

自如产品体验报告

概要

自如是一家定位于中高端租房市场的全流程租住服务平台，专为城市中的年轻白领和短期居住用户提供便捷、高效的租房解决方案。自如通过其 C2B2C 商业模式，整合房东和租户两端需求，提供从房源筛选、在线签约到租后服务的一站式解决方案。

与其他仅提供房源信息或中介服务的平台不同，自如的核心竞争优势在于其高度标准化的服务流程和数字化运营模式，不仅确保了房源的真实性和服务一致性，还大幅提高了租房效率。自如通过提供全方位的增值服务，如装修、家电维修、保洁等，为租户创造了无缝的租住体验，提升了租赁的安全性和舒适度。同时，通过溢价差价、套内分租和增值服务，自如形成了多元化、稳定的盈利模式。

- 中介角色 (B 端)：**自如作为中介平台，连接房东和租户，提供一站式租赁服务。通过数字化管理和标准化服务流程，降低了传统中介中存在的沟通成本和信息不对称问题。
- 房东端 (C 到 B 的关系)：**自如解决了房东在房屋出租中的诸多痛点，如空租期风险、房屋维护管理成本高等问题。房东通过自如能够获得固定收益，并且在合约结束后还能保留装修增值部分。
- 租户端 (B 到 C 的关系)：**租户通过自如平台享受便捷的线上 VR 看房和预约功能，简化了租房流程，节省时间。自如提供可靠的房源和标准化服务，确保租赁过程的透明和安全，避免租客遇到黑心房东。同时，自如的管家服务为租户提供家电维修、保洁等支持，满足拎包入住的需求，提升租住体验。

需求分析

房东端

1. 稳定收益保障。房东希望避免空置期的风险，并且能够获得相对稳定的租金收益。通过与自如签订长期合同，房东可以收取稳定的固定收入，将空置风险转移。
2. 节省与租客沟通的时间精力成本。房东希望减少房屋管理过程中所需的时间和精力，尤其是在沟通、维护、寻找租客等方面。房东作为个体户零散出租管理成本高，部分房屋的管理成本高达租金收入的 15%，而自如通过数字化和批量管理方式降低了上述成本。
3. 房产增值与维护。房东希望在出租期间，房屋的状况不受损，甚至通过装修和维护增值。使房东在租赁期结束后，能够获得一个拥有装修、干净整洁、家具完备的房屋。

租户端

1. 简化看房与租房流程。租户希望租房过程便捷高效，节约时间与精力。传统的看房模式需要租客线下看房，耗时耗力。自如通过线上看房、签约，以及提供拎包入住的设施配套，使租户可以在短时间内完成租房过程，尤其适合时间有限的年轻上班族。
2. 提高租房流程透明度与可靠性。由于租户作为整个租房流程的弱势方，他们希望通过可靠的中介平台找到真实、符合期望的房源，避免遇到黑心房东或虚假房源。而自如作为可靠可溯源的平台，提供真实房源和可靠后续服务，使租房过程更具确定性和信任感。
3. 完善的售后与管家服务。租户期望在租赁期间有良好的居住保障，包括房屋家电维修、保洁等服务，减少租户自身的管理负担。自如提供的管家服务，能够及时响应租户的需求，解决租住过程中出现的各种问题。

痛点提炼

- **信息不对称：**在传统租房市场，房东和租户之间的联系主要依赖于中介机构，租房信息往往难以获取且不透明。租户难以找到真实、符合需求的房源，而房东依靠传统手段（如纸质广告或小规模中介）难以有效接触到潜在租户。自如通过其线上平台，打破了信息垄断，提供透明的房源信息，简化了租房流程。
- **租房信任问题：**传统租房过程中，租户与房东之间缺乏信任。租户担心遇到黑心房东或虚假房源，而房东则担心租户的素质和租金支付问题。自如作为中介平台，通过标准化的房源认证和管理流程，确保了房屋信息的真实性，并通过管家服务减少了房东与租户之间的矛盾，提升了租房的透明度和信任度。

- **中介费用过高：**传统中介机构往往收取高额的中介费，尤其在租房需求旺季时（如毕业季、节后），租户在房源有限的情况下无法与中介讨价还价。自如通过统一的定价和透明的收费标准，避免了中介费的过高收取，使得租房交易更加公平公开，减少了租户的经济负担。

运营模式分析

模式创新

商业模式创新：自如从“省心”模式到“增益租”模式进行了商业模式上的重要创新，以适应市场的多样化需求，并缓解自如在运营中的资金压力。

1. “省心”模式：

- a) **全权委托管理：**房东将房屋全权委托自如管理，自如提供装修和后期维护服务，并保证房东在合同期内的固定收益。
- b) **问题与挑战：**
 - i. **资金压力过大：**由于自如要承担前期的装修成本和后期的维护费用，同时提供给房东稳定的租金收入，这对自如的资金周转提出了很高的要求。尤其是房屋的回报周期长，导致自如的抗风险能力减弱。
 - ii. **模式透明度有限：**在此模式下，自如的运作不够透明，房东无法清晰了解资金流向与装修费用的分配，导致部分房东仍倾向于选择传统的“房东直租”模式。
 - iii. **装修成本压缩：**为了控制成本，自如可能在装修投入上做出妥协，这会导致房屋的内部环境无法显著提升，进而限制了租金的提升潜力。

2. “增益租”模式

- a) **风险与收益共享：**相比“省心模式”，增益租模式通过与房东共享收益和风险，在保底收益的基础上，房东可以参与超额收益分成。同时，房东需承担房屋早期装修费用，自如减少了前期的资金投入压力。
- b) **模式透明度增强：**增益租模式比“省心模式”更具透明度。房东不仅能够了解并掌控房屋的装修费用，还可以通过收益共享机制参与房屋的增值收益。这种透明度的提高增强了房东的信任感。
- c) **新模式的挑战：**增益租模式的合同的复杂度提高，并且房东需要承担部分资金风险，因此需要投入大量的教育成本来引导房东接受这一模式。

技术创新：数字化平台建设带来的运营效率提高

1. **运营与服务的高效管理：**自如的客户服务涉及大量的人力和资源，传统模式下运营成本较高。然而，通过高度数字化的管理，自如显著减少了客服员工和租户之间的沟通成本。

2. **数字化管理的优势：**通过数字化平台，每个管理人员可以同时服务超过 1000 名租户，大幅提高了运营效率，降低了人力成本。
3. **VR 看房与线上签约技术：**利用 VR 技术和线上签约系统让租户能够在线上完成远程看房，沟通和签约的全流程，避免了实地看房和签约的时间和精力消耗，简化了租赁流程的同时，减少自如本身的人力成本。

收益来源

- **溢价差价：**自如通过长期低价承包房东的房子，并以相对较高的价格短期出租给租户，从中赚取差价。此外，通过对老旧房屋的翻新，自如提高了房屋的出租价值。
- **套内分租：**针对多居室的大套房，自如将其分租给不同租客，提高了整体租金收入。
- **运营服务收费：**自如通过提供家电维修、保洁等增值服务来收取额外的管理费用，进一步增加了收益来源。

模式优势与挑战

优势分析：

1. **模式同时解决房东与租客的痛点，吸引力强**
 - **对房东的吸引力：**自如为房东提供了长期稳定的租金收入，减少了管理负担，并且降低了房屋空置的风险。通过装修增值，房东还可以进一步提高房产价值，获得额外收益。
 - **对租户的吸引力：**租户可以通过自如享受到便捷、高效、透明的租房流程，免除了房屋维护和家电维修等烦恼，并能依赖自如提供的售后服务，提升居住的安全感和舒适度。
2. **自如的盈利空间充足：**自如通过提供租房平台、装修增值服务和附加服务（如管家、保洁、维修等），不仅能够从房租差价和服务费中获取稳定利润，还大幅提升了房屋的整体租赁价值。同时，平台的增值服务有效解决了租户的日常居住问题，进一步增强了租住体验的吸引力。

挑战分析：

1. **租客素质的随机性：**套内分租的模式可能导致租客的素质参差不齐，从而影响整体的居住体验，尤其是共住的租客之间，可能会产生不必要的摩擦或不良体验
2. **房东对新模式的接受度有限：**增益租模式对房东的理解能力和资金投入意愿提出了较高要求，部分房东可能难以接受这种较为复杂的合约模式，进而影响房源供给。
3. **管家管理问题：**管家流动性较大，导致交接流程混乱，租户在交接过程中需要频繁与新管家沟通，影响了服务的连贯性。此外，服务质量也因管家个人能力和不

同地区的差异而不稳定，租后服务的质量和响应速度存在不一致的情况。

4. **费用增加：**10%的强制性服务费提高了租房成本，部分租客认为费用不透明或不合理，这可能削弱了对自如的价格接受度，尤其是在租金敏感的租户群体中引发不满。

软件功能

核心功能提炼

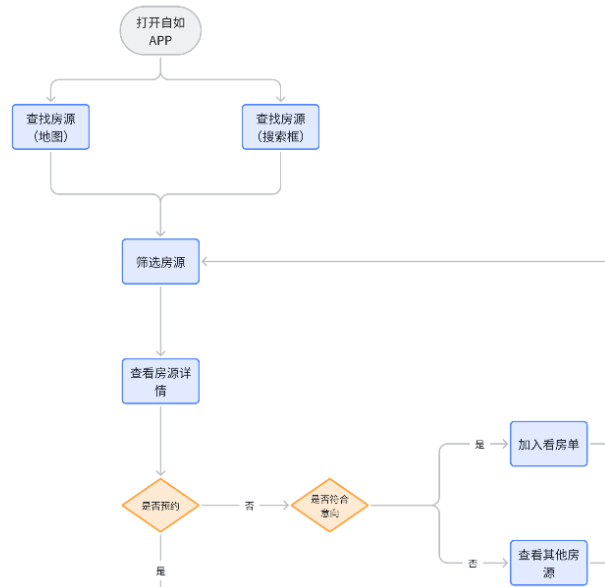
1. **房源浏览与筛选：**自如为用户提供了便捷且多样化的房源浏览方式，用户可以通过 APP 浏览房源的基础信息，包括图片、位置、租金、面积等。提供搜索和地图两个找房方式，满足了用户不同的需求：
 - **搜索框找房：**信息密度较高，清晰展示房源的价格、图片和基础信息。用户可以根据自身需求筛选合适的房源。
 - **地图找房：**支持拖动、缩放地图，帮助用户更直观地了解兴趣区域内的房源信息。
 - **筛选与排序功能：**自如提供多种筛选条件，如租金范围、房间类型、周边设施等，用户还可根据价格、面积、地铁站距离等进行自定义排序，快速锁定合适的房源。
2. **在线预约看房：**自如简化了看房流程，用户找到感兴趣的房源后，可将其加入看房单并在线预约实地看房或视频看房。
 - **批量管理：**在看房单中，用户可以管理多个潜在意向房源，批量预约看房时间，提高了效率。
 - **在线沟通：**用户可以通过平台与管家沟通，灵活安排看房时间，享受视频看房等便捷服务，减少实地看房的麻烦，尤其适合时间有限或外地租户。
3. **在线签约：**自如通过在线签约系统，简化了租房流程，用户无需使用纸质合同，在线即可完成签约和支付。
 - **电子签约：**用户可以在线签订租赁合同，无需纸质合同，方便快捷。
 - **在线支付：**支持在线支付租金和押金，减少现金交易的风险和不便。
4. **租后服务：**自如为租户提供了全面的租后服务，确保租户在租房期间能够享受便捷的居住体验。
 - **管家服务：**租户遇到问题时，可以随时联系管家，处理租房过程中遇到的问题。
 - **租后支持：**自如提供清洁、维修、搬家等租后服务，满足用户在租房过程中的各种需求，提升了租住体验的便利性。

产品逻辑

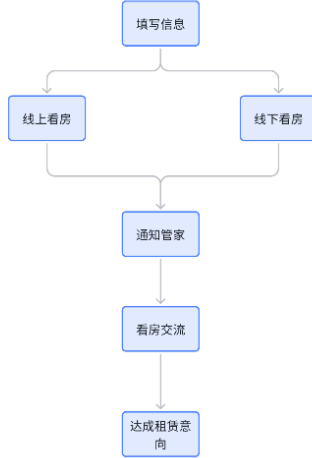
产品业务流程（租客租房流程）

1. 租客打开自如 APP，进入房源浏览页面（首页）。
2. 租客选择地图找房或搜索框搜索，通过不同方式查找符合需求的房源。
3. 系统根据筛选条件展示符合要求的房源，包含图片、位置、租金等基础信息。
4. 租客进入房源详情页面查看更多信息，包括房屋布局、设施和 VR 看房功能。
5. 租客点击预约看房并填写相关信息，选择意向房源并预约时间。
6. 系统通知管家安排看房，管家确认并与租客协商具体看房方式。
7. 租客按预约时间看房并与管家交流，线上或线下查看房源细节。
8. 租客决定租赁意向并与管家达成协议，进入正式合同签署流程。
9. 系统自动生成电子租赁合同，包含租金、押金和租期等条款。
10. 租客与管家在线确认合同内容，双方核对合同条款后准备签署。
11. 双方使用电子签名技术签署合同，合同即时生效，无需线下操作。
12. 系统自动保存并记录签约信息，合同被归档，方便后续查看。
13. 租客通过系统线上支付房租和押金，使用多种支付方式完成交易。

租户找房



预约看房



签约支付



功能结构

自如 APP 的功能结构合理且用户友好，分为五大核心模块：**首页、看房单、服务、我的、发现。**

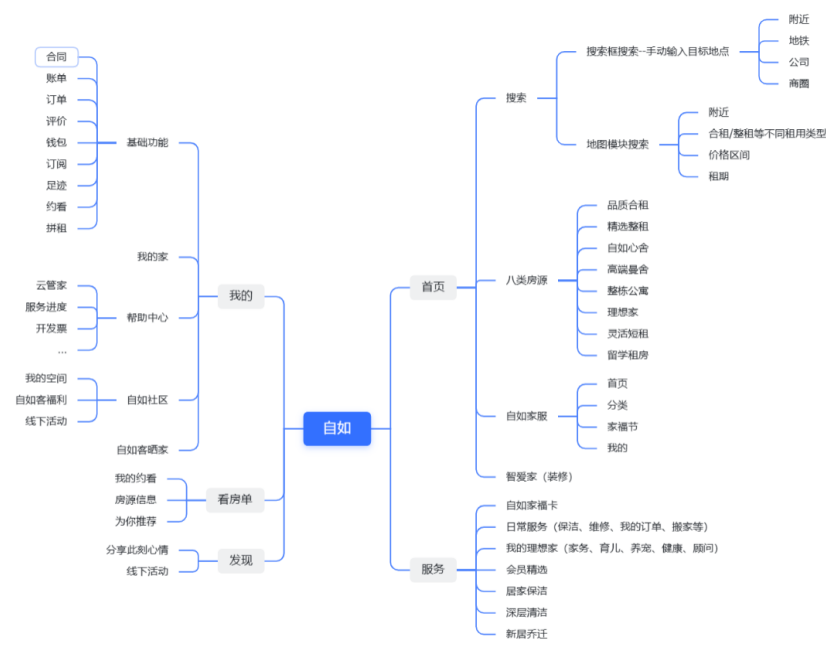
首页：即核心的房源浏览与筛选功能。用户可以通过搜索框或地图找房两种方式快速查找房源。搜索框支持地点（附近、地铁、公司、商圈）的精确或模糊搜索，地图模块则进一步提供根据兴趣区域搜索，提高找房效率。首页的八类房源产品则划分了不同的房源类型，覆盖不同类型租客的需求。从经济实惠的品质合租到定位高端人群的曼舍和理想家，以及适合短期居住的灵活短租和留学租房，展示了自如房源的多样性。

服务：自如提供从保洁、维修到搬家服务的一系列生活支持。租户可以通过服务模块轻松预约和管理这些增值服务，进一步提升了居住的便利性。通过家福卡等会员订阅，用户可以享受保洁等服务的折扣优惠，增强用户粘性。

我的：用户可以在此管理自己的个人信息、查看并管理租房合同、账单和订单。租户可以通过“我的”模块查看服务进度，联系云管家，及时获得生活支持。帮助中心为用户提供常见问题的解答，进一步简化了租户的操作。自如社区则构建租客之间的社交圈，增强社区归属感，同时提供福利和活动信息，丰富租客的业余生活。

看房单：看房单是用户管理感兴趣房源的工具。用户可以将多套意向房源加入看房单，批量查看、预约看房，提高了整体找房效率。

发现：发现模块旨在增强租客之间的互动性，用户可以在此分享心情、发布动态，参与自如组织的线上线下活动，构建租客社群，增强用户的归属感。自如通过该模块发布各类福利信息和优惠活动，吸引用户参与并增强平台粘性。



功能分析

自如 APP 通过其完整的功能体系为用户提供了便捷的租房体验，以下是针对其核心功能的优缺点分析和改进：

优点描述：

1. 房源浏览与筛选流程清晰高效

- a) **多样化的找房方式：**自如提供了包括地图找房和搜索框找房两种找房方式，适应了不同用户的偏好，提升了找房效率。
- b) **高效的房源筛选和展示：**列表形式展示房源信息简洁明了，信息密度较高。用户可以根据入住日期、价格等多样化的筛选条件和排序方式，快速找到符合需求的房源。
- c) **沉浸式 VR 看房功能：**VR 看房功能为用户带来了身临其境的体验，清晰地展示房屋布局，减少了线下实地看房的需求。

2. 底部导航设计合理

- a) 底部导航栏采用了图标与文字结合的常规设计，清晰易懂，五大模块划分明确（首页、发现、服务、看房单、我的），让初次使用者也能迅速上手。

3. 页面操作简便

- a) 页面操作逻辑清晰，按钮功能明确，图标直观易懂。尽管首页包含八类房源产品、居家服务模块和智爱家模块，用户仍能迅速掌握操作流程。

缺点及改进建议

1. 地图找房功能待完善

- a) 现有问题
 - i. **选中房源时定位困难：**选中房源时，地图上该房源的高亮显示不够明显，色彩亮度的微弱变化无法快速引导用户定位目标房源。同时，地图在聚焦到选中房源的过程中切换过于生硬，缺乏平滑的视角过渡，导致用户不仅难以流畅跟随视角，还容易在切换过程中丧失对选中房源的准确定位，这进一步增加了用户找到目标房源的难度。
 - ii. **比例尺设计不合理：**缩放时的比例尺显示不符合常规地图布局规范，并且没有实质性提升用户体验。
 - iii. **地图找房功能缺乏基于当前位置的空间搜索功能：**用户需手动输入地铁站或公司等特定地点后，系统才能显示周边房源。如果用户手动拖动地图，房源信息不会自动更新，限制了地图找房的灵活性。该功能本质上只是将房源信息叠加在地图上显示，未能实现实时的基于用户视角的空间搜索，导致脱离了用户的实际需求。
- b) 改进建议
 - i. **增强高亮效果，优化地图切换：**增强选中房源的高亮效果，如使用对比

更明显的颜色显示。同时优化地图的聚焦过程，使视角切换更加流畅自然。

- ii. **优化比例尺设计：**考虑到比例尺的实际应用有限，可以保留在缩放时临时显示比例尺的交互逻辑，并将其置于地图左下角，以符合用户使用习惯。
- iii. **添加自动搜索功能：**引入基于当前地图视角的自动搜索功能，动态更新房源信息，提升用户体验。

2. 租期信息展示不清晰

- a) 现有问题：当前仅显示租期的截止日期，缺乏租期总天数，用户在计算租期时可能产生困惑
- b) 改进建议：在房源信息中同时展示租期总天数和截止日期，以提高用户的租房决策效率。

3. 排序功能单一

- a) 现有问题：目前的排序功能仅支持单一指标，限制了用户的筛选灵活性。
- b) 改进建议：增加自定义排序功能，允许用户根据多个指标（如价格和面积等）进行综合排序，提升筛选效率。

4. 页面内容结构混乱

- a) 现有问题
 - i. **模块职责不明确：**部分模块的功能界限模糊，存在重复内容。例如，“自如家服”与“服务”模块中的“居家服务”内容相同，但界面设计不统一，容易导致用户困惑和重复操作。
 - ii. **按钮设计冗余：**多个页面上存在重复按钮设计，例如，在首页、发现、看房单和“我的”模块右上角均有“消息”按钮，点击后跳转至相同页面。此外，这些按钮的图标样式、位置和大小不统一，影响界面的一致性，增加了用户使用难度。
- b) 改进建议：
 - i. **整理页面结构：**简化页面布局，明确各模块功能职责，避免重复内容。对于功能相同的模块入口，如“自如家服”和“居家服务”，应保持界面设计一致，减少用户的理解和操作负担。
 - ii. **统一按钮设计：**减少冗余按钮，确保相同功能的按钮在不同页面上的图标、位置和样式一致。适当减少重复的“消息”按钮，提升整体视觉简洁度。

5. 房源产品分类与信息展示不足

- a) 现有问题：首页的八类房源产品缺乏官方解释，用户仅通过名称难以准确区分产品的具体定位。例如，“自如心舍”、“高端雅舍”、“理想家”等名称对普通用户来说较为模糊，增加了搜索难度和学习成本。同时，帮助中心的“关于自如”模块未提供详细解释，点击上述房源产品后直接跳转回首页，未达到用户获取帮助的预期。

- b) 改进建议：可以在点击对应类型产品后的页面，明确解释每类房源产品的定位和特性。同时完善帮助中心的相关内容，通过设置产品分类的说明页面，提升用户在平台上的理解和操作体验，减少因信息缺乏而带来的困扰。

结论

自如的产品体验展示了其在中国租房市场中的独特优势和创新潜力。通过“省心”模式到“增益租”模式的转变，自如有效缓解了资金压力，同时提升了租房流程的透明度和效率。自如的技术创新，尤其是数字化平台和智能化服务，为用户带来了便捷和个性化的租房体验。

尽管如此，自如仍然面临一些亟待解决的挑战，如租户的随机性问题、管家管理的稳定性、服务质量的不一致性等。如果能够进一步解决这些问题，自如将有更大的机会扩大其市场份额，并成为更加成熟和稳固的租房平台。总体来看，自如通过其技术和模式创新，为租赁行业带来了显著的进步，但仍需不断优化其服务，以满足市场的不断变化的需求。