

从用户体验角度探析在线短租的发展情况及对策

隋婷婷

(中南财经政法大学工商管理学院 湖北 武汉 430074)

【摘要】近年来,“短租房市场”充分利用当代电子商务的优势,整合了大量空置物业,集便利、实惠、个性化体验于一身,成为了我国房屋租赁市场上极具发展潜力的产业。但同时管理混乱、产业发展不平衡、保障制度缺乏等问题极大地限制了该市场的进一步不发展。笔者通过调查用户对短租房体验的评价,并结合对旅行社、房屋中介、短租网站的访谈信息,运用评价模型,综合探析了短租房市场目前的发展状况,并提出了相应的建议措施。

【关键词】在线短租 用户体验 规范化

一、在线短租简介

短租是一种新兴的旅游短期居住方式,打破了住宿服务市场的单一格局,为临时生活在异乡的人们提供了家的温馨感觉。

在线短租平台是通过网络平台形成的系统商业运作,实现线上与线下生活的有效结合。我国在线短租平台起步于2011年,主要有蚂蚁短租、游天下、爱日租、途家、美租网、住我那,我国自从引入在线短租平台后,得到迅速发展。

在线短租引用O2O电商新型模式,充分利用了互联网信息量庞大,不受地域限制、选择方便、线上线下相结合等优势,使得短租这种新型模式火热起来。

二、研究对象

项目研究对象的重点放在租客体验上,从租客需求入手,进行分析。笔者建立租客综合满意度的评价模型,以此定量评价租客的满意状况。

(一)问题分析

短租房能否保障住户的人身安全是一个非常重要的因素,而另一个影响供给的因素是短租房的价格是否符合租户的收入现状,供给方面有两大重要因素:短租房对住户的人身安全的保障、价格合理性。

住户入住后,短租房的居住环境就成为最令人关心的问题,在供给固定的条件下,居住环境直接影响住户的满意度,而居住环境可以分解为室内环境和室外环境,室内环境包括设施和居住面积,室外环境包括交通便利程度、绿化程度、文教氛围、卫生条件,我们将以上两方面总结为:房内设施和卫生环境、服务人员的态度、公寓所处周边交通、周边的餐饮、娱乐服务、入住手续办理、短租公寓提供的其他服务、信息获取途径10个因素。

通过将数据标准化,运用模糊数学模型的方法,给内部各因素根据现实调查的权重作为权重,借以综合评价各个因素的综合作用,可以合理地解决调查环境的随意性和调查者的心理偏差问题。

(二)模型假设

- 1.在可预见的未来一段时间内短租房的需求量、供给量基本不变。
- 2.短租房周边环境保持稳定。
- 3.申请到短租房的住户均立刻入住。
- 4.住户的收入水平在居住期内维持不变。

(三)建立模型

影响短租房租客满意度的因素向量:

$$X=(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7, X_8, X_9, X_{10})$$

根据调查租户所得数据,我们给10个因素分别赋权:

各影响因素的权值向量为:

$$W_A=(W_1, W_2, W_3, W_4, W_5, W_6, W_7, W_8, W_9, W_{10})$$

$$\text{其中 } w_n = \sum_{i=1}^3 b_{in}$$

计算短租房满意度的综合评定向量:

$$S=W^*X$$

用matlab计算可得:

$$S=(13.4520, 24.1360, 44.4550, 16.2000, 8.0270)$$

归一处理后,武汉市短租房的综合满意度评价得分为:

$$N=S^*E^T=(13.4520, 24.1360, 44.4550, 16.2000, 8.0270)*(5, 4, 3, 2, 1)^T=337.5960$$

从模糊数学中的最大隶属原则,我们判断租户对短租房的满意度为一般,可见,武汉市的短租房发展仍有很大的提升空间。

三、在线短租发展存在的问题

(一)行业内部存在的问题

1.房源质量缺乏保证。调查显示,很多短租网对于房源的质量安全都没有严格的把关,仅仅依靠消费者之后的评价来约束房东。对于房东在网上发布房屋信息也没有严格的验证,这就很容易导致房屋真实情况与网站上的描述不一致,失去消费者的信赖。

2.客户服务有待完善。调查显示,目前各大短租网站并没有制定统一的服务标准,这就导致短租行业服务水平参差不齐,广大房东也很少有酒店服务的经验,而租客对服务的要求很高,因此很容易引发矛盾,得不到租客的认可。

3.三方(房东、租客、短租网)的有效沟通不足。目前短租网站虽然建立了信息沟通的平台,但是并没有保障三方(房东、租客、短租网)的有效沟通,很多网站都是三方沟通。在没有三方充分沟通的前提下,交易很可能出现问题。

(二)政府的监管问题

1.没有专门的管理部门。一方面,行业身份未得到确认,没有明确的短租执照,给行业的发展带来阻碍;另一方面,容易因行业乱收费现象引发纠纷,威胁社会安定。同时,也有可能使得短租房成为流窜犯的藏匿场所,对于广大租客的安全和社会治安都是很大的威胁。

2.没有相关的法令政策出台。调查显示,目前政府尚未出台针对短租行业发展政策措施,而短租行业的快速发展需要依靠政府的相关法令来保障,消费者也亟须政府出台相关法令来维护自己的权益。

(三)用户方面存在的问题

1.消费惯性短期内难以改变。调查显示,多数消费者(尤其是中老年消费者),由于长期以来的消费惯性和对短租房的非理性认识(出于卫生、安全等方面的考虑),在外出旅游或出差之时通常会选择传统的酒店、公寓等传统住宿方式。

2.安全意识、维权意识有待提升。在线短租在我国刚刚起步,因此在发展过程中或多或少会出现问题。由于对短租房缺乏有效的监督,消费者在享受服务过程中很可能出现权益被侵犯的现象。很多消费者鉴于法律意识单薄,不会或不敢维护自己的合法权益。

四、对策建议

(一)针对政府

1.明确市场准入规则、由专门部门进行管理。要明确专门部门进行管理,避免管理部门执法尴尬,确定行业的身份。同时,有明确的短租执照,尽可能地使操作过程中减少风险和隐患,去除管理的死角。

2.填补管理空白,及早纳入公安体系管理。完善监管制度,保证短租消费者的安全。可鼓励有能力的龙头企业进行出资、出技术研发管理软件,让短租业务真正实现网络化管理,时时在公安系统的监管之中。鼓励龙头企业成立办理此项业务的登记服务中心,个人业主短租业务可挂靠公司运营,推进短租市场的整体规范性。

3.出台专门针对短租(在线短租)服务的政策。短租行业的快速发展亟待政府的规范来保障消费者权益,出台相关的许可政策、示范合同文本等,促进短租市场发展。涉及范围包括房屋中介服务、酒店与宾馆服务和物业管理服务等。

(二)针对短租网站

1.保证房源的安全质量、加强刊登前验证,形成有效的房东信用体系。安全质量问题是消费者最为关心的问题。落实验证工作,实地查看发布房源,核实描述的真实性,或者通过认证来把关,需要把房东的身份证复印件、账单邮寄进来,确认信息身份后才允许发布信息。

着力打造供需双方互相信任的氛围,为房东提供家财险。

2.建立三方(房主、租客、短租网)有效沟通平台。网站要及时与房主沟通,在信息发布之后定期跟进,能对房源的真实性做出客观、正确的评判,增强信息的确定性。另外,促进房主与租客的沟通,使租客找到需要的短租房,避免因沟通不畅引起的误会。

3.完善客户服务体系,向体验式服务转型。加强自身的服务意识与自觉性,制定统一的服务标准。未来租赁网站要想走得更远,必须向体验式服务转型。妥善解决租房纠纷,热情认真解决租客问题,改善订退房流程,使之更快捷更合理。提供流程管理软件和工具可

以简化流程,帮助房东和地产经理提高效率。

4.增加个性化贴心插件,从小方面大打动租客。增加移动终端的应用,提供移动手机网页和软件,便于游客通过手机来寻找和咨询假日租赁信息。考虑到年轻人的喜好趋势,可以与人人、新浪微博等进行合作,账号直接登陆等。

5.与旅行社、房屋中介进行合作,扩大短租房适用范围。短租房并未进入旅行社和房屋中介,单靠房主个人是不能实现的,需要短租网站作为整体与旅行社、房屋中介合作,为游客、普通租房者提供另一种选择,扩大适用范围,打破发展瓶颈。

(三)针对房主

1.保证房屋真实性、安全性,提高服务质量。诚实认证和发布信息,及时更新短租房出租信息以防房客在入住短租房时遇到房东未预留房客预订的房屋的情况,不私自提高房屋价格。保持房屋的干净整洁。

2.增加个性化房屋的设置。现在的人们却越来越追求个性化,短租房也因不同与酒店的个性化特点快速发展。房主可增加个性化房屋的布置,根据地区特色,提供可选择的附加特色服务(当地景区门票、美食等)。也可及时根据客户需求,进行定期调整房屋的布置和主题。

3.交接前协商好入住协议。为维护双方的权益,房主可与租客事先协商签订好入住协议,规定好退房的保障、流程、约定租金的交付方式、腾房和交房的时间,另外对于房屋租赁合同里设计房屋的一些附属设施,比如水电暖、煤气等等的交接既能保证房租自身的权益,也可增加用户的信任。但是,一定要在协商之后签订,防止“霸王”条约。

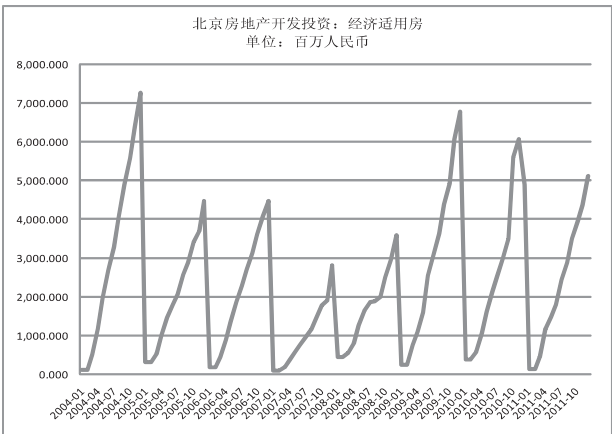
作者简介:隋婷婷,女,就读于中南财经政法大学工商管理学院。

(上接第70页)

走向密切相关,同时也为价格调控带来了阻力。地方政府、房地产商和金融机构对于房地产价格的走势具有相同的利益取向,在博弈中形成了自然的联合,即趋向于保持高房价。如前图所示,上世纪九十年代北京房地产开发投资虽然有所波动,但总体上呈现逐年上升趋势,开发投资热度不减。尤其是2007年以来,各方对于市场上涨预期强劲,开发力度明显增大。然而,如下图所示,2008年国际金融危机发生以来,在房地产市场的发展与调控过程中,北京房地产市场的周期波动现象明显,房地产投资“峰”、“谷”交替出现,但总体仍呈现上涨趋势。

与这一周期性波动同期的还有经济适用住房所占份额。如下表2,从2004年1月至2011年10月,北京经济适用房开发投资几起几落。与房地产开发投资规模稳步增加的趋势相比,各年度经济适用住房投资开发冷热不均,但2009年以后投资规模明显增加。

表2 北京房地产开发投资 经济适用房情况



事实上,要实现房地产价格理性回归和市场健康发展,就要改

变商品房单一供应的格局,真正形成保障性住房和商品房并行供应的局面。正如以上图表所示,在北京房地产市场投资连年提高的大背景下,经济适用房投资份额却还出现过下跌的情况,这就说明地方政府在保障性住房投资方面的投入积极性是较为有限的。

因此,房地产市场调控的目的不应定位为单纯的降低房价,而是(1)要尽可能激励地方政府利用地方财政增加保障房的投资从而增加保障性住房供给。如果仅仅以压低房价为目的,地方政府的财政收入将减少,最终反而减少了保障房的资金来源,降低了地方政府保障房投资的积极性,房价难以下降。(2)增加房地产持有环节的成本。完善住房信息全国联网机制。对于公民合法拥有的超过所在市居民平均住房面积的房产,征收足以削减房产投资尤其是投机冲动的房产税。同时将该项税收收入以一定比例投入地方政府保障房建设。(3)加强保障房建设的行政问责,兑现奖惩。

参考文献

[1]卢为民,于晓峰.土地政策在房地产市场调控中的作用[J].城市问题,2010,第2期.
[2]淮建军,刘新梅,雷红梅等.房地产市场管制中四大利益集团联盟的博弈分析[J].系统工程理论与实践,2008,第6期.
[3]孔煜.地价与房价的关系研究述评[J].重庆大学学报(社会科学版),2010,第16期.
[4]陈卫东,周景彤.世界主要国家和地区住房调控政策经验与启示[J].宏观经济研究,2010,第3期.
[5]高兴佑.国内城市房价问题冷思考[J].价格与市场,2010,第5期.
[6]杨孟泽.房地产宏观调控与地方政府行为扭曲[J].当代经济,2006,第4期.

作者简介:冀亚荣(1988-),女,汉族,陕西省商洛人,西北民族大学管理学院2012级硕士研究生,研究方向:管理理论与方法。