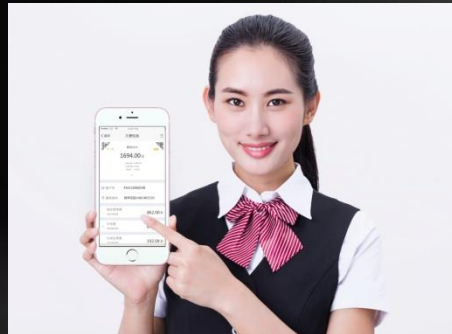
账单扫码缴费（动态二维码）

客户收到账单之后，使用微信或支付宝钱包扫描账单上面的二维码，即可实时查询应缴费用，并且完成付款。



公共区域缴费二维码

客户使用微信或支付宝钱包扫描公共区域的二维码，认证身份之后，即可查询应缴费用，并且完成付款。



面对面扫码收银（全员收款）

物业公司员工通过移动办公APP实时查询客户应缴费用，并与客户通过扫码方式完成收款。



无感支付（银行代扣）

客户在物业微信服务号自主提供系统代扣的四要素，由平台自动从客户指定账户完成扣款，实现无感支付。



在线缴费（微信服务号或小程序）

客户通过社区微信公众号，在线查询和缴纳物业费 and 停车费。



移动POS支付

极致物业管理软件将费用信息推送到银联POS机，客户刷卡缴款后，收费系统自动完成销账，POS设备同时支持扫码收款。



自助缴费

客户通过自助缴费机，实时查询和缴纳物业费、停车费等费用。自助缴费机支持扫码支付、刷银行卡支付、银联闪付等无现金支付方式，并且支持水电气卡的充值。

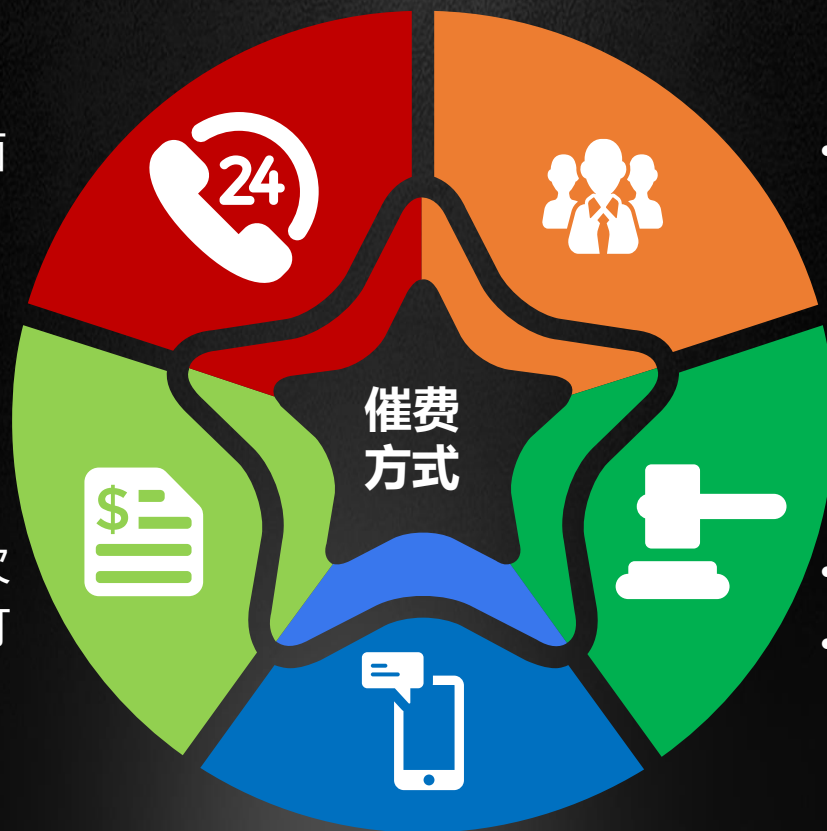
多种成熟的催费方法，提升收缴率

上门面对面

- 物业职员通过员工端移动办公APP，面对面查费、面对面扫码收银。

账单通知

- 系统支持当期欠费、往月欠费和往年欠费等规则，按房间或按客户进行批量打印催费账单。



短信催费

- 系统支持当期欠费、往月欠费和往年欠费等规则，按房间或按客户包含欠费明细等，自动批量发送催费短信到业主已登记的多个手机号中。

微信推送

- 主动向业主推送欠费通知，打开通知之后，显示所有历史欠费明细记录。

其他催费

- 绑定智能水电表
- 语音机器人催费

本月收费



欠款账龄

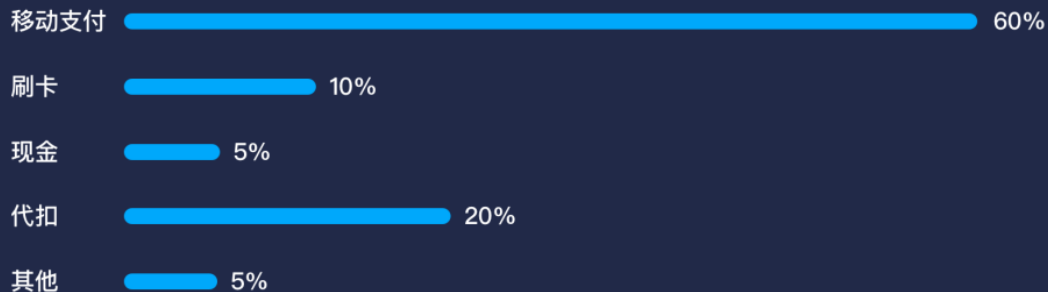


清欠



今日收费

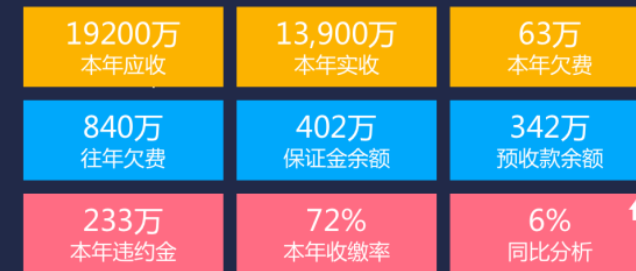
0 4 2 0 0 0 0 元



项目收款排名

序号	项目名称	今日收款	本年收款	本月清欠	本年收缴率
1	碧海	8.2万	960万	2.1万	88%
2	金湖世家	6.2万	784万	0.9万	86%
3	未来城	5.1万	689万	1.2万	85%
4	云顶中心	4.9万	553万	1.9万	81%
5	幸福新城	3.7万	747万	1.1万	78%
6	春天广场	3.5万	838万	1.2万	76%
7	龙腾花园	2.9万	932万	0.7万	72%
8	锦绣花园	2.6万	729万	0.6万	71%
9	龙腾花园	2.9万	832万	0.7万	71%

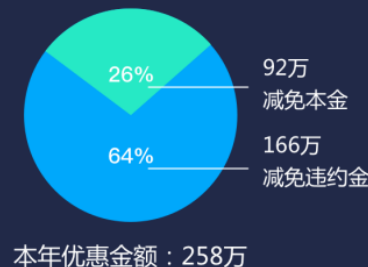
本年收费



本年收入分布



本年优惠



03

全面最低成本管控

通过精细化的成本过程管理，实现降本增效

全面精细化成本管控

成本制胜，物管企业提升核心竞争力之道

人力成本

选、育、用、留

- ◆ **编制管控**：岗位梳理、职级梳理、定岗定编
- ◆ **人才盘点**：盘点岗位与职员、人事异动与离职、预警合同与证件等到期预警
- ◆ **业务标准化**：编制审批、合同审批、录用审批、考勤审批、薪酬审批、绩效审批、晋升审批
- ◆ **提升能效**：培训规划、绩效激励、员工奖惩

物料成本

公开、透明、降本

- ◆ **统一数据**：仓库、物料、计量等基础数据统一标准化
- ◆ **规范采购**：统议统购、统议分购、分议分购，规范采购业务流程标准
- ◆ **库存管理**：合理分配与规范物料使用，提升物料利用率，通过入库、调拨、领料、报损、盘点，对库存进行全面跟踪
- ◆ **核算与付款**：采购核算保证成本核算数据准确性，依据资金计划与预算付款

分包成本

选供方、提质量、控付款

- ◆ **供应商管理**：建立完善的供应商选择体系，通过供方资质评估、履约评估、供应商评级，实现供应商的优胜劣汰
- ◆ **合同管理**：记录分包合同的签约时间、合同金额、签约单位等基本信息，将纸质合同转换为电子合同，方便后期合同归档、管理
- ◆ **合同履约验收**：对合同分期进行履约评估，建立规范的验收标准
- ◆ **合同付款**：结合资金计划与预算，结合合同履约验收情况，对达成支付条件的分包合同进行付款

人力资源管理

- 人事管理、编制管理、人员异动
- 招聘管理
- 考勤管理
- 劳动合同
- 培训管理
- 绩效管理
- 薪酬管理
- 各个业务系统指标，如收缴率、投诉率、工单完成率、巡检单完成率等可自动反馈到薪酬计算，更真实客观反映**员工能效**。



物料管理

- 物料标准化清单管理
- 集中采购管理
- 采购供应商管理和采购结算管理
- 物料进出库管理
- 物料进出库精准成本核算
- 云比价服务

采购计划

单据号: PP000038 日期: 2019-08-31 计划年度: 2019

组织机构: BLXM-01 - 保利项目01

部门: A88 - 安保部门

计划区间: 13 - 八月份 币别: RMB - 人民币 汇率: 1.0000

备注: 目 暂停中止

计划类型: 001 - 物资采购 申请人: 18980 - 郑海军 联系方式:

物料分类: 001 - 耗材品 专业分类: 计划号:

行中止	是否白购	物料	物料名称	规格型号	产地/品牌	计量单位	库存(基本)	最近三月用量	数量	单价(不含)	单价(含税)	参考单价	金额(含税)	金额(不含税)	税率(%)	税额	上月用量
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0001 - 物料档案1/222	物料档案1	222	苏州	米		10.0000	27.450980	28.000000	200.000000	280.00	274.51	2.00	5.49	
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0002 - 物料档案2/yqo	物料档案2	yqoaku	suzhou	千克		10.0000	294.11764	300.000000	300.000000	3,000.00	2,941.18	2.00	58.82	
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00332 - 鼠标键/333/	鼠标键	333	苏州	平方米		10.0000	196.07843	200.000000	200.000000	2,000.00	1,960.78	2.00	39.22	
4	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Temp_00000001_201	物料2	44(有图片,双	44	厘米		10.0000	350.00000	350.000000	444.000000	3,500.00	3,500.00			
5	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Temp_0002_2019620	垃圾袋	222	中国	打		10.0000	200.00000	200.000000	200.000000	2,000.00	2,000.00			
合计													10,780.00	10,676.47		103.53	

制单: 郑海军 修订: 审核: 郑海军

分包合同管理

- 合同立项和签订管理
- 合同执行过程质量监控管理
- 合同验收管理
- 合同付款管理
- 合同执行进度以及资金计划



无人值守、减员提效

1

提高效率

- 1 视频AI, 视频巡检
- 2 RPA机器人处理重复的工作
- 3 对公业务, 智能自动对账。
- 4 后台自动化服务程序, 包括: 结账、预收款核销、自动预警。
- 5 批量化操作, 如批量生成费用、批量公摊计算、批量生成设备保养计划、批量生成租赁明细。
- 6 移动办公、员工自助办理业务, 如员工入职自助扫码录入职员信息等。



2

无人值守

- 1 无人值守停车
- 2 无人值守收银
- 3 无人值守开门
- 4 workflow驱动业务
- 5 智能水电表预付费、自充值
- 6 数据任务驱动, 如巡检计划、待办事项推送

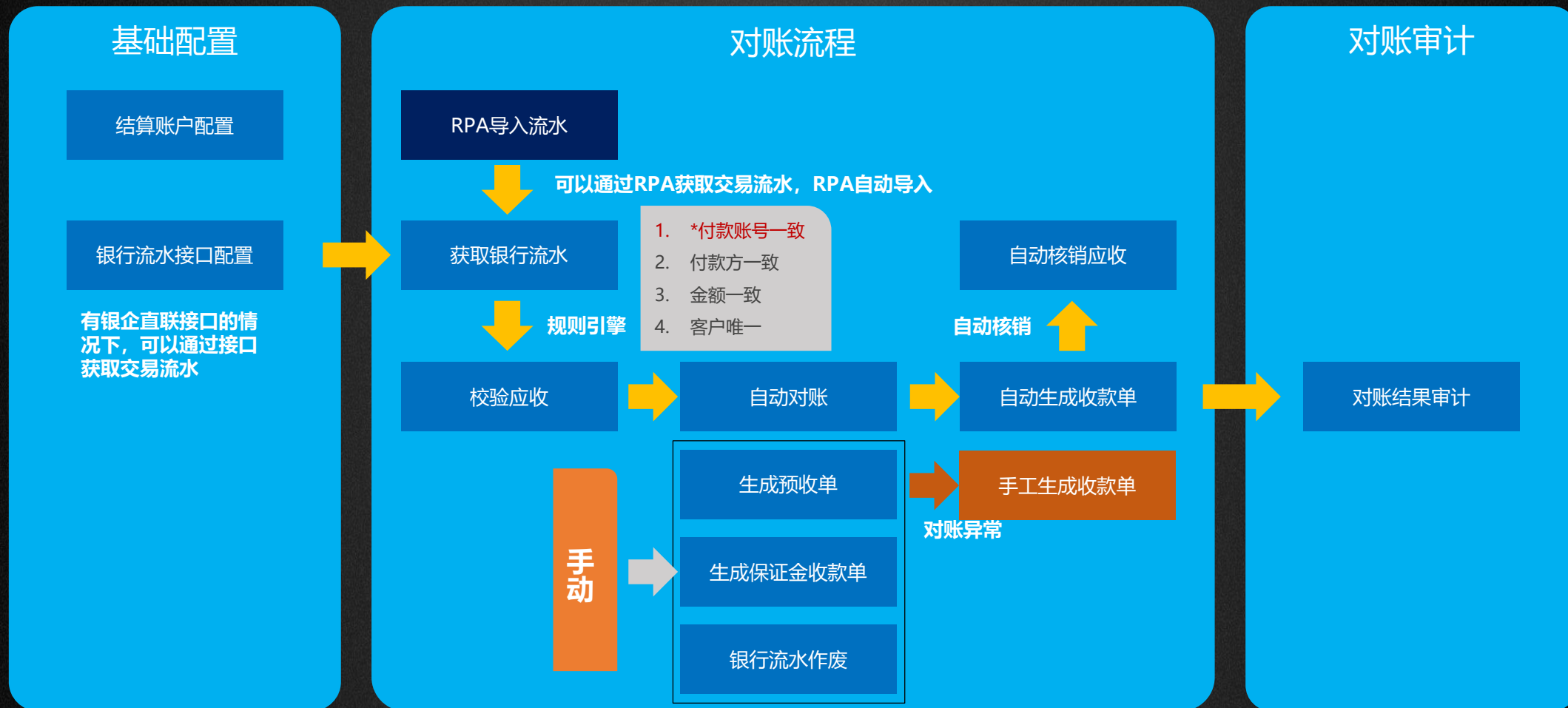
示例：对公转账的客户，智能自动对账，极大提高财务对账工作效率

管：对公支付数据

核：唯一正确的付款信息

堵：业务从银行发起

疏：多项目对公支付领取



04

全面品质，提升客户满意度

创建智慧社区，提升客户体验和服务满意度

全面品质服务

以降低客户投诉，加强社区运行安全性为核心的品质管理模型，提升客户满意度

- ◆ 设施设备安全：监管设备运行状态，及时发现并处理问题，延长生命周期，降低设备运维成本
- ◆ 安保安全：设定巡检线路，按计划进行巡更与安保检查

1

社区安全

服务品质

满意度提升

2

- ◆ 工单体系：建立客服抢、派单标准业务流程，提升员工积极性和客户满意度
- ◆ 巡检管理：设备、消防等其他巡检以“任务-计划-执行-派工”为主线，对计划执行监督，提升品质和客户满意度

3

- ◆ 智慧停车云平台
- ◆ 智慧门禁云平

人行
车行

现场事务管理**订单化**

- ◆ 每一个现场事务订单都进可以标准定价。
- ◆ 客户订单可以由客户给予评价；内部工单通过抽检确定订单完成质量。



设备设施安全管理

- 强健的设备保养计划和设备巡检计划管理
- 及时收集设备运行参数和状态
- 实现设备全生命周期管理，延长使用寿命

设备保养计划

文件(F) 编辑(E) 查看(V) workflow(R)

新增 修改 删除 保存 反审核 终止 变更前 变更后 第一 上一 下一 最后 插入分录 删除分录

设备保养计划

计划编号* EC000092 保养计划名称* 190108 保养计划

保养类别 01 - 自维 保养周期* 04 - 月度

保养等级* 00002 - 二级 计划负责人 18980 - 郑启军

设备类别* 00004 - 水电系统 计划制定日期* 2019-01-08

保养项目内容* 01: 换机油 ; 设备运行无异响(OH-SD001 - 发电机)

备注

保养设备 设备保养计划执行安排

保养项目	保养要求	计划执行日期	计划完成日期	执行工期	部门	执行
1 001:换机油	001:111	2019-01-08	2019-01-08			18980 -
2 003:检查机器状	003:333	2019-01-08	2019-01-08			18980 -
3 002:检查运行状	002:222	2019-01-02	2019-01-08			18980 -

制单: 超级用户 修订: 审核: 超级用户

当前处理人 刘娟

计划号 EC000010

保养类别 自维

执行计划 2017年06月01日 00:00

设备类别 客梯、消防梯、货梯

设备 G4#观光梯,G6#观光梯,G7#观光梯

开始时间 2017/5/26 0:00:00

完成时间

验收情况

说明

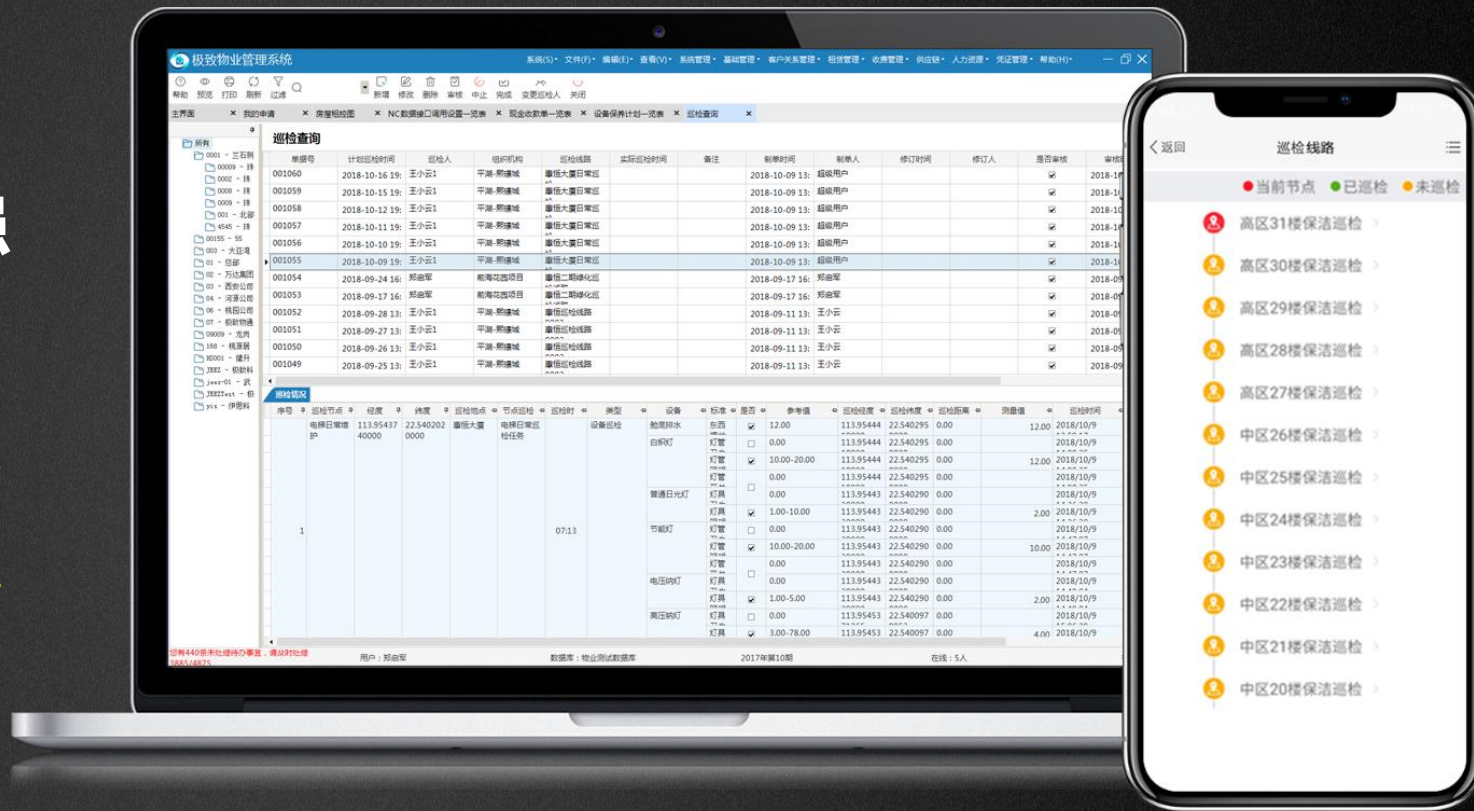
保养项目 (0)

物料明细 (1)

按附件可重命名或删除 (仅限新增附件)

巡检管理：及时发现安全隐患

- 制定巡检节点（多维度：设备、公共区域、巡更等）、任务及路线，并按计划推送
- 支持二维码、经纬度定位、自拍照片加水印等防作弊
- 支持离线巡检、自由巡检



在线提交服务工单

- 员工端APP
- 客户端微信服务号



投诉建议



在线报修



服务评价

客户典型报事报修场景

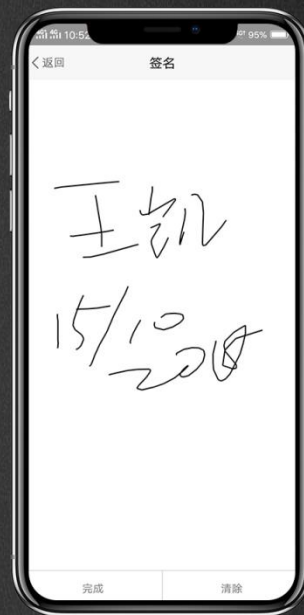
- 线下、线上报事报修
- 线下、线上同步反馈工单状态
- 线下、线上服务评价
- 支持抢单



业户线上报修



服务人员受理



业户签字验收



现场扫码支付



业户服务评价

客户智慧停车服务

- **全线上移动端停车服务和管理**：车管员APP、微信服务号或小程序、扫码支付，可在线获取电子发票。
- **访客车管理**：预约访客车辆登记，若勾选代缴费，访客车辆可免费进出，更好用户体验。
- **白名单通行**：月卡车续费后，将自动写入车牌识别相机白名单，秒级开闸，提高车场通行效率，用户体验好。



◆ 线上缴费



◆ 进出提示



◆ 线上服务



◆ 线上发票

客户智慧开门服务

- 人脸、手机、刷卡、动态密码等多种开门方式。
- 支持人证对比。
- 访客管理，支持访客动态密码和小程序开门。
- 大门门禁可连接室内机和客户手机。
- 提供免布线低成本互联网门禁方案。



访客登记



住户二维码



访客二维码

获取社区资讯



资讯展示



社区资讯



社区公告

在线查费缴费



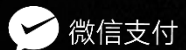
预缴费用



查费缴费



移动支付



当前客户服务痛点



企业微信赋能物业行业

缺乏有效触达业主渠道



全新的服务方式 | 集中式业主群管控，不担心管家离职

上门催缴，服务效率低



丰富的效率工具 | 服务及投诉小程序AI弹出，住户全覆盖

丢盘现象倍增，无法提前预警介入



舆情管理工具 | 人工智能全面助力保盘

高效管理业主微信和群，集中管控客户投诉和舆情

05

方案总结

极致社区和园区物业方案价值

提高费用收缴率 (收钱)

- 所有收入集中规范管理、规避应收、收款过程中的管理风险和漏洞。
- 算清应收费用，提供多种缴费方式、多种常规催费方法，并通过员工端APP实现全员收款，全面提高收缴率。

降低服务成本 (省钱)

- 实现物业缴费、停车缴费、水电气卡充值的无人值守。
- 植入行业优秀经验和业务场景，降低专业人员数量。
- 标准化作业流程管理、移动办公全面提高工作效率。
- 人力资源、集中采购、进出库成本和分包合同等核心成本点，实现精准管控。

提升用户体验 (客户满意度)

- 基于统一主数据平台的智能停车、智能门禁、智能对讲等应用全面提高社区的智能化水平，便利了客户的日常生活。
- 在线物业服务，如在线报事报修、投诉、装修申请等，提升了客户的物业服务体验。
- 企业微信、微信服务号和小程序加强了物业公司与客户交流和互动。

保护私域流量 开展社区运营 (增值服务)

- 保护社区和园区私域流量、通过真实场景的电商团购化、团购订单化实现客户资产增值运营，极致将为客户提供整套运营工具。

极致智慧社区和园区方案从哪些方面为企业经营创造价值：

1. 打造社区和园区饱和式全面收入和全面成本管控平台。
2. 体系化品质服务，提升客户满意度。
3. 建立对服务商的全生命周期、过程管理和有效评估。
4. 通过建立各个业务口的作业规范，从源头做好管控，堵塞管理漏洞。
5. 统一主数据，规避社区园区入口碎片化，实现统一C端入口，整合社区和园区的所有私域流量，帮助社区和园区实现资源和流量变现。



减员提效

降本增收

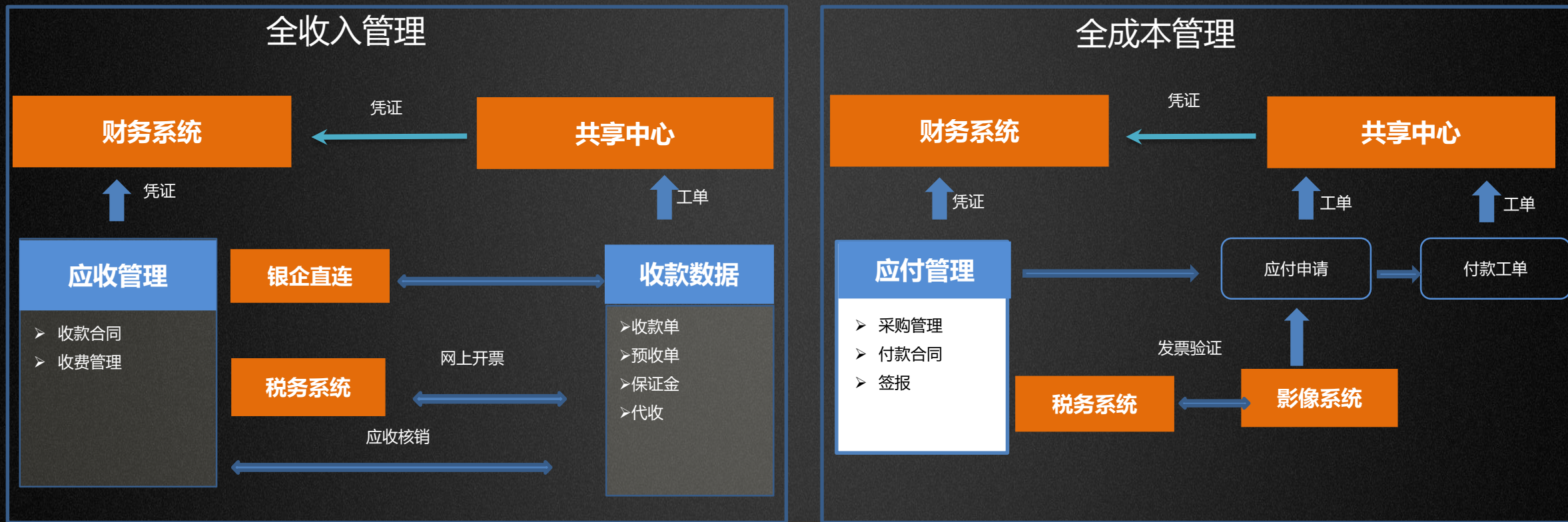
提升客户满意度

业财税银一体化，推进企业数字化转型

打造物业“业、财、税、银”一体化，实现业务驱动财务、财务规范业务，为企业发展提速。

决策支持

管理报表



组织机构

项目

房间

费项

客户

供应商

物料

仓库

职员

供应商管理：建立分包合同的履约检查机制，付款和评审相关

公司层面（推动内、外审，设立品质管理部）



项目层面（推行自查，目标分解到部门、岗位、人，过程纠偏）

杜绝作弊：

1、手机经纬度签到打卡，2、离线或在线同步数据，3、每项事务须对应相片，4、相片包含时间水印和经纬度水印。

运维资源和预计费用定义

运维商评审签约

履约指标定义

履约执行巡检评分

维修整改分类登记

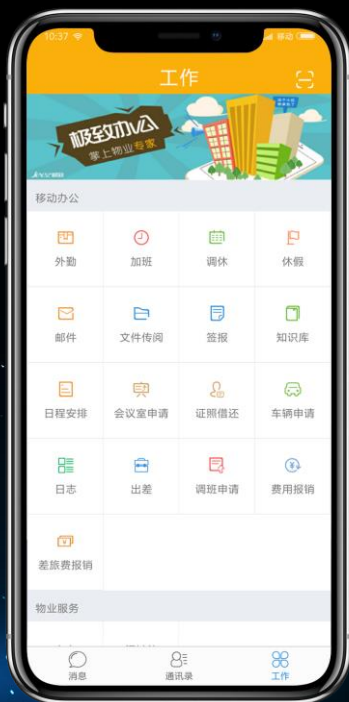
维修整改消耗登记

年度评审资产评期

极致智慧社区和园区方案从哪些方面 为领导和同事提高效率、创造价值：

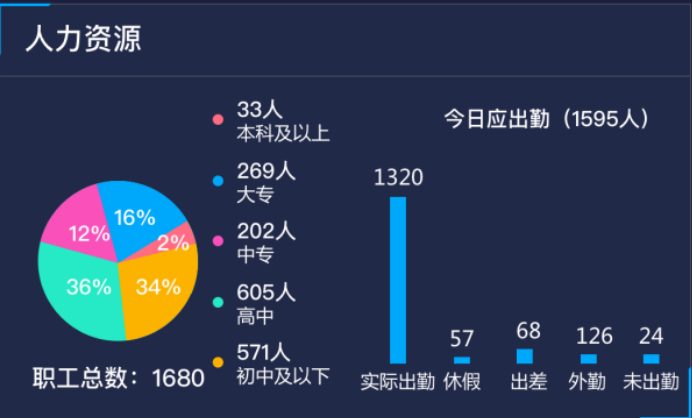
1. 提供员工端移动办公APP，支持在线办公：如巡检、抄表、请休假、面对面收银等。
2. 大幅度节省员工的工作量，如财务岗位：平台自动计算并处理（保证金、预收款、违约金、复杂的公摊和计费）移动支付自动销账、自动打印发票或电子发票、财务凭证接口、银企直连、自动对账。
3. 大幅度节省员工的工作量，如HR岗位：人事档案电子化、劳动合同电子化、招聘入职自助扫码填写个人档案、职员信息变更APP自助提交申请、考勤数据自动汇总、薪酬自动计算等等。
4. 给领导提供更好的工作体验，包括：移动审批、管理大屏、手机小屏等。





员工端移动办公APP

全员协作的移动办公平台



事项	状态
【2018.09.25 13:57】【碧海管理处停车场】发生一次异常开闸。	异常
【2018.09.25 11:29】【未来城管理处】09栋单元门禁设备门磁报警。	报警
【2018.09.25 10:38】【凤凰广场管理处】装修巡查,单号XC20180925012,未按要求运送装修...	违规
【2018.09.24 13:27】【温泉新城管理处】客户派工单,单号PG20180924009,商业街消防通道...	超时
【2018.09.24 10:47】【幸福新城管理处】有一个客户投诉单,单号TS20180924009,客户投诉...	超时
【2018.09.23 15:46】【云顶中心管理处】巡检计划,单号XJ20180923217,03栋巡检线路延期...	超时
【2018.09.25 14:26】【春山大道管理处】客户派工单,单号PG20180925316,11栋下负一层19...	正常
【2018.09.24 15:46】【金湖世家管理处】保养计划,单号BYJH20180924016,消防系统月度保...	正常



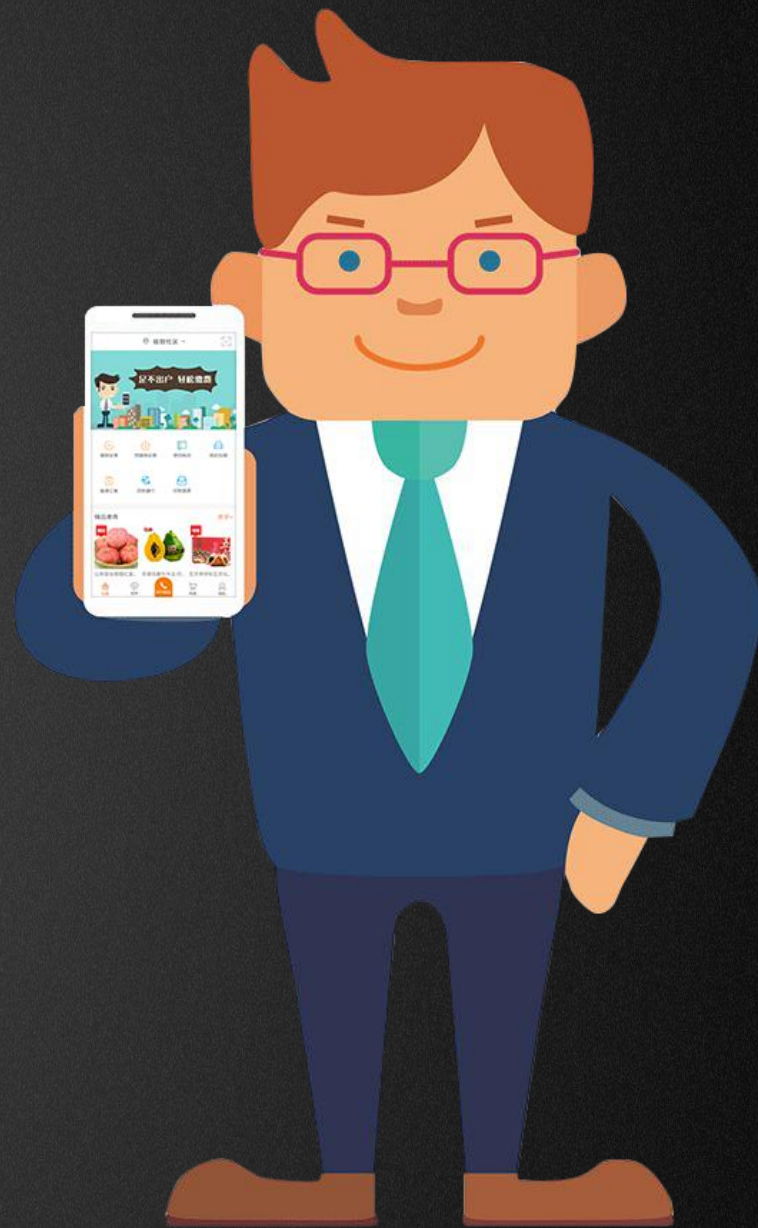
移动端管理驾驶舱 （手机小屏）

为各级管理岗位提供其权责范围内的动态业务管理指标。



极致智慧社区和园区方案从哪些方面为客户创造价值：

1. 客户可通过物业微信服务号或小程序在线缴物业费、停车费等；支持预缴和在线水电卡充值。
2. 客户可使用微信小程序开门，访客还可通过动态密码开门，支持通过身份证实现访客人证对比。
3. 客户可通过微信服务号或小程序在线报事报修、投诉建议等物业服务。
4. 享受更多**社群**场景化服务，如社区资讯、社区活动、积分抵物业费、家政服务、托幼服务、老人服务等个性化社区服务。
5. 真实掌握和分析客户的舆情和关注点，以客户为中心，反推物业管理。



交流&答疑