

无锡万科以热爱城市之心 践行产品与服务的力量

万科式产品： 发现用户生活新关系

从三十年前发问“明天，我们将住在哪里”开始，万科一直在追寻更好的生活。

如何在基本的居住功能之外，让生活变得更丰盛？如何满足Z世代个性多元的居住需求？如何以社区为“城市理想单元”，跨越社区的围栏，让更多的生活灵感在这里汇聚？追问不停，践行不止。万科在2021年12月8日发布了经历5年实践的5大产品主张，呈现了万科关于住宅需求最真挚的思考和实践。

空间平权 不以谁为中心的家,才是我们的家

孩子第一，长者为尊，老婆最大，难道在家里面，就一定得有人去牺牲自己的生活品质，来成全大家吗？万科重新思考居家空间的使用方式，让家可以满足每一个家庭成员的需求：在樟湾国际，双套房让年轻人和长辈之间既能互相照应，又留有不被打扰的余地；在万科无锡的所有住区，LDK一体化，让客、餐、厨不同功能空间融合为一体，家人各有生活阵地，又亲密连接；阳台一米留白和个性化飘窗，让每个人在家都可以拥有属于自己的精神角落。



万科式服务： 不喧哗自润物无声

什么是真正的好服务？2021年，无锡万科从实践中提炼出自己的解答：好服务似水无形，没有过度热情带来的不适和打扰，有的只是想你所想的面面俱到。

落实于日常的服务，重在尺度。只有当服务的切口够小、心够细腻，才能算得上面面俱到。万科在无锡17年的服务实践中，不断听见、看见居民细腻的生活需求，大到交付多年后的社区公共设施焕新，小到交付前的一句问候短信，万科式好服务不喧哗、不打扰，却润物无声地流淌在日常里，成为美好人居生活的必需品。

交付前 前置管家+全时工地开放 前置美好,随时关注“家”的成长

01服务的前置：前置管家，相遇即是相伴

前置管家是万科在2020年推出的一项升级服务，将管家服务工作前置，客户从签约到入住均由同一管家提供服务，实现对客服务“一张脸”，保证服务不断档。每一个前置管家都经过至少22门课程的培训，培训通过后正式向客户提供服务。

前置管家会以图文、视频等多种形式告知业主房屋工程进度；协同邀约客户参与工地开放等活动；交付时现场陪伴业主左右，接收业主提出的各类问题和建议；也会在佳节与纪念日，准时为准业主献上定制关怀……



无论是入住前的协同交付、信息通报、组织共建，还是入住后的日常保修、物业管理、需求转化，抑或是贯穿始终的咨询响应、活动邀约、定制惊喜，前置管家用9大职能，持续承担起交流、通报、协同共建等职责，用体贴周到的服务，让准业主们得到一份未入住先归心的踏实与安心。

02进度的前置：工地环游，随时随地云监工

当很多客户还在头疼如何在交付前潜入工地了解建造进度时，无锡万科在2021年充分理解客户需求，以几乎“素颜”的方式展示工地状态，体现了作为品牌开发商的品质兑现与实力自信。

爱物及屋 我的家,得是我爱的样子

现在的人们更愿意过一种“自己喜欢”的生活，而不是别人告诉他们“应该”的样子。另一方面，人们也更愿意把自己喜欢的生活通过各种载体来晒出来，我和我自己的关系变化，正在从“我应该”向“我喜欢”转变。第二个产品服务关键词就是「爱物及屋」，我的家，得是我爱的样子。万科把纯粹的收纳空间变为收纳展示并重，如颜控式餐边柜、DIY式收纳墙、半透明茶色设计的鉴赏式衣帽间，它们既是体贴的收纳空间，也是主人的好品味名片，一个好的家应该满足人们的分享欲。

高效躺赢 真正实现“懒到家”的生活

全民剁手的双十一，消费者为“解放双手”花的钱正在逐年上升，扫地机、炒菜机、挂脖式手机支架等居家神器层出不穷。从“全面勤”向“解放双手”，可不可以社区实现高效躺赢的生活，给辛勤工作的日常充充电？

万科给出的答案是优化社区流线：避免东门拿外卖、西门取快递的无效绕路，合理规划配送流线；风雨连廊和酒店式落客，业主可以直接将车停到屋檐下，滴雨不沾回到家；还有地下归家流线、特殊流线等，万科高效社区流线如同一个超级智能底盘，可以计算出最有效率的通行方式，真正实现“懒到家”的躺赢生活。

沉浸社交 好的社区,应该让邻里自在相处

今天的邻里关系和过去不太一样，当面对面相见时，大家都是“脸生的熟人”。万科认为，一个好的社区应该避免近在咫尺的社交尴尬，实现邻里自在相处。

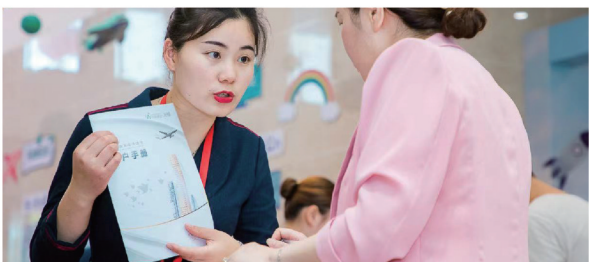
人与人的社交需要更柔性的场景，有话聊，可交互。万科社区留白设计四季大草坪，不去定义它的功能，而由这里生活的人们创造各种可能性；美美与共的混龄剧场，则可以让不同年龄段人群都能在这里找到合适的生活方式；休憩、运动、童玩，带娃社交两不误，各有天地又其乐融融。

在项目建设初期，无锡万科视频号将以“工地线上环游记”不定期释放新家动态，同时万科家书也会定期给业主推送工程进度，让业主足不出户即可了解新家建设详情。当项目达到一定工程进度后，万科将进行“全时工地开放”，通过业主预约参观，实现有效的“监督+反馈”，在过程中不断提升与改进。2021年，无锡万科臻境、青藤公园等共计举办全天候工地开放活动66次，超1000位业主与意向客户参观了正在建造过程中的社区，从园林景观的展示区到土建工艺工法样板，再到自己家中实际施工进度，万科致力于让业主们亲身感受“一窗一景”的惊喜施工，沉浸式地感受到未来居所从一砖一瓦到成为庞大体系的过程。



交付时 一站式收房+交房即办证 服务升级,快捷又安心

在业主最关心的交付环节，万科安排专业交付大使陪同，全程指引办理流程手续，以“一站式、一个人、一张脸”的“三个一”服务，让业主省心省力，开心收房。在交付过程中，万科不仅用“先看房，再收钱”的模式实现业主0顾虑收房，更是在部分试点落地“交付即拿证”的便民政策，解决了客户自行办理产证站点多、周期长、材料多而杂的痛点，让“交房”和“拿证”无缝衔接，打通购房“最后一公里”。



即将到来的2022年，是万科迈入无锡的第18年。

18年光阴，孩童长大成人，无锡万科也从生根走向深耕，以不断生长的能力，陪伴这座江南城市发出新时代的光华。如虔诚的城市漫步者，万科的足迹遍布无锡：首入太湖新城，后驻足主城区、泛城中心区域，近年则逐步入驻惠山、锡东新城板块。

每一次落子，都应和着无锡的一呼一吸，随时间演化为这座城市不可分割的肌理：魅力之城，与太湖新城的崛起同步；万科东郡，静卧于旺庄港与伯渎港两条水系之侧，见证主城区的变化更迭；金城蓝湾，矗立荣家老厂旧址，延伸向城市新未来；四季都会，以超级社区姿态，为锡东带来住宅、商业、公园等要素共同构筑的多元人居体验；樟湾国际，以翡翠缔造手法，契合惠山新城中坚的进阶需求。

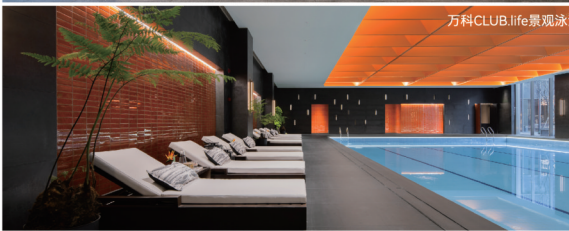
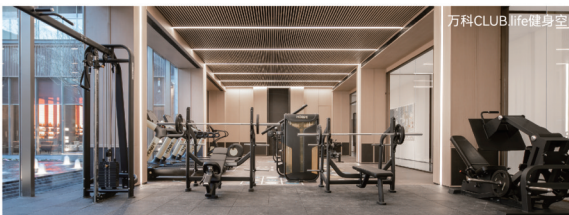
如河流入沃土，万科拥抱无锡，见证它的拔节生长，也在拓宽着自己的能力沟渠：不只是构建单纯的社区，而是持续探索更多业态、更多产品做法与更多服务模式，以变化的能力边界回应新的城市命题。

第三主场 在城市拥有更多生活主场

城市越来越大，人们希望拥有更多生活主场。除了家和社区这些主要的生活场所，万科在无锡正致力于打造更高品质的“第三主场”，成为家和城之间的柔软地带，满足人们更精致悦己的生活需求。

这些场所可以填补家与城之间的人居需求缝隙，成为“特别有感觉”的生活场所，让人们在城市中有更多参与感。如万科社区CO·life，以社交、休闲、手作、阅读、亲子等多元功能空间满足人们更精致的生活需求，成为人们的“社区试衣间”、“灵感小客厅”和“城市休憩站”。人们可以在这里提前遇见社区美好生活场景，还能找到生活的更多灵感，面向城市开放的CO·life也将会成为更开放的公共空间，成为人们在城市的休闲场所。

即将于2022年面世的CLUB·life，则在CO·life基础上进行了全面升级，以coffee&bar、景观泳池、家的私宴等空间场所重新定义家楼下的生活，让业主更有“尊享感”和“参与感”。



从装满了小礼物的“盲盒”式交房通知书，到现场温馨设置的“验房师”专区，再到体贴设置的入户小仪式，整个交付过程也充满了小惊喜。而交付大使也将在过程中随时记录业主的意见，并迅速反馈至专业验房师进行及时解决或跟踪整改，保证业主安心入住。全流程结束后，各项目也将准备定制交付礼，祝贺业主成功收房，期待用户展开美好的新生活。

交付后 美丽社区+有爱活动 聚焦真实需求,长住长新

入住后的万科社区，心意和惊喜常在。除了不定期举办的中秋晚会、邻里节等业主共聚的大活动，更有甜蜜课堂一期一会，由万科的景观设计师在社区里带小业主们开展植物互动课堂，让孩子们更多地了解自然、了解植物、了解社区。在亲子探索中重塑亲子陪伴定义。三年以来，已有来自24个社区共500余位小业主参与了无锡万科甜蜜课堂，在大自然里自由自在，尽情生长着对美好万物的向往，享受甜蜜的亲子陪伴时光。



时光匆匆走过，当住宅项目已交付5年以上，万科也将与物业联合出资，助力社区内设施设备升级改造，从游乐休闲设施的焕新修复，到网球场、跑道等运动场所及器械的更新迭代，从外墙与屋面的翻新到小区出入口的路面维修等，万科从多个维度出发，打造细水长流的长情服务，让老社区焕发新活力，让业主的家可以长住长新。



万科魅力之城改造前后

2021年，无锡万科在6个交付超过5年的万科小区开展了美丽社区焕新改造行动，共计改造工程65项，惠及22000余户住户。

无论是如清水清澈般每一步都透明可见的交付过程，还是富氧鲜活的社群生活，抑或细水长流的社区更新，万科打通了从签约认购到交付入住的全周期服务体验，用户住在万科社区的时间有多长，万科好服务的时效就有多长。恒温、透明、细腻、鲜活、体贴，无锡万科正致力于将服务变成一景活水，浸润着千万家的日常生活，在可亲可爱的美丽社区中绽放出更多美好生活图景。