

实惠PaaS：建立社区综合服务体系新标杆

2017年5月10

克而瑞研究中心

www.cricchina.com/research/

研究员/朱一鸣、钟诗慧

近年来，面对日益增长的服务需求，物业管理进入了快速发展新周期。在社区O2O概念盛行的同时，众多大型房地产企业选择分拆上市物业板块，小型物业也纷纷寻找机遇方向，力图寻找新的平衡点。顺应行业趋势，实惠PaaS企业级社区云服务平台上线，为物业公司提供一站式社区生活服务整体解决方案。那么实惠PaaS这一平台的建立有哪些具体意义？今天让我们来深入挖掘一下。

行业背景：物业升级需求迫切，物管综合服务体系严重缺失

伴随着房地产市场的快速发展，物业管理也面临进一步的转型与升级。而目前市场上的物业管理公司规模及结构参差，企业痛点和短板较为明显。

大型物业运营缺乏稳定性。目前市场上的大型物业管理公司分为两类：一类是独立的物业管理公司，如彩生活；另一类是附属于房地产开发企业的物业管理公司，如绿城服务、中海物业等。2013年12月至2014年12月，彩生活“彩之云”、中海“悦居中海”、绿城“幸福绿城”物业管理APP平台先后上线，引领社区O2O模式发展。虽然大型物业具备较为成熟的物业管理平台和体系，但其盈利稳定性较差。通过比较彩生活、中海及绿城的物业管理规模及盈利能力，目前彩生活的管理面积、毛利率及归属母公司净利率等指标明显高于中海和绿城，处于行业较高水平；而绿城及中海受并购成本、运营成本持续升高的影响，净利润较低，因此归属母公司净利率相对较低。

表：彩生活、绿城、中海物业管理2016年规模及收益情况（单位：亿平方米、亿元）

	彩生活	绿城	中海
管理面积	3.95	1.05	0.94
营业收入	13.42	37.22	25.63
营业成本	7.56	30.06	19.27
毛利率	43.65%	19.24%	24.82%
归属母公司净利率	16.10%	7.92%	8.83%

数据来源：企业年报、CRIC 监测

中小型物业面临全方位挑战。目前，市场上中小物业公司数量庞大。以上海为例，静安区大约有531个住宅小区，管辖面积2517万平方米。而其中涉及174家物业公司，规模普遍较小。虽然2014年起物业管理市场上逐渐开始了“互联网+物业”的布局，但多数中小型企业在社区经营的道路上并不顺利。**第一，平台开发**

成本过高，类似于“彩之云”、“悦居中海”等物业管理APP的研发对于企业的人力、物力及财力都有较高要求，因此中小型企业不具备搭建服务平台的能力。**第二，物业服务同质化现象严重**，中小型企业因有限的规模，其议价及资源整合能力均处于弱势地位。**第三，许多中小型物业服务企业模式守旧**，缺乏系统管理的能力，因此服务能力及用户满意度持续下降，进一步影响企业竞争力。结合上述原因，中小型物业服务企业面临了来自平台、经营及资源的多方面挑战，而这些同时是大型企业具备的优势。在企业吞并的主流市场下，如何在激烈的竞争中获得一席之地，也成为了中小型物业公司面临的一道难题。

物业服务平台提供系统，缺乏共享资源。按APP持有情况来划分市场上现有的物业公司，大致分为三类：第一类是本身不具备智能化手段、但希望通过平台实现智能化服务的物业；第二类是本身有App服务平台，但这些App在使用了二至三年后持续性明显下降、投入及运营无法跟上的物业，其社区服务及增值工作远远超出计划范围；第三类是仍在坚持研发App的物业，包括使用供应商提供的系列指导方案。**综合来看，虽然O2O物业模式近两年快速崛起，但整体运营及发展达到预期的物业公司较少。抛开前两类App开发有明显难度的企业，第三类企业的供应商方案仍仅限于提供系统，无法在商务资源上给予更多支持。**

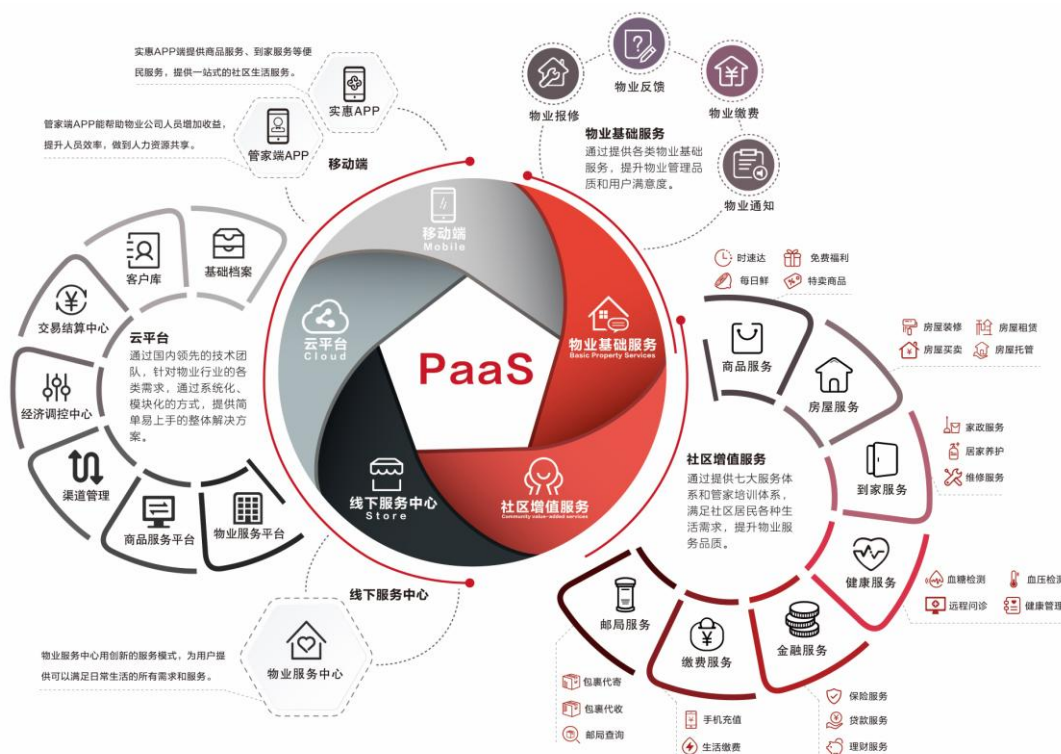
“实惠”模式：物业痛点下，针对技术、资源、运营输出

针对上述物业公司的种种痛点，实惠推出旗下物管平台实惠PaaS，意为为物业公司提供社区服务整体解决方案。而PaaS是Platform-as-a-Service的缩写，意思是平台即服务。实惠通过这一平台，将完成平台、数据、资源及运营管理的输出。

前期自营，形成社区服务概念、提供增值服务。2014年7月，实惠以自营模式首次推出1.0战略，以摇福利切入社区，累积注册用户超过1200万；2.0战略时期，实惠通过现金及礼包奖励，协助物业公司催缴物业费超过1.2亿，合作物业小区超过1000家；3.0时期实惠实现线上、线下共同服务，开通了超过200家线下服务社、店铺月均服务频次超过8000。因此，1.0-3.0战略对实惠而言是明确未来发展方向、积累商务资源及完善自身体系的重要阶段。至此，伴随增值体验进入社区，实惠专注社区服务的概念框架已逐步明晰。

建立物业合作，以互联网为平台提供平台、数据、资源及运营输出。2017年4月，实惠PaaS云平台正式上线。其内容主要包括为合作的物业公司提供在线智能硬件、软件的开发、兼容性及系统升级等维护工作、为合作的物业公司提供技术和运营方案上的经验指导、向物业公司输出实惠与供应商的整合资源等，而前期1.0-3.0已有的运营内容及经验也将全部投入至实惠PaaS，为服务模式的升级奠定良好的基础。与此同时，实惠将通过与物业公司合作的方式，更深入地触及物业的全面需求，从而更好的提供服务。以智能硬件的使用为例，实惠为物业公司提供较为详细的系统“菜单”（包括商品服务、到家服务、缴物业费等），而物业可以结合自身需求勾选相应服务进行配置，操作上手快速、便捷。

图：实惠PaaS模式示意图



资料来源：易居实惠

“实惠 PaaS” 优势：建立综合性服务体系

运营能力输出。从互联网技术投入来看，实惠技术团队规模达200人，相较其他大型物业服务平台在人力资源上具有明显优势，因此将更好的进行系统和软件的维护工作。从商务资源的整合来看，实惠PaaS涉及范围较广，包括邮局服务、到家服务、缴费服务、商品服务、健康服务、房屋服务。实惠已整合大润发和飞牛网资源，推出“时速达”、“每日鲜”等业务，提供1000多种日用百货、生鲜水果等日常用品的线上及线下购买和及时配送。而在生活服务版块，实惠PaaS整合包括众多大型快递、光大银行、e袋洗、云家政等多家互联网资源，提供与社区用户密切相关的服务。

社区针对性。目前市场上物业服务平台种类繁多，而大型的增值服务平台，如支付宝，也具备到家服务、物业缴费等功能。事实上，市场上的大部分服务平台仍以线上推广为主，类似于支付宝的工具型体验也仅限于在线缴费。而实惠将通过在线物业通知、报修、缴费等功能为物业公司提供完整解决方案等扎根社区，并将物业公司服务的对象锁定至社区内部的人群，进行线上、线下的同步运营。与此同时，实惠200家线下服务社为社区居民提供了较为生动的服务场景，从而使增值服务及到家服务功能产生联动性和交织性，有助于提高用户的使用频次。

可视化系统、服务体系。目前实惠的系统支持主要有三个APP，分别是实惠APP、管家APP和实惠云学院。**实惠APP即为社区用户使用客户端，用户只需根据自己的需要进行勾选。管家APP依附于实惠App之上，是物业的工作人员或发展的管家使用的工具。**而这一管家系统为物业的专职人员、管家及用户提供了良好的连接渠道。一方面，社区业主及物业公司在职人员利用业余闲暇时间加入管家体系，通过抢单方式、在社区配送或者完成一些基础功能上，将有助于降低物业公司在人力方面的投入；另一方面，区别于微信等社交工具，管家系统较为私密。实惠APP仅为社区公共服务所使用，极大的维护了社区居民的隐私。而当日后社区金融、商品服务日趋成熟，管家们也可以通过APP直接向业主进行推送，从而建立更为完整的服务关系。**实惠云学院培训系统则包含了实惠本身大量的培训资料，通过这一系统，物业可将培训信息和内容传达给下面的物业公司及社区工作人员，并提供相应的培训的手段。**除此之外，实惠前期将对前500家物业公司提供免费的装修，通过服务空间的植入，协助物业公司增强服务属性；后期将设立5000元左右的运营补助。

前瞻性——与物管公司建立合作。2017年，实惠签署了与彩生活的战略框架合作协议，就技术输出达成合作共识。2017年4月，实惠PaaS在短短两周内签下超过200家中小型物业公司，提供平台、数据、资源及运营输出。对于大型物业及物业平台而言，实惠目前处于试用及试点运行阶段，未来可开发潜力较大；而通过与中小型物业公司的长期合作，未来实惠与这些企业将实现市场共建，从而提高整体溢价能力、形成共同受益。

总结：建立完善服务，顺应优胜劣汰的行业趋势

综合来看，物业管理的行业形势对于中小型物业公司而言较为严峻。一方面，受限于规模，企业在服务品质及硬件系统上均落后于大型物业公司；另一方面，高昂的研发成本及资源的缺失使得中小型物业公司在转型升级上面临巨大挑战的同时，也面临着大型企业吞并的风险。在优胜劣汰的行业背景下，实惠PaaS的应运而生，为中小型物业提供了创新服务的平台。区别于传统物管，实惠以互联网为载体，提供技术、资源支持并深入线下，意在针对物业管理行业现状，提供社区生活服务整体解决方案。而面对未来系统化、智能化的行业趋势，作为“服务生”的实惠PaaS也将凭借自身优势，助力合作物业更好成长。

免责声明

数据、观点等引用请注明“由易居(中国)·克而瑞研究中心提供”。由于统计时间和口径的差异,可能出现与相关政府部门最终公布数据不一致的情形,则最终以政府部门权威数据为准。文章内容仅供参考,不构成投资建议。投资者据此操作,风险自担。

>>>关于克而瑞

克而瑞,易居(中国)企业集团旗下品牌。作为中国最大的房地产信息综合服务商,以现代信息技术为依托的房地产信息及咨询服务为主营业务。克而瑞拥有中国房地产最大的信息数据库,构筑中国房地产上下游企业(包括开发商、供应商、服务商、投资商)和从业者信息的桥梁,形成资金、信息通路、营销、人才等各类资源的整合平台,为企业提供房地产信息系统、信息集成和解决方案的全面信息综合服务。

>>>关于研究中心

研究中心,易居(中国)旗下品牌克而瑞的专业研发部门,组建十年以来一直致力于对房地产行业及企业课题的深入探索。迄今为止,已经连续7年发布中国房地产企业销售排行榜,引发业界热烈反响。研究半径不仅涵盖以日、周、月、年时间为线索的四大基础研究领域;还包括宏观、市场、土地、企业战略、企业金融、营销等六大研发方向的深度拓展。每月成果出品超过百份,规模已万字计,为房地产企业、基金、券商、政府相关部门提供专业研究资料。