龙湖业主的“幸福密码”：

暖心物业服务让业主倍感“家的温馨”

有一种羡慕叫“别人家的孩子”，类比到住宅，长沙龙湖湘风原著小区，就是周边居民口中“别人家的小区”。除了绿化井井有条、公共设施处处如新外，更重要的是这个小区的物业服务常带给业主惊喜。

下雨前物业帮忙收衣服，大晴天物业统一帮忙晒被子；寒冷冬天，小区所有门禁把手会统一“穿上”布套；炎炎夏日，物业会给业主准备生津止渴的酸梅汤……

对龙湖的业主来说，他们能真切地感受到，“善待你一生”这一理念对龙湖而言并非空谈。

■记者 潘显璇

长沙龙湖璟宸原著实景图。

管家是业主贴心人，让居住更有幸福感

入住长沙龙湖湘风原著小区两年，业主曾先生感受到了十足的幸福感。

“家里窗户大开，在外晾了被子，却突然变天要下大雨，自己却因上班无法赶回家，这样的经历想必很多人都遭遇过。我每次都是让楼栋的物业管家帮忙。”2017年，曾先生装修完后入住，便将一枚备用钥匙留在了物业处，这把钥匙此后多次派上用场。

或许很多人会觉得不安全，但在长沙龙湖湘风原著小区，像曾先生一样主动将备用钥匙放在物业的业主不在少数。“我们小区每栋楼都有物业管家，非常认真负责，在和物业管家打交道的过程中，能深深感受到专业、负责、真诚，成了一种朋友关系，所以很放心。”曾先生解释。

让曾先生印象深刻的还有龙湖地产联合物业推出的善居计划，“去年，业主可以免费享受锁芯保养、空调滤网清洗、地漏清洁、抽油烟机清洗、别墅私家花园打理等服务，非常贴心实在。”

紧跟时代发展，升级智慧服务

31岁的黄海泳是长沙龙湖湘风原著小区门岗队班长，别看他年纪不大，实际上今年已是他在龙湖智慧服务工作的第9个年头了，他也见证了龙湖智慧服务在互联网时代下的发展和蜕变。

“按照规定，小区对来访者的身份需核实才能放行。早几年，我们是用纸笔来登记，然后电话联系业主来核实来访者身份，即便快的话也要几分钟，有时还会出现联系不上业主的情况，因此到访者需要等候，体验感不好。而现在，龙湖全面升级启用了智慧物业服务，业主只需通过业主APP，将生成的门禁密码告知来访者，对方就可以凭此顺利进出小区了。”

“业主还可以通过APP一键报事报修、缴费、购物、预约家政服务……整个流程可追溯、评价；当小区园林中绿植异常变黄发枯时，监控AI智能识别并派单提醒园区工作人员治理修护……”龙湖物业服务集团有限公司长沙分公司总经理陈第瑄介绍，成立于1997年的龙湖物业在2018年8月进行了品牌升级，正式启用全新品牌名称“龙湖智慧服务”，通过运用科技创新，在为业主创建美好生活的同时也提高了公司的管理效率。

软硬件俱佳 暖心服务是常态

在龙湖智慧服务，为了贯彻“善待你一生”这一理念，暖心服务是常态。

比如，为了不干扰业主的生活，在清晨进行的擦拭工作，清洁工会在桶里放上一块棉布，以减小接水时的噪音；小区会定期举行“晒被节”，由物业服务人员统一收集、晾晒、送还业主家的棉被，并向业主赠送樟脑丸等防霉物品；每年推行善居计划，为业主提供免费清洗抽油烟机等家政服务。

“健全完善的运营体系，高科技的系统服务支撑，‘满意+惊喜’的社区服务，这些都是龙湖智慧服务在软硬件方面的核心竞争力。”在陈第瑄看来，好的物业服务会带给业主天然的安全感、舒适感、便利感。

自2013年进驻长沙，目前龙湖物业服务集团有限公司长沙分公司管理的物业已达150万方，服务的业主有8000余户。伴随着项目的陆续交付，到2020年底，龙湖智慧服务在湖南整体运营管理的规模预计将达500万方。陈第瑄表示，未来三年，龙湖智慧服务将深耕湖南，陆续进入常德、衡阳、岳阳等城市，让更多业主感受到有温度的物业服务。