

www.pwccn.com

平凡筑非凡
EXTRAORDINARY

自然的伟大，凝聚神奇；
生活的伟大，却归于平凡。

每一份默默付出的平凡，因
坚守，锻造出非凡的光辉。
每一次直面内心的平凡，因
执着，佩戴上不凡的冠冕。

我们，尊重和赞赏这样的平
凡与不凡——精诚所至，金
石为开。

20 年来，不愿特立独行，
只愿心手相依。

远洋地产物业服务流程 - 管理假设

2013-04



第一部分：总体管理假设

第二部分：总体流程假设

第三部分：指引假设

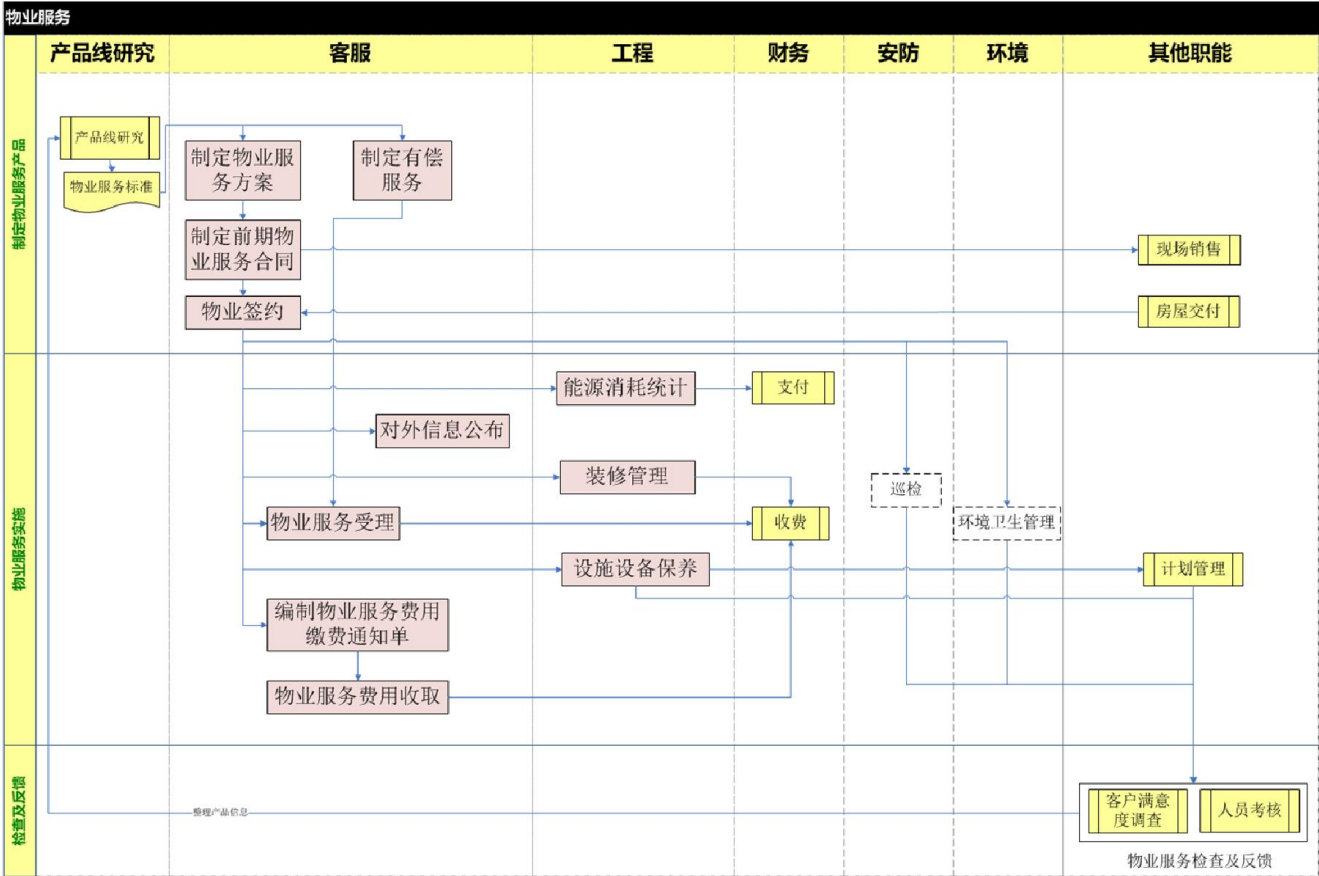
第一部分：总体管理假设说明

- 物业公司的定位是提升远洋地产品牌，提升满意度和忠诚度。
- 目前阶段，物业服务流程的服务对象是远洋地产的项目，且围绕入住之后的业主提供服务。
- 客户信息、房屋信息可以在海鸥II实现共享。
- 一个项目期区只对应一个物业公司。

海鸥II整体流程图

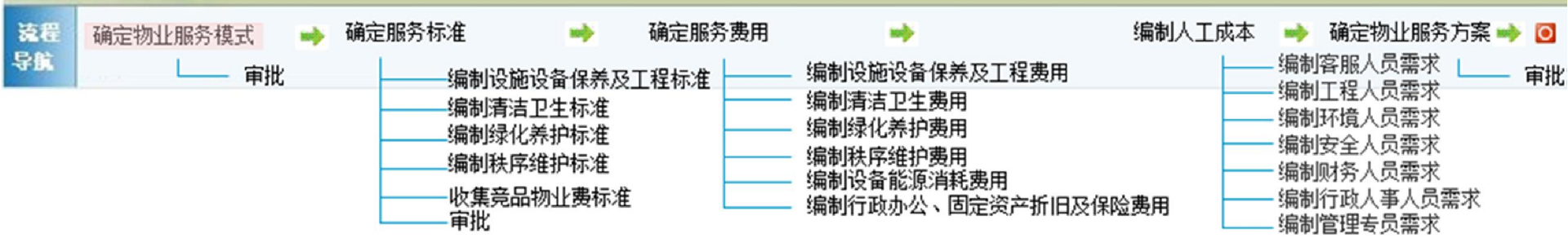


第二部分：总体流程假设



第三部分：制定物业服务方案

制定物业服务方案



- 1

本指引从物业服务产品线中最终确定适用于本项目的服务标准，并确定物业费。

适用范围
- 2

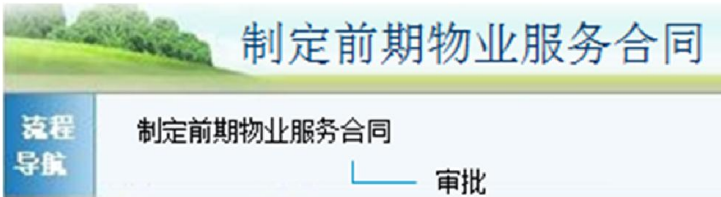
本指引为**计划事件**，是项目关键管控点之一，一般在开盘前一到两个月完成，是获取预售证的必要条件。现场销售的《签订前期物业服务合同》的数据源来源于此。测算物业费的最小单元是“楼栋”。

指引入口
- 3

由物业公司的运营负责人主责，协调各职能专业人员编制物业服务方案、测算物业费。

管理架构

第三部分：制定前期物业服务合同



1

确定前期物业服务合同内容，并约定收费频率。

适用范围

2

常规事件。

指引入口

3

现场销售办预售许可证前开发商与物业签订前期物业服务合同。在确定完物业服务标准之后业主入住前与业主签订前期物业服务合同。

管理架构

第三部分：制定有偿服务



适用范围

指引入口

管理架构

- 1

在制定物业服务方案之后，制定物业服务合同规定以外的增值及有偿服务。
- 2

本指引为常规事件。
- 3

由物业公司的项目负责人主责。

第三部分：物业签约（一阶段）



适用范围

指引入口

管理架构

- 1

本指引适用于房屋交付流程的“房屋交付”阶段的、物业服务流程的业主变更（二手房买卖）两种场景。前者是被调用的子流程，后者是直接发起的。
- 2

本指引为常规事件。
- 3

由物业公司的客服主责。

第三部分：编制物业服务费用收费单



1

房屋交付的时候，房屋交付通知工作指引中“编制交付通知资料”步骤时调用。
或者入住之后，按照前期服务合同中约定的时间进行周期性的发起。

适用范围

2

常规事件。

指引入口

3

编制物业服务中周期性的费用。比如：物业费、车位管理费、车位租赁费。为收取物业服务费提供依据。

管理架构

第三部分：对外信息公布



1 本指引适用于公布对小区居民日常生活有关系和影响的停水、停电、停暖等信息的发布，以及客户关怀。

适用范围

2 本指引为常规事件。

指引入口

3 由物业公司的客服主责。

管理架构

第三部分：能源消耗统计



适用范围

指引入口

管理架构

1 用于统计公区能源消耗的数据，为支付提供依据。

2 本指引常规事件。每个月发起进行能耗统计。

3 由物业公司的工程主责，对公区的水费电费进行记录。

第三部分：物业服务受理



1 本指引适用于入户维修、公区维修、客户咨询等。区别于投诉管理。

适用范围

2 本指引为常规事件，

指入口

3 工程职能主责，接收到报修任务之后进行任务派工。

管理架构

第三部分：装修管理



- 1

本指引适用于毛坯房交付后的一装，和二装的管理，装修过程中，工程和安防人员对现场进行巡查和管理。
- 2

本指引为常规事件。
- 3

工程职能主责，业主与客服专员签订装修协议，收取保证金与管理费。

适用范围

指引入口

管理架构

第三部分：物业服务费用收取



1	本指引用于收取物业服务费用，包括物业费、车位管理费。	适用范围
2	本指引为常规事件，	指引入口
3	财务职能主责，进行费用收取。	管理架构

第三部分：设施设备保养（二阶段）



适用范围

指引入口

管理架构

- 1

本指引适用于对公共区域设施设备的保养，
- 2

本指引调用专项工作计划。
- 3

工程职能主责，发起计划管理流程，通过后对设施设备进行保养，出现损坏情况的发起工程报修流程，实施保养工作完成后进行验收。

Thanks!



