



安旭调研 物业服务健康度研究中心

上海安旭市场调研服务有限公司



业务垂询：袁心梦 18516261589

the art of intelligence

安旭

深耕中国市场24年的 一线洞察者

1999

成立于上海
中国最早的一批市场研究公司
中国最早的一批专业咨询人员

公司规模

2023

500+ 项目量/年

300+ 执行城市覆盖

100+ 员工

6大直属办公室管理
业务能力覆盖全国



遍布全国1-6级城市和乡镇 2300+个数据采集网络
独有招募技巧及渠道，满足客户下沉市场需求

强大的执行网络，自主研发平台，保障高效高质量获取数据



CATI中心-广州-超过35个拨打坐席

- 每年完成 **300+城市**，**50万次**成功样本的访问
同时执行城市最多为 **96个**



专业人力资源优势



严格培训及后台联网管控优势



复杂样本抽取、数据处理优势

- CATI(330,656个访问)
- 网上调查 (85,344个访问)
- 拦截访问 (118,218个访问)
- 入户访问 (107,026个访问)
- 5,320+场座谈会
- 8,750+组深访
- 11,000+定量访问

自主研发平台、可视化看板设计

在线调研运作全流程实时管控

客户名单管理

- ✓ 严格的保密措施



执行过程管理

- ✓ 系统平台稳定
- ✓ 系统自动检测

在线平台



结果数据管理

- ✓ 数据与报告多重检核



研究涉及物业相关各方面，为客户提供全面的市場解决方案



提升服务质量、增强客户体验、探索创新服务模式





三大特色业务优势，助力物业公司健康发展

专注于物业服务咨询领域，深知服务设计、神秘客&满意度及客户体验管理对于物业管理企业的重要性
致力于将前沿的管理理念，先进的技术手段以及丰富的实践经验相结合，为物业管理企业提供全方位、个性化的咨询服务。

多业态满意度经验

基于丰富的经验，宽度与深度相结合，助力企业提升服务品质

01

特色
优势

02

服务设计个性化

优化服务流程、提升服务质量、确保服务的高效、便捷和个性化

03

社区增值服务

通过一系列策略和活动，确保客户在与企业交互的过程中获得积极、愉悦的体验



特色优势 1 - 多业态满意度测评能力

多业态全链条满意度测评能力，包括业主消费者、关联机构、内部员工、市长领导、租户/商户等



结合**行业特点**，挖掘**客户诉求**，为物业公司带来满意度提升的**核心价值**

1

倾听客户心声

不同客户群体需求不同，可建立VOC系统，不同生命周期等客户的需求深度挖掘

2

绩效考核评估

指标清晰界定职能部门，为后续落实到各职能部门提供参考

3

短板问题挖掘

行业对标，低满意度回访发现服务短板，深挖不同阶段业主对于指标测评的关注点

4

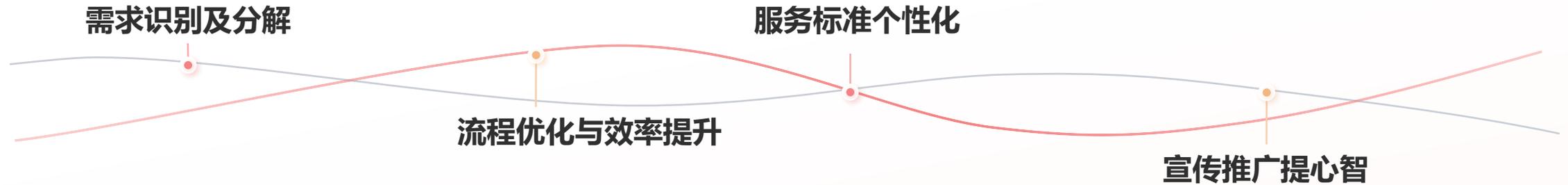
惊喜服务增强

现有需求细化为基础服务指标、必须指标、惊喜指标，根据优先级科学提升



特色优势 2 - 客户档次分级，服务设计个性化

客户档次分级，服务标准个性化，提升客户心智



实践示例： 优化收缴机制，提升收缴效率与业主满意度

01

市场调研

- ✓ 市场行情
- ✓ 业主/租户/客户意愿访谈
- ✓ 对比分析以及合理性判断

02

成本核算

- ✓ 专家分析
- ✓ 辅助物业测算
- ✓ 结合目标要求衡量标准

03

定制化服务

- ✓ 结合物业公司与业主个性化需求
- ✓ 合理分级，定制化物业服务内容
- ✓ 宣传、提升收缴率

特色优势 3 - 助力社区生态化发展，探索社区增值服务



社区生态化发展

情感化服务

- ✓ 在提供基本服务的同时，注重情感化服务的投入。
- ✓ 如节日关怀问候、社区活动等，增强客户的归属感和幸福感。

创新服务模式

- ✓ 创新思维，推动探索新的服务模式。
- ✓ 如**物业服务+生活服务**模式，提供**供应链资源**，助力企业拓展服务范围，增加收入来源等。

全渠道客户体验

- ✓ 建立全渠道客户体验管理体系，确保客户在不同渠道获得一致优质服务体验
- ✓ 如400电话、微信端、APP、CEM体验系统等渠道一体化管理体系

质控机制：全程保障，稳定持续



前期设计

➤ 严谨的抽样原则

- 全维度分层抽样，确保不遗漏任何维度的访问对象

➤ 严格的招募条件

- 结合不同企业需求针对性设置条件
- 考评上岗
- 评级入库，实时监管



实地执行

➤ 系统培训，考核上岗

- 三级培训层次递进（基础培训、项目培训、技巧培训）
- 严格试访考核，合格上岗

➤ 奖惩机制，正向激励

- 分级设定不同奖励制度
- 实时更新、淘汰不合格者，确保资源库质量最优化



质量审核

➤ 审核体系标准统一

- 专职审核团队考评上岗
- 审核手册统一定制
- 五重复核层层递进

➤ 系统质控自动高效

- 后台信息匹配，防止虚假
- 问卷IP控制，确保唯一性
- 时长控制，提高有效性
- 埋雷题目，剔除无效数据



成果输出

➤ 系统数据安全有保障

- 账号权限设定严格不可外网操作
- 项目结束即清除系统数据

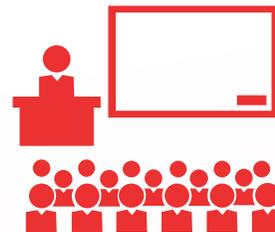
➤ 可视看板实时有反馈

- 实时收集，实时呈现
- 核心关注问题及时预警
- 数据持续沉淀，助力运营持续性

安旭专家团队：深耕专业，定制服务



专注于物业服务提升研究，熟悉住宅、商办、写字楼、产业园、公建、教育、政府机关等多业态发展轨迹，能有效、全面诊断物业管理公司存在的问题，并提出专业化的改进建议。



专家顾问
优化 创新 引领



成员构成

01

教育背景：来自中国科学院、清华大学、北京大学、复旦大学、华东师范大学、吉林大学、哈尔滨工业大学等一流院校博士导师与教授。

职业经历：10年+垂直领域工作经验，荣获全国注册物业管理师、工程师职称等证书，能够站在客户视角针对物业体系、物业基础品质、预算执行、工程维修等环节进行专业巡检，并从专家视角提出问题所在及改善建议。



服务内容

02

体系搭建优化：结合不同企业需求定制化搭建指标体系，输出更有针对性。

弱项提升辅导：结合低分指标提供专项提升辅导、针对性培训。

物业成本核算：根据客户需求目标，对物业成本进行全方位科学测算，使其更合理能落地。



优势价值

03

定制化：为企业量身定制满足企业发展需要、适合企业发展的，可落地、可执行、可推广的优化方案。

专业化：多年相关专业沉淀，丰富的培训辅导经验，从专业的角度输出解决方案。