

· IT论道 ·

社区O2O盈利模式尚不明确

郑欣

借着阿里巴巴、京东等企业上市的东风，2014年的电子商务市场维持了高速且高调的发展态势。但在传统电商市场增长空间有限的情况下，越来越多的电商企业开始把发展的重点放在了O2O领域，外卖、打车、超市，甚至打印、干洗等业务都成为电商大军当中的一员。同时，此类业务多是以空间距离近的社区作为承载平台，因此，社区O2O已经成为电子商务行业未来决胜的重要因素。

但目前社区O2O也面临问题和挑战，一是盈利模式尚不明确。当下火爆的打车类软件便一直被业界质疑，通过资金优惠所培养的用户群体如果没有真正形成使用习惯，无论是佣金模式还是广告增值服务模式都很难常态化。而物流类和物业类O2O企业还需要承担高额的土地和人力成本，一旦没有为企业和线下商户带来明显的扩容增收效果，便很难长期维持。

二是线上线下服务内容存在偏差。在社区服务当中，由于距离相对较短，一旦线上服务的内容出现偏差，用户便会轻易地抛弃线上渠道。而在诸如洗衣、家政等服务上，用户对于“全封闭”的服务流程本就心存疑虑，如果线上服务没有优势甚至缺斤短两，用户很难养成高频次的使用习惯。

最后是社区服务难以实现标准化复制。社区O2O的服务质量易受情绪、环境、性格及学习能力等因素影响，很难实现快速复制。同时，不同社区的地理特征、人群属性、消费习惯也存在很大差异。O2O企业无法以标准化的服务模板进行简单套用，无形当中也增加了很多投入和时间成本。

应对挑战，社区O2O应更注重参与各方使用习惯的培养。一般而言，只有协调好商户、物业、街道办各方利益，才能顺畅地进行业务推广，进而在市场成熟的情况下开展增值服务实现盈利。所以，与传统电子商务相比，社区O2O要面对的利益主体更多，除了消费者，还需要把商户、物业、街道办列为服务对象。同时，主管部门应该从加强社区管理的角度推动社区公共服务O2O化。

当前中国社区服务存在很多痛点，对于社区O2O企业来说都是切入市场的机会。但在线下体验无法替代的情况下，社区O2O必须发挥线上渠道的增值效应，加强服务的增值性，如信息透明、就近交易、配送可控等。其服务首先不能在用户体验环节有任何缺失，同时在成本、效率、舒适等方面提供附加价值。从现有情况来看，打折优惠仍然是最有效的突破点，而如何让“懒人”更“懒”还有进一步发挥的空间。

社区O2O还应重视线下实体店布局，它的核心价值在于用户的实际使用体验，只有与服务对象零距离接触，并让服务对象产生信任，这样植根于社区内部的实体店不但可以与用户和商户进行面对面的洽谈咨询，同时也更有利于了解社区的实际情况和人们的实际诉求，便于及时进行售后跟进和业务调整。由于当前实体店成本较高，必要时政府、开发商以及物业应予以相关企业一定的便利和优惠政策，促进服务快速落地。

(作者系赛迪方略智慧园区规划设计中心分析师)

微观点

@马云 阿里巴巴董事长

未来的世界，我们将不再由石油驱动，而是由数据驱动；生意将是C2B而不是B2C，用户改变企业，而不是企业向用户出售——因为我们将有大量的数据；制造商必须个性化，否则他们将非常困难。

@雷军 小米科技CEO

智能家居不是一个新概念，为什么去年这么火？因为产生了本质变化，以前基于PC做，在实际应用场景不靠谱，今天基于移动的使用场景是真正能用起来的模式。小米将以智能手机为中心连接所有的设备，推动家电的智能化。

@孙丕恕 浪潮董事长

建议通过政府授权和市场化手段来规范数据的采集，对于纳入政府信用信息平台的数据，由政府依据有关法规、参照信用信息采集目录，授权大数据采集机构予以采集，其他情况则可以通过市场化的手段来解决。

一周酷评

私车永远绝缘专车有多远

张绪旺

监管部门一句“私家车永远不能接入专车”无疑给当下热火朝天的专车市场浇了盆冷水。在奉行“轻资产”模式的互联网概念里，多数专车公司都会接入私家车资源，因为能够在低成本控制下快速扩张车源，进而快速推进市场。如果回到购车或者从租赁公司租车的老方法，效率没了，还得面临一堆这样或那样的资质问题。

但回到事情本身，“私家车能不能接入专车”不就是个资质问题嘛，有人说现有法律条文不允许这样做，如果站在法律条文亘古不变的角度，当然是违法的，因为在法律中这叫“黑车”。但在互联网经济还没普及的当年，这则法例根本不会预料到有互联网专车这个东西。

我们大胆设想一下“私家车黑车论”的来源，是因为在实体经济主导时代，私家车纯属司机个人行为，确实没有一个管控平台，从管理成本和安全风险的博弈角度，将之定

性为违法的“黑车”无可厚非。

但时代不同了，我们不能大言不惭地说“私家车运营人员素质大幅度提升”，但至少开始有统一的平台监管他们，这就是专车平台。一切不安全来源于制度不规范，当安全和效率存在严重失衡的时候，我们会抱住安全。而当两者达到平衡，甚至有方法去实现正比发展的时候，我们又岂能墨守成规？

互联网打破“永远不能”概念的先例已经有很多，比如互联网金融，当支付宝、财付通拥有了支付牌照、成为官方认可的金融机构，这可能是支付宝建立时的法律想不到的；当虚拟运营商概念颠覆了传统三大运营商，人们看到了更可观的互联网共享经济。

当然，如同专车一样正遭遇政策危机的也有不少业态，比如互联网彩票近期纷纷停售，但行业并无互联网永远不能售彩的说法，要知道，是要有一两家体彩试

点企业的。

退一万步讲，监管部门对企业安全管控不放心的话，完全可以开放一两家进行试点，或者让企业拿出详细的风险管控细则。

这几天，快的、滴滴颁布了自家的专车标准，并希望上升为行业乃至法律标准。竞争对手或者监管部门看待这个标准的角度不尽相同，且会站在自身角度考量。但有标准总是好事，标准好不好大家可以坐在一起探讨，但不要一刀切掉。

让市场的归市场是当下政府施政的主要方向，但具体到专车这类案例，仿佛一切回到了情绪对立。专车公司通常会委屈地扮演“为民请命”的角色，监管部门发出禁令最终目的也是“为了民众安全”，难道事情没有妥善地解决方法吗？

无规矩妄谈安全风险，有标准何必固步自封，私家车能不能接入专车，不应该是永远不永远的问题，而应该是可行不可行的问题。

优酷土豆包揽2014中国视频11项大奖

2014年中国视频榜近日揭晓，优酷土豆集团一举包揽11项大奖。其中，优酷土豆获封“年度视频播出平台”；“优酷全视频之夜”获得“年度视频品牌”；网剧《报告老板！》获得“年度网剧”称号；土豆自制综艺《土豆头条新年联欢会》获得“年度综艺节目”；优酷直播老罗王自如辩论获得“直播年度直播《全民话题社》”美誉；互联网首档主题旅行明星真人秀节目《跟着音乐去旅行》和首档网络电影明星访谈节目《星映话》，则分别获得“年度微纪录片”、“年度访谈节目”殊荣；优酷出品“青年导演扶植计划”中产生的微电影《盲钻》勇夺“年度微电影”；首部互联网大电影《老男孩之猛龙过江》则获得“年度跨界作品”。

此外，从优酷土豆平台走出来的优秀组织、节目和个人也榜上有名：新华社和优酷合作的节目《真

相》，不负媒体应有的社会责任感，孤胆揭秘涉黑集团、关注呼格吉勒图冤案、深度调查黑作坊，无愧为“年度视频节目”；优酷PGC节目《逻辑思维》主持人罗振宇也凭借对商业和互联网的理解夺得“年度视频节目主持人”殊荣。

中国视频榜是中国视频行业的重要观察报告。2015年，传统行业和移动互联网融合的大潮已经袭来，O+O(线上线下融合)的趋势更加明显。优酷土豆集团拥有国内最知名的视频品牌，已经形成了从用户原创(UGC)、合作节目(PGC)、自制节目到联合出品，再到外购节目的内容金字塔体系，并且致力于打造多屏文化娱乐生态系统。无论从内容、平台，还是跨界合作方面，优酷土豆都将引领视频行业迈向新台阶。

自2009年开启自制元年后，优酷土豆集团一直致力于推动网生内

容的发展。这一届视频榜单11项大奖中，涉及网生内容的奖项占据9项，可见自制力量的蓬勃。2014年开始，优酷土豆对外宣布进入“大自制”时代，以大数据、大规模、大投入、大合作、大屏幕、大影响为标志。在“大自制”时代，优酷土豆不仅创造出网剧、自制综艺、微电影等多个领域不可逾越的经典作品，还进一步将这种“自制力”规模化，通过平台和品牌的力量帮助更多人实现梦想。

2015年，将是视频继续爆发的一年，这一年，伴随着优酷土豆集团新春“变阵”顺利完成，BU化架构已基本成型。相信全新的组织架构将促使优酷土豆进一步激发活力，加速强化内容生产、产品技术优化和收入多元化，助力多屏文化娱乐生态系统目标的达成。

北京商报记者 张绪旺

阿里云支撑马云“刷脸支付”数据分析

在全球最知名的IT和通信产业盛会CeBIT(汉诺威消费电子、信息及通信博览会)开幕式上，马云向德国总理默克尔与中国副总理马凯，演示了蚂蚁金服的Smile to Pay扫脸技术，为嘉宾从淘宝网上购买了1948年汉诺威纪念邮票。而当马云进行面部识别的时候，需要处理大量来自面部的数据信息，包括结构、五官以及肌肉等方面的数据分析。这些数据的处理和分析能力，由阿里云计算提供。

刷脸支付认证技术由蚂蚁金服与Face++合作研发，当大量开发者调用识别服务时，对于平台整体的处理能力有很高的要求。如果平台的服务器不够稳定、性能不够强大，就可能认不出马云。为此，经过严格

比对和筛选，Face++最终决定选择阿里云ECS的服务，后续又使用了阿里云的RDS服务用来存储人脸搜索和训练的数据。

无独有偶，“货车帮”——一款被数十万货车司机应用的App，它帮助这些货车司机找到生意。以前，货车司机在一个地方装满货后，开到几百公里的目的地，卸货之后再到附近的货运市场找货，这对运力、能源都是巨大的浪费。现在，中国至少有65万货车司机在使用“货车帮”App，司机在出发前已经确定回程会载什么货。2014年“货车帮”为货车节省的“空驶油费”超过100亿元人民币。

中国药品电子监管平台通过类似于药品身份证件的电子监管码，每天新增上亿条药品记录。此前，从药品

出库开始，运输卡车常常要等上1个小时来完成所有数据的上传处理工作，之后才能出厂门。而使用了云计算服务之后，其关键业务单据处理的平台延时从1小时降低到2.7秒。

此次CeBIT展会在工业4.0时代背景下，以“数字经济”为主题，重点聚焦大数据、云应用、移动解决方案等热点ICT技术领域。也正如马云所说，在未来，机器将由数据驱动，会讲话、会思考……因为数据，每个人的梦想都能被实现。这些数据正是通过阿里云来降低成本、激发创新。

据悉，阿里云将在欧洲建设数据中心，德国是考虑对象之一，与德国电信的相关合作正在洽谈之中。不久前，阿里云美国数据中心刚刚开放。北京商报记者 魏蔚 姜红