



LONGFOR⁷

龙湖智创生活

企 业 介 绍

善 待 你 一 生
FOR YOU FOREVER



目录 Contents

01. 业务简介

数据 · 历程 · 荣誉

02. 物业服务 - 核心竞争力

多业态 · 优体系 · 全周期 ·
高品质 · 强智能 · 创价值

03. 商业运营 - 核心竞争力

全链服务 · IP化空间设计 · 因地制宜 ·
合作共赢 · 跨界创新 · 智慧运营

03. 公司管理

使命 · 价值观 · 理念 · 倡导

04. 龙湖式幸福

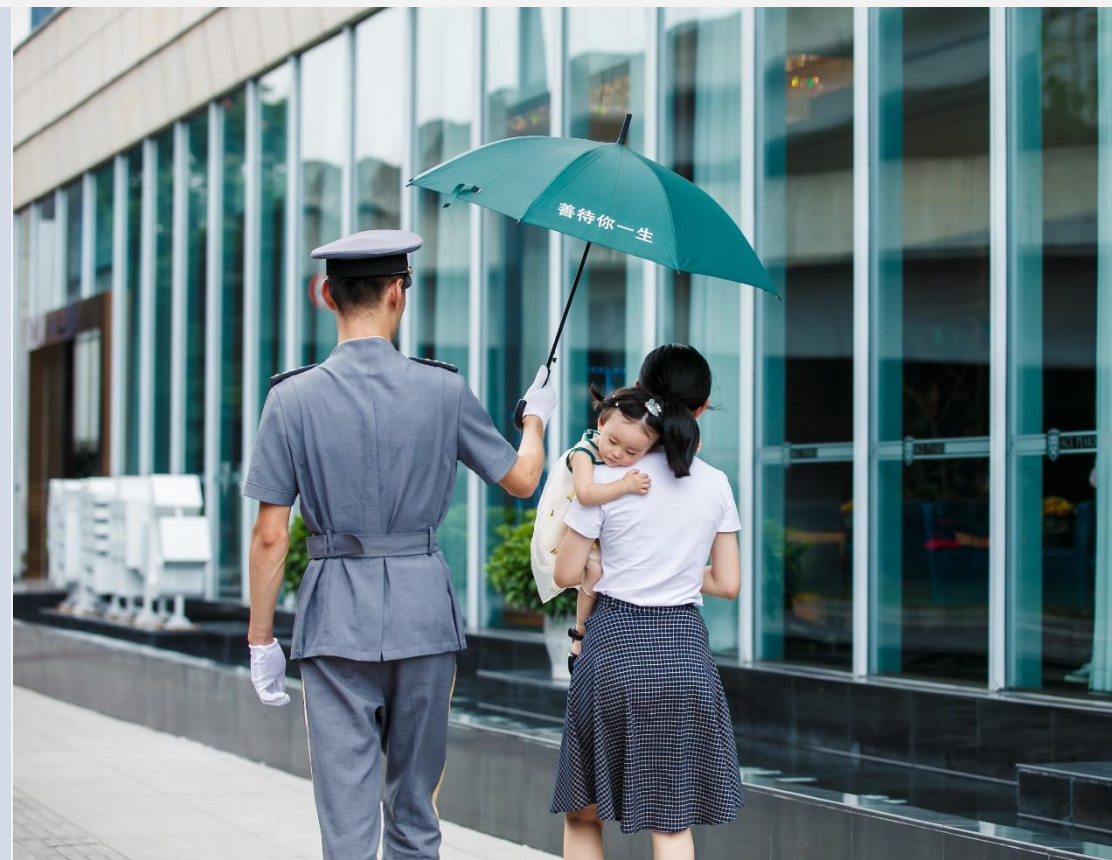
满意 · 惊喜 · 共赢 · 绿色 · 和谐

/01

LONGFOR⁷
龙湖智创生活

业务简介

我们是中国领先的，
提供物业管理及商业运营服务的，
智慧生活及空间服务提供商。



LONGFOR⁷
龙湖智创生活

物业
管理服务

深耕行业
24年

合约面积*
4.4亿

在管面积
2.5亿

进驻城市
100+个

管理项目
1500+

购物中心
61座

提供物业管理服务

服务业态
13类

满意度 连续13年
90%+

品牌价值
TOP1

观点地产/观点指数研究院

用户满意度
TOP1

中国房地产报/中房智库

满意+惊喜，龙湖式幸福深入人心

在京、沪、渝、蓉、杭等100余城开展专业物业管理服务

*物业管理合约及战略合作面积达4.4亿平方米

并为61个购物中心提供物业管理服务，合计面积超过930万平方米

向180个写字楼及其他商业项目提供物业管理服务，总在管面积约为1,580万平方米

统计数据截至2021年12月28日

LONGFOR⁷
龙湖智创生活

商业
运营管理

购物中心
60座
提供商业运营服务

服务租户
13,000+

驰名商标
天街

商业运营
TOP5
观点地产/观点指数研究院



近20年的商业运营经验沉淀，为龙湖构建了优质的购物中心组合，龙湖智创生活的商业运营也由此发展而来。

在管购物中心
销售额446亿
截止2021年9月30日前12个月

在管购物中心
客流5.04亿
截止2021年9月30日前12个月

平均出租率
No. 3
截至2020年12月31日

单店日均客流
No. 2
截至2020年12月31日

签约购物中心
128个

合约运营面积
1220万²平方米

精细化
商业运营体系

携手合作伙伴
共生共赢

除特别标注外，统计数据截至2021年12月28日

- 把物业当行业经营
- 高起点高标准
- “善待你一生”
- 大型社区活动

物管
起步
1998

- 建立商业运营部，进入项目前期筹备阶段

商管
探索
2002

- 龙湖第一座购物中心——重庆北城天街开业

商业
开幕
2003

- 从重庆走向全国
- 龙湖集团物业管理部成立
- 发布服务标准白皮书

布局
全国
2009

- 集团化/市场化/专业化发展，向独立第三方提供物业服务
- 自研设备管控平台
- 400集成指挥中心成立
- 员工/业主App

市场化
阶段
2015

- 品牌焕新“龙湖智慧服务”
- 品质升级、内涵升级、智慧升级，“善待”初心不渝
- 经营全业态物业管理服务

品牌
升级
2018

- 作为“一个龙湖”生态体系的核心成员，启用全新品牌“龙湖智创生活”
- 中国领先的提供物业管理，和商业运营服务的智慧生活及空间服务提供商

全新
征程
2022

企业荣誉 (部分)

中国物业管理协会副会长单位

——中国物业管理协会

2021中国商业地产表现奖TOP100榜，位列第五

——观点地产/观点指数研究院

2021中国物业服务企业TOP50第四名

——观点地产/观点指数研究院

2021中国物业企业品牌价值第一名

——观点地产/观点指数研究院

2021中国物业服务TOP50企业服务力第三名

——易居·克而瑞

2021中国物业服务企业综合实力第七名

——中国房地产测评中心/易居房地产研究院

2020中国物业服务企业用户满意度第一名

——中国房地产报/中房智库

中国购物中心产业30年功勋企业榜

——中购联

2020中国商业地产运营管理创新奖

——全联商会

2020年商业地产资产价值提升奖

——赢商网

第十七届国际 TnPM 企业联盟大会设备管理最佳服务企业奖

——国际维修联合会（IMA）全国TnPM大会组委会

商业地产亚洲杯榜样力量领军企业奖

——赢商网/中国商业联合会商业创新分会/消费导刊

/02

LONGFOR
龙湖智创生活

物业服务-- 核心竞争力

服务品质有口皆碑，数字建设业界领先，服务领域不断延伸.....

龙湖智，创生活



从高铁站到航空后勤，从学校到医院，从写字楼到购物中心，从高新产城到智慧城市
基于智慧社区运营管理的成熟体系、丰富经验和解决方案
龙湖智创生活覆盖13大业态，在有生命的空间，提供有温度的服务



龙湖悦来城市管理片区
临沂北站



苏州丰隆城市中心
无锡中国东方航空后勤基地
上海交通大学



重庆龙湖春森彼岸



成都龙湖上城天街
重庆悦来美术馆



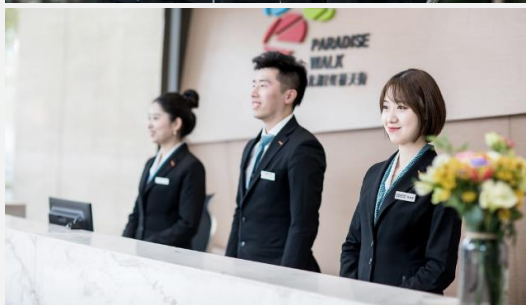
重庆农村商业银行
重庆佑佑宝贝妇儿医院
龙湖冠寓（北京酒仙桥店）



烟台梅赛德斯奔驰4S店

LONGFOR⁷
龙湖智创生活

FOR YOU FOREVER
善待你一生



物业服务 ·

优体系

龙湖智创生活精心设计“珑之名”、“尊享”、“乐享”、“惠享”，四大住宅物业产品体系，针对各档位提供质价相符的服务，让满意和舒心全覆盖。

同时，着力打造精品商写物业服务产品、城市管理物业服务产品，让高品质的善待服务触达并惠及更多商业、企业服务领域。

住宅



珑之名



尊 享



乐 享



惠 享

商写



商 写

城市
服务



城市服务



用人标准

不同的服务体系，
员工年龄、形象、
身高、能力等要求不同



配置标准

根据不同的业态、工作标准，
配置不同数量的服务人员



服务标准

不同的服务体系，
服务内容及设计更有针对性



服装标准

珑之名体系、商写体系服装
区别于其他社区体系



设备工具标准

以技术驱动业务，
提升工作效率，
提升客户服务体验



考核标准

不同体系考核维度不同，
绩效驱动化



从前介服务，到分户查验，到案场服务，到项目运营管理。
作为物业管理服务的全周期项目综合服务商，龙湖智创生活严把质量关，
使每一个环节都有保障、可信赖。



前期 介入



方案 设计

方案总图意见 / 设备房选址意见 / 出入口、交通动线意见
物业用房选址意见 / 垃圾配套用房顾问意见



施工图

建筑专业顾问意见 / 强电专业顾问意见 / 弱电专业顾问意见
给排水专业顾问意见 / 暖通（空调）专业 / 景观、公区装修顾问意见



施工 交付

砌体阶段顾问意见 / 屋面防水施工顾问意见
月度顾问报告 / 交房风险提示 / 顾问向甲方交底

分户 查验



查验 跟进 销项

客户敏感点风险梳理 / 查验计划编制 / 人员上岗交底
常规科目菜单点选 / 特殊查验单独委托 / 查验过程风险提示
人员全程驻场办公
供方整改资源协调（菜单选择）
根据现场进度安排销项（菜单选择）

案场服务

常规 售场 服务

销售厅全场景服务 / 儿童娱乐区看护 / 外围日常全场景服务
车场礼宾及引导服务 / 样板房温情服务 / 服务品质监督服务

增值 服务 (售场)

案场包装及活动 / 车辆样板房数据整理 / 拓客 / 客户车辆服务
花式茶饮 / 餐点 / 私宴 / 茶艺 / 客户物品代管 / 客户应急服务

应急 服务

集中开盘应急服务
突发事件处理服务
灾害天气应对服务

增值 服务 (后勤)

资料管理服务 / 外勤代办服务
案场节能管理服务 / 外包方监督

项目运营

增值 服务



塘鹅租售 田螺美家
珑龙点睛 愚公搬家
换代大师 珑珠优选

环境 保洁



标准公区保洁
专业园林养护
厘米级修建
应景小景打造

工程 管理



分户查验
返修管理
承接查验
设施设备管理
工程供方管理
报事报修

安全 管理



门岗值守
安全巡查
消防管理
秩序管理
突发事件演练
应急响应机制

客户 服务



专属管家服务
7*24服务热线
便民服务
园区文化营造
温情服务策划
社区活动组织

龙湖智创生活始终秉持“善待你一生”服务理念，
经历了9次服务标准升级，
沉淀出一系列可快速高效复制的制度与执行文件，保障企业稳健快速发展。



发布全流程服务标准白皮书，制定了覆盖7个专业全流程的约数千条管理标准，
通过ISO9001:2015 质量管理体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证、ISO45001:2018 职业健康案例管理体系认证。

完善的品质保障系统

作为高端物业服务的代表，龙湖智创生活重塑品质保障系统，
建立多方位、分层级的保障机制——
三级管控、全生命周期管控、关键停滞点管控，确保企业服务标准能够切实落地。

微刻度目视化手册标准



六大会议

- | | |
|-------|--------|
| 返修启动会 | 满意度分析会 |
| 报事分析会 | 运营分析会 |
| 投诉分析会 | 总经理平台会 |

八大健康指标

- | | |
|--------|-------|
| 收费率 | 客户满意度 |
| 人均管理面积 | 报事完成率 |
| 人均创利 | 投诉完成率 |
| 计划完成率 | 主动离职率 |

缤纷社区

善居计划、龙民节、小龙人计划、珑运会、
跑跑季、电影奇妙夜、晒被节、百家宴.....

等十余个品牌化社区活动

每年1000+场落地活动，100+万业主参与其中
增进睦邻关系，构筑美好社区多元文化枢纽



龙湖智创生活深刻洞察客户需求和前沿发展趋势，
不断开发、积累、迭代、升级专业技术，
大力推动企业数字化转型，以领先科技点亮空间服务。



我们运用物联网+互联网+平台紧密结合的技术联盟，研发并升级智能硬件设备，
以大数据进行决策、设计服务，不断优化管理模式，为业主提供更便利、更有效的全方位服务

智慧运营

小当家APP

(基础业务、增值业务线上操作, 自驱动数字看板)
智能视频/业主CRM / 工单平台 / 服务者作业
运营全景计划 / 智能客服/ 收费管理



智慧大脑

运营洞察 / 数字孪生 / 数据魔方
商业智能分析 /MDM主数据/
用户数字画像



智慧生活

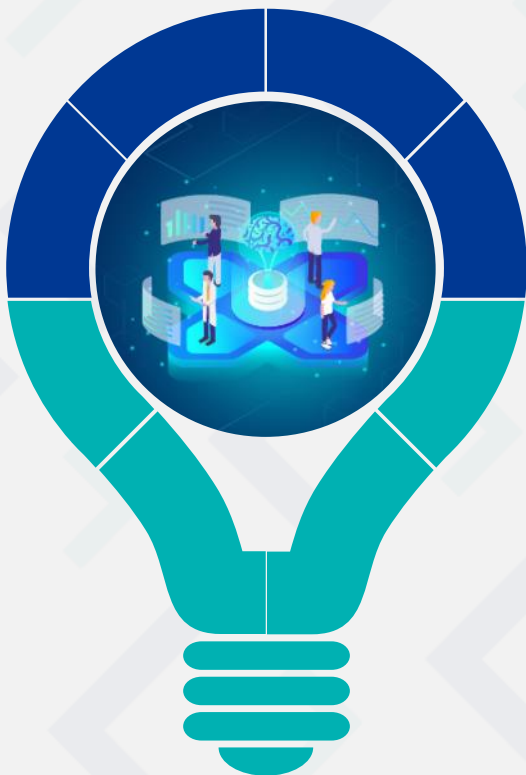
U享家业主APP&小程序 (业务自助)

社区增值服务 (塘鹅租售、比邻公寓、珑龙点睛、换代大师、
田螺美家、愚公搬家、珑珠优选等)
智慧前台 (交房、证明、门禁、装修等业务办理)



智慧空间

设施设备管理系统/ 电梯云
能源管理 / 停车云
远程楼宇设备自控系统/电梯黑匣子



智慧空间服务引擎

通过 **四大智慧体系**、**20+智慧产品** 的打造, 龙湖智创生活着力于提升与生活体验息息相关的每一处细节。

“匠心坚守+科技加持”, 龙湖式幸福持续升级, 为广大用户提供更智慧化、更高品质的服务, 创造更便捷、更美好的生活方式。



CRM系统平台

- 成熟的CRM服务平台，管理提效
- 服务工单处理全透明、可量化
- 信息流程转高效，业主及员工认可度提升

400集成指挥中心

- 标准化集中管控，实现降本增效
- 高效监管，服务质量可控
- 项目集团信息同步，风险可控

设施设备管理系统

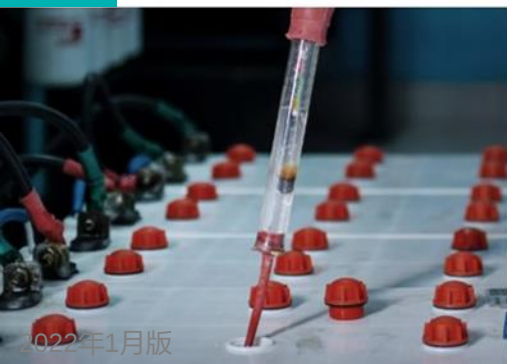
- 设备状态及档案清晰可查
- 预防性维护，减少故障
- 系统自驱动产生派单，降低管理成本

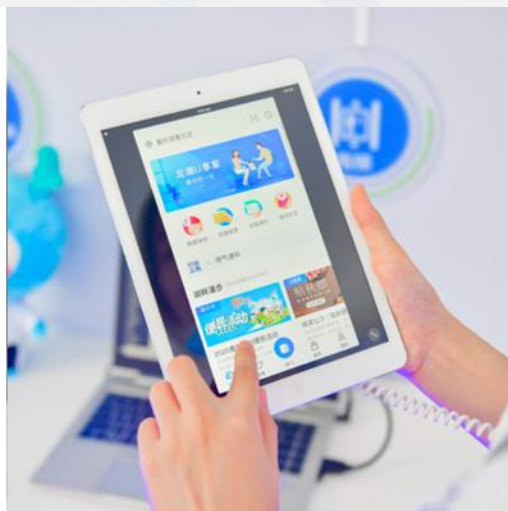
远程楼宇设备自控系统

- 园区重要设备全覆盖，提升园区运行可靠性
- 替代人工巡检，1-2年收回建设投资
- 从传感器到手机端，自动化运行

员工&业主APP

- “U享家”业主APP开启服务状态实时可查淘宝模式
- “小当家”员工APP开启滴滴抢单模式，多劳多得，效率提升





智慧应用

百万台有专属身份证的设施设备

自动生成巡检保养维修工单

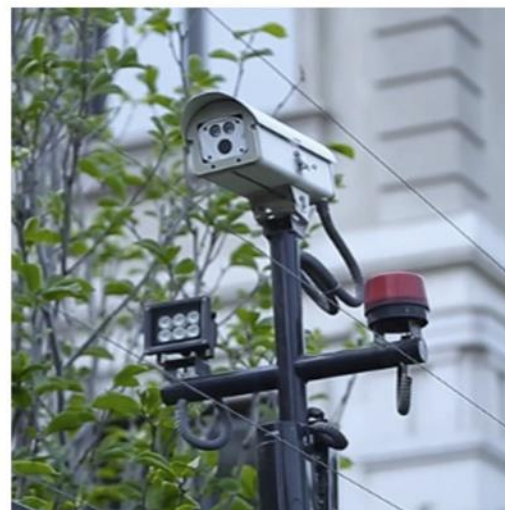
集成指挥平台每日近万通电话

话务一次接通率超97%

业主足不出户24小时报事缴费

数据分析大屏5大监测预警功能

.....



深耕社区逾10年，
一支超千人的专业团队，能力强、懂业主、懂行业、懂社区、懂经营，
为业主提供增值服务，为客户创造价值、为公司提升效益，
与员工、供应商等同路人共同发展。

塘鹅租售

- 一站式全生命周期固定资产管理服务
- 二手房业务、新房业务、资管业务、赋能合作、商办业务



换代大师

- 居家养老适老化改造
- 老房翻新
- 精装房软装升级服务



愚公搬家

- 日式高品质搬家服务
- 客户不动手 超省心



空间创新

- 一二线城市社区媒体网络覆盖
- 高价值客户群体
- 全渠道精准触达



居家养老

- 居家养老试点陆续落地中.....



珑龙点睛

- 一站式家居平台服务
- 优选家居品牌1000+家



珑珠优选

- 用心优选好物
- 为珑珠用户提供优质产品和服务



田螺美家

- 精细化入户保洁
- 9区76项全面清洁
- 物理除菌、白手套验收



爱享家

- 定制型高性价比家财险，覆盖：
- 6类24项免单维修
- 房屋漏水保障



/03

LONGFOR
龙湖智创生活

商业运营-- 核心竞争力

为包括“天街”、“星悦荟”等在内的
购物中心及其租户、消费者和业主等更广泛的客户群体，
提供商业运营服务和物业管理服务。



依托全链条的商业运营能力，
龙湖智创生活将贴合不同阶段、特性的轻资产项目需求，
进行精细的经营和管理能力输出。

城市
研究

进入性研究
板块研究

选址
规划

方案规划
业态布局
投资测算

开业
筹备

品牌落位
招商签约
租户设计管理
租户装修管理
开业活动策划

项目
运营

智慧物业服务
商户经营管理
公区空间经营
会员服务管理
营销活动策划
项目品牌推广



在每个进入的城市精耕细作，
依托于商业城市地图研究体系，深度解析目标客群需求以实现精准定位，
并以IP化思维营造空间场景，增强项目原生吸引力。



成都西宸天街
花屿



杭州滨江天街
1515空中街区



常州龙城天街
运河之舟



重庆U城天街
U+学院

针对所属地块和目标客群而因地制宜，
每个商场从定位规划、空间研发、业态组合、品牌引入、商业运营等方面都强调差异化特色，
不断打造标杆项目，升级城市商圈。



龙湖重庆金沙天街



龙湖成都西宸天街



龙湖上海闵行悦荟

云集海量大牌，战略合作品牌400+家，
四个统一的运营模式（统一规划、统一招商、统一推广、统一管理），
为投资者与商户赢取最大化的经营收益，推动商家业绩快速增长。



龙湖智创生活着力构建人与空间的链接，
在共享空间中以原创联动、跨界创新持续营造IP化场景，
并融入社交、艺术、人文等多元属性，吸引消费者沉浸在精致丰富的场景中。



龙湖智创生活持续打造的商业一体化运营平台，
以数字技术创新不断驱动商业运营管理能力迭代升维，
并通过数据通达及共享，持续为商户提供更加细致的经营洞察与增值服务。



B端

为租户提供优质的运营服务

运营
管理

业绩统计
便捷缴费
证照管理

增值
服务

物业服务
招聘平台
保险服务

生态
营造

商户激励
会员管理
共享经济



C端

为消费者建立一站式在线小程序平台

停车

积分

在线
客服

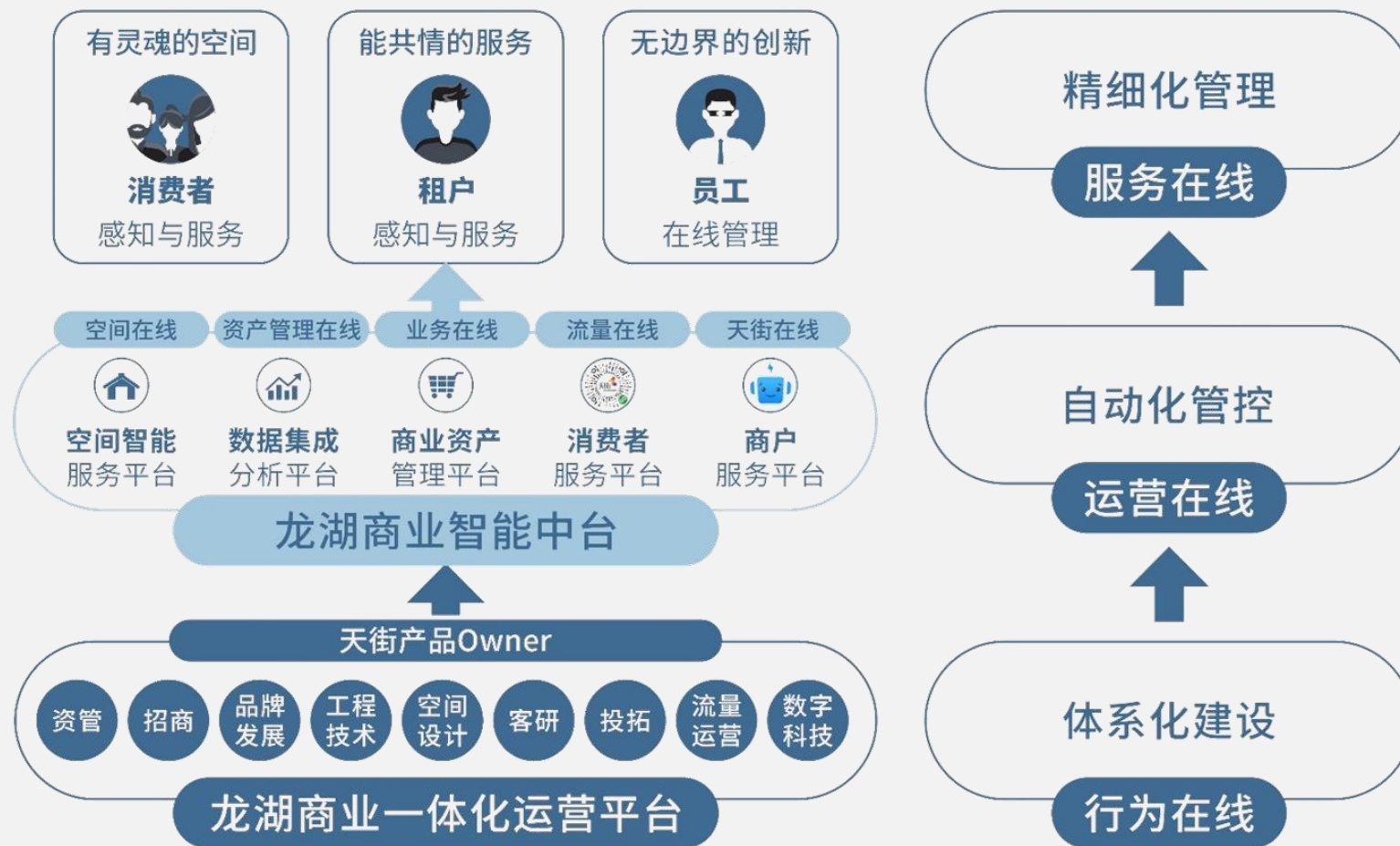
店铺
查询

卡券
消费

线上
商城

游戏
中心

龙民
生态



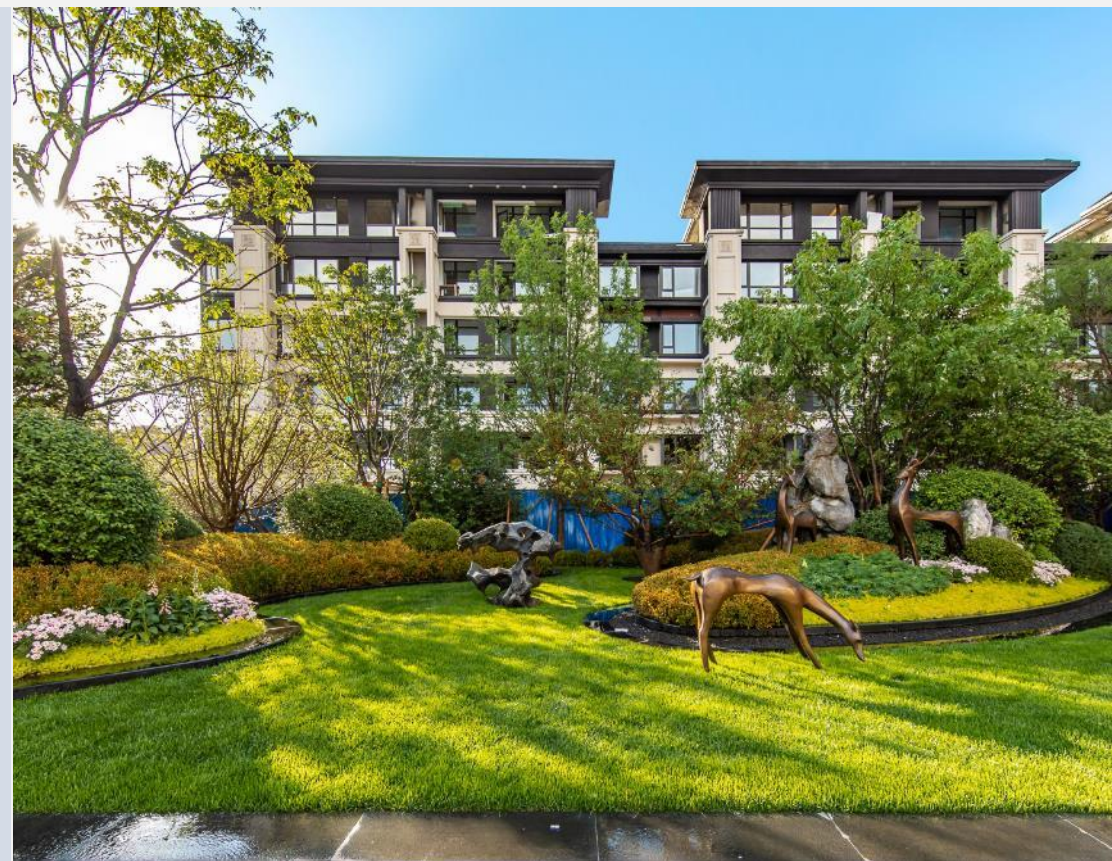
/04

LONGFOR⁷
龙湖智创生活

公司管理

“善待你一生”是我们始终不变的内核

客户更舒心、员工更幸福、企业更优秀，是我们的奋斗目标



我们的愿景

善待你一生

FOR YOU FOREVER

使命不是写在墙上秀的，

而是刻在创始者骨子里，融化在组织每个人血液里的。

“善待你一生”是龙湖智创生活品牌的愿景，也是企业文化的核心精髓，我们将这一理念融入到企业核心价值观、经营管理原则、员工的行为中，确保在各项目的服务呈现连贯性、一致性。





核 心 价 值 观

企业家精神



建立竞争优势，商业趋势洞察，
推动执行，营造资源生态

诚实正直



信守承诺，值得信赖，
低权力距离，眼睛和内心永远朝客户

拥抱变化



积极的不满，追求卓越，
持续发展自我，持续创新

共生共赢



让利益相关方深度卷入，追求双赢&多赢模式
帮助客户、员工、伙伴成功
团队共同确认目标、分担困难、庆祝胜利



十项企业经营管理原则

- 客户至上 • 交圈穿透
- 长期利益 • 持续提效
- 共生共赢 • 简单直接
- 持续创新 • 管理产品化
- 开放善变 • 最小成本化

龙湖倡导

善待的文化贯穿始终
龙湖倡导的人员组织文化
更能直观的反映我们简单直接的人文价值取向
确保合作的冗余成本最小化
最大程度促进合作的实现



我们提倡

- 内部员工尽量不叫“总”
- 高标准、严要求，帮助员工成为有真才实学的中产阶级
- 明确表达职业发展兴趣及目标，对自己负责
- 进行针对个人的绩效评估，并坦诚沟通
- 高层领导与年轻员工多接触，了解新生代员工的特点
- 新员工入职初期要有特殊关怀
- 随时可在内部员工论坛自由发言、匿名发言
- 认可员工的地域灵活性，在回报上相应倾斜
- 在跨地域、跨业务板块、跨职能调动员工时征求员工意愿，不强迫员工调动
- 把发展他人当作衡量管理人员绩效的以及提拔任用的重要考量

我们反对

- 给任何领导设置专职的秘书、助理
- 下级给上级提包、开车门、扶电梯、点头哈腰、送礼、请吃饭
- “请XX总/首长做重要讲话/指示”这样的说法，“阅”、“拟同意，转XX阅”这样的用语
- “现在的年轻人不行”的论调
- 只针对团队做绩效评估而不对个人
- 超越了一般意义上的谦虚要求，要求员工“夹着尾巴做人”
- 利用虚高的职务名称来明升暗降
- 不能协作的“精英”，只会讲程序的所谓“职业”
- 老婆在产房，自己还在工作岗位上
- 领导不下班，下属就不敢下班

/05

LONGFOR⁷
龙湖智创生活

龙湖式幸福

善待员工，善待客户，善待同路人，善待社会……

龙湖在哪儿，舒心与惊喜就在哪儿



FOR YOU FOREVER
善待你一生



环境优美
居住安全



LONGFOR
Intelligent
Living



生活便利
丰富多彩

满意的品质服务是我们最坚实的基石
龙湖智创生活潜心研究用户需求
着力提升社区幸福7重感受

满意



社区和谐
尊崇感
保值增值

LONGFOR⁷
龙湖智创生活



LONGFOR
Intelligent
Living



家人般关怀
喜事同庆



LONGFOR⁷
龙湖智创生活



惊喜

满意服务之上
有温度的龙湖智创生活
总能给业主和客户创造意外相逢的惊喜

邻里互动
便民服务



FOR YOU FOREVER
善待你一生



节日装扮
季节妙景

共赢



同路人，精诚协作

我们关注、支持利益相关方发展并受益于此
与超过1300家合作伙伴携手共筑长青基业



电梯节能

运行节能 / 回馈节能

机务环境节能

(智能控制器开发应用、发热电阻处理、循环通风)

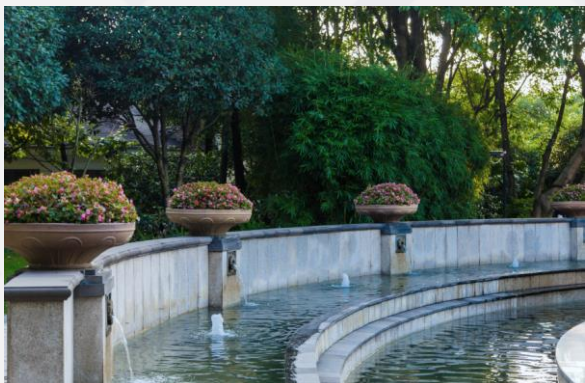


灯光节能

节能光源及智能控制

双亮度及LED光源应用

BA控制、光源、时控、红外及雷达开关应用



绿色

我们亲近绿色，尊崇自然

通过多种技术手段

实现经济效益与生态效益的统一



景观节能

水体智能启停控制

水肥一体喷灌、生态水体方案



空调节能

智能控制器开发应用

中央空调变频应用

专配风管降温增设



能耗监控调整

能耗运行监控调整

变压器并联运行及电压调整

助学兴教

- 龙湖·光彩教育扶贫基金，累计将捐赠3亿元，用于支持中国教育事业等公益慈善项目
- 捐赠1亿元，助力清华大学人才培养、科技探索及基建更新
- “湖光计划”聚焦乡村基础教育提升，捐赠超2300万元
- “展翅计划”助力职校生掌握一技之长，捐赠超850万元

我们始终感恩社会、牢记责任
为构建和谐社会持续贡献一己之力

目前公益捐赠累计超**17亿元**



和 谐



助老扶贫，关爱儿童

- “溪流计划”聚焦产业扶贫，捐赠超7000万
- “万年青计划”聚焦室内外适老化改造，捐赠超1.7亿
- “欣芽计划”聚焦大病儿童医疗救助，已捐赠投入超800万

抗疫救灾

- 汶川/玉树/芦山抗震总捐款1400万元
- 重庆洪水救灾捐款100万元
- 抗击新冠疫情捐赠4300万元
- 河南、山西暴雨救灾捐款3000万元



文化保护

- 龙湖捐资1亿元设立“龙湖-故宫文化基金” 助益故宫文化保护事业发展





LONGFOR⁷
龙湖智创生活