

疫情带来的阴霾逐渐散去,安全健康的全新消费需求集中出现。对于租住市场而言,经历洗牌后的新格局逐渐显现,线上化、数字化成为行业“新常态”。

租住市场重塑行业“新常态”

贝壳找房:引领租赁行业数字化变革



□本报记者 卢岳

全流程线上化 塑造租找房新体验

伴随着疫情对楼市的影响减弱,重点城市租赁成交量底部回暖、推迟的毕业需求逐渐释放完毕。疫情期间租赁市场产生的一些新变化也成为行业转型与变革的动力,消费者对于线上找房的方式更加依赖,也期待更有保障的居住服务。找房线上化、服务品质化加速成为租赁行业的新常态。

9月1日,本报记者采访了贝壳找房租赁事业部中心总经理茹海阳。作为科技驱动的品质居住服务平台,贝壳找房率先在行业内实现了租房全流程线上化,并着力为租客提供更有品质的租赁服务。

据贝壳研究院疫情期间租客调研数据显示,42.01%的租客表示会通过线上获取信息和咨询,28.57%的租客表示会线上看房后直接签约。疫情期间由于出行受限,租购的线下带看环节基本停滞,找房的方式进一步由线下转移至线上。

茹海阳指出,找房、看房、签约、搬家、入住.....在租房这件事上,消费者往往需要花费很多时间和精力。贝壳找房则实现从选房、看房、签约到居住服务的全流程线上化,为租房用户提供全面、高效、环保、便捷、流畅的租住服务体验。

茹海阳告诉记者,基于平台的海量真房源,贝壳找房开发出地图找房、通勤找房等功能,通过大数据处理和数据分析,从交通便利和临近工作地点等因素帮助租客智能筛选,满足其出行便利的需求。看房方面,贝壳找房通过智能扫描设备研发,打造了VR看房、VR讲房、VR带看、AI讲房等沉浸式智能看房体验,用户可以360°沉浸其中,房源结构、室内装修等真实可见。VR看房大大减少了线下看房的时间、精力成本,同时增加房源的真实性。此外,贝壳找房上线在线签约功能,通过平台第三方签约,保证合同的真实性和法律效力。

入住只是居住生活的开始,为了全方位保证租客的居住品质。贝壳找房联动其他居住服务供应商,为租客提供线上预约搬家、保洁、维修、宽带等服务。目前,贝壳找房已和自如保洁、自如搬家、四通搬家等服务供应商达成合作,用平台连接更多上下游服务者,为用户提供更全面的居住服务。

联合品牌商家保证品质居住

贝壳找房租赁事业部中心总经理茹海阳告诉记者,受疫情的影响,租客进一步认识到租赁品质的重要性,租赁的住房需要更好的抗风险能力。消费升级让租客对于品质生活的追求延伸到了居住领域。除了给用户打造全流程线上化的找房、居住体验,贝壳找房推出六大品质服务承诺和商家信用分制度,以官方承诺和制度的形式给予租客最大程度

的居住保障。

此外,贝壳找房在租赁行业中甄选出优质合作品牌,在一整套专业指导、技术手段、强规则和监督机制支撑下,赋能商家助推品质升级。联合平台商家共同履行押金15日内必退、租期内涨价必赔、提前收房必赔、逾期入住必赔等承诺。针对通过平台在线签约支付完成租赁交易的租客,提供两大租后保障——租金不涨价、租期有保障。“六大安心承诺”聚焦于租客日常租住生活中痛点,从房租、签约、入住等环节,全流程保障租客权益,为租客提供更高品质的居住服务。

“为了更好的提升合作商家的服务能力和水平,贝壳找房新推出商家信用分制度。”茹海阳介绍,商家信用分是衡量商家的品质和信用的依据,是基于商家在贝壳租赁平台的一系列信用行为计算的分值,包括真房源、履约能力、服务品质等三个方面,对于信用分不达标的商户,平台会终止与其合作,信用分高的品牌会在C端展示页呈现“信用超赞”的标签。同时,在品牌展示页中还出现了品牌投诉记录和处罚记录,方便消费者了解品牌的真实运营情况,品质红黑榜也将倒逼商家提升运营管理水平。

记者看到,以“技术+平台”的模式,贝壳找房联动各合作公寓运营商和房产经纪品牌,推动租赁业务的全面线上化。未来,伴随着我国城市化进程的加速,流动人口增加将涌现更广阔的租赁市场,消费升级下租客的需求也将更加细分和多元,平台类居住服务企业将连接更多租赁服务供应商进行高效协同,顺应租住新常态,为消费者提供更高品质的居住服务。



□本报记者 卢岳

暑期游结束,旅游和住宿市场均交出了自己的答卷。记者从木鸟民宿发布《2020暑期出游住宿数据观察》中看到,整个暑期出游订单数量较去年呈现小幅增长。此外,同程数据显示,8月份旅客发送量环比增幅20.3%,8月29日创2020年春节后单日客流新高。

8月30日,本报记者采访了木鸟民宿CEO黄越。作为租房市场的重要组成部分,短租民宿行业在经过疫情大考后,逐步回归常态,但这种常态已发生变化,大趋势下的暗流涌动,倒逼行业随之变化。

危中有机 重塑行业新常态

相关数据显示,从2011年共享经济的概念传入中国,以木鸟民宿为代表的共享住宿企业进行了长达8年的市场教育和用户培育,成果显著。公开数据显示,截止到2019年年底,国内民宿行业在线房源134万套,在线房东40万人,市场交易额高达209亿。

突发的新冠肺炎疫情使得旅游和住宿行业按下了暂停键,损失惨重。国家政策支持,国内疫情防控走势趋稳,用户的出游热情得以释放,且发生新变化。从木鸟民宿《2020暑期出游住宿数据观察》内容来看,车位咨询量较去年同期增加2.5倍,自驾游成为用户出游的主旋律。除了出行工具上的变化,出游的地点也有所收敛。城市周边游正在替代远途游,为乡村民宿带来新的发展机遇,乡村民宿也成为疫后率先恢复的民宿类型。疫情养成的卫生习惯,也延伸到了对民宿的高要求上,疫后出游的用户对于住宿的安全和卫生尤为重视。木鸟民宿CEO黄越在接受本报记者采访时表示,数据显示,平台精选的木鸟民宿,在安全和服务层面更有保障,其订单量远超普通房源,成为用户值得信赖的精选民宿。

多举措帮房东回流现金

木鸟民宿CEO黄越坦言,疫情期间,有的企业可能就此倒下,有的企业积蓄力量,有的可能弯道超车,结果取决于决策。对木鸟以及众多企业来说,这是一次危机,更是一次挑战,怎么做才更重要。“危机之下,公司高层集思广益,制定出一套内外兼修的方案——对内优化产品和服务,优化组织管理,赋能员工;对外联合房东,升级中长租业务,开启民宿团购和预售活动,帮房东实现订单为0的突破,回流部分现金。此外,黄越初期就对周边游与乡村民宿的发展做出准确预判,不断挖掘新乡村民宿房源,增加房源储备,同时为乡村民宿房源提供更多曝光机会。最终,我们不仅实现有效帮房东回流现金,更为平台发展打开新缺口。”记者从公开数据获悉,木鸟民宿5月份周边游数据环比增长超4倍,乡村民宿数量翻倍。

民宿行业下一步迈向哪里?

不少业内人士告诉记者,每年的暑期都是民宿行业的旺季,今年的暑期则成为了拯救民宿市场的天使。随着开学季的到来,民宿未来路在何方成为整个行业共同关注的焦点。在采访中,黄越也针对这个问题给出了自己的答案。

“从目前的市场恢复和发展情况来看,未来的民宿行业依然可期。”黄越指出,经过疫情的洗牌,一些不规范的民宿房东和房源被清洗掉,优胜劣汰后的市场,将迎来一批新生力量,品质更高,服务更好,对民宿用户来说是提升体验的过程,推动民宿市场向前发展。经此一役,更有竞争力和抗风险能力的品牌民宿将收获更多用户和订单,迎来发展利好。

木鸟民宿CEO黄越表示,从各地政策和用户旅游消费心理的变化来看,在未来一段时间内容,用户出游会以周边自驾游为主,乡村民宿迎来更大的发展空间。同时,用户对乡村民宿在品质和服务商提出更高要求。行业本质回归,小而美的乡村民宿迎来发展新契机。

记者看到,近期北京出台《关于规范管理短租房的通知(征求意见稿)》;文化和旅游部印发的《在线旅游经营服务管理暂行规定》。两个举措透露出国家对于民宿行业的发展干预不断加强,而这也意味着民宿行业发展越规范化,有望早日走出法律的灰色地带,对民宿行业的发展起到推动作用。

木鸟民宿:乡村民宿迎发展新契机

小熊U租:赋能房屋租赁企业精细化、轻资产化运营

□本报记者 卢岳

在租房市场的回暖过程中,租房市场出现一些明显的变化的同时,也迎来新的考验和发展机遇。

记者从贝壳数据了解到,全国18个重点城市平均租金水平呈下降趋势,整体租金水平同比去年同期低了一个档次。全国重点城市租金普遍同比下降,主要由于受疫情及租赁需求下降的影响,特别是受到疫情二次冲击的首都北京,租赁市场热度下降是最明显的。重点城市租金普遍较高,疫情冲击下,能承受高位租金的群体也比往年更少。疫情让房屋租赁市场承压的同时,也推动了租房市场科技手段成熟的速度。今年租房实地看房的难度比较大,不少长租机构、房屋中介公司纷纷开启“云租房”。相比传统的营销方式,租房业务的线上化让租客通过图片看房、VR实景看房、视频连线等方式,足不出户就可以感受房屋的状况,线上看完房直接进行签约,方便快捷,深受市场热捧。

长租公寓负面新闻频发

长租公寓是近年的热点话题,但从

张租谋财、甲醛害命到资金池垄断,负面消息层出不穷。特别是在疫情冲击之下,整个租房市场遇冷,节后的租房潮也未能如此来临,导致部分长租公寓现金流告急。部分长租企业为了解决自身的现金流危机,便朝房东或者租客转嫁风险。

对于长租公寓频发的负面新闻,行业资深人士认为核心原因是其商业模式存在部分脆弱性。疫情更加速暴露了房屋租赁企业商业模式存在的问题,包括租金成本高、商业模式的灵活性差、精细化运营要求高,企业现金流难以抵御市场风险。

精细化运营才能解决盈利危机

房屋租赁企业要想从根本上解决盈利的危机,其方向应该是最大化的降低企业的经营成本,减少一次性的现金流支出,通过精细化的运营,提升服务水平和整体的定价水平。

本报记者调查发现,已经有房屋租赁行业的头部企业开始关注并尝试解决这些问题,在降低成本、提高效率上做文章。比如在IT办公设备方面,不少

企业开始引入第三方运营商小熊U租,利用小熊U租在IT设备“租赁+回收+技术服务+SaaS软件”的综合解决方案能力,帮助企业在设备端提高效率,降低成本。这种服务商业模式,可以最大化的帮助房屋租赁企业降低IT运营的现金流和成本,提升房屋租赁企业的现金流的利用率与运营效率,特别是在目前比较严峻的经济形势下,企业经营需要更多灵活性,这种模式与企业需求匹配强烈。

以小熊U租与链家的合作为例,链家全国门店多、分布广,门店设备运维困难且成本高,疫情期间企业现金流更是紧张,小熊U租结合链家连锁分支结构,为链家500家门店提供定制化的PC、视频监控、办公网络等终端部署、一站式运维支持,基于小熊U租站点“2公里服务圈”范围内的门店,提供“2分钟响应,20分钟上门,2小时内修复故障”的VIP级技术解决方案,极大减少了链家IT人员配置,节约了链家IT服务、行政管理支出,帮助链家IT运维成本降低50%,同时,通过IT技术人员定期巡检、提供极速上门故障修复解决方案,风险

前置管控,保证IT运营高效率运行。

房屋租赁市场增长新引擎

疫情之后,精耕细作的企业将成为房屋租赁市场的最终赢家,他们通过VR、视频看房,以及公寓智能租住等科技创新方式,不仅改变了年轻人的生活状态,也刺激了房屋租赁市场的快速回暖,成为后疫情时代房屋租赁市场的增长引擎。与此同时,重要城市特别是一线城市租赁市场尽管受疫情影响出现短暂的低迷,但从城市吸引力来看,其超强吸纳优质社会资源的能力,良好的发展前景,城市租赁市场的需求强度依然坚挺,仍是租赁市场发展的重点。

同时,房屋租赁市场的升级也为更多相关企业带来合作机会,比如数字化的升级改造利好软件数字化服务商,更多技术手段的提升让智能硬件的需求加大,精细化、轻资产化的运营,则对小熊U租这类模式创新的IT设备运营商带来行业机会。如何分享房屋租赁市场升级带来的红利,值得更多关联企业思考和介入。

蘑菇租房:做租房领域的“新基建”



□本报记者 卢岳

2020年对长租公寓行业来说绝对是不平凡的一年,用“转型”2个字定义行业今后的发展走势尤为贴切,这里分内因与外因两个层面:针对行业内部,新冠疫情对行业的冲击以及“高收低租”引发的爆雷事件,加速了行业洗牌;外因则是指在疫情的催使下,外部

租客需求加速变化,后疫情时代如何提供新时期租客需求的服务,成为租赁企业未来可持续发展的关键因素。在内外因的双重驱使之下,一些不规范经营或者运营能力偏弱的企业将被淘汰;而长租企业要想长期健康发展,则势必强化数字化、精细化运营的能力,以用户思维为核心,满足日益变化的租客需求。

做租房行业的“新基建”

2020年“新基建”成为社会热议的关键词,蘑菇租房致力于构建公寓

SaaS管理系统,通过系统底层连接公寓机构与租客两端,赋能公寓企业数字化、精细化管理,成为租房领域的“新基建”服务商。

我国长租市场具有明显的“长尾特性”,以国家队、开发商、品牌公寓为代表的大型租赁机构市场渗透率不足10%,而超过80%以上的市场租房供给来自中小公寓企业,这些中小公寓企业是长租市场的房源供给主力,他们是否可以长效、有序发展对我国租赁市场发展有着直接影响。

对于大型的品牌公寓,中小公寓企业普遍存在经营管理偏弱、流量获取困难等痛点,大部分企业经营不成系统,缺乏科学的财务管理、房源管理的能力。蘑菇租房布局中小公寓机构赛道,为入驻的公寓商家提供蘑菇伙

伴公寓SaaS系统,助力快速实现科学化管理,打通企业数字化基础建设,提供符合新时期租客需求的租房服务。

蘑菇租房为提供数字化基建服务,体现在租前、租中、租后三大环节,构建完整的租房服务闭环。租前提供真实找房平台,通过SaaS系统实现系统线索管理;租中支持在线电子签约服务,避免传统纸质合同的遗失、邮寄费时等问题;在租后环节,蘑菇租房还支持在线支付租金、水电、报修等服务。另外,我们还为公寓企业对接了智能硬件厂商,通过公寓蘑菇伙伴SaaS管理系统与智能硬件厂商打通,实现了IoT布局,让公寓机构实现门锁、电表智能化管理,大大提升管理效率。

对租客而言,基于系统底层构建

的“真实租房平台”,可实现“房源出租后自动下架”、“空出后自动上线展示”,首先就确保了房源真实存在,再配合蘑菇租房的房源风控监察体系,使蘑菇租房成为行业最“真”的租房平台之一。我们致力于通过新技术不断解决行业痛点,减少租客与公寓机构之间的信息不对称,提高找房体验。

除了真实找房平台,对租客来说,通过蘑菇租房进行租房,已经变成完全在线化操作。通过手机就可以实现在线签约,在线交租,在线报修,在线投诉等服务,符合新时期背景下90后、00后的租房需求。另外,为了保障租客权益,我们还建立了一套完整的租客投诉、房东退出机制,来提高租房服务品质,对不符合要求的企业,平台将会进行清退处理。

数字化、精细化成趋势

长租公寓行业本来就是“赢弱利薄”,通过赚取租金差利润的行业,这种模式本身就要求企业必须拥有数字化、精细化运营的能力,通过实实在在地降本增效,最大化提高企业效益。

数字化、精细化运营一方面体现在企业内部对管理效率的提高。比如通过蘑菇伙伴SaaS公寓管理系统,公寓企业实现房态、财务、销售等层面的系统化管理,提高人房比,降低运营成本。另一方面,还体现在企业是否可以跟上时代,满足多元化的租客服务,从而降低出租成本,通过不断地提高口碑,来实现品牌溢价。

疫情过后加速了企业转型,只有通过数字化、精细化才能满足未来租客需求的“新常态”!