

海消

费

龙湖：以变应变以新求新 助燃消费“烟火气”

孙俊

今年两会的政府工作报告中，“消费”一词被多次提及，从中可以看到消费的重要性。如何提振消费，人间“烟火气”哪里最旺？我们不禁把目光投向国内商业地产的引领者——龙湖。

浙江省已有8座天街开业，“开一座火一座”“开业即醇熟”，天街已经成为引领消费热潮、承载美好生活的重要载体，是消费增长、商业繁华的代名词之一。近日，“龙湖杭州国芳天街定档4月开业”的消息让龙湖再次成为关注热点。

龙湖杭州国芳天街占位钱江新城2.0势能高地，毗邻交通枢纽客运中心，无缝接轨地铁1、9号线，这里将落户盒马在本区域的第一家全新形象门店，该店或将成为杭州第二大门店。在市民的期待目光中，国芳天街正加快筹备，冲刺开业。而宁波的第二座天街龙湖海曙天街，以“MALL+街区”为核心模式，打造甬城城市生活的“第二客厅”，预计于今年第三季度活力绽放。

龙湖始终以“转念即达的欢乐入口”为消费注入新鲜感，以真心为消费提升体验感，助力“放心消费在浙江”再升级，为浙江全力拼经济注入强劲动能。

焕新场景 吹来时尚活力之风

新消费时代，消费的多样化、个性化、小众化趋势愈发明显，消费的社交属性也不断强化，商业已经不再是单纯的购物功能，而是能为消费者带来幸福感及引起情感共鸣、美学遐想的生活场景。如何以新场景激发商业新生命，拥抱新消费时代？

强强联手，点亮夜经济。场景化小酒馆、深夜台球、夜场电影、音乐节……杭州精致家庭及年轻人的欢乐聚集地——金沙天街和吾角天街，这里双街联动打造的“26h生活圈”“城市夜游计划”等主题活动火爆出圈，不断迭新的新场景设置吸引人气，让夜经济“燃”起来。

空间再造，外摆经济活力无限。在西溪天街篱下慢·水幕广场，这里将西溪天街

铂金岛和商场有机连接起来，人们可以一边在太食馥、304的外摆用餐空间享受美食，一边参与广场的歌唱、市集等活动。最近杭州推出新举措，放宽外摆条件，在52个智慧商圈、商业特色街、夜间经济聚集示范区，以及若干个区级商圈等区域，加大对商业外摆、户外文化商业活动（户外促销）等经营活动的支持力度。作为示范区之一的西溪天街将依托政策加持和强大的设计能力，再次进行空间革命，打造个性化、特色化、品质化的城西生活户外不夜经济。

多元空间，激活新消费。龙湖杭州滨江天街以“时尚先锋引领地”为项目定位，持续推出创新创意活动，譬如“时尚芭莎”2023年度封面展，消费者可以穿梭时空之门，拍摄质感大片，多元视角感知东方魅力。此外，滨江天街正式与杭州地铁6号线江山路站D口无缝接轨，出站可达B1曼特小町美食站，即刻体验多样美食，快速触发多业态消费场景。

特色空间，青睐天街品牌。据悉，天街首家亚运会特许

商品零售店已在金沙天街开业，以场景化展示亚运特许商品，引起消费者的广泛关注。杭州亚运会期间，龙湖杭州丁桥天街将在户外广场落地专属点位，届时周边居民可以在超3000㎡的一号门户外广场，通过140㎡LED大屏幕观看比赛盛事，展现浓厚亚运气氛……

在龙湖，一街一特色、一街一风景，新场景不断涌现，龙湖商业新物种展现多彩生命力，城市的无限想象力也在此打开。

深耕体验 打造全龄友好空间

对于商场经营来说，归根到底依赖的还是“人”。以人为本，深耕体验，龙湖商业构建了城市居民全家庭生活平台，一站式解决各年龄段消费需求，这里成为容纳社交、成长的容器。

家住大江东的李女士说：“我们一家老小在这里可以玩一天，这里成为我们最爱的好去处。”在江东天街，永辉超市、沃美影院、超10000㎡儿童专区，还有威尔仕健身、硬核篮球公园以及各类服装品牌等云集，无论是哪个年龄段，都可以找到自己的“心头好”。江东天街已成为城东人民家庭欢聚必逛的新晋网红地标。

独爱天街的还有住在滨江、工作在未米科技城的王女士，“我喜欢滨江、西溪两座天街，最征服我的是细致妥帖的设计。”王小姐说。

在地下停车场“找不到北”，很多人都



龙湖杭州金沙天街活动现场人气火爆

遇到过。但在天街，通过龙湖天街的找车小程序，就能通过手机导航轻松寻回爱车。

在天街，不仅可以带着毛孩子一起逛街，还可以在一些宠物友好餐厅共进美食，萌宠运动会、宠物主题线下相亲会等萌宠活动不定期在各个天街举办。

“杭州天街都是宠物友好商场，宠物‘不落地’就可以到商场来，这对于喜爱宠物的消费者来说十分贴心和友爱，这也给了我们更好的经营环境。”滨江天街萌宠君商户负责人说。

龙湖以智能化、有温度的龙湖式服务带来更优消费体验。龙湖智创生活根据不同天街的独特性，提供因地制宜的物业管理服务，通过海量数据积累、精准场景分类、精细管理策略，总结并提出了多项优化策略，实现了更高效的能源与空间管理，在达成能效最优的同时，保证了顾客在空间的舒适度。

超强运营 首店经济热火朝天

中商数据发布的《2022年中国首店经济高质量发展报告》显示，中国“首店经济”已经迎来3.0时代。目前，“首店经济”不仅局限于品牌首店数量的增长，而是结合品牌能级、创新力和文化力的多维度发展。在浙江，天街已经成为“首店经济”的

重要载体之一。

龙湖云集海量品牌，已合作商户超6000家，战略合作品牌超400家，以强劲的人气和品牌号召力，不断提升合作层次和创新协同力度，天街成了许多新品牌发迹的“最佳合伙人”。

在宁波鄞州天街，这里不仅引进了宁波首家中高端精品超市万家CITY，面积超过5000平方米的博纳影院等大型主力店，更有西町村屋最新形象旗舰店、鹿岛会员店、探洞工场、“吃饭皇帝”等宁波首店。

以“吃饭皇帝”为例，其跨年、元旦假期期间营业额创新高，展现出了首店强大的引流锚定效应。

“因为天街在浙江做的很好，大家有目共睹，其次来宁波，是空白市场，有较大的发展空间，所以毅然选择了鄞州天街。”“吃饭皇帝”宁波地区负责人说。

龙湖杭州滨江天街引入连续12年摘星、从香港火遍全球的米其林级粤味餐厅添好运，走向国际化。另一爆红的品牌蝴蝶，也在天街助推下火速出圈，成为年轻人的美食打卡圣地。好利来城西首店选址在龙湖杭州紫荆天街，组合全新餐饮业态，为消费者带来更多体验。

值得一提的是，龙湖在浙江已开业8个商业项目，今年杭州的国芳天街和宁波的海曙天街也将正式开业。龙湖商业凭借多年沉淀的精细化运营能力，轻重并举发

展，在TOD模式下与轨道交通形成强力链接，让交通、人流量、消费力三者形成“闭环”，打造放心消费强磁场。

从寻变思变到创变，从顺应潮流到引领潮流，龙湖所构筑的放心消费场景，将美好生活从“心之向往”变成现实图景，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。与时代同频、为发展聚力，龙湖正与浙江一起，在共富道路上阔步前行。

龙湖天街荣誉榜

- ① 五星级购物中心(中国购物中心网颁发)
- ② 龙湖杭州金沙天街、龙湖杭州滨江天街、龙湖杭州西溪天街和龙湖杭州紫荆天街
- ③ 大众点评/美团2022年度杭州热门商场：龙湖杭州滨江天街、龙湖杭州西溪天街
- ④ 大众点评/美团2022年度杭州五星商场：龙湖杭州滨江天街、龙湖杭州金沙天街
- ⑤ 2023年度最具期待商业综合体(新商网颁发)：龙湖杭州国芳天街
- ⑥ 2023年度最具期待商业项目(联商网颁发)：龙湖宁波海曙天街

(图片由龙湖集团 <https://www.longfor.com> 提供)

海消

费

贝壳：“一体两翼”品质升级，打造美好新居住

孙俊

为品质人居筑梦，承载美好生活，对企业来说，既是使命，也是责任。

近日，贝壳找房正式发布《2022贝壳用户服务品质年度报告》。报告指出，2022年，在“一体两翼”业务战略布局下，贝壳主要产品服务从房产交易，进一步扩充到住房租赁、家装、家居、家庭服务等更多领域。面向更多的服务场景、服务需求，贝壳依然坚定地以用户服务品质为核心，从技术、产品、服务、保障等方面全面构建、夯实品质服务体系，不断迭代服务能力，让用户从“买到房”升级到“住得好”，不断把人们对美好生活的向往变成现实。



从用户出发 产品供给多元化 服务流程高效化

买二手房选择是否丰富，如何保障房源的真实可靠？心仪的新房楼盘，能否及时更新各种信息？租房是否能够提供多种服务？贝壳深知，用户一直期待有更丰富的选择、更多的信息参照，为此贝壳提供海量优质房源供给，丰富家庭生活服务、个性化家居选择。

“怎么办啊，房间空调坏了，好热。”2022年8月的一个周末，杭州白天高温，夜晚暴雨，贝壳省心租的资管经理

叶菲接到了用户张女士(化名)的电话。

此时已经是凌晨，叶菲赶紧打电话给师傅，拜托师傅加急维修，等叶菲骑车到用户小区，已经全身湿透。她协助维修师傅在户外修了一个多小时，终于把空调修好了。

解了燃眉之急，张女士说：“太感谢了，必须给你发个红包。”“没事不用，我们这不是24小时响应客户问题嘛。”婉拒了张女士的红包，叶菲又骑车冒雨回家。

这只是贝壳31万多次租前租后服务中的一个。2022年，越来越多的用户在贝壳一站式选择居家保洁、维修、搬家等家庭生活服务。其中，选择贝壳

租房自营“省心租”的用户，可直接享受到贝壳的多项免费服务。

在丰富的产品供给基础上，贝壳不断在业务模式、产品亮点、流程体系等方面创新开拓，全面提升体验与效率。

找房更快更优质。贝壳根据房屋四大维度评分，选出在位置、户型、价格与热度上的优质房源，并在贝壳APP显著标识“必看好房”。贝壳借助VR技术，让用户在线上可以随时随地在经纪人的陪同下看更多的房，2022年贝壳杭州站新增拍摄VR房源近11万套。

交易一站式完成。2022年，贝壳签约服务中心引入按揭顾问、权证顾问、银行客户经理等，消费者可以一站式享有交易咨询、合同讲解、签约办理、银行资金存管、银行贷款等服务。目前，贝壳杭州站13个签约服务中心可覆盖全杭城，并与不动产登记中心联动，可直接在签约服务中心实现房产线上缴税与过户，且二手房买卖贷款交易平均时长从90.3天减少到22.9天，全款交易更是减少到11.1天。

同时，贝壳发起多项保障服务体验和品质的专项举措。比如新房方面贝壳通过蜂巢采集方式，在贝壳APP上全面展现各楼盘施工进度；二手房方面通过自研7×24小时循环验真系统，实现虚假房源及时查验、快速下架。如今，真房源已经成为贝壳的“标志”之一。家装方面2022年，贝壳家装“鲁班行动”开展435期，发现问题后整改真



经纪人服务

实率达到97%。

以实力证明 服务人员专业化 服务保障标准化

只有专业可靠的服务者，才能提供高品质的服务。“对客户好，帮助经纪人对客户好，让行业向上向善，这是贝壳一直以来的坚持。”贝壳浙皖区域总经理周颖表示，贝壳打造了完整的服务者成长体系、贝壳信用评价标准与底线管理机制，帮助每位居住服务者更好地服务用户。

“专业服务，细致优质，行业典范。”2022年，杭州链家滨江店收到一面来自意大利的锦旗，是意大利华人李女士(化名)送给经纪人张凯的。当时，李女士想回国置业，再过3个月她就具备杭州的购房资格，想提前熟悉一下杭州交通跟商业都比较成熟的地段，但她目前仍在意大利旅居，没时间看房。

“您放心，这3个月我一定把您想要的房子找好，等您有空了一并去看。”张凯说。接下来的3个月，张凯一有空闲就在李女士感兴趣的板块找房，沿着地铁线挨个站点出站步行考察对应的



贝壳浙皖区域负责人演讲现场



经纪人培训

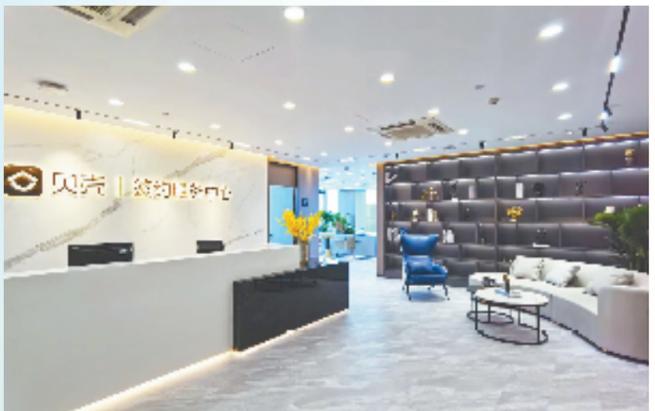
服务者从业时长、学历、成交量、客户评价、守信程度等数十个指标都会纳入考量，帮助消费者直观地“看分识人”，精准对接优质服务者。截至2022年12月31日，贝壳分“极佳”的经纪人数已近4万。

做深人才培育，做实服务保障。贝壳不断加强服务保障与客诉治理，维护用户权益。

敢承诺更敢赔付，这是贝壳与合作伙伴对用户服务品质的坚决态度。据悉，目前在杭州已推出真实房源、漏水保固、租金安全、杜绝恶意增项等37个服务承诺，涵盖房屋买卖、租赁、家装等多个领域，通过一笔真金白银的赔付，为房产交易安全提供了强有力的保障，让消费者既省心又放心。同时，贝壳通过专业服务团队，引入数字化检核机制，确保用户咨询、投诉信息能够在过程中被准确记录，并得到及时响应处理。

以服务至诚铸品质之“心”，接下来，贝壳将继续把“对用户好”的服务理念贯彻到底，夯实品质服务体系，助力居住消费健康发展，让居住更美好！

(图片由贝壳杭州站提供)



签约中心