

基于OBC模式的 服务供应商数智考核解决方案

——暨数智服务标准化解决方案





公司介绍

行内最优秀的资本&技术背景，用人工智能技术赋能行业的管理和发展

爱物管自2017年成立以来，专注于服务管理领域的创新。

智能服务记录（SSR, Smart Service Record），是一个基于全自主研发的智能室内人员定位系统，可以被广泛应用在行政物管、机房巡检、管线巡检、消防巡检、安全生产等现场服务场景。智能服务记录系统做为传统纸质“签到卡”、“签到本”的智能升级，具有部署成本低、定位精度高、记录真实、数据维度多等优良技术特性，**极大地提升了服务过程管理效率，降低了与服务商的信任成本。**

此外，基于人工智能大模型研发的AI助理--白先生，通过自然语言交互，降低系统使用培训成本。尤其是在服务事故发生时，白先生帮助客户快速了解服务交付情况，辨别责任，极大的缓解了服务事故发生时情绪焦虑。

智能服务记录系统所采集的大量现场服务数据，可以看到现场的实际工时、效率等数据，更是帮助客户制订了更加合理的预算，优化了供应商的考核方法。

爱物管服务了超过300个大型用户，得到了很高的认可与支持。**我们相信智能服务记录系统不仅在现场服务管理和成本优化方面有广阔应用前景，未来还将成为机器人融入服务场景的最佳业务引擎，促进人与机器人在服务场景的协同与融合。**

历史知名投资机构



蓝驰创投



W E I G H T
微 光 创 投

联合发起人/董事

潘晓良

前百姓网CTO

龚世海

前大众点评CTO

企业愿景

服务管理



我们的使命

让透明智能的数据科技，贯穿蓝领服务管理过程，加速实现人与机器人的服务融合

我们的任务

帮助用户实现蓝领服务的提质增效

服务数·智化管理龙头企业

爱物管自2017年成立，利用全自研的软硬件技术，采集行政物管现场服务数据，沉淀了海量的数据及数据使用经验

国家高新技术企业
国家专精特新企业

行政物管行业大模型应用
领先者

2022创新场景
最佳物业管理场景实践

每天数据处理量

> 10,000,0000

合作案例

八安物流

WUHAN



硕维
SOWEI



唯品会



TESLA



ZTE中兴



wework.



中国平安
PINGAN



数据及信息安全合规声明



不走企业内网



所有数据传输均不使用客户现场WIFI网络,
通过自己4G/5G网络进行数据通讯;

国家等保认证



《国家计算机信息安全等级保护2.0》

不采集其他数据



所有现场部署的空间传感器均
不采集任何现场数据;

第三方检测



在多个超大型企业及国家涉密单位
通过了硬件检测及环境检测;

支持私有云部署



支持合理资费下的用户私有云部署
(所有主流云平台的公有云和私有云), 不支持任何LAN局域网部署;

以成果为导向的合约模式
服务供应商管理的痛点与趋势

你是否觉得“数人头”的合约模式与脱离实际工价、考核抓手单一、不符合发展趋势？



数人头的合约模式

1. 服务商的管理与考核，好像只能考核“数人头”？
2. 基于结果付费应该是什么样的？
3. 有没有先进成体系的经验可以借鉴

新加坡的先进经验——OBC（基于结果导向）模式保洁服务管理

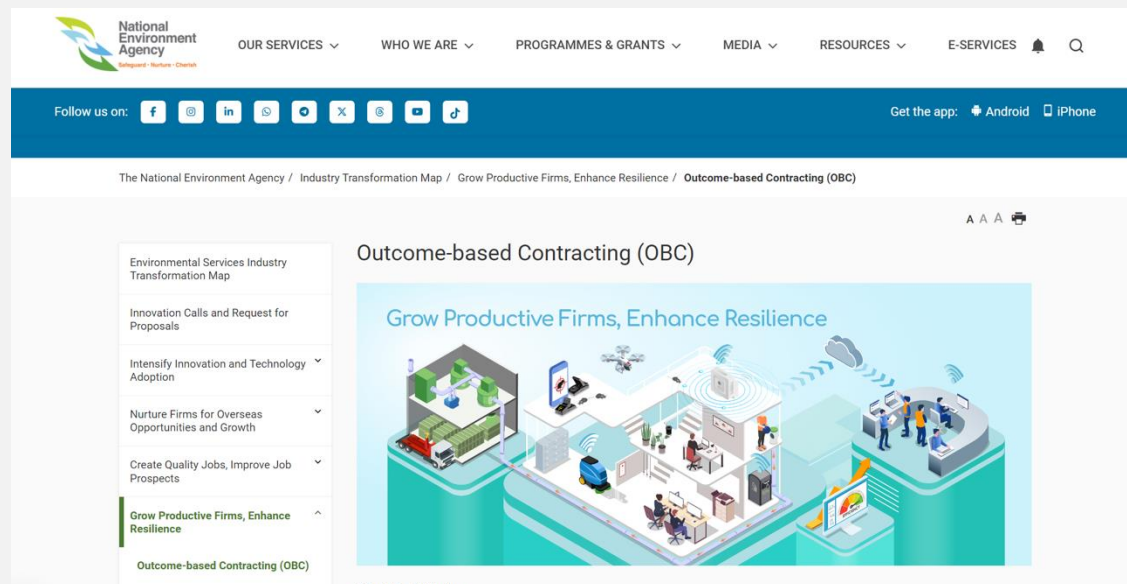
新加坡国家环境局自2017年开始推广“以成果为导向的合约模式”

（Outcome-Based Contracting，简称OBC）保洁服务。OBC模式的核心在于：**它不再以现场保洁蓝领人数作为支付标准，而是根据保洁服务的实际效果和效率来评估和支付费用。**传统保洁通常注重投入（如人员数量、工时），而OBC模式保洁，更关注现场质量及用户满意度。OBC模式保洁实现了以下3个特点：

- 1) **结果导向：**合同中规定期望的保洁结果要求；
- 2) **灵活性：**供应商有自主选择技术或人员配置的灵活性；
- 3) **创新激励：**推动采用新技术以提高效率和降低成本。

在OBC模式下，保洁服务商更加注重服务质量和效率，因其结算收入直接与服务质量挂钩。在服务质量和效率驱动下，保洁服务商有更大灵活性和主动性采用新技术和方法，例如加大使用机器代替传统扫帚和拖把，以及安装传感器来记录洗手间使用率，灵活调整保洁频次。

在OBC模式下，不仅提高保洁工作效率，还有助于降低保洁成本。在新加坡地区，采用OBC模式后，保洁成本一般可以节省20-30%。



Guide on Specifications for Outcome-based Cleaning Contract (2nd edition, 2021)



Guide on Tender Evaluation for Outcome-based Cleaning Contracts (2021)



OBC模式保洁服务管理的落地做法

核心落地措施

1. 明确目标与结果：

- OBC首先需要明确清晰的预期成果，而非仅仅依赖过程或活动。管理方与服务提供商共同确定可以衡量的绩效指标，这些指标将作为服务完成的依据。例如在保洁服务中，重点应放在卫生质量的标准上，而非雇佣多少保洁工。
- 这些指标可以包括定期卫生评估分数、服务次数达成率、服务区域内投诉率、响应时间等可量化的绩效目标。

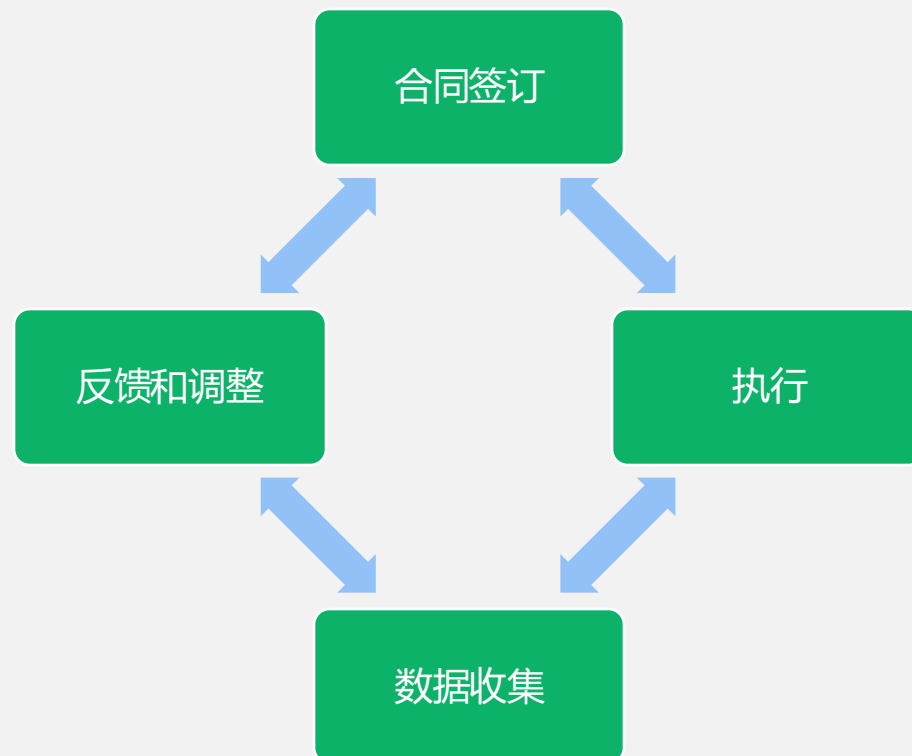
2. 绩效监控与反馈机制

- 通过实时数据监控与定期报告，跟踪服务质量的达标情况。**使用智能IoT设备和智能管理软件可以持续监控保洁任务的完成情况，并将其与合同中的绩效目标对比。**
- 实施过程中需要有反馈机制，以便及时调整操作，确保目标实现。例如，系统可以自动生成服务达成率报告，管理人员可以及时根据数据对保洁频率和范围进行调整，以满足不断变化的需求和维护服务水平。

3. 报酬与实际结果有效挂钩

- OBC模式中，保洁服务供应商的报酬将与实际达成的成果挂钩。提供商若能够达成甚至超越合同规定的目标，将获得奖励；反之，则可能面临减薪或终止合同的风险。这种机制鼓励创新，提高了责任感和效率。

落地流程节点示意



OBC模式保洁服务管理的影响力和应用进度

OBC模式影响力

1.提升行业标准与质量

- 促使保洁供应商以结果为导向，推动了保洁行业不断提升保洁技术和管理水平，提高了保洁服务的整体质量。
- 促使保洁行业建立更加明确和严格的质量评估体系，对保洁效果进行量化和标准化的评估，使得保洁服务的质量更加可控和可衡量。

2.增强客户满意度

- 该模式明确规定了保洁的结果和标准，客户能够更加清楚地了解自己所获得的服务内容和质量，从而提高了客户对保洁服务的预期明确性。
- 客户可以根据保洁结果来评估服务提供商的表现，这也促使服务提供商更加积极地响应客户的需求和反馈，不断改进服务质量，进一步增强客户满意度。

3.推动行业可持续发展

该模式有效促进清洁行业的资源优化配置，避免了不必要的资源浪费。保洁公司会根据合同要求合理安排人力、物力和时间，提高资源的利用效率，从而降低成本，实现可持续发展。

OBC模式应用进度

新加坡已有超过110家机构采用OBC模式。

1.政府及公共机构的推动

- 新加坡政府在公共清洁服务领域积极推广 OBC 模式，例如，在一些公共设施如公园、街道、地铁站等的清洁服务采购中，政府部门明确规定了清洁的频率、质量标准以及考核方式。
- 新加坡政府还通过与相关行业协会和培训机构合作，开展 OBC 模式的培训和推广活动，提高清洁行业从业人员对该模式的认识和理解，推动 OBC 模式在行业内的广泛应用。

2.商业领域的应用逐渐扩大

新加坡的商业企业，如购物中心、写字楼、酒店等，也开始逐渐采用 OBC 清洁模式。通过与保洁服务商签订OBC模式合同，可以更好地保证清洁服务的质量，提升企业的形象和竞争力。

3.海外应用

除新加坡外，中东等地区也在推广OBC模式，特别是在政府部门和教育系统中，进一步表明其全球扩展的趋势和影响力。

OBC模式应该涵盖的合约结果数据，和这些数据对应的采集技术

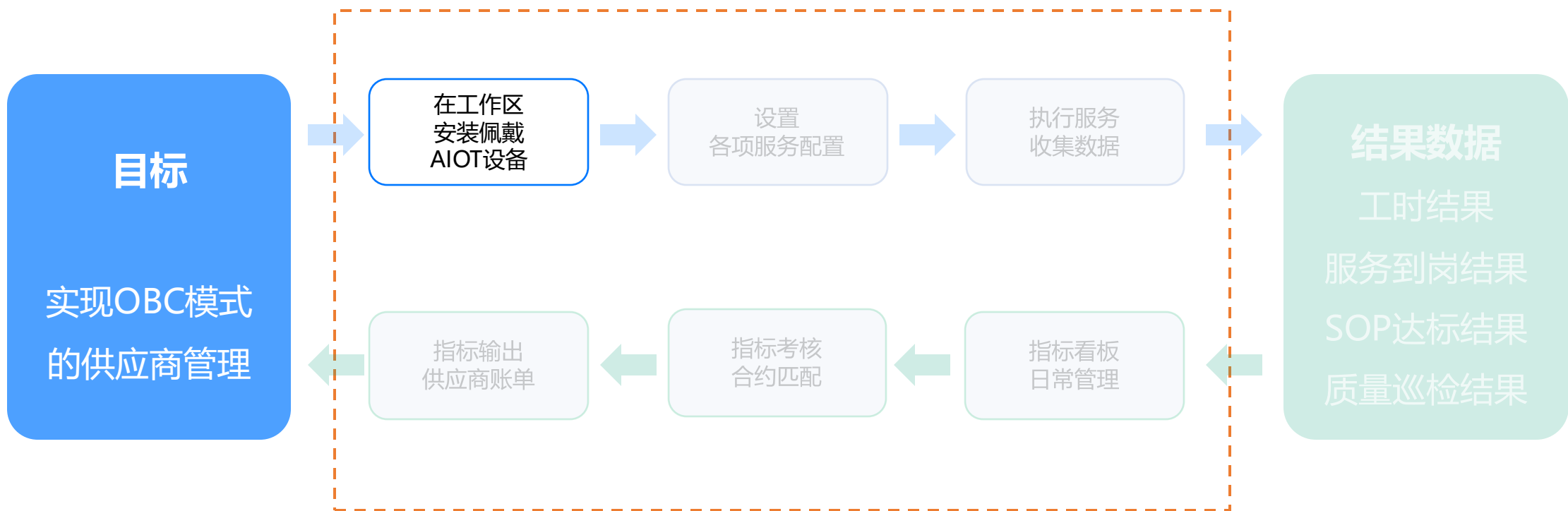




爱物管智能服务记录

OBC模式最佳智能支持工具

OBC（以结果为导向的合约模式）执行落地流程



智能硬件-空间传感器

在每个工作区安装空间传感器，设备精度可以到房间级别，甚至可以精确到末端设备，如机柜等。



尺寸	仅39mm*15.5mm
安装便捷	30秒内即可完成单个设备安装，不用布线（强电、弱电）、钻孔
电池电量	电池供电，续航3年
信息保密	只对外广播蓝牙信号，没有摄像头，不涉及私密信息采集
部署适应力强	所有空间都可部署

智能硬件-行为传感器

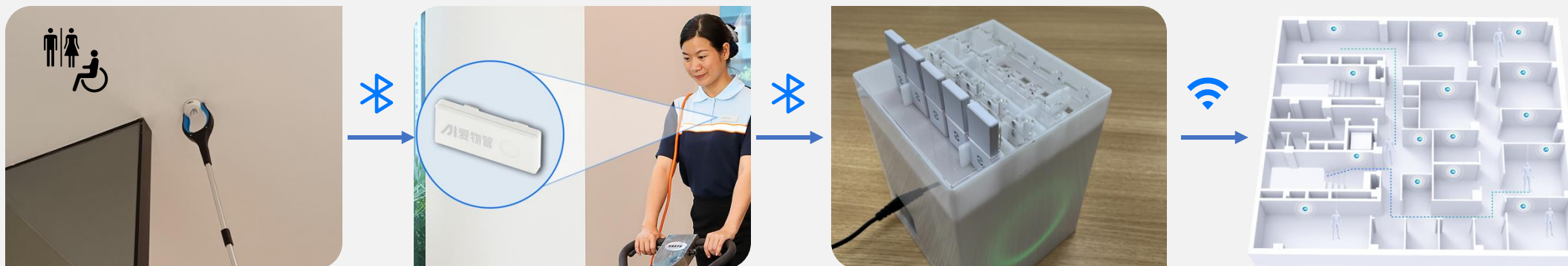
行为传感器，每个服务人员在工作时间佩戴，用于采集附近的空间传感器的信号值。



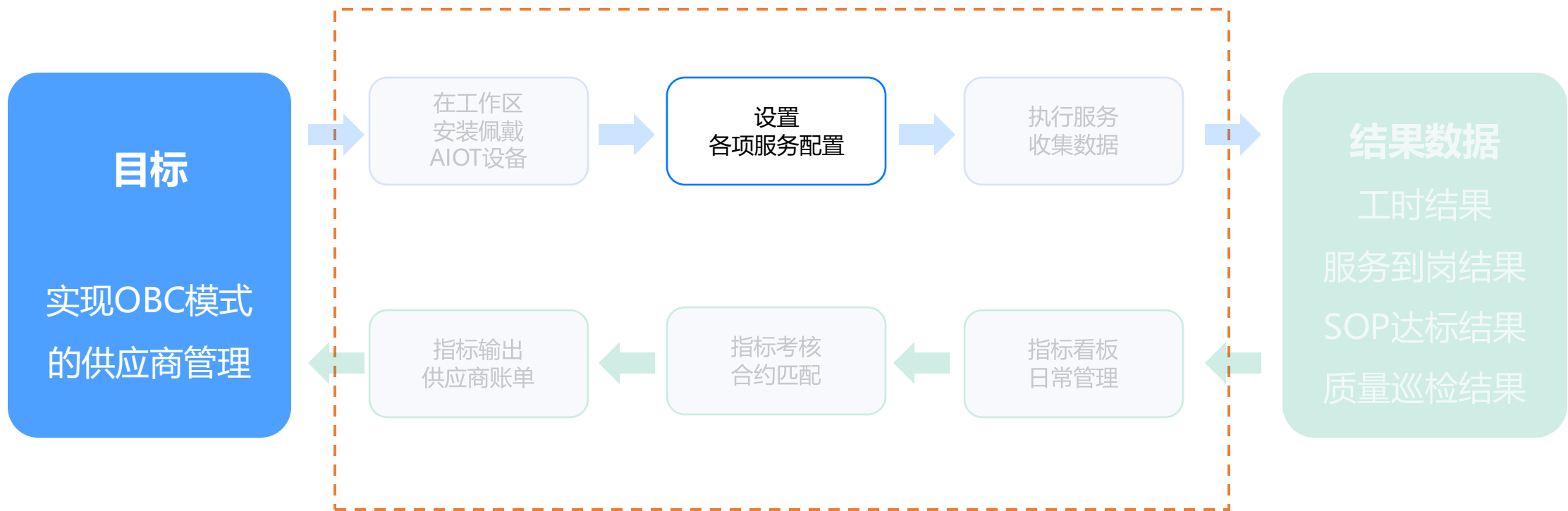
行为传感器

外观小巧	仅50mm*20mm*8mm
佩戴舒适	仅20g，轻便小巧
电池电量	电池供电，续航48h
信息安全	只采集空间传感器发出的广播蓝牙信号
数据传输	不依赖用户WIFI，自建网络上传数据至云端

数据的采集原理



OBC（以结果为导向的合约模式）执行落地流程



梳理数字化服务标准（服务结果所需的配置项）



点位类型	服务计划名称	服务周期	服务频次	开始时间	结束时间	点位数量	月工作天数	月累计频次
大堂	大堂日常清洁-工作日	日	4	07:00	17:30	1	22	88
大堂	大堂日常清洁-非工作日	日	1	07:00	17:30	1	8	8
大堂	大堂专项清洁	周	1	07:00	17:30	1	4	4
大堂	主管卫生巡查-工作日	日	1	07:00	17:30	1	22	22
客梯	客梯轿厢日常清洁-工作日	日	1	07:00	17:30	5	22	110
客梯	客梯轿厢日常巡查-工作日	日	1	07:00	17:30	5	22	110
客梯	客梯轿厢日常巡查-非工作日	日	2	07:00	17:30	5	8	80
客梯	客梯轿厢专项大清	周	1	07:00	17:30	5	4	20
货梯	货梯轿厢日常清洁-工作日	日	1	07:00	17:30	1	22	22
货梯	货梯轿厢日常巡查-工作日	日	1	07:00	17:30	1	22	22
货梯	货梯轿厢日常清洁-非工作日	日	1	07:00	17:30	1	8	8
货梯	货梯轿厢专项大清	周	1	07:00	17:30	1	4	4

配置服务计划

服务计划配置

保洁 保安 工程 客服

更多

5 点位类型

21 点位数量

18 生效计划

2 待生效计划

2 关闭计划

0 待关闭计划

批量添加点位类型服务计划

特定点位

工作点位

+1 启盟

大堂

工作频次

07:00-12:00 服务2次

重复

每个非工作日

工作技能

请选择工作技能

服务计划名称

大堂 - 非工作日 - 2 次

描述

请输入描述内容

新增

预览

服务计划明细预览

清空全部

保存

	大堂 - 非工作日 - 2 次 ×	大堂 - 工作日 - 5 次 ×	
07:00		07:00 - 08:00	
08:00	07:00 - 09:30	08:00 - 09:00	
09:00		09:00 - 10:00	
10:00	09:30 - 12:00	10:00 - 11:00	
11:00		11:00 - 12:00	

数字化服务计划

可量化、可落地执行

- ✓ 支持按点位类型和特定点位两种模式
- ✓ 支持日、工作日、非工作日、周计划
- ✓ 一个点位多个服务计划

— 100 —

服务认定配置

保洁

保安

工程

客服

保存

点位类型

停留最低要求

保洁清洁间

请选择停留最低要求

茶水间

00:01:00

打印间

00

01

30

01

02

35

03

40

04

45

05

50

06

55

07

08

确定

会议室

货梯厅

客梯厅

母婴室

男卫生间

00:01:30

女卫生间

00:02:00

单次SOP服务时长配置

可以根据服务点位操作SOP时长要求

自主配置服务认定时长

举例：

男卫生间，单次保洁服务SOP时长3分钟

通信机房，单次机柜巡检服务SOP时长15分钟

配置服务人员及部门

服务人员管理

保洁 保安 工程 客服

请选择状态 请输入员工姓名 查询

员工姓名	设备类型	设备编号	手机号码	部门	角色
张**	智能工牌	000787	137****4638	保洁	保洁
罗**	智能工牌	000792	182****8746	保洁	保洁
李**	智能工牌	000783	134****3433	保洁	保洁
李**	智能工牌	000793	153****3784	保洁	保洁
李**	智能工牌	000427	135****2370	保洁	保洁
侯**	智能工牌	000431	176****6241	保洁	保洁
田**	智能工牌	000439	178****1126	保洁	保洁
黄**	智能工牌	000805	173****9024	保洁	保洁
黄**	智能工牌	000806	152****0116	保洁	保洁
杨**	智能工牌	000789	158****4014	保洁	保洁

编辑成员

手机号: * 137****4638 员工姓名: * 张** 部门: * 保洁

角色: +1 保洁 × 行为传感器类型: 智能工牌 行为传感器编号: 000787

工作技能: 请选择工作技能

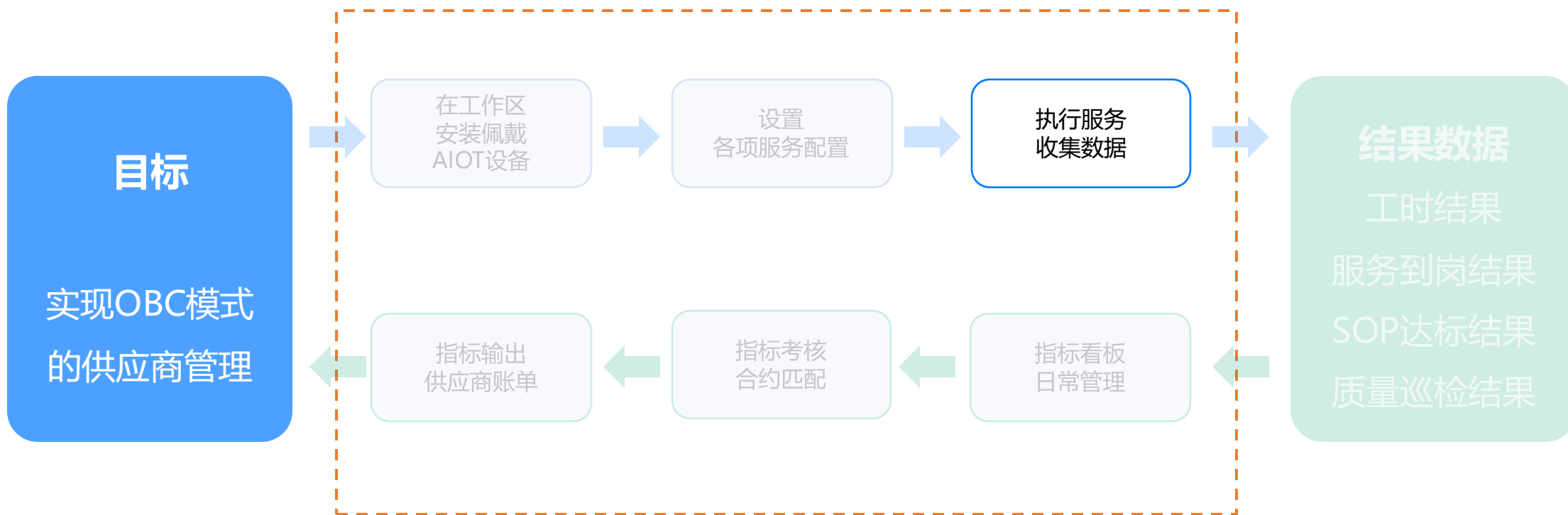
取消

保存并通过

配置服务人员

- ✓ 员工姓名
- ✓ 手机号
- ✓ 部门
- ✓ 智能工牌编号

OBC（以结果为导向的合约模式）执行落地流程



按合同约定执行、交付服务



无感采集服务结果数据

无需培训、无需智能手机

- ✓ 工作到岗结果数据
- ✓ SOP时长执行结果数据
- ✓ 工作时长数据
- ✓ 质量巡检到岗数据
- ✓ 巡检评分数据
- ✓ 用户满意度 (NPS) 数据
- ✓

所见即所得的服务签到——快速查看多点位服务到岗记录



楼栋、楼层切换

左右：切换项目的楼栋，查看其他楼栋数据
上下：切换项目的楼层，查看指定楼层点位数据

每小时到岗记录

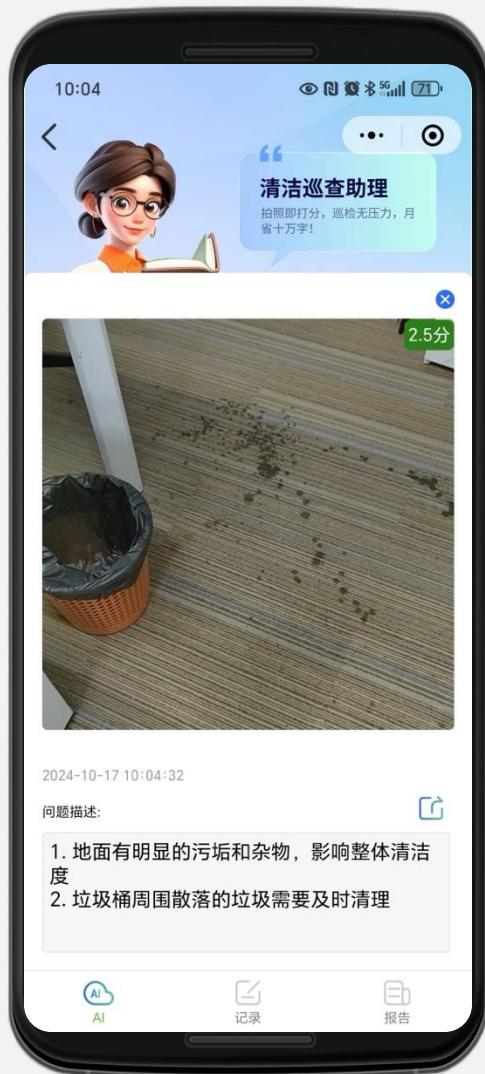
浅色：员工来过，代表到岗
深色：员工来过，符合SOP时长要求
✓：主管来过，代表质量巡检到岗

规则举例：配电房单次停留要求3分钟
员工A：到岗1分钟，系统记录行为【到岗】
员工B：到岗5分钟，系统记录行为【停留】

服务记录明细查看

支持查询服务点位到岗记录
人员、行为、到岗时间、离岗时间

执行质量管理结果，AI助力服务质量评分，完善内部质量巡查结果数据



AI评分

AI自动识别图片问题，无需手动操作

- ✓ 统一质量巡检标准，公平
- ✓ 无需额外培训，只需要拍照即可，公正
- ✓ 数据可以开放给供应商，公开

老白

开放式收集用户的满意度，采集用户满意度NPS数据



在项目的关键点位
部署客户满意度二维码

A screenshot of a mobile application interface for quality evaluation. At the top, there's a status bar with signal, battery, and time (4:10). Below it, a header bar says '质量评分' (Quality Evaluation). The main content area has a blue background with a thumbs-up icon and the text '欢迎对我们服务进行评分' (Welcome to rate our service) and '我们重视每一次反馈，致力提供最优服务' (We value every feedback, striving to provide the best service). There are four tabs: '保洁' (Cleaning), '保安' (Security), '工程' (Engineering), and '客服' (Customer Service). Below the tabs is a rating scale from 1 to 10, with '非常满意' (Very Satisfied) at the end. A text input field is labeled '请输入处理详情描述' (Please enter a detailed description of the handling). There is a camera icon and a character count '0/100'. At the bottom is a blue button labeled '提交' (Submit).

客户扫码即可
进行满意度反馈

形成OBC服务结果指标体系

工时 指标

出勤工时

到岗工时

达标工时

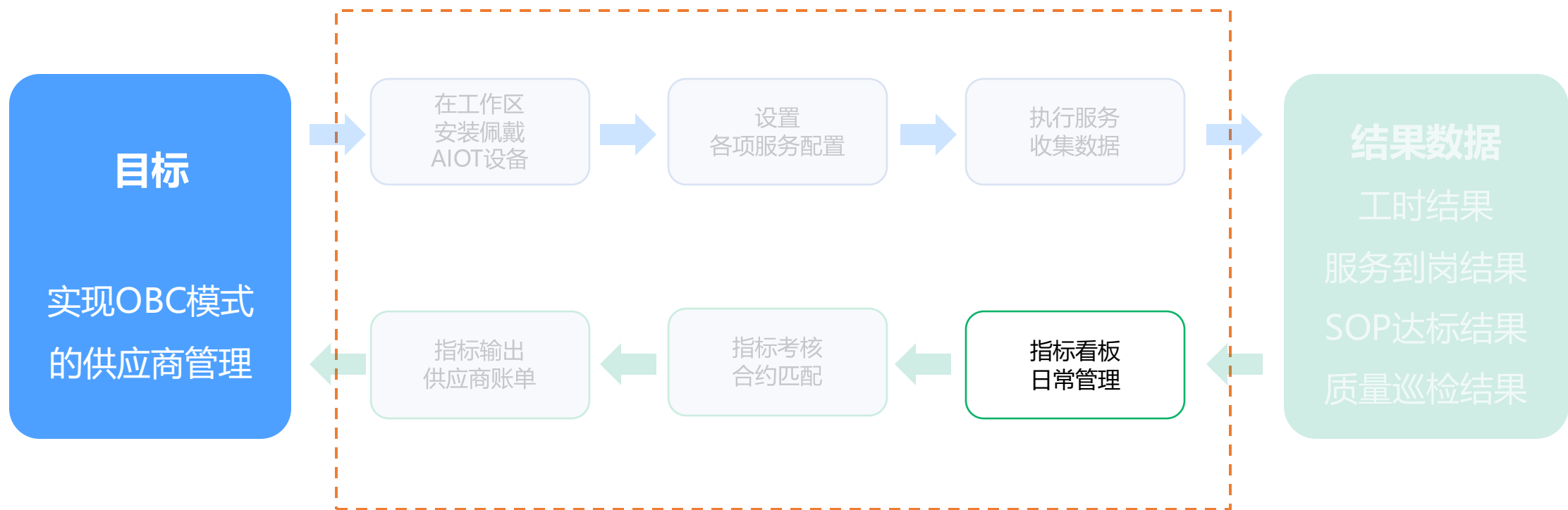
结果 指标

服务执行率

质量评分

用户NPS

OBC（以结果为导向的合约模式）执行落地流程



OBC各类结果数据看板——工时结果看板



1536_h

服务工时

总停留工时：员工在项目的总工时；
达标工时：员工在工作区，并且达到SOP停留时长要求；
到岗工时：员工在工作区，没有达到SOP停留时长要求；

OBC各类结果数据看板——SOP达标率看板



日期	未完成次数	执行次数	执行率
07-17	350	330	86 %
07-18	350	320	79 %
07-19	350	330	86 %
07-20	120	330	90 %
07-21	350	330	86 %
07-22	350	330	86 %
07-23	350	320	79 %
07-24	350	330	84 %
07-25	350	300	76 %
07-26	120	330	89 %
07-27	350	330	86 %
07-28	350	280	73 %
07-29	350	330	84 %
07-30	350	300	74 %
07-31	350	280	72 %
08-01	120	330	84 %
08-02	350	330	84 %
08-03	350	350	85 %
08-04	350	350	87 %
08-05	350	350	89 %
08-06	350	350	88 %
08-07	120	330	91 %
08-08	350	330	82 %
08-09	350	330	85 %
08-10	350	330	86 %
08-11	350	330	84 %

楼层统计分析

点位统计分析

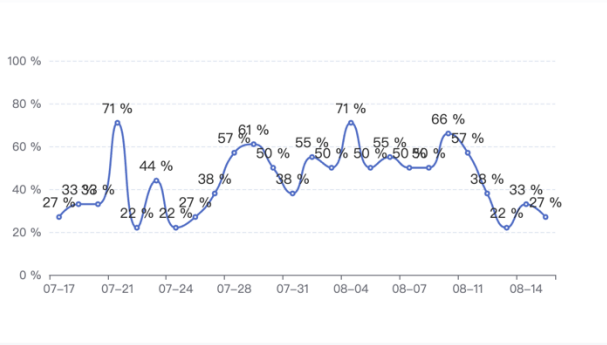
楼宇	楼层	计划次数	未完成次数	执行率
■	9	424	244	42%
■	2	520	215	58%
■	8	836	187	77%
■	B1	524	168	67%
■	1	1680	157	90%
■	4	1160	140	87%
■	3	1584	133	91%
■	7	744	118	84%
■	5	792	80	89%
■	6	792	48	93%

<

1

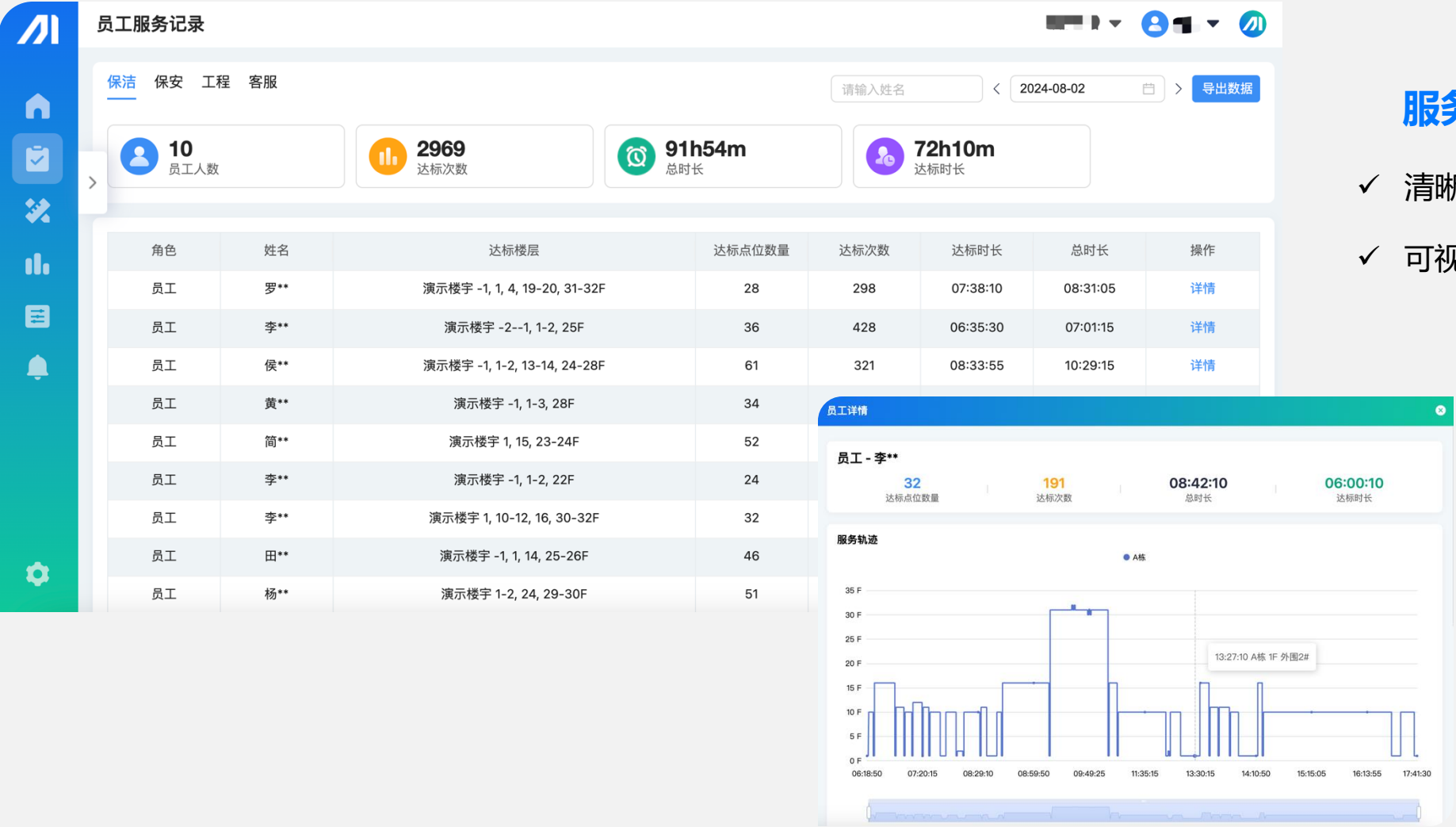
>

10 条/页



楼宇	楼层	点位名称	执行情况	执行率
■	9	女卫生间	20%(28/136)	20%
■	9	男卫生间	26%(36/136)	26%
■	9	B座客梯走火梯	27%(13/48)	27%
■	9	A座货梯走火梯	97%(47/48)	97%

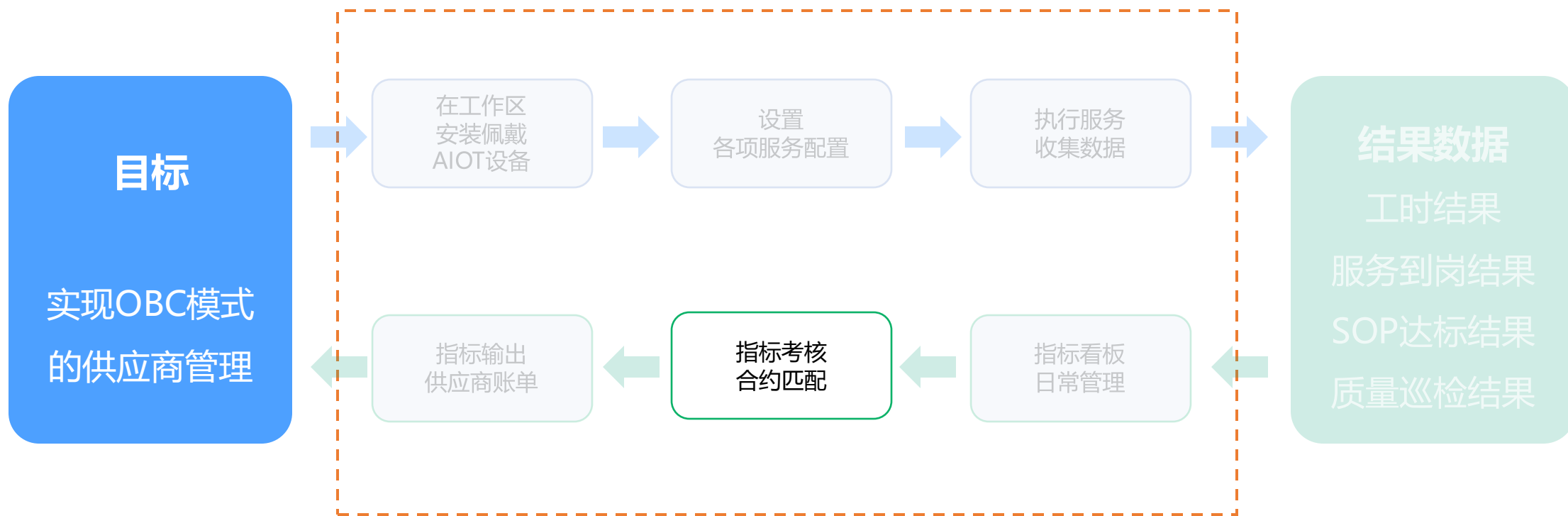
OBC各类结果数据看板——人员执行明细结果看板



服务人员明细及轨迹查询

- ✓ 清晰每个员工的服务次数及时长
- ✓ 可视化员工服务轨迹

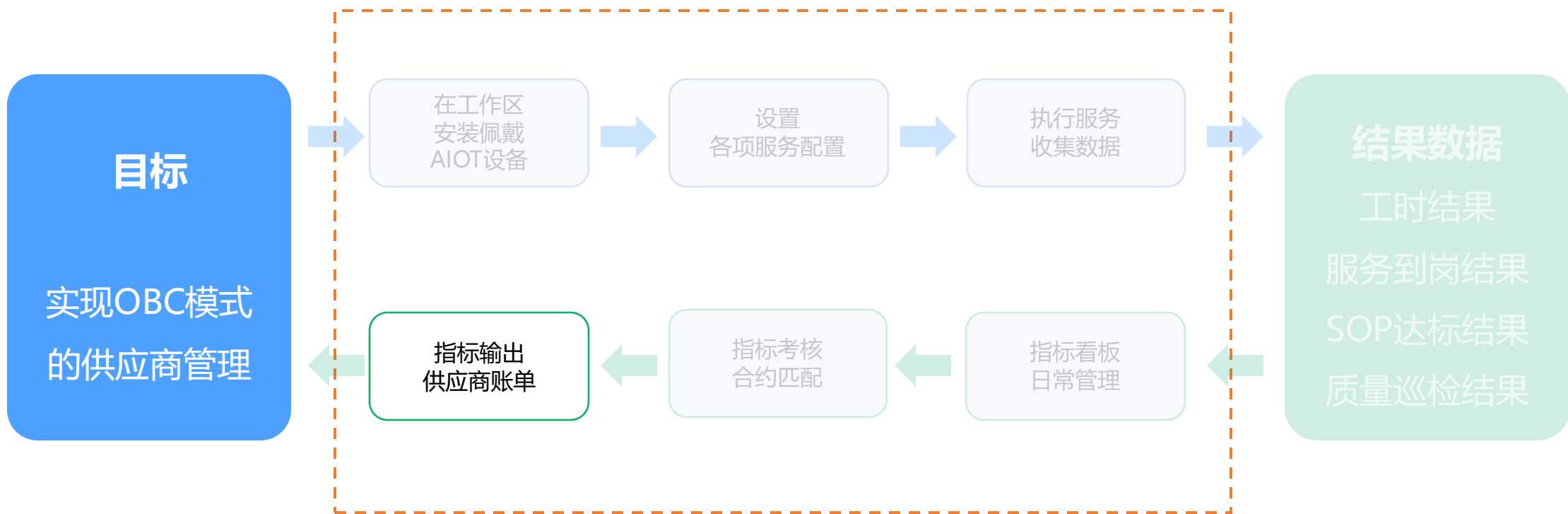
OBC（以结果为导向的合约模式）执行落地流程



符合OBC模式的数智化合约考核匹配规则



OBC（以结果为导向的合约模式）执行落地流程



ACCEPTED MANUSCRIPT

×

增减项汇总：0.00元

审核记录

- ✓ 支持服务工时
- ✓ 支持服务计划到岗率
- ✓ 支持服务达标率

供应商月度服务账单

可量化的考核指标



客户故事

服务顶级企业客户100+，获得了无数的认可与好评

wework

wework

世界级共享办公服务商

社区FM服务标准，得以用数字化技术实现了统一部署，每月还实现了所有供应商的服务标准验收.....对服务商服务品质的提升和管理成本的下降，都起到了正面的作用！

平安金融中心

中国平安
PINGAN

中国第二高写字楼

超高层的物业服务管理，楼层服务标准的差异非常重要，爱物管帮助我们实现了楼层动态服务标准的管理，有效节省了成本，也规范了供应商的管理.....

顺丰速运

(SF) EXPRESS
顺丰速运

世界级快递物流服务商

设施设备的高可用性，事关业主物业设施设备的保值和增值，也是日常工作生产的重要保障。爱物管让我们在管人、管事、管物三个方面，不仅做到有结果，还做到了有过程，很好的弥补了过往对管人和管过程的不足.....

佳都科技

PCI
佳都科技

中国领先的轨道交通科技运营商

地铁的运维服务事关地铁线路的安全运行，是一个非常高技术劳动力密集业务，爱物管帮助我们有效的可视化管理了分布在数万个机房中的巡检运维服务，降低了漏检问题的发生，也优化了成本.....

慕思床垫

中国领先的睡眠科技家居企业

超过500,000㎡的生产基地，后勤物管服务团队的人力非常有限，利用智能化技术实现了服务的可视化，超大园区的巡检效率也提升了一个数量级，降低了工作符合，提升了工作质量，是高效管理服务的科技抓手！

网易科技

网易
NETEASE

中国互联网龙头企业

卫生间的管理是FM服务中一个最难突破的点，爱物管用最低的成本和最好的技术，帮助我们实现了卫生间的服务可视化和用数据指导了服务的优化，这是科技应用在传统领域的好示范！

广州媒体港

广州媒体港

广州广播电视台总部基地/企业微信总部

作为市委宣传部直管单位、广州电视台总部基地、企业微信总部基地，项目的服务总是最高标准的，我们用爱物管对所有工作做到了可视化、可管理、可优化，这是数字化技术在传统服务领域最好的创新和新质生产力体现！

西门子健康

SIEMENS
Healthineers

世界级医疗设备生产商

PET-CT是一个核医学设备，在生产基地的材料管理是有非常高的规定的，必须双人双岗、定时定点巡逻保障，并且整个巡逻路径和轨迹，需要导出上报当地公安机构，爱物管的技术用最低的成本满足了我们的需求.....

客户故事——助力实现供应商自动化考核，提升服务一致性和客户满意度



Jordan，国际联合办公巨头，FM总监

负责为全国社区的会员提供与世界同步的优秀工作体验，助力企业发展

集团面临的重大挑战之一是如何高效地管理和考核全国上百个社区的保洁和工程服务。每个社区可能使用不同的供应商，这使得每月的考核和对账工作异常繁重。每逢月初，相关部门需要向各个供应商收集考勤数据，并手动进行统计和审核。这个过程不仅耗时耗力，还容易出现数据误差和遗漏，增加了供应商管理的复杂性和不确定性，使得确保高质量的一致性服务成为一项艰巨任务。

由于信息不透明和数据分散，与供应商的沟通和管理存在困难。考核结果的准确性也常常受到影响，从而影响到服务质量的监控和改进，亟需一种能够提升效率并减少错误的方法。

“现在有了爱物管-服务商考核方案，我们实现了用供应商的服务结果来做自动化考核。系统会自动记录每个供应商的服务情况，我们可以根据预设的指标看到供应商的服务有没有达标，一旦供应商的服务未达标，系统会自动生成整改预警，方便我们实施扣罚。同时，对账工作也变得更加简便，所有数据都在系统中清晰可见，一键导出报表，提高了效率和准确性。”



THANK YOU

www.aipm.cn