商业项目计划书

[万事屋物业管理系统]

项目负责人:黄洪森

项目小组人员:黄洪森、宋奇、潘磊、钟文武、杨帆、王秋翔

# 目录

1. 项目背景
2. 项目介绍
3. 项目功能
4. 市场分析
5. 项目成本
6. 营销方式
7. 项目执行步骤
8. 项目风险

# 项目背景

1.迄今为止，中国的物业管理行业已经走过了二十几年的时间，已经具备了一定的规模和形态。随着市场经济的发展和人们生活水平的提高，人们花的钱越多，不但对住宅的本身的美观、质量要求越来越高，同时对物业小区的服务和管理也要求很高，诸如对小区的维修维护，甚至对各项投诉都要求小区管理者做的好，物业OA做的完善。这样要求小区管理者对物业管理进行宏观的和微观的细致管理，其中最好的办法是用计算机操作的小区物业管理系统来实现对小区物业的管理，这就为我们设计小区物业管理系统提供了市场需要。

　　物业管理系统使管理者和业主对住宅小区中的事物能更方便、更快捷、更满意的得到答复。伴随着小区的规模不断扩大和住户的不断增多，像小区中的汽车，小区附带设施，小区的各项维修、投诉等都将越来越复杂，工作量也将越来越大。  
  但一直以来人们使用传统人工的方式管理各种数据，这种管理方式存在着许多缺点：

　　1.传统的办公方式效率低，工作强度大。人们需耗费大量的时间和精力去手工处理那些繁杂、重复的工作，而手工处理的延时和差错，正是现代化管理中应该去除的弊端。

　　2.传统的纸质记录数据保密性远远低于管理系统，住户的个人隐私和物业信息的安全性被盗风险高。

　　3.另外时间一长，将产生大量的文件和数据这对于查找、更新和维护都带来了不少的困难。

随着科学技术的不断提高计算机科学技术日渐成熟其强大的功能已为人们深刻认识它已进入人类社会的各个领域并发挥着越来越重要的作用。作为计算机应用的一部分使用计算机对企业单位的各项信息进行管理，具有着手工管理所无法比拟的优点。例如检索迅速、查找方便、可靠性高、存储量大、保密性好、寿命长、成本低等。这些优点能够极大地提高工作的效率也是企业的科学化、正规化管理与世界接轨的重要条件。

# 项目介绍

现在市面上的各大小区都有自己对应的后台管理系统,但是对于业主能操作的页面大多限于微信公众号,业主能操作的功能仅限于缴纳物管费用而对于日常的投诉、维修报备等需求只有电话联系物管,如果面临联系不上的情况业主方面就只有单方面等待,这一点也是业主容易与物业方面产生冲突的导火索.在我们的软件中对于客户的投诉报修在后台会生成对应的工单,每份工单有时间限制.可以通过工单的完成和业主的满意度反馈来作为员工的考勤记录指标.

随着时态的发展,信息的流通也越来越重要在此款软件中用户除了能缴纳费用、报修投诉之外还加个用户信息交流平台,业主可以在此平台上发布一些自己的信息比如:闲置房屋出租、闲置物品交易、遗失物品的信息.当然这些信息都需要后台的管理人员进行审核之后才能发布出来,保证了信息的合法性.

# 项目功能

项目采用的是微信小程序+后台网站管理模式

用户的主要操作页面是微信小程序:

1. 登录注册

住户第一次使用软件注册后,需要完善自己的个人信息

1. 在线缴费

足不出户可以实现生活费用缴纳(水、电、物业)

1. 报修投诉

在线报修投诉,并且可以对当次的服务做出评价,做到百分百受理响应.

1. 信息交流平台

用户可以在此平台上发布一些信息

管理者通过后台网站来管理日常工作

一、对业主的管理

1. 住户信息的管理

住户注册后的完善的信息需要进行后台验证,对其进行合法验证.

1. 用户缴费信息

用户的缴费信息分为两个模块

用户的生活缴费:

可以管理用户的生活缴费,对于低费用的用户进行提示.

物业费用的管理:

记录用户的物业费,对于物业费快到期的业主进行提示.  
3.报修

对于用户报修的信息做记录,以及信息的管理,对于用户报修的请求需要在5~15分钟之内做出回应,并通知工程维修部门.维修完成后需要用户确认并评价.(可用处理速度与评价做员工绩效考核).

4.投诉

对于用户的投诉,会在后台做显示并记录.也要求工作人员及时回应.

1. 车辆的管理
2. 车位管理

绑定车位号与对应车牌号、业主房屋号，在线缴纳车位管理费用。

2. 车辆进出的管理

在小区的出入口出,通过电子栅栏系统来做到车辆进出时的管理,并记录下来。

1. 外来车辆进入

对于不属于本小区的车辆,记录其出入时间,根据时间进行计费。

1. 信息推送
2. 停[水,电,气]的通知

对于以上的情况,经确认消息无误后可在后台进行编辑通知信息,然后推送到客户的小程序上(公众号)

1. 小区活动(周边活动)

对于小区展开的活动,以及周边的活动进行一个宣传

1. 生活信息

每天的天气,和今日的限行车牌做一个自动推送

1. 人员进出管理
2. 业主的进出

通过对小程序的智能门禁或者门禁卡来做到业主的进出控制

1. 外来人员的访问

将其访问的信息以及目的登记并且记录下来.

1. 信息交流平台的管理

对于业主在信息交流平台上发布的内容进行审核,以及管理

# 市场分析

1. 行业前景

根据“中国房地产业中长期发展动态模型”测算，预计未来五年全国商品住宅销售面积为52.6亿平方米，新开工面积为50.6亿平方米，即物业管理增量市场有约50亿平方米的挖掘空间，叠加2016年全国物业管理面积约185亿平方米，未来5年全国物业管理规模近235亿平方米，如果按照2016年TOP100企业管理项目平均物业费来计算（2016年，TOP100企业管理项目平均物业服务费为51元/平方米/年），预计未来五年全国基础物业管理市场规模约为1.2万亿元。

此外，据中国指数研究院《2017中国物业服务百强企业研究》显示，2017年中国社区增值服务市场规模将达到4,545.1亿元，2014-2017年4年的复合增长率为27.55%，按照这一复合增长率计算，到2020年市场容量将达到10,122.8亿元规模。社区增值服务也将拥有万亿市场空间。

综上，未来物业管理行业将成为万亿级市场，行业前景非常广阔。



2009-2016年物业服务行业管理面积

2.竞品分析

互联网平台出现：自2014年开始，中国百强物业服务企业纷纷加快智慧社区平台建设，陆续推出物业APP，截止目前，百强物业企业中拥有APP的企业数量占比超过30%。

TOP10物业企业APP的开发和推出时间较早，大约起步于2013年，目前均已历经多次升级迭代。这里主要对“住这儿”和“千丁”两款APP进行竞品分析。

1. 企业分析

住这儿：开发公司为深圳第五空间，由这个公司独立运营。截至 2016 年 8 月，万科物业已布局中国 65 个最具发展潜力的大中城市，服务项目共计超过 1200 个，在管资产突破 4.61 万亿元,在职员工人数约 4.8 万名。万科物业在 2017 年由中国指数研究院和中国房地产 TOP10 研究组的发布的物业百强榜中名列第一。

千丁：北京千丁互联科技有限公司成立于 2014 年 3 月，是一家立足于居民社区，通过移动互联、大数据统计等创新技术，为物业企业、服务提供商以及社区居民提供优质解决方案的提供商。龙湖物业在 2017 年由中国指数研究院和中国房地产 TOP10 研究组的发布的物业百强榜中名列第十。

1. 产品分析

住这儿APP：主要用户为万科业主、住户群体，通过“住这儿”打造物业服务、社区交流与商圈服务平台的O2O闭环商业。针对在住用户提供物业服务、住房周边服务、以及咨询服务。

管理面积：约10亿平方米。

产品功能：主要分为首页、友邻市集、管家、社区、个人中心，五大板块。其中首页主要为平台活动、邻里分享、友二手、社区活动等业务，从住这儿首页功能可以看出，住这儿目前的运营模式以邻里交流为切入点，通过邻里交流的高频，打造社区氛围，为日后开展相关社区增值服务打下基础。

千丁APP：千丁APP携手小区物业提供物业管家服务、小区公告推送、报事报修、物业账单、访客通行、安全高效。

管理面积：约8亿平方米。

产品体验：与大多数物业社区APP无本质区别，主要功能有物业服务、电商、邻里三大板块。运营模式和大多数产品一样，没有一个着力点，社区电商难以开展。

**“万事屋”物业管理系统的特点**

1. 相比于APP，微信小程序体量更轻、不需要专门去下载。由于客户端依赖于微信一个月活跃人数超越10亿的超级平台，大大降低了程序的推广难度；
2. 对开发人员而言，降低了跨平台开发所消耗的精力和时间。而相对于目前大多数物业所使用的公众号，小程序的功能、用户体验要强出太多。
3. 智能物业是信息时代的必然产物，它是多学科、多种高新技术的有机结合，也是现代物业发展的一大方向。概要地说，智能物业是指拥有集成的楼宇自动化控制系统与现代通信网络设施，能对物业的保安、消防、环境等许多方面进行自动监控，能为用户提供信息传输便利和良好环境、具有高度综合管理功能的现代物业。

# 项目成本

## 人力成本预算

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 人员 | 薪水 | 数量(名) | 工期(月) | 总额(元) |
| 开发人员 | 12000/月 | 6 | 4 | 288000 |
| 测试人员 | 10000/月 | 2 | 1 | 10000 |

## 软件预算

|  |  |
| --- | --- |
| 软件 | 价格 |
| web服务器 (阿里云) | 5446/年 |
| 数据库服务器(阿里云) | 20448/年 |

## 3.硬件设施

|  |  |
| --- | --- |
| 名字 | 金额 |
| 车牌识别系统 | 26000/套 |
| 人行闸机 | 3000/套 |
| 单元门门禁 | 3000/套 |

## 营销成本

|  |  |
| --- | --- |
| 方式 | 金额 |
| 营销专员 | 10000/月 |
| 广告 | 7000/年 |

# 营销方式

本软件推广采取以上门推销为主，多种营销方式相结合的策略，具体策略如下：

1、上门推销

公司成立初期，我们的知名度以及获得的信任度都比较低。而本软件的目标用户是各种物业公司而非普通个体。鉴于以上两个原因，人员上门推销是一种最简单，最有效的推销方式。

2、灯塔计划：从公司起步阶段开始，主要面对大的物业管理公司进行推广，成功销售后将他们的实际应用成效作为标杆，利用标杆效应，成功吸引自身对我们产品有需求的中小企业，自己主动找上门。

3、推荐计划：在与部分大客户成功合作之后，让他们推荐拥有相关需求的物业公司购买，成功推荐后可以有一定比例提成，被推荐者购买软件产品后可以有一定优惠。

4、百度竞价排名，购买关键字

调查表名，搜索引擎依然是人们发现新产品的基本方法。因此，在主要的搜索引擎如百度上注册并获得最理想的排名。

5、参加相关行业巡展、业界研讨会和博览会，寻找并挖掘潜在客户。

6、代理合作，当公司销售达到一定规模后，为了扩大其他市或者其他业务，可以与对应区域的公司采取线下代理合作的方式，代理推广本软件。

# 项目执行步骤

“万事屋”物业管理系统预计的筹备时间为3个月,筹备时间自本项目计划书为公司接受、认可并筹备执行时开始(时间表相应顺延),具体的执行步骤如下比表:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 内容 | 时间起止 | 备注 |
| 项目筹备组成立 | 2018.6月 |  |
| 制定详细的网站、后台建设项目 | 2018.6月 |  |
| 项目的详细完善 | 2018.7月 |  |
| 软件测试 | 2018.8月 |  |
| 商家合作洽谈 | 2018.8月 |  |
| 管理系统的上线试运营 | 2018.8月 |  |
| 用户测试 | 2018.9月 |  |
| 功能调整、完善 | 2018.9月 |  |
| 多方位营销正式展开 | 2018.9月 |  |

# 项目风险

“万事屋”物业管理系统作为一个物业管理+用户界面一体的构造完善的管理系统,其市场前景是广阔的,但是所面临的风险也是可观存在的.

**1.微信小程序开发的风险**

**微信接口，牵一发而动全身**

微信小程序是基于微信提供的小程序接口来开发的，不管这一接口有任何变动，都会或多或少的影响小程序的使用。比如前段时间因为某个重要会议而暂停所有投票类小程序的分享接口，导致该类型的小程序失去分享这个巨大的传播渠道。虽然现在已经恢复，但不得不说，如果有一天微信将你小程序的某个重要接口封死，你又没有其他可替换的方式，那么所导致的结果将是可怕的。当然这样的“如果”，对于所有以小程序为主要生产力的公司都是存在的！

**2.微信小程序开发项目的风险来源及对项目成败的影响**

1. **产品规模风险**

估算产品规模的方法(包括:文件,功能点等);

产品规模估计的信任度;

产品规模与以前产品规模平均值的偏差;

产品的用户数;

**产品的需求变更多少等.一般规律,产品规模越大,以上的问题就越突出.**

1. **需求风险**

与客户相关的风险因素有:

对产品缺少清晰的认识;

对产品需求缺少认同;

没有优先需求;

由于不确定的需求导致新的市场;

需求不断变化;

缺少有效的需求比变化管理过程;

对需求的变化缺少的相关分析等.

1. **相关性风险**

客户供应条目或信息;

交互成员或交互团体依赖性;

内部或外部转包商的关系;

经验丰富人员的可得性;

项目的复用性.

1. **技术风险**

缺乏培训;

对方法、工具和技术理解的不够;

应用领域的经验不足;

新的技术和开发方法应用等.

1. **管理风险**

计划和任务定义不够充分;

实际项目状态;

项目所有者和决策者分不清;

不切实际的承诺;

员工之间的沟通等.

从以上看来,”万事屋”物业管理系统项目面临的风险与机遇并存.在机遇方面我们有可能利用我们的全面性优势,构建出属于我们的物业管理系统的生态圈.

而且我们相信风险即是挑战、挑战即是机遇,我们有能力通过我们的不懈努力,创造出让管理者与用户都满意的全面性软件.