



SAMEX 物业设施及服务管理解决方案

科技就是人力资源

随着全球经济一体化发展，为了更大程度地融入到这个全球经济体系，国家和政府投放了大量的资金进行了基础建设，尤其是中国房地产业的蓬勃发展，全国各类场馆，写字楼，工业区(包括科技园区)和机场等的迅速增加迫使业主认真思考另外一个问题 - 如何对这些动辄上亿乃至百亿的固定资产进行战略性管理以及最大程度的保值。

中国当前设施管理的现状及问题

随着越来越多的大型企业和政府意识到其物业资产在企业发展战略中的重要地位，现代化智能大厦和高新技术产业用房数量的不断增加，用户对于工作和生产空间质量要求的不断提高，都会形成对高质量专业化设施管理服务的潜在需求，但是国内目前对于设施管理的认识还非常有限，‘一流硬性投资，三流软性管理’，很多物业的资产设施都处于一种无序的管理状态，设施管理部门对于大型公用和工商业设施管理仅仅是停留在‘维修’的层面，缺乏一种长远战略性计划，导致资产很快便残旧不堪，与专业化的设施管理相去甚远。概括来讲，中国的物业设施管理主要面临以下几种现象：

- 缺乏设施管理观念和认识 - 不关注设施的全生命周期成本，而过多考虑前期的一次性投资，节省眼前的精力和成本。
- 管理水平低下，技术含量得不到重视 - 国内的设施管理水平低下，技术含量不高，凭经验、凭记忆等手工作坊式的运作还是目前国内设施管理的主流
- 服务对象不明，不注重以‘人’为本 - 认为只要设备无故障，能保持运作便可，而忽略了我们的服务对象是‘人’，应以为用户提供高效率的服务，改善用户的业务，以工作流程合理化和简洁化为目标，为用户营造一个健康、舒适、高效的工作和生活环境。
- 理论研究和实践探索滞后 - 发达国家的设施管理早已经成为一个专门行业，有大量的研究者致力于设施管理的理论与实践研究，而我国对于设施管理理论研究却基本上还是一片空白，至于其基础研究，还只是限于物业管理领域的一些基础理论，导致目标和手段很大程度上流于表面形式。

“设施管理是一个综合人、地方、流程及科技 (People, Place, Process, Technology) 以确保设施环境功能的专门行业。它以保持业务空间高品质的生活质量和提高投资效益为目的，以最新的技术对人类有效的生活环境进行规划、整合和维护管理工作，它将物质的工作场所与人和机构的工作任务结合起来”

— 国际物业设施管理协会 (IFMA - International Facility Management Association)

做好物业设施管理的2大要点

设施管理概念所覆盖之内涵很丰富，也没有一个清晰的界定，甚至在某些企业里面更包含了空间管理，环境管理及改良设计等。但是总体来讲，设施管理至少应涵盖2大要点：高效益的设施运作环境以及人性化，高效率的服务。

越来越多的企业机构相信，以上这2大要点对其核心业务的成功是必不可少的。如今的办公楼或其他固定资产的设备设施已形成庞大而复杂的系统，如果说金融、贸易和信息产业等的业务由于结合了高新技术而与传统手工作坊式的办公室业务有了很大区别的话，那么对于设施管理，企业更需要有专业人员和方案来管理环境安全、设备运行、以及能源的有效利用，从而提高设备设施可靠性，延长生命周期，确保其正常运作，扩大收益以及降低运营费用。

同时，由于客户对服务质量的要求日益提高，设施管理公司需要及时、贴心处理顾客的服务请求并找出导致这些服务请求的根本原因，从而让问题得到实际性的解决，为提高企业形象、提供适合于用户的各种高效率的服务、改善用户的业务、使工作流程合理化和简洁化提供一个可行性手段。

随着中国日益融入世界经济体系，以及包括设施管理服务在内的专业服务的国际化发展趋势，先进国家和地区的设施管理服务理念、模式和技术，必将在中国找到其施展才能的舞台

企业必须依靠专业软件来进行设施管理

设施管理作为一个朝阳工业，正在向着‘专业化，精细化，集约化，智能化，信息化以及定制化’发展，不管是业主还是管理公司都必须提高自身的认识和认知能力来迎合这个趋势。对业主来说，如何衡量自己的资产在另外一家管理公司能够更保值？该如何鉴定对管理公司的绩效评估？而对设施管理公司来讲，企业的核心竞争力在哪里、如何以固有管理费为业主创造更大价值从而赢得更长期合约、如何节约内部运作成本而不影响服务质量，这些更是显得尤为重要。

物业设施管理成功案例 - 香港汇丰银行集团

全球五大银行之一的汇丰银行集团在香港拥有天量的物业设施，包括位于香港中环的汇丰总部大楼，奥海城的汇丰中心，将军澳的汇丰数据中心(此数据中心支持亚太区汇丰集团所有电脑服务器)，以及高级管理层的员工住房和遍布全香港的银行分店，总面积超过1000万平方米。作为香港顶级银行，管理这个庞大却又非核心业务的固定资产，汇丰选择了外包给专业物业管理公司的做法。在2008年的公开招标过程中，几乎所有的著名管理公司都对这个高质量客户虎视眈眈，最终这个统管集团所有物业设施的项目由一家公司独揽 - EC Harris (克利斯香港)。在此招标过程中，EC Harris 向业主呈现了非常鼓舞的一面 -- 他的核心价值给汇丰集团带来的多方面利益。一套设施管理系统成为了EC Harris 的工具，也是这套工具让业主和管理公司之间加强了信息透明度，提高了审批流程效率，汇丰随时能了解设备全生命过程中任何一个环节发生的成本，从而决定最佳的报废时机。

EC Harris 让汇丰集团相信通过设施管理软件系统，固定资产能够发挥更大的经济效益，管理成本可更能花在刀刃上，工作环境可以变得更有效率。如今，汇丰银行的设施管理系统也已经扩展到了SAMEX的PDA移动管理模块，随着时间和经验的累积，相信这些系统能够让业主们更加专注于他们的核心业务而发挥更彻底的价值，更能让设施管理公司在这个舞台上拥有了强大的工具，长袖善舞，运筹帷幄。

SAMEX 设施管理系统

SAMEX设施及服务管理系统是一套集10多位专业顾问开发多年而成的软件管理系统，为业主及设施管理公司提供了完整的客服及资产设施的全生命周期管理。

它的功能模块主要包括：

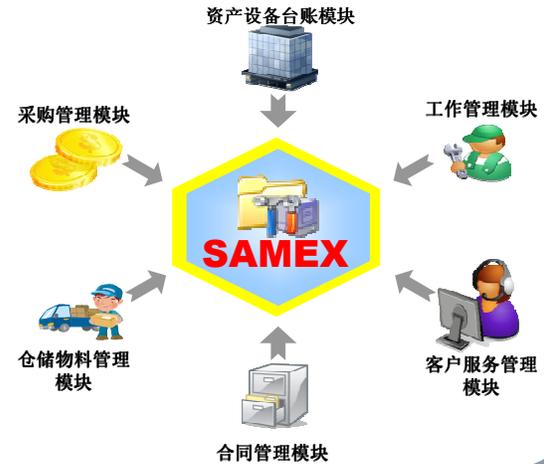
- 工单管理模块 - 控制工单进度，状态，以及成本，自动产生预防保养单，确保资产设备得以适当保养，从而让设备更健康，稳定。工单可通过手机短信发送，更支持PDA工作，避免多重输入，加快处理速度，提高人员的工作效率。
- 库存物料模块 - 管理物资的出入库，跟踪交易记录，重订购工具和物资周转计算器让客户合理减少库存，工单到期时备件及时到位。SAMEX更提供了PDA等移动解决方案，为库管人员提供更加便捷有效的盘点和发料功能
- 采购模块 - 让客户从采购申请到采购单乃至最后的付款，中间一系列的审批流程得以大大简化而又保持审计能力。配合 workflow 和通过邮件审批，让客户进一步体验科技带来的经济效益
- 资产设备台帐 - 提供一个清晰的资产设备维修历史，成本，乃至他们的详细技术规格，和他们的MTBF, MTTR等，每台设备拥有独立的卡片，跟踪了全生命周期的交易历史。SAMEX的移动资产审计器更加让管理公司和业主们对于自己的资产清单和它们的详细规格有了一个更全面的了解。
- 服务台管理 - 处理企业内所有来自用户部门，客户以及外部的服务请求，包括投诉以及事故处理，确保所有的请求都得到适当的跟进和后期处理，提高部门沟通和客户满意度
- 合同管理 - 对企业、客户、供应商以及外包商之间的价格、服务范围、KPI和SLA (Service Level Agreement, 服务等级协议) 展示一个清晰的合同记录，以及对后期的采购价格，外包商的绩效考核等相关商业决策提供数据支持的依据。
- 报表分析 - 不同系统的成本及故障根由分析（给排水、暖通空调、供配电、电梯等），KPI报表，员工及供应商绩效分析报表等

SAMEX 物业设施及服务管理解决方案

科技就是人力资源

SAMEX 系统能够帮助我们:

- 提高设施维修单的管理和进度监控, 加强维修人员协调, 提高生产力
- 提供更好的客户服务及监管机制, 减少投诉, 从而增强客户满意度
- 加快服务请求单的发送及处理, 提高用户部门工作效益
- 提升库存物料的透明度, 减少不必要库存量
- 加快采购审批流程处理, 减少延误引起的损失, 降低整体采购成本
- 更大层面管理设施, 员工, 和外包商的绩效表现(KPI) 和服务水准(SLA)
- 减少整体资产拥有成本而非单一采购成本, 简化运作流程, 跟踪审批过程
- 提供知识库管理, 自动累积经验, 提高企业整体的维修水平
- 为设施设备和客户服务相关的决策提供更全面的数据支持
- 提高资产设施回报率 (ROI), 整体利用率 (OEE), 延长他们的生命周期



SAMEX 的服务对象

虽然针对不同类型的资产设施, SAMEX设施管理内容的侧重点也有所不同, 但是他们的核心理念却是一样的:

- 通过对设备设施的精确管理, 延长他们的使用年限, 确保其功能的正常发挥, 提高设施可靠性, 节约能源, 降低成本及运行费用。
- 通过人性化的服务管理, 向客户提供各种高效增值服务, 使客户工作更加合理化和简洁化, 生活及工作更方便和舒适。

SAMEX 设施管理解决方案覆盖了以下几大领域:

- 城市公用设施
 - 医院、学校、体育场馆、博物馆、会展中心、机场、火车站、公园等。
- 工业设施
 - 如主题公园, 游乐场, , 办公大楼, 工厂、工业园区、科技园区、保税区、物流港, 港口码头等

关于赛美科斯 (SAMEX)

赛美科斯软件系统系统开发有限公司 (SAMEX) 是一家专业的以企业资产管理(EAM)为背景的香港软件公司, 擅长于资产设备及设施管理顾问咨询, 提供设施管理培训, 科技应用一体化的解决方案供应商。我们更是东南亚第一家把 EAM/CAFM 概念引进东南亚的公司。在1992年, 由于西方国家在物业设施及资产设备管理上的蓬勃发展, 我们也在香港创办了国际设施管理协会香港分会(IFMA), 而且于1993年实施了第一套资产设备管理系统。在2000年, 我们更加为香港设施管理协会(HKIFM) 的成立起了绝对的作用。

SAMEX 中国分公司于2007年在深圳成立, 公司的研发中心也因此搬到了深圳。现在我们的业务主要集中在中国各大城市的资产管理一体化解决方案的推广, 包括中国大陆, 香港和澳门。我们也每年定期举行或参加亚太区设施管理研讨会, 并成为里面的其中一位经验分享者。

在过去的16年里, 从飞机场到地产发展商, 从酒店和医院到大学以及政府机构, 从建设设施公司到跨国公司, 我们成功为不同客户提供了第一流的资产设施管理系统。我们的客户包括了香港几家主要大学(科技大学, 城市大学, 理工大学, 教育学院), 香港置地, 豪华酒店(例如四季酒店, 文华酒店集团), 香港赛马会, 电讯盈科, 汇丰银行, 香港迪士尼, 数码港, 海洋公园等。这些客户的一个共通点就是, 他们都拥有非常重要的战略性资产设备, 通过我们的解决方案来实现更深远意义上的资产保值。

我们一路见证着中国, 香港和东南亚的资产管理以及设施管理步向成熟, 把我们的经验在这个崭新的舞台上, 通过帮助不同公司而得到淋漓尽致的发挥。



“当前大部分的设施维修人员都在做‘紧急事’而非‘重要事’, 在投入大量人力物力进行一线抢修的同时, 而无暇照顾重要设备的定期维护造成这些系统的故障率提高, 形成恶性循环, 最终导致业主和管理公司的损失。管理者必须对自身进行更严谨的管理和成本控制才能继续维持利润空间。利用一套好的设施及服务管理系统来代替传统的人手纸张运作, 减少设施故障率, 提高客服质量是当前业者首要考虑的事情。”

-- David Ting, 总经理,
赛美科斯软件系统开发有限公司