

# 社区 APP 产品对比分析报告

## 一、行业背景

随着互联网科技的发展，许多互联网瞄准了物业社区服务这块需求，开发物业 APP，集成多样化服务，解决了许多用户痛点。同时，目前各个房地产公司都在开发自己的社区 APP，大部分社区 APP 通过物业推广积累大量的用户，涵盖物业服务、社区团购、周边有关衣食住行教育家政消费等服务，水电物业缴费、订餐、订票、金融服务等均包含在内。

近年来，随着科技的发展，智能化设备在很多社区落地应用，用户对于手机开门、智能安防、智能家居的需求也日益增加。通过统一的 APP 集成多样化服务，为用户的衣食住行带来很多方便，统一的入口的平台也带来海量的用户数据。

基于海量用户数据进行的大数据分析，除了可以在生活消费和社区金融上有所发展，也为房企精准化运营带来帮助。通过大数据分析，针对不同消费能力的业主，判断用户消费能力，针对性的进行个性化推荐。

## 二、竞品对象

APP	公司	发布时间	当前版本	软件大小	下载量	Slogan
凤凰会	碧桂园	2016-11-02	V6.2	68.3MB	622.04 万	尊贵会员服务，融合智慧生活
雅管家	雅居乐	2016-11-17	V4.8.2	50.47M	200.04 万	雅管家-雅致生活 诚实管家
一万响	祈福	2016-10-28	V3.15	26.37M	36.04 万	汇聚社区各式资源，响应居民一万个需求

统计数据来自酷传，下载量基于安卓市场汇总。

### 三、竞品分析

#### 3.1、产品功能

##### 1、基础产品功能对比

	一万响	凤凰会	雅管家
手机开门	√	√	√
访客邀请		√	√
智能停车	√		√
智能家居			
视频监控			
物业缴费	√	√	√
快递查询			√
公告信息	√	√	√
家政服务	√		√
我的管家		√	√
报事报修	√	√	√
建议与反馈	√	√	√
营销活动		√	√
优惠券	√	√	√
积分	√	√	√
商城	√	√	√

二手集市	√	√	√
手机充值	√	√	

## 2、核心功能体验

### 1) 登录/注册功能

**凤凰会：**注册时使用手机号注册，选填邀请人手机号。支持微信快捷登录，但需要绑定手机号。

吐槽：5 分钟后才收到短信验证码，需要使用语音验证码。

**雅管家：**必须要先登录，否则无法进入主页。支持使用手机验证码快捷登录，支持 QQ、微信、微博快捷登录，需要绑定手机号码。

第一次注册会跳到住户认证页面，提示用户添加小区，点击返回按钮可回到主页。

**一万响：**开启 APP 进入首页，使用业主功能会提示用户登录。所有用户均需要使用手机号注册，注册成功后再进行住户认证。

### 2) 住户认证

**凤凰会：**使用业主功能时会提示选择小区认证，进入页面提示需要位置权限和设备信息。根据位置权限会自动定位到城市，展示该城市下的小区列表。选择小区-苑区-楼栋-房间，输入用户姓名，APP 会自动认证，返回认证结果。

**雅管家：**住户认证时区分：1、业主/家属；2、租客/其他。

业主/家属需要输入手机号和验证码，提交申请。业主有权添加亲友/租客。

租客/其他又分两种情况：1、向业主申请；2、向雅管家申请。向业主申请需要输入本人姓名、手机号、业主手机号和住址，由业主审批。向雅管家申请需要输入姓名、手机号、

证件照正反面、业主手机号、住址和有效期。雅管家向业主确认申请人身份后，为来访者添加权限。

**一万响：**使用业主功能需要添加业主卡，输入门牌号、卡号和选择小区名，点击马上绑定，APP 返回绑定结果。

### 3) 商城

**凤凰会：**商城除了自营商品，还引入了网易严选等第三方商家。主营产品分类有食品、生活用品、旅游套餐、数码产品、智能家居、生活电器等。

**雅管家：**主要通过乐享荟这个平台提供商品销售服务，主要为自营商品，主营产品分类包括智能家居、食品、家装电器等。

**一万响：**商城业务占首页的绝大篇幅，自营业务除了网上商城、还有祈福超市，第三方商家引入了京东、蓝月亮等第三方商家，主营产品分类有食品、生活用品、家政服务、运动订场、药品、旅游套餐、数码产品、生活电器、图书、软件服务等。

### 4) 手机开门

**凤凰会：**开门方式包括声波开门、网络开门、二维码开门、蓝牙开门四种。开门按钮放在首页导航栏中间，并且首页有悬浮按钮。可以看出凤凰会将手机开门作为一个主要的功能推广。

**雅管家：**开门方式仅有蓝牙门禁，可通过微信授权分享给访客。

**一万响：**目前对于智能化的应用较弱，只接入蓝牙开门，并且只对一个小区开放测试。目前一万响 APP 的主要功能还是物业服务 and 商城业务。

**以上部分功能需要通过住户认证，因此实际开门效果暂不能体验。**

## 3.2、交互和设计

### 1、 凤凰会



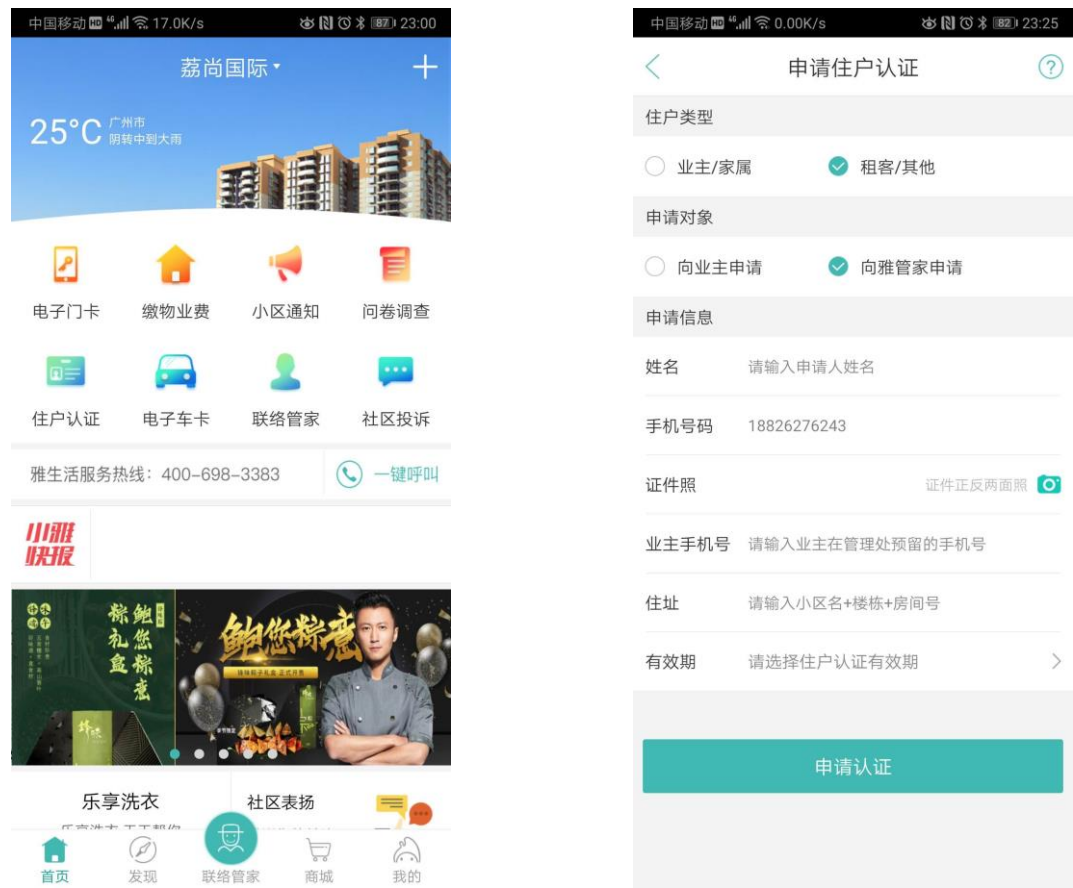
凤凰会集成了多种社区功能,顶部四个主要功能分别是物业缴费、报事报修、我的房子、访客邀请。要使用这几个功能需要先完成住户认证,按照流程选择小区-苑区-楼栋-房号,最后输入用户姓名,APP会自动判断是否业主,如验证通过,则为用户分配相应权限,如不通过则引导用户联系物业管理处。

整个APP风格偏暖色调,风格与支付宝首页有些相似之处,首页宫格可自行编辑添加。往下是轮播广告和社区服务,凤凰会将社区服务单独抽成一块放在首页,并且首页导航栏中央即是开门功能,相信对社区服务这一块比较重视,也贴合“尊贵会员生活,融合智慧生活”的主题。

商城模块,商品类目较为丰富,同时与网易严选、E票电影、大众旅游等商家合作,满

足社区用户购物、休闲娱乐的需求。

## 2、雅管家



雅管家首页顶部是切换房产按钮，APP 会根据该小区是否安装了智能门禁，为用户分配不同的权限。已上线智能化的小区，会出现住户认证、电子车卡、缴物业费等功能。部分小区只展示小区通知，报事报修等功能。往下同样是轮播广告和社区服务，接入天天洗衣、违章查缴、家装配送等服务。

住户审批功能较为完整，考虑到了业主、家属、亲友、租客及其他等不同角色，其中业主和家属用户对接了物业系统数据，用户输入手机号等信息完成一系列认证。同时，业主有住户审批的权限。租客可通过向业主申请或者向雅管家申请，雅管家客服人员通过向业主核实信息后，为租客开通权限。要特别说明的是，租客申请权限需要填写有效期，即权限有效

期。租客权限在该有效期到期后认证失效，需再次申请。

### 3、一万响



一万响对于社区服务的理解跟其他两家有所不同，更注重的是消费的需求。为小区业主提供了购物、家政、康体、旅行、医疗、交通等便民服务，将社区化的配套设施集成进 APP 里面。

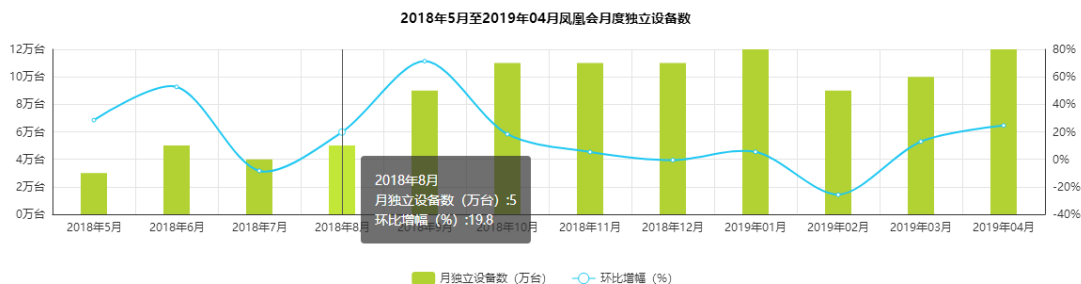
### 3.3、用户数据

以下数据来自艾瑞指数，一万响 APP 数据暂未收录。

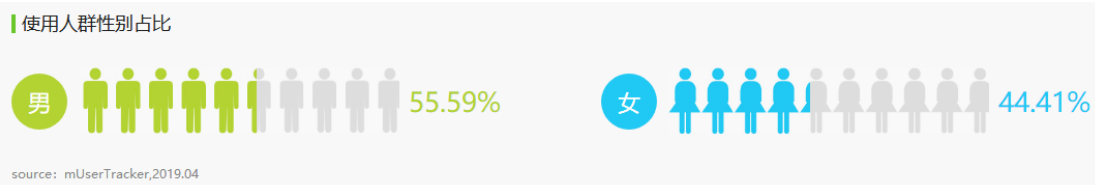
**月独立设备数**（Monthly Unique Devices）：该月使用过该 APP 的设备总数，单个设备重复使用不重复统计。



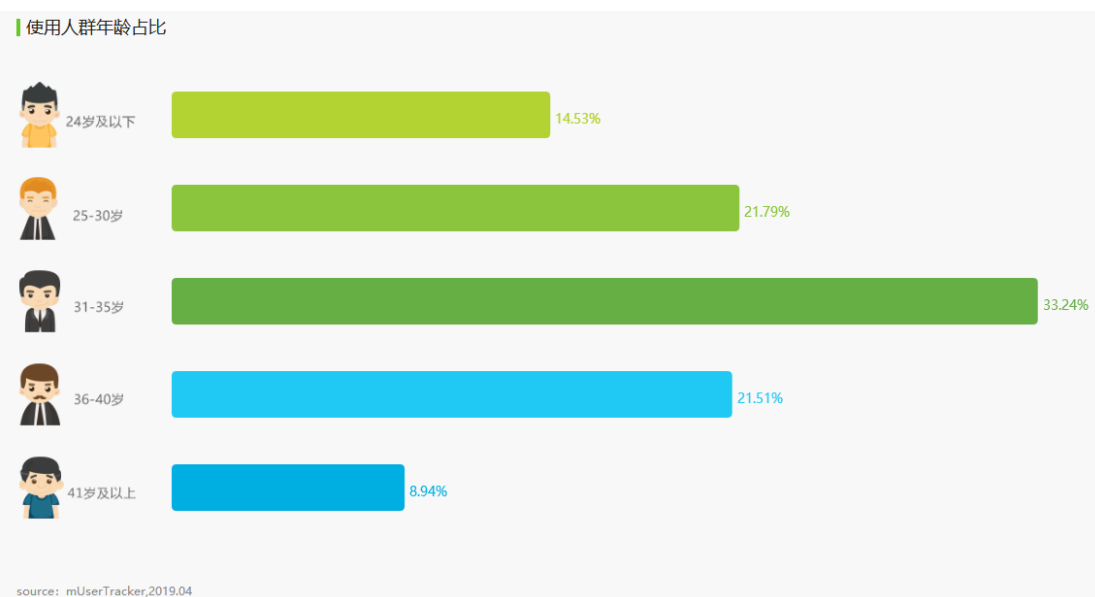
12 (万台) +24.6% ↑



### 凤凰会-月独立设备数



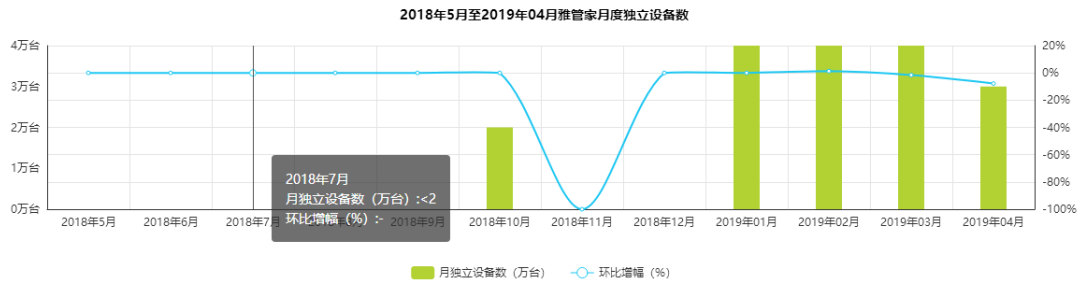
### 凤凰会-使用人群性别占比



### 凤凰会-使用人群年龄占比

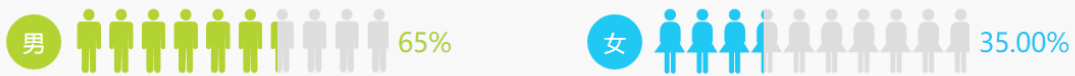
凤凰会的月独立设备数最大为 12 万以上，在 2018 年的 7 月~10 月之间，月独立设备数呈指数上升，考虑到此时进入一年中的购房旺季，注册使用用户有一波增长，导致 APP 用户数上升。此外，我们可以看到 APP 的使用人群性别占比大约为 1：1，使用年龄段以 31~35 岁用户占比最多。总体以 25~40 岁的用户较多，此年龄段用户大多成家立业，对物业服务，商城和社区服务有一定的需求。

3 (万台) -7.8% ↓



### 雅管家-月独立设备数

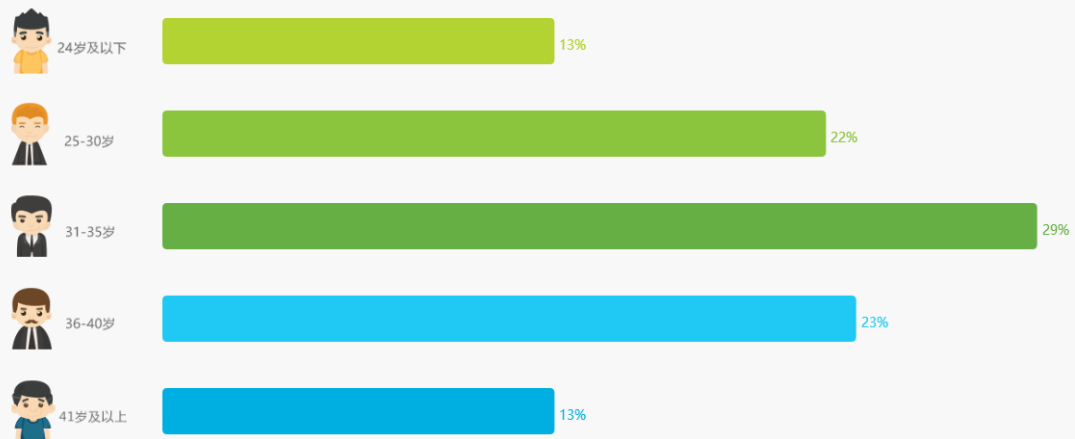
#### 使用人群性别占比



source: mUserTracker, 2019.04

### 雅管家-使用人群性别占比

#### 使用人群年龄占比



### 雅管家-使用人群年龄占比

雅管家在 2019 年 1 月份月独立设备数有所上升,一方面可能是年底推出了一波促销活动,另一方面是雅管家在 2018 年 12 月份上线了新版本,新增了雅居宝用跳转雅管家自动登录功能,为雅管家做了一波引流。使用人群占比跟凤凰会大致相同,说明社区 APP 使用人群以青壮年为主,男性用户占比较多。

版本：4.6.3

2018年12月17日

版本对比



雅管家

更新日志

- 1、【新增】增加雅居宝用户跳转雅管家自动登录功能；
- 2、【优化】优化并提升用户体验。

## 四、优缺点总结和借鉴

对比了以上三款 APP，每一款都有其独特风格和亮点功能。以下就对其优缺点做简要分析：

**优点：**凤凰会整体风格偏互联网模式，对用户体验把握较好。将主要功能放在首页，用户可以方便的找到物业服务入口。雅管家在住户认证功能上做的比较好，考虑到了多种用户角色。一万响在社区方面做的不错，集成了多种自营服务，大有形成自己的生态的想法。

**缺点：**三家可以说侧重点不同，凤凰会引入了更多的第三方服务，雅管家专注于社区功能，而一万响生活服务做得比较全面。但是三家的智能化应用较弱，目前做得比较好的是凤凰会，但也仅限是手机开门，对于未来在智能家居、安防、AI 方面的准备暂未体现。

## 五、总结

本次社区 APP 竞品分析，我们对比了凤凰会、雅管家和一万响，从功能、设计、用户人群上了解了各个 APP 的设计理念，社区 APP 的手机开门、商城、积分、物业缴费等几乎是不可或缺的功能。通过对比三家的功能，可借鉴其功能和设计，识别一些用户需求。但这三家都未对智能化有太多的应用，我们的社区 APP 可以尽管对此做一些尝试，在为用户提供社区服务的同时，将智能化真正带到用户身边。