

## C端链条闭环

### “大社群”起步

行至当下，中国现代物业服务正在迅速崛起，在一些新建社区，物业服务已从最初的卫生清扫、设备保修、绿化养护等逐渐精细化和人性化，包括室内保洁、儿童托管、代养宠物、洗衣做饭、家政待客等都列入了物业服务的“菜单”，中国业主也能享受到超值服务。疫情期间，物业企业彻底掌握了“最后100米”的服务优势，一些以往物业公司从未涉及到的服务也被“催生”出来。

张丽是中海九号公馆的管家，她的手机备忘录上详细记录着几楼几号哪家业主家里花该浇水了，哪家业主的宠物别忘了喂狗粮、猫粮。她说：“现在我们管家化身业主家里的‘小保姆’，帮助那些不能及时返京的业主照顾家中的植物、宠物。我们还会通过远程视频跟业主在线直播，看见家里被照顾得井井有条，业主才放心”。

除此之外，中海物业在京服务小区门口都立起了货架，为业户提供快递临时存放处，楼栋标注清晰，快递摆放整齐，物业定时对货架及快递进行消毒。同时，特殊时期，部分业主出行不便，社区管家们化身“快递小分队”，

实行快递一条龙送达服务，存放消毒、分区调配，专车运送、专人派送。中海九号公馆每天收到的快递在600件左右，即便如此，依旧保证了“小区封闭，快递不断”。

针对业主居家的实际困难，中海陆续开展“菜篮子”进社区的“无接触式”蔬菜代购服务，免费打印工作、学习资料的自助打印服务，免费为业户爱车搭电、轮胎补气的助力出行服务，聘请专业理发师开展剪发服务以及对医护人员等特殊群体的关怀服务。

“现在停课不停学，孩子在家上网课，经常需要打印资料，我姐姐就为方便小孩学习，专门网购了打印机和打印纸。而我就比较幸运，我们小区上线了‘中海打印小帮手’”，家住西长安街中海金信阁的一位业主说，物业给我们提供打印服务，包括我们居家办公也经常用得上。

过去几年随着房地产市场的下行，房企们在战略选择上，也纷纷由卖房转向“卖服务”。尤其是疫情发生后，物管服务行业也能够借此迎来新的发展机遇，社区场景下有更多业主服务需求被激发，也产生了更多的服

务可能性。疫情期间，越来越多的企业将医疗健康、娱乐、消费等资源导入社区，不断满足业主的多元化和个性化需求。未来鉴别一家好物业公司的标准，还要看其是否能满足社区业主生活的服务需求，也就是说未来的物业服务是一个“大社群”概念。

作为“大社群”概念的先行者，万科V盟似乎可以提供一些借鉴模板。据了解，万科V盟除了将包含万科自有的教育、养老、装修、长租公寓等新业务的服务内容和增值权益外，还将与生活服务领域的众多优质企业展开横向连接，以更好地满足客户对美好生活的需要。

“我们做V盟的初心就是要把万科的资源平台优势共享给客户，通过线下与线上的融合、内外优势企业的结盟，升级给客户的服务体验。除了横向连接，V盟未来还将在与外部联盟的过程中发掘客户的深层痛点，并形成与细分客户更具深度的强关联。”成立之初，万科集团副总裁、北京区域首席执行官刘肖就曾表示，V盟生态圈的努力与初心就是要做联合社区的服务者，不断拉近与客户的距离。



## 疫情启示录

### 被反哺的产品设计



经过这次疫情，“健康”二字深入人心，买房置业增添了新选项；“隐性”的物业服务愈发得到重视。有分析认为，疫情带来的既是机遇也是挑战，机遇在于物业服务工作越来越受到重视，但疫情期间对物业服务水平也有了更高的要求。

近日，贝壳研究院发起了“疫情下的住房消费者预期调查”。调查发现，大户型、低密度、医疗配套成熟的住房改善需求明显，高品质物业在购房倾向中的重要性显著提高。

除了户型等硬件条件外，在其他条件中物业服务成了购房首选。在此次调查中，有63.3%的受访者表示更愿意为高品质的物业付费，比例高于医疗、交通条件等。在有换房计划的受访者中，更愿意为高品质物业付费的比例达74.5%，显著高于交通条件。

疫情发生后，好的小区物业对于防治疫情传播的作用显现出来，提前预防、及时排查、实行规范化人性化服务，比物业管理相对较差以及没有物

业的小区更加让消费者感到安全。消费偏好发生转变，也推动“好社区”从硬件设施的完备度转向软性的社区服务，疫情“黑天鹅”成为所有物业公司的共同考题。

以业主需求为出发点，疫情期间各物业公司也借此进行“改造”升级，迫切地探索着不同业务模式及机遇。金地物业在疫情期间打造了“金地健康家”，在采用7×24健康科技系统打造“智慧家”“科技家”“健康家”的家庭生态绿色基础上，更在设备设施上进行全面升级，致力于新风与净水过滤效率，增强消杀功能，例如卫生间具备消杀功能的风暖一体机、厨房紫外线消杀灯、橱柜通风消杀设备配备等，通过绿色科技手段应用，实现多重防护。

园林景观方面，金地物业打造了“玩呗”体验式园林，旨在关照1-100岁的全龄人群。同时，其采用金地微气候智慧决策系统，运用三大精准技术，通过风光湿热声色气七大因素调节，营造园林清洁空气、适宜温度与湿度，为

社区活动带来健康微环境。

无独有偶，龙湖智慧服务在疫情期间也有了新思考。近日，以社区景观升级作为核心内容的“北京龙湖健康U+计划”正式启动。记者了解到，此次景观升级是龙湖在其“五维景观”中“健康”这一维度之下的一次功能性延伸。

龙湖方面表示，针对突发的疫情，景观设计师经多轮深研探讨后，从社区的园区入口、康体健身、儿童活动区、园林绿地、设施设备、社区围界六大体系出发，拟定了“三大非常态防疫景观”和“六大常态免疫景观”两大模块。

例如在对“六大常态免疫景观”的探索中，北京龙湖尝试通过智慧技术，包括智能语音交互公告屏、无接触式智能感应垃圾桶、可智控的负离子发生仪及千丁人脸识别归家系统等，尝试为业主提供更安全健康的“无接触式”服务。龙湖方面称，这也让社区能从景观维度有一次全新的探索和突破。