

卓越物业商业模式阐述

某物业商业模式(下称甲公司)

企业名称：甲公司

主营业务：物业管理、经纪服务、社区经营

创立时间：1999-10-27

模式类别：价值创造模式与市场服务营销模式

模式突出表现：甲公司自创建起，即以客户服务为主导，构建专业的社区管理与良好的社区服务。经营商业物业、住宅物业、工业物业、社会公益物业为主的物业管理及其关联服务业务。2007 年提出“社区综合服务运营商”的企业主张-以规范管理为基础，以专业服务为平台，有效整合资源以运营。2008 年与国际金钥匙组织联合成立“金钥匙物业联盟学院”，把国际服务文化、理念注入甲公司管理服务，为客户创造更多的服务价值。

模式核心逻辑：

- 1、服务是产品，服务是经营资源。
- 2、在进行专业规范物业管理基础服务的基础上，有效地整合服务资源，满足及实现客户深度服务需求，为客户创造更多的服务价值；在增进客户的满意度和依存度的同时，创造及实现物业管理服务新价值。
- 3、实现物业管理基础服务的利润价值；同时增强实现物业管理服务新价值。

模式赢利性：

2007 年甲公司整合并重新构建甲公司的业务板块，形成了如下五个业务板

快：

- 1、 物业管理基础服务；
- 2、 电梯、机电设备设施专业管理服务；
- 3、 物业管理顾问、咨询、培训教育服务；
- 4、 社区经营服务(商业物业商务服务、住宅物业经营服务、家政师服务等)
- 5、 不动产经纪服务、不动产金融担保服务、不动产经营管理服务；

2007年、2008年、2009年，总营业收入递增 > 30%，2009年超过 1.2 亿元；总体利润每年递增 > 30%，2009年将超过 2 千万元。其中主营外经营业务收入每年递增 > 30%，利润每年递增 > 50%，在 2009 年度估计占总体利润的 15%。

模式客户价值：在进行专业规范物业管理基础服务的基础上，有效地整合服务资源，满足及实现客户深度服务需求；在增进客户的满意度和依存度的同时，创造物业管理服务新价值。直白来说，完全实现客户基础物业管理服务价值的同时，创造并实现客户深度服务的价值，这样才能长期收益。

模式风险控制：增进客户的满意度、依存度与创造物业管理服务新价值，在逻辑上必须有着良好互动的前提下，即该模式才能尽可能的规避政策风险、行业风险、组织风险、财务风险。

模式后续发展：在传统的物业管理服务行业，注入服务经营思想，构建围绕服务产品进行经营的商业模式，其未来走向及对甲公司本身远期经营能力的有着持续长远的影响。甲公司预计在两三年内，传统主营利润与主营外经营利润产生深刻的变化，从 8.5 : 1.5 到 7.0 : 3.0 到 5.0 : 5.0 不等；届时，甲公司将完成塑造了全新的物业管理服务的商业模式。

模式整体协调：目前该模式财务指标、外部现实、内部运转的匹配程度较为

良好，有着良好的发展趋势。