



物业篇

缴纳物业费、水电报修、送菜上门、小区通知、房屋租赁、邮包代收……如今这些物业日常服务，业主无须出门，只要在手机APP客户端上轻松一点即可实现。从去年开始，社区APP服务的触角开始伸向南京，据记者了解，彩生活、万科等物业公司已在小区内全面推行这种“云服务”，受到不少业主的肯定。不过，在“云服务”发展初期，商业模式未成熟、业主用户体验差以及线上线下服务未衔接等问题也逐步暴露。

现代快报记者 杨晔

行业背景  
房企纷纷转攻“最后一公里”

“房子只能卖一次，社区服务可以做70年。”这句话成为了近两年来开发商纷纷从“地产销售商”转型为“生活服务商”的最好解释。在移动互联网时代下，曾被看作是低价值的物业服务，“转身”成为了房企的新增长点。

近一两年内，花样年、万科、龙湖、蓝光、世茂、新城、银城、中海等房企开发并公布了社区APP，在市场上掀起了一场社区物业服务浪潮。房企为抢夺闭环的最后一公里，在APP上开通各种服务。目前彩生活“彩之云”、万科“住这儿”、银城“叮咚”、龙湖“社区通”、绿城“幸福绿城”等APP也基本涵盖了社区消费推荐、报修、物业监督等功能。

据了解，彩生活的“彩之云”APP，除了实现物业费、停车费缴纳、投诉、水电报修等日常物业服务外，还集纳了彩票、理财产品、火车票、飞机票、电影票等消费服务。万科“住这儿”APP，除包含租赁、报修、投诉、表扬、缴费、评价社区商店等功能外，更偏重于社区邻里以及与物业之间的互动。绿城社区APP则选择与阿里巴巴推出的“来往”应用合作，将园区服务、物业服务、商圈服务整合到虚拟社区中，功能细化到送水、洗衣、空调维修等生活细节中。

# 真正的“云物业”离南京还有多远？

南京现状

“云物业”APP服务才刚起步

在南京，其实大多数人对“云物业”并不熟悉。据了解，虽然目前行业中已经有万科、世茂、新城、中海等众多房企开发了物业APP，不过，落地并投入到南京社区的并不多。

目前南京万科物业服务的社区中包括万科金域蓝湾、万科金色里程等8个小区已经投入推广“住这儿”APP，银城物业服务的20多个小区也已经推广使用“叮咚小区”。另外，从“彩之云”APP中可以看到，彩生活服务的万达紫金明珠等60个小区也已投入使用。

而新城开发的“新橙社”，目前在上海和常州试运营，据悉最快今年上半年有望落地南京，世茂开发的“世茂e社区”也在上海试运营中，南京负责人表示落地南京的时间尚未确定。

“在南京，云物业APP的服务还处于一个刚刚起步的状态。”东南大学物业管理研究所所长黄安永表示。“但产品一旦落地，推广使用并不难，业主会主动去接受。”万科物业的相关负责人也告诉记者，目前APP的安装率已经达到了70%。

万科金域蓝湾一位安装了“住这儿”的年轻业主描述道：“在APP上可以看到最新的物业活动公告，可以直接手机下单报修，也可以很方便地缴纳物业费。我们使用最多的是社区帖子，里面有跳蚤市场、帮帮忙、投诉等等。相比传统的物业服务，要更方便。”

现实困境

商业模式未成型、服务跟不上

当然，房企开发社区APP并不是满足于纯粹的社区基本服务，而是将社区服务作为切口，将业主引入APP之后，实现“最后一公里”的社区消费。房企也正是看中社区消费“钱景”，才开始纷纷开发社区APP。以目前功能性最强的“彩之云”为例，APP里有生活超市、保险在线、天天团、优惠券、鲜花礼品以及金融产品E贷款、E理财等消费功能。

不过，在南京，房企的社区商业盈利模式并未成型。“彩之云”的一位中年用户告诉记者，“除了正常缴纳物业费以及报修外，APP的其他消费功能基本不会去使用。里面的生活超市、天天团、周边优惠里的商品很少，也很少更新。”

此外，在目前已经使用社区APP的小区，业主对APP服务跟不上的投诉也不断出现。彩生活的一位业主表示，不少业主都反映APP投诉无人处理，“彩之云”APP里有个投诉渠道，但在投诉后根本没有物业处理问题，而系统上已经提示“您的投诉已处理”。

东南大学物业管理研究所所长黄安永分析，“云物业”还需要一个沉淀发展的空间。一方面，业主的消费行为尚未跟上社区APP线上消费的节奏，另一方面，后台体系不够健全，服务跟不上。“线上的社区APP只能作为物业服务的工具，与线下传统物业服务形成互补关系，线上的不足仍然需要线下的服务去弥补。”银城物业的负责人分析。



## 天润城

SUNING HUANQIU TIANRUNCHENG

苏宁环球联合新浪乐居、大众点评打造天润城地铁刚需婚房季

# 地铁通车前最后一批房源

## Duang 有地铁就是任性

### 76万起 87-113m<sup>2</sup> 旗舰两房 买! 买! 买!

### 3号线即将通车地铁学区房即买即涨!

1. 参与互动客户购买指定房源可享受5000元购房优惠。

2. 优惠活动截止：2015年4月13日 (以认购日期为准)

**活动一：白色情人节参加幸福摩天轮！体验地铁刚需婚房一步到位**

3月14日欢迎广大单身青年男女及情侣前往售楼处，现场有速配活动，奖品对对碰等互动游戏，活动最后还能和有缘人共同登上摩天轮共度一个浪漫的美好时光。

**活动二：大众点评婚庆商家苏宁环球客户专享特惠**

关注【苏宁环球生活汇】官方微信，回复“幸福摩天轮”获取优惠信息图片，凭图至相关商家即可获得苏宁环球专属优惠。相关商家：详情参见【苏宁环球生活汇】官方微信。

林场站 — 天润城站 — 夫子庙站 — 南京南站

# 58579999 58491111

售楼处地址：南京市大桥北路77号

投资商：南京天华百润投资发展有限责任公司

营销代理：南京世联房地产机构

桥北售楼处公交线路：乘502、503、531、555、569、574、583、636、637、D2、D3、D4、Y25、Y26到大桥北路弘阳广场即达


