

扎根重庆 深耕重庆 龙湖 因为根深所以叶茂



龙湖重庆时代天街

营业额 2233.8 亿元,同比增长 21.0%;

剔除公允价值变动等影响后之股东应占核心溢利 224.4 亿元,同比增长 20.1%;

平均借贷成本为年利率 4.14%,平均贷款年限 6.38 年;

现金短债比 6.11 倍,连续 6 年满足“三道红线”指标要求。

3月25日举行的2021年度业绩发布会上,龙湖集团拿出了这样一份令行业艳羡的成绩单。

要问龙湖凭什么?答案,藏在龙湖用此次发布会的主题中——“诚勤朴慎”。

是的,用勤奋、朴实节俭和谨慎的作风抵御周期的波动。这既有“天晴补屋顶”的远虑,也有“雨夜赶长路”的筹谋。

凭借“诚勤朴慎”的企业文化基因,龙湖在成功登陆2021《财富》世界500强榜单,让世界级的大企业名录中首次有了重庆企业的身影后,再次为重庆民企树立了穿越行业周期的标杆。

是的,这是一家真真切切的重庆企业。

曾几何时,关于龙湖总部搬迁的传言甚嚣尘上。但梳理这家企业的组织架构,可以清晰地看到,注册于重庆的龙湖企业拓展公司,控股了遍布全国数十个省市的分支企业。龙湖的根始终在重庆,这是一家真真切切的重庆企业,从未改变,未来也不会变。也正是由于扎根重庆、深耕重庆,才有了龙湖枝繁叶茂的全国业务。

一场自我革命 全面回归客户导向

没有最好,只有更好,因服务享誉业界的龙湖,总是不断向自己发起挑战——去年,重庆龙湖提出“全面回归客户导向”,一场服务能力和服务水平大提升的行动,已经悄然启动。

“产品需要创新,服务亦然。我们期望通过不断的自我刷新,不断地制造惊喜,从而不断提升客户满意度。”重庆龙湖总经理高魏表示。

所谓“全面回归客户导向”,简言之,就是让每位员工把主动服务客户刻在心上,进而形成一种本能意识,从项目启动开始,公司每个职能部门就会亲自接触客户,并直接、专业、高效地解决问题。

围绕“全面回归客户导向”,龙湖提出要做强做长全周期深度服务,全面提升客户满意度。从项目启动开始,到业主居住进去两三年甚至更长的时间跨度里,龙湖将客户满意度划分为11个服务触点,还细化了106个客户满意度全职能服务标准动作。

做强做长全周期深度服务,龙湖展开了一系列行动计划。以“聆听”计划为例,龙湖重庆公司要求中高层员工要与业主见面沟通,听取他们对于项目、公司的意见。包括工程、研发、景观、物业、营销、运营等在内,职能部门全程参与,从而确保时时主动与业主沟通,了解其需求和喜好;处处先行打样,确保与销售输出一致、与客户理解一致。

据悉,去年以来,龙湖重庆公司深度访

谈了上千位业主。正是在这些深访意见收集的基础上,龙湖对产品以及服务做出了一些调整。其中,“实景示范区”,让客户来到示范区所看到的状态即使交房状态,最大程度打消客户的疑虑。

再来看“所见”计划。在工地开放、交房、入住等节点,龙湖邀请由媒体记者、业主代表、行业专家等组成观察团前往项目走访,及时收集意见并进行整改。

做深做长全周期深度服务,还体现在对小区品质的维护上。重庆龙湖通过“善居计划”,累计投入过亿元用于小区的改造升级,为社区“冻龄”。重庆龙湖通过集中解决一些建筑和设备设施老化等问题,一方面能够切实地帮助业主解决在居住过程中遇到的问题,为他们提供持续的关怀和服务;另一方面,通过经年不断的维护与保养,社区可以历久弥新,业主的资产也随着时间的推移实现保值、增值。

从细处做文章,把物业的服务半径延展至从项目启动到后期维护一个长达数年的全周期,以实际行动创建“高品质生活”,龙湖为业界作出了榜样,自己也收获了来自市场的丰厚回报。

作为一家生长于重庆的企业,28年来,龙湖在重庆累计开发超过70余个项目,累计开发面积超过2600万平方米。重庆龙湖智慧服务管理面积超6000万平方米,不论是管理面积还是服务业主数量,龙湖均是市场第一。



龙湖天街夜景



繁华璀璨的龙湖天街

“选对路”与重庆城市发展同频共振

智博会,是全球大数据和人工智能企业展示成果、交流经验的重要舞台,也是重庆进行自我展示的载体。

去年智博会上,全球嘉宾对重庆的美好印象之一,是这场盛会本身的高水平会议服务。鲜为人知的是,智博会的服务,是由来自龙湖智慧服务的534名服务管家提供的。

龙湖智慧服务,由龙湖物业升级而来。而这样的升级,与重庆的产业引导息息相关。

自2017年重庆启动以大数据智能化为引领的创新驱动发展战略行动计划以来,龙湖集团加快了物业服务智能化升级步伐,通过互联网、物联网、人工智能、大数据手段的应用,实现对社区设施设备、品质管理、业主服务的针对性开发和实践,目前已培养了一支逾2000人的数字工程师队伍,打造200多个产品,沉淀了49项物联网、智能远程管理等科技物业专利。数据显示,目前,龙湖智慧服务实际管理面积超2亿平方米。

哪里有需要,哪里就有龙湖,和城市同呼吸、共命运,根据重庆发展的需要来调整产品结构,“选对路”,这样的同频共振,已然成为龙湖最重要的战略选择。

去年7月19日,商务部宣布:包括重庆在内的5座城市,率先获准开展国际消费中心城市培育建设。今年2月,重庆召开培育建设国际消费中心城市推进会。

国家对重庆城市功能的新定义,给重庆

商业零售业各相关企业,带来巨大机遇,各路资本迅速集结。但此时的龙湖,却已经快人一步,抢得先发优势。

数据显示,目前,龙湖已经进入全国约30座城市,累计开业商场近60座。在重庆,去年以来,龙湖天街陆续落子南坪、解放碑、蔡家等地,截至目前,龙湖已有8座天街开业。

当日业绩发布会上,龙湖相关负责人透露,今年,龙湖还将有18座商场开业,以后将持续保持每年10座以上商场开业的高频率。值得一提的是,目前,龙湖商业出租率已达到99%,而自持的天街商业,整体回报率达到了6.5%。

以提前布局赢得先机,龙湖的“先知先觉”,从何而来?

“重庆在消费升级上早有谋划,还曾专门出台了《关于加快建设国际消费中心城市的实施意见》,给我们传递出一个强烈的信号,促动我们转型升级、开拓商业新赛道。”龙湖集团CEO邵明晓表示。

“企业是其所在城市的一个单元,尤其是行业龙头企业,它和城市的联系,可谓一荣俱荣。企业要在城市发展的整体布局中规划自己,找准路,以一己之力推动城市发展,并分享城市繁荣。”邵明晓说。

根据城市产业导向调整自己的业务结构,顺势而为,迅速行动,抢抓机遇,正是本着这样的发展理念,龙湖捕获了一个接一个

的先知先觉。

再以长租公寓为例。2017年12月,中央经济工作会议指出,加快建立多主体供应、多渠道保障、租购并举的住房制度。落实中央精神,重庆也作出了相关部署。

租购并举,租什么?长租公寓,无疑是最佳选择。尤其是在重庆这样一个年人口净流入高达30万人的大城市,产业升级和新兴产业培育正吸引着大批年轻人“近悦远来”。商机面前不能等,当年,龙湖开拓了一条新赛道——长租公寓。很快,龙湖第一个长租公寓项目——龙湖冠寓新壹城店开业。

如今,龙湖长租公寓已布局全国30多

座城市,累计开业房间超10万间,服务近百万用户,已开业房源规模位居行业前三,其中集中式长租公寓品牌排行榜第一名。

当日业绩发布会上,龙湖相关负责人透露,2021年,他们实现了第一年的盈利,堪称冠寓的盈利元年。“未来结合我们现在这一轮城市的聚焦,冠寓业务的发展会保持20%以上的年化增长速度。”这位负责人表示。

有分析认为,在房地产开发被政策、市场多轮“教育”之后,龙湖在商业、长租公寓、智慧服务及养老等其他“空间衍生”业务中的表现,甚至成为其未来一段时间最大的护城河。

党的十九届五中全会对推进共同富裕作出了重大部署,提出了2035年“全体人民共同富裕取得更为明显的实质性进展”的远景目标。

对重庆而言,推动共同富裕,就要更好地巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接,更好地推进区域均衡发展,更好地发挥第三次分配的作用,发展慈善事业。

重大历史使命面前,民营企业从不缺席。当日发布会上,龙湖相关负责人透露,龙湖及其创始人,目前已经累计向社会捐赠超17亿元。

尤其是近两年,龙湖加大了公益慈善事业的工作力度,在助学兴教、关爱儿童、助老扶贫等维度开展了多项公益行动。

在助学兴教板块,为助力职业教育发展,龙湖公益基金会捐赠700余万元,与巴南区4所职校合作,成立“龙湖展翅飞翔班”。去年5月17日,飞翔班成立签约仪式在巴南区职教城举行。此次设立的“龙湖展翅飞翔班”,将有近400名2021级职校生和职校教师受益。

在关爱儿童方面,去年3月22日,由龙湖公益基金会、爱佑慈善基金会、重庆医科大学附属儿童医院共同发起的“重庆儿童医疗公益项目”正式启动。该项目包括儿童义诊筛查、孤贫大病患儿医疗救助、基层儿科医生培训3部分,重庆6区县基层儿科医生及重庆主城区及周边地区大病患儿,将成为该项目受益对象。

在助老扶贫方面,龙湖集团开展“万年青计划”。该项目针对老年群体,通过室内外适老化改造、设施设备配置及文化娱乐活动产品化等措施,增强老年生活设施的安全性和便利性,丰富老年精神文化生活。

去年4月15日,重庆石井坡街道适老化改造工作启动仪式在石井坡街道中心湾社区正式启动。本次适老化改造工作是龙湖公益基金会通过重庆市残疾人福利基金会、沙坪坝区民政局、沙坪坝区残联联系石井坡街道,拟投入100万元为石井坡街道中心湾社区100户残疾人和困难老人家庭进行适老化改造。

在抗疫救灾方面,龙湖更是义不容辞。去年7月21日,龙湖公益基金会宣布通过重庆光彩事业基金会,向郑州市慈善总会捐赠2000万元,紧急驰援河南暴雨灾害,用于保障当地群众的人身、财产安全,采购紧急救灾物资和支援灾后重建工作。

除此以外,新冠肺炎疫情发生时,龙湖第一时间宣布向武汉市新型肺炎防控指挥部捐赠共计3500万元人民币的现金及医疗物资,用于支援武汉及周边地区的疫情防控工作。

“在时代的召唤面前,我觉得做得还不够,还要加快步伐和加大力度。我们过去是一直在践行,未来还需要做得更好一些。”龙湖创始人吴亚军表示。

潘锋文

图片由龙湖集团(重庆公司)提供

为公益慈善事业累计捐赠超十七亿元