



阳光100物业

客户至上 用心去做

阳光100商业物业保洁顾问与探索

汇报人：广东亿威特清洁科技服务有限公司



Contents

1. 阳光100商业物业现状

2. 阳光100商业物业管理难点

3. 窑埠物业管理案例及心得

阳光100商业物业现状

1

阳光壹佰商业物业现状

商业类型：

开放式街区商业、综合体社区商业

开放式街区商业有：

窑埠TOWN、阳朔西街广场。

目前阳光**100**街区综合体社区商业分别有：烟台、潍坊、无锡B8、长沙前门商业、武汉、清远、沈阳芒果城。

已交付商业总面积约为748327.97 m²。

目前在开发阶段的项目有：

平乐、宜兴、温州、丽江



潍坊·阳光100城市广场



烟台·阳光100城市广场



柳州·阳光100窑埠TOWN



阳朔·阳光100西街广场



丽江·阳光100雪山艺术小镇



温州·阳光100温州中心



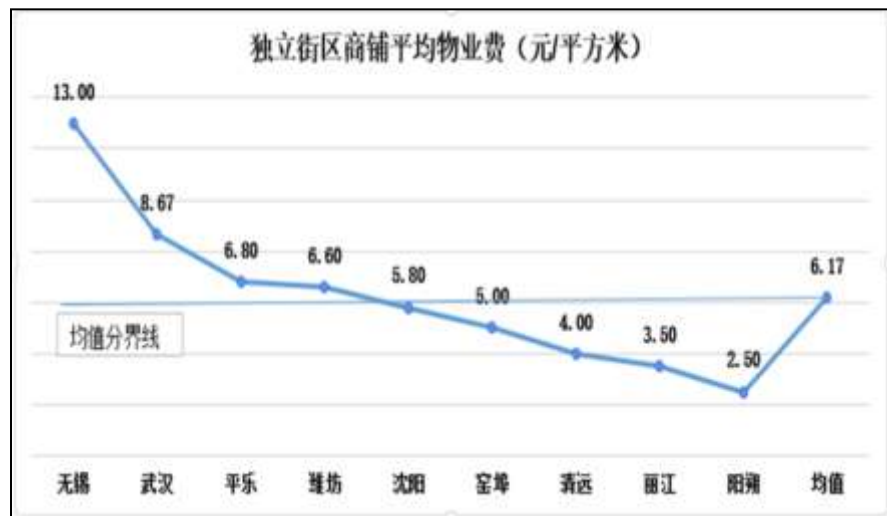
阳光100商业物业管理难点

2

商业物业管理难点

（一）阳光壹佰商业物业服务费偏低：

独立街区商业平均物业费仅为6.17元/m²，而综合体社区商业平均物业费仅为5元/m²，物业费颇低不足以支撑物业日常开支亦无法满足物业对高素质人才的需求。



商业物业管理难点

(二) 前期介入工作缺失或不完善：现开业的商业体物业缺乏在前期的介入工作以致在后续物业管理上存在很多硬性及工程遗留问题

(三) 排烟排水及漏水问题

(四) 商业运营与物业服务工作界定及粘合度不高



窑埠物业服务案例心得

3

Contents

1. 窑埠物业概况

2. 装修、服务篇

3. 违规篇

4. 突发事件篇

5. 活动服务篇

1/ 窑埠物业概况

丰富的商业业态

阳光100物业



总体40万平米（AB地块21万平米），含特色餐饮、酒吧、咖啡、旅馆、会所等丰富业态。



VICTOR
INTEGRATION SERVER



柳州窑埠TOWN项目2016年全年管理面积为155410.66m²，入驻率为66.70%，物业费收缴完成率达120.25%。

2016年全年窑埠项目管理数据汇总

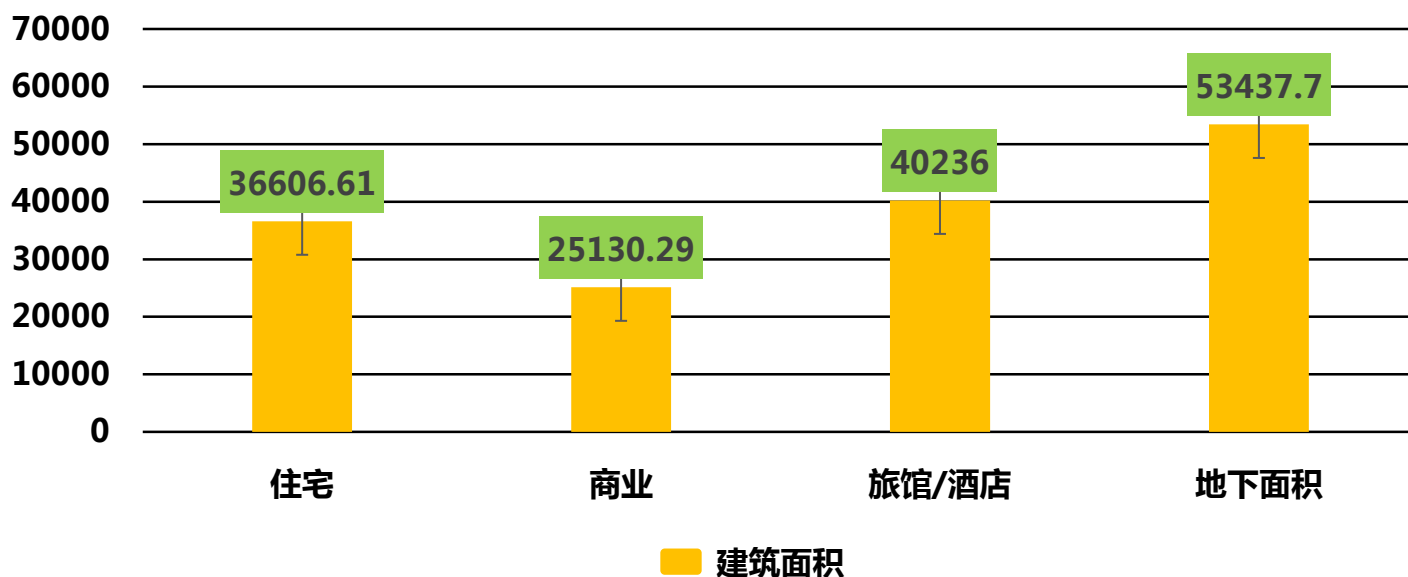
交付面积m ²	地上面积			地下面积（含地下商业和车库面积）	已接管户数	已入住户数	入住率（%）	车位数量（个）	
	住宅面积m ²	商业面积m ²	写字楼面积m ²					地上	地下
155410.66	36606.67	65366.29	0	53437.7	547	365	66.70%	0	624

物业费收缴率

当期收缴率			清欠收缴		
指标数	实际数	完成率	指标数	实际数	完成率
86.00%	97.74%	113.65%	65.00%	78.16%	120.25%



截止2016年12月31日交付接管面积为155410.6m²



361户

商业交付



365户

住宅交付



687户

旅馆交付



543个

车库交付



299间

已进场装修



241间

已开业



部门	本年计划	实际在岗	本年离职	离职率
支持部	16人	9人	1人	10%
秩序部	70人	64人	19人	23%
保洁部	70人	60人	18人	23%
工程部	27人	13人	1人	7.1%
管家部	11人	10人	2人	16.7%
合计	194人	156人	41人	20.9%

离职率=离职人数/（离职人数+在岗人数）
 人均管理面积约996.3m²



2016年窑埠城市会客厅全年举办活动达70多项，全年共计接待世界各地游客500万人次，接待往来车辆共计28万辆。窑埠古镇已作为城市名片展现在世界各地面前。

窑埠2016年全年大型活动时间轴

日期	时间	活动名称	接待量	
			人流量（人次）	车流量（车次）
3.26~27	两天全天	大型创意车尾箱市集	110000	12000
4.9~12	4天全天	窑埠民俗三月三现场互动表演活动	104000	8000
5.1~3	3天全天	“克乃闹窑埠TOWN凤凰市集&NP车尾箱市集”活动	180000	11000
5.28~29	2天全天	窑埠凤凰市集“小鬼当家”	80000	3000
7.15	18:00~22:00	“万人搓饼大会”	169300	7500
7.3	10:00~21:30	跑酷街开街仪式，领导揭幕，相关活动表演	131682	8109
9.15~16	2天全天	“首届窑埠古镇节之yao会玩”活动	198812	10972
9.7	全天	窑埠古镇天下街舞（演舞会）广西赛区选拔活动	9986	812
10.1~10.7	7天	水上狂欢节	650737	13295
12.31	11:00~00:00	窑埠古镇跨年嘉年华	22000	1500
合计			1656517	76183



2/ 装修、服务篇



※ 为了尽量满足租户商业用途需求，同时规避设计风险给业主、开发造成的隐患，物业管家及开发项目设计部竭力为商铺解决困难。

例如：窑埠古镇的业主和商户最关心的就是装修能否顺利的进行，能否如期开业经营。由于窑埠项目前期仍有部分设计考虑不周全的地方，但物业管家从装修前期就进行跟踪服务，提前为业主解决装修遇到的困难。小到安装排污管，大到主体结构变更，物业管家都会请到开发项目工程设计部等各专业部门的专业人员到现场协助解决问题。



管家协调解决烟道问题



※ 目前窑埠古镇进驻商家有70%是餐饮业态，在柳州市食品药品监督管理局的指导下，物业成立了窑埠古镇项目食品安全工作站，由物业经理担任站长，物业管家担任站员，为所有窑埠古镇的餐饮商家提供餐饮食品安全经营及证照办理的业务咨询和指导。另外，成立了窑埠古镇餐饮协会组织，由物业经理担任副会长，为餐饮商家协调日常运营事务。



成立了窑埠古镇餐饮协会组织



※ 物业在做到管理的同时，能融入更优质的服务。

例如：2017年9月8日，2-153、2-132商户向我物业管家电话反应店内洗手池下水管发生污水返冒现象，我部第一时间出动秩序、管家、工程、保洁等人员协助商户抢救物品及时清洗干净并消毒，尽力把损失降到最低及请专业疏通公司进行管道疏通；并通知该房号的业主，楼上餐饮店负责人现场查看情况，并就2-153、2-132商户的遭遇如实告知餐饮店负责人，造成问题的原因是餐饮店下水道口没有安装滤网及正确使用隔油池。通过不断协商，希望双方商铺负责人给出合理的处理意见。

在明知不是物业责任造成的污水返冒情况下，物业仍然积极给出处理方案，即帮助商户户内做了改变排污管方向的处理工作，并承担了处理污水返冒的相关费用。



清理现场



※ 物业在做到管理的同时，能融入更优质的服务。

例如：因2-4栋主排污管道严重堵塞，返水到其他商户，严重影响商户正常营业，故需要进行疏通。导致堵塞的原因是由于餐饮商铺没有正确使用隔油池导致，管道内产生油污过多，排入到主管内后，日积月累，管壁内生成厚厚的油壁，最终导致主管道堵塞。物业部不仅仅已发函至项目工程设计部，对楼上餐饮管道进行重新设计整改。同时承担疏通的费用。



疏通工作现场



※ 物业在做到管理的同时，能融入更优质的服务。

例如：工程人员、保洁人员接到业主电话，反应其业户外的水系地漏堵塞，38栋楼顶露台和79栋合院地漏堵塞，导致雨水倒灌向房间，工程人员、保洁人员立即前往，挽起裤脚直接踏入水系，弯腰使用工具通地漏，并最终把污水排出。

同时为了避免地势问题易产生雨水倒灌的商铺，工程部都为业户加做了一个木质临时挡板。



雨水倒灌处理，并加做木质挡板

3/ 违规篇



※作为柳州十大重点工程之一，对于设计方案要求非常严谨，管家与商管部严把外立面、外摆质量关，管家实时跟进装修现场以及进度。

例如：4-2-301租户在违规搭建，管家跟进处理，发整改单给租户，并与业主沟通，最后与租户友好协商，为保障窑埠古镇风貌特色，及时拆除违规搭建并恢复原貌。而工程量的一部分由物业秩序员及工程人员协助完成，从业主/租户的角度出发，真正用心去做。



管家协调解决店招整改问题



例如：63栋业主经物业及政府相关部门的审批下，私自拆除室内（二楼顶面承重梁两处）。已违反中华人民共和国建设令110号《住宅室内装饰装修管理办法》第二章；第五条 住宅室内装饰装修活动的禁止行为，擅自改变房屋结构，对业主本身以及周边邻里存在极大安全隐患，物业管家通过与业主多次协调无果，下发违章通知书，业主也拒收。固物业遵循对业主负责对整个项目负责的工作态度，上报至相关执法部门柳州市鱼峰区住房和城乡建设局下发通知令其整改。同时物业各部门配合相关整改工作。



管家、相关部门协调处理



物业、相关部门下发整改函件、通知



例如：4-2-301业主在进行装修过程中，未经审批，私自家装户外广告，且未按政府相关部门规定的一店一招的要求，违反了政府相关家居室内装修管理规定及物业服务中心相关装修管理规定及《（临时）管理规约》相关条款，为此，物业管家不断劝说，须对违规部分进行整改直至符合装修管理要求。



商铺店招整改



例如：2-108、2-103~104、4-101、4-102~104商铺因违规外摆，物业管家无数次登门拜访，规劝其为了窑埠古镇的整体形象，不能随意进行与窑埠古镇风貌不符的外摆经营活动，同时也侵害了其他商铺的共同利益，而业主、租户以生意不好，促进收益为由拒绝收回外摆，并且强烈抵抗，险些与其中的2-108商铺发生冲突。为此，物业作为管理者无权强制执行，故由柳州市市容管理局依法处理。



商铺接受执法部门的处理

4/ 突发事件篇



窑埠地段“轻伤”



金沙角地段沦陷

六月中旬柳州连降两场大雨，造成多地洪涝，金沙角地段的底商以及地面停车点已经被洪水淹没。窑埠古镇也只是受了一点“轻伤”。这也得益于窑埠全体员工的积极、快速抗灾，因此在短时间内迅速解决了古镇积水问题。且第一时间进行消杀工作，保障了窑埠古镇的优美环境。

突发事件篇

阳光100物业

由于连续的强降雨，导致古镇里水系的水变得浑浊，保洁阿姨们不得不亲自水系里的水一桶一桶的舀上来装满倒掉，以便能够换上干净的水，保洁、工程、秩序等工作人员相互配合协作，一起用水泵进行抽水，清洁卫生，快速将地下街的积水抽出。





秩序员连夜缝制防洪沙袋并填满沙子，及时做好防洪防汛准备。将沙袋堵住电梯门口，防止水流入电梯内。





大雨过后气温回升，炎炎夏日最容易滋生蚊虫。窑埠于上周进行了一次消杀，在下水道、卫生死角等处投放药物，彻底消灭蚊虫、蟑螂、老鼠等有害生物。



5/ 活动接待篇



中意文化交流节 <



万人搓饼节 <



铁笼三人篮球赛 <



密埠古镇城市会客厅全年活动剪影



> 大型创意车尾箱市集



> 三月三民俗节

> 水上狂欢节



> 跑酷街开街



工程部全力配合活动前后布置及恢复工作，并做好相应的设施设备检查。

布置活动现场



清理隔油池



检查配电房



维修广告牌



维修业户门



高处维修作业





保洁部全力配合活动前后布置及现场卫生恢复工作，遇大型活动或节假日分班并安排加班等形式应对现场保洁工作。

活动现场保洁



活动现场保洁



活动现场保洁



清洁扶梯



清洁水系



清洁地库





秩序部全力配合活动前后布置及现场安保工作，遇大型活动或节假日分班并安排加班等形式应对现场维保工作。

现场维保



队列训练



现场维保



寻找走失小孩



帮业主清空杂物



消防演习





持之以恒

2017年是柳州窑埠物业管理行业逐渐规范化的一年,公司的经济和社会发展主要目标是:完善服务,提升品质。持之以恒做到以下三点:

- 1.坚持发扬优良的服务标准,营造良好的经营氛围;
- 2.优化服务理念,提升品质;将“用心极致、满意+惊喜”的服务哲学与自身工作相结合;
- 3.做好延伸服务,建构有利的业主、商户的各类便利平台。

感谢 聆听



阳光ico物业

客户至上 用心去做

