

您是否拥有完美的用户体验？

中国地产的体验式变革





摘要

您是否拥有完美的用户体验？



在当今的城市环境中，成功的房地产项目不仅仅只是砖，砂浆，玻璃，金属和其他建筑材料。成功的房地产项目，无论中外，都是以人为本的，且涉及各个年龄段的使用者，关于人们以及他们想要在哪停留更长时间，无论是工作，购物，旅游还是生活。

房地产的要素本着以人为本的原则，诸如设计，技术，有组织的活动等方面都在鼓励个人在城市中更长时间地留在 / 利用房地产项目方面起到关键作用，无论是在：

- 城市公共空间；
- 办公空间；
- 零售空间；
- 工业物流空间；
- 酒店空间；
- 住宅空间。

就城市公共空间而言，“场所主导”的方法会激发中国的目标意识。通过这种方法，城市公共空间的规划和管理将由包含各行各业的人群来实行，通过鼓励社会资本，共通价值观，主人翁意识，更上一层次的场所以及城市体验来进行。

至于办公空间，特别是智能办公楼，未来的智能办公建筑通常不仅仅与实现能源和可持续发展目标有关。智能办公建筑的有效经济寿命也会延长。在未来，中国的智能办公建筑将形成良性循环，它们建立的平台通过大量与房地产相关的信息共享和数据分析，将进一步加强使用者和来访者的用户体验。更重要的是，为了增强办公工作场所的体验，中国企业将着力提升办公空间的设计、技术和健康与幸福感，以期在商业竞争中保持领先。



未来几年实体零售店将迎来激动人心的时刻。为了能在整体零售生态系统中竞得一席之地，未来购物中心和零售商店将继续超越自我，挑战极限。因此，他们将持续激发技术，设计，分析和服务方面的最新创新想法。这样做，购物中心和零售商店购物体验将得到提升，客流量将被推动，零售额也会相应提升。

随着中国仓储物流设施建设质量的不断提高，改善员工的工作环境将得到更多重视。可以改善员工健康安全水平的技术，以及可以随时调整温度照明以保持在最佳舒适度的技术都已经被广泛运用。另外还有许多仓库设计功能可以增强员工的工作体验也正在逐步普及。从现在开始，物流仓库开发商，业主和运营商需要考虑所有要素，建造员工心中理想的仓储物流设施，让他们在理想的工作环境中提高生产效率。

放眼未来，科技和设计理念的不断进步将重塑酒店行业及其运营方式。千禧一代，甚至下一个 Z 世代，将延续对于优质酒店住宿体验的追求。因此在中国，如果酒店想要在瞬息万变的市场中保有竞争力，就必须更加注重智能化和独一无二的设计，打造良好的住宿体验。

最后，在住宅领域，随着社会的进步，人们致力于提高生活质量。居住空间对于提升生活品质起到至关重要的作用。无论是上海的公寓项目，深圳的房屋项目，北京的联合居住空间，还是广州的复式公寓，在未来数年里，政府、投资商、开发商和居民都将继续推动住宅项目的革新，提供犹如沙漠绿洲般的居住体验。



2

报告介绍

您是否拥有完美的用户体验？



一切以人为本

在城市环境中，今天成功的房地产项目不仅仅是砖，砂浆，玻璃，金属等建筑材料的组合。成功的房地产项目是以人为本的，是关于各个年代人群的。这是关于人们以及他们想要在哪里花更多时间，无论是工作，购物，旅游还是生活。

千禧一代——新时代的引领者

特别值得注意的是，千禧一代围绕房地产的一系列需求，渴望和心声十分重要。千禧一代正在重塑着我们的生活、工作、娱乐方式，推动了一场中国房地产的体验式变革。

在中国，千禧一代是 1980

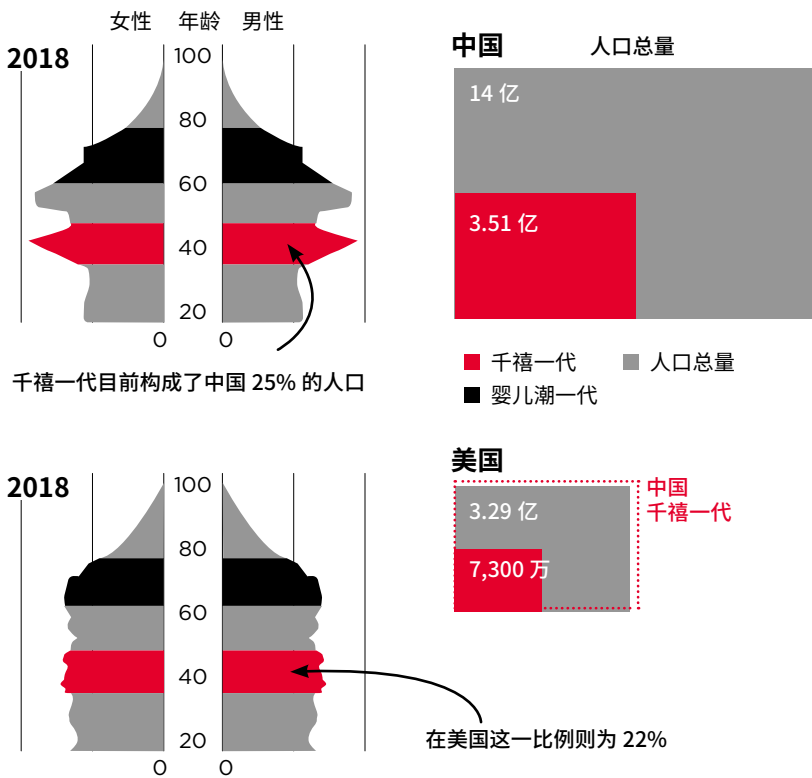
年至 2000 年间出生的一代。他们多数是独生子女，获得了比父母年轻时更多的可支配收入。中国的千禧一代大多非常善于表达，喜欢合作，交际。这一代人非常重视工作和生活之间的平衡，希望能活在当下，及时享乐。此外，中国的千禧一代热爱飞速发展的科技，并且能够娴熟地使用各种高科技产品。

如今，在许多国家地区的千禧一代人口占比都较大。根据联合国的统计，在中国，千禧一代的总人数已超过美国总人口，其占中国人口的百分比也已达到 25% 以上（图 1）。

相较于过去，今天的千禧一代更早地步入了工作阶段，因此，他们也对全球的城镇化进程产生了重大影响。例如，在中国，从 1990 年到 2010 年，共有超过 2.5 亿人口从农村地区搬迁到了城市。在各自相同的年龄，中国的千禧一代相比 30 年前的几代人有三倍的可能性居住在城镇（图 2）。

图 1：
中国千禧一代的总人数超过美国总人口

人口年龄和性别的构成 (%)



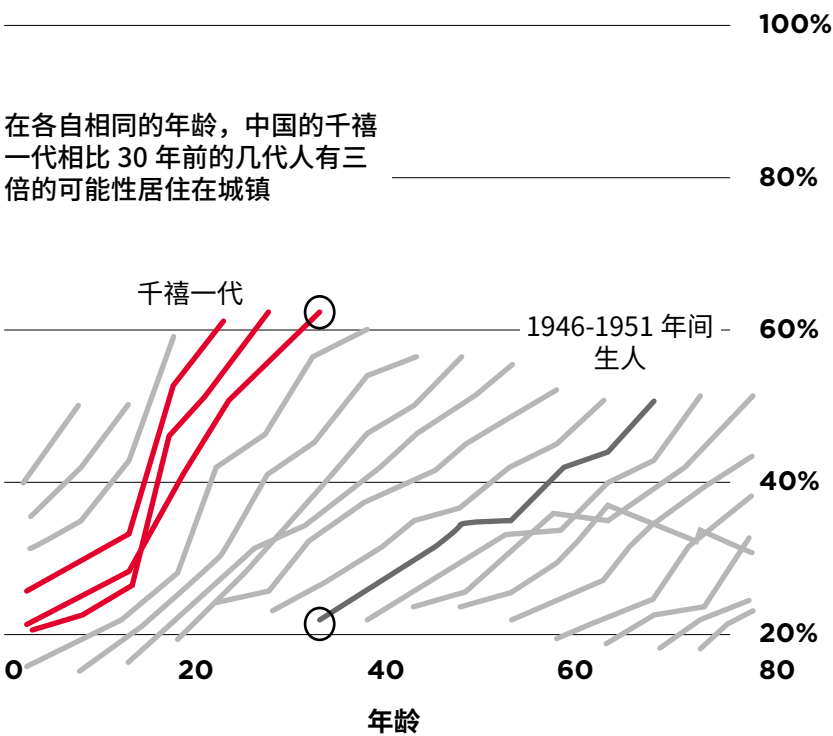
资料来源：联合国人口司，戴德梁行研究部



图 2:
中国居住在城镇的千禧一代

每条线代表同一个五年内出生的人群各年龄段生活在城市地区的人群比例 (%)

中国

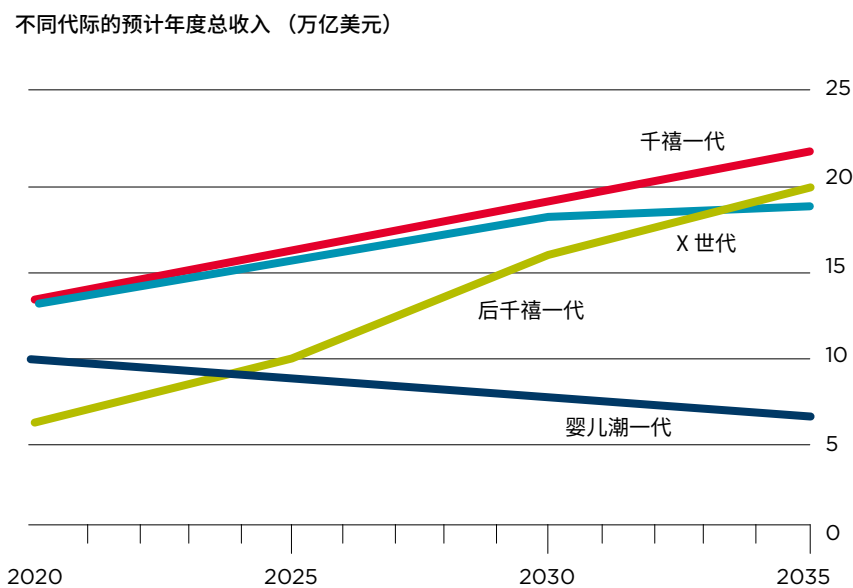


鉴于千禧一代对工作和生活良好平衡的追求以及对科技的精通，如今，他们也正影响着我们对城市中房地产业的使用方式和从中获得的体验感。更重要的是，千禧一代也在改变我们使用和体验工作场所和零售空间的方式。根据万宝盛华集团的数据显示，预计到 2020 年，千禧一代将占全球劳动力总数的 35%。与此同时，根据世界数据实验室的研究，到 2020 年，全球千禧一代的总消费能力将超过其他年代的人（图 3）。

资料来源：联合国人口司，戴德梁行研究部

因此，那些将千禧一代定位成核心目标客户群体的商店和购物中心，每平方米的零售额可能高于平均水平。与此同时，为千禧一代员工提供良好“工作生活平衡”的公司比其他公司更有可能雇用和留住千禧一代员工，因为这样的工作场所可以被看做他们生活方式的延续（图4）。

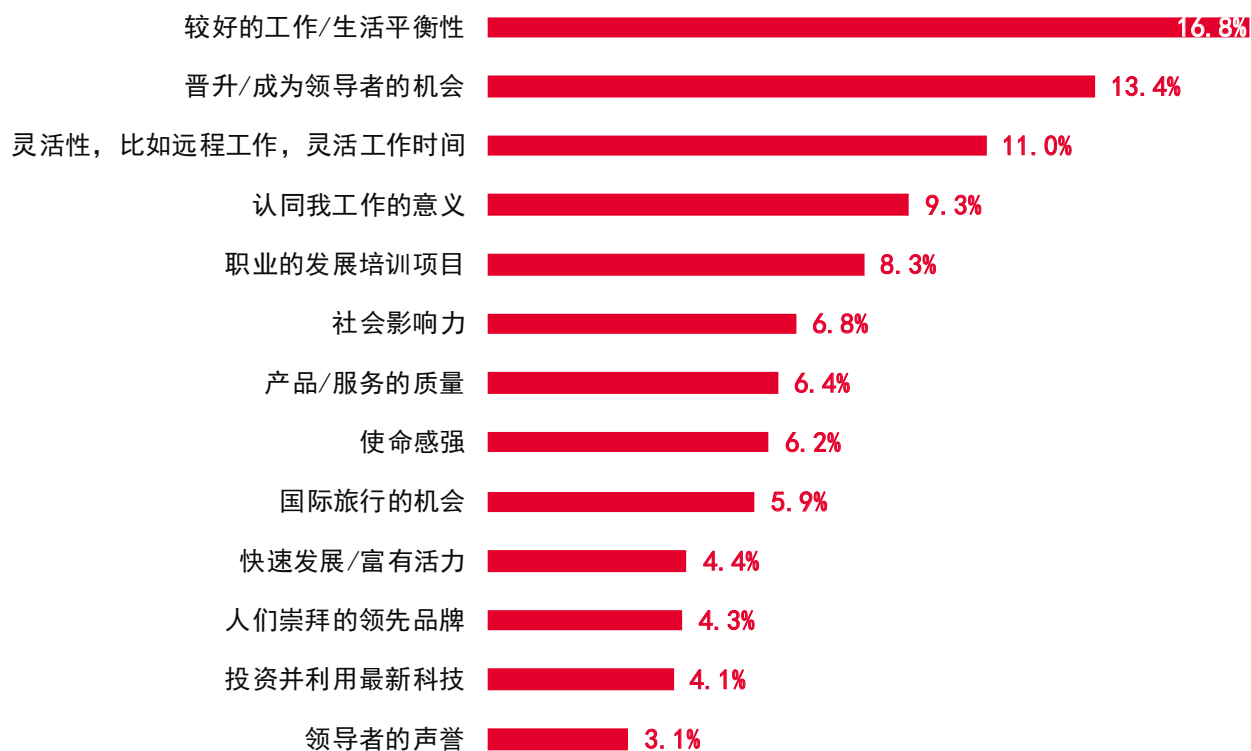
图 3：到 2020 年，全球千禧一代的总消费能力将超过其他任何年代的人



资料来源：世界数据实验室，戴德梁行研究部

图 4：千禧一代和他们工作后的生活

全球千禧一代在选择工作时对相关要素重要性的考量



资料来源：德勤，戴德梁行研究部

设计，技术，组织活动等起着关键作用

本着以人为本的精神，房地产物业的各种元素，如设计，技术，组织活动等方方面面人们对人们是否会选择在城市中留在 / 利用房地产项目起到关键作用。我们的报告会着眼于所有这些元素，并探讨如何将它们最优地应用于六

种物业类型来增强用户体验。在本报告中，我们将研究：

- 城市公共空间(场所塑造)；
- 办公空间（整栋写字楼和办公室工作场所）；
- 零售空间（购物中心和零售店）；
- 工业物流空间；

- 酒店空间；
- 住宅空间。

最后，将有 16 个国际和国内最佳实践案例研究与六个物业部分结合讨论。所有这些案例将让读者清晰了解这些物业在工作场所，购物，生活或住宿体验方面如此成功的原因。



3

报告主题

您是否拥有完美的用户体验？



主题 1

城市公共空间

主题 2

办公空间

主题 3

零售空间

主题 4

工业物流空间

主题 5

酒店空间

主题 6

住宅空间

城市公共空间

在中国，地方政府在考虑城市公共空间时，旨在创造具有经济可持续性的，全方位的公民友好环境。这不仅仅是遵循美学规则来保持一个地方的魅力和吸引力；这种方法一定可以从空间规划到运营和管理来营造社区归属感。最终所采用的方法应该制造一个居民和访客都希望积极参与并且百来不厌的空间。

想要达成以上这些目标，可以通过场所塑造来实现。场所塑造是一个对城市公共空间的规划，设计和管理来说

无所不包的过程。场所塑造需要审视现阶段社区的品质和优势，并与社区一道，通过最优的场所塑造理念，加快城市公共空间的建造形成，提升体验，提高公民的健康水平，幸福感和满足感。

有效的场所塑造是一个应用城市设计原则的过程和思路。场所塑造可由官方机构指导，并在基层推进。涉及所有相关利益方，优秀的场所塑造可以改造未充分利用的城市公共空间，从人的角度提高建筑环境的体验。

优秀的场所塑造需要社会的广泛参与来设计和运营项目及相关活动，因为这些参与元素需要与社区气质相符，以使区域充分发挥其潜力。与各种其他社区发展，经济发展和基础设施发展的行动和努力相比，场所塑造的这种特质独一无二。

随着场所塑造概念的不断发展，其方法也将发生变化。现在优秀的场所塑造无疑需要当地社区的参与，但展望未来，场所塑造将可能对于公众参与度有一个统一标准，以把控最终结果。





这种“场所主导”的方法将激发中国的目标意识，城市公共空间的规划和管理将由包含各行各业的人群来实行，通过鼓励社会资本，共通价值观，主人翁意识，更上一层的场所及城市一体的体验来进行。

近年来，中国的城市公共空间发展得到了城镇化进程的推动。与城镇化进程一起，城市公共空间的发展得到了政府政策的支持，特别是“美丽中国”政策的激励。这促使地方政府不仅要考虑人口密度和经济发展，而且要考虑可持续发展和宜居这两个因素。而且这两个因素更贴近场所塑造体系的核心。

这不仅仅是一个新的发展故事，也涉及城市更新发展。中国改革开放的时候，规划、建设了很多城区。从那以后，我们的国家和城市，在经济和社会层面都有了长足的进步，因而需要对建筑环境也进行变革，以跟上时代的步伐，增强城市公共空间的人文体验。随后，城市更新变得越来越迫切，特别是对于城市的美化，场所塑造现在是开发 / 更新项目的重要组成部分。

欧洲和北美的许多城市已经对场所塑造相当熟悉，而在中国，政府才刚开始接触采纳并尝试场所塑造的一些概念，作为他们在城市发展 /

更新中面临挑战的时候，寻找最佳宜居体验的解决方案。作为宣传，本报告将重点介绍并解释：

- 场所塑造的定义；
- 场所塑造的四种类型；
- 优质的场所塑造如何积极改变城市；
- 构成一个优质场所的要素；
- 优质场所的优点；
- 建设优质社区的理念；
- 在场所塑造开发过程中涉及的元素；
- 为什么社区先行的发展途径是未来的发展方向。

简而言之，本报告将为中国的都市解读优质场所塑造可

以为城市公共空间开发和更新带来的价值，其结果可以通过访客数量和投资的变化来衡量。

场所塑造是什么？

场所塑造是一个对城市公共空间的规划，设计和管理来说无所不包的过程。场所塑造考虑到当地社区现有的资产，与社会成员一道，通过鼓舞人心的理念，帮助城市公共空间的创造，通过提高公民的健康水平，满足感和幸福感来提升体验（图 5）。

良好的场所塑造既是利用城市设计原则的方法，也是一种思路。场所塑造可以由官方机构领导，也可以在基层开展。简单地说，优质场所塑造优化了未充分利用的城市公共空间，从普通行人的角度开始改善建筑环境的体验。

有效的场所塑造涉及一些利益相关者的广泛参与，以设计和运行适合公众体验的项目和活动。仅这一属性就将场所塑造与许多其他社区发展，经济及基础设施发展事业区分开来（图 6）。

场所塑造的四种方法

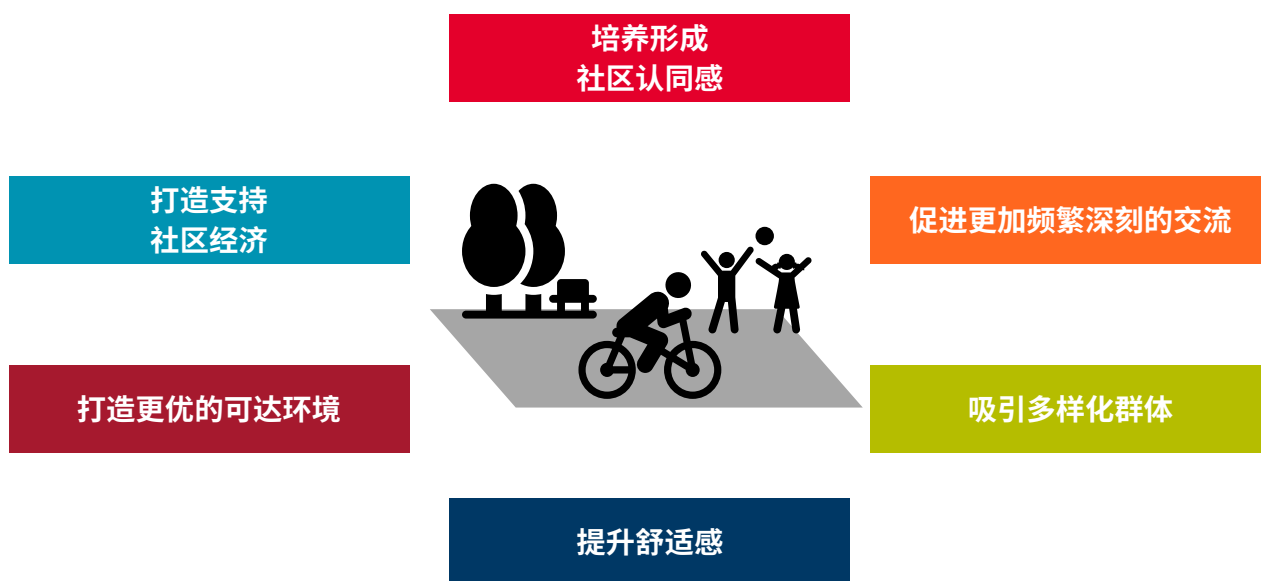
根据密歇根大学的研究，深入研究场所塑造的方法，通常有四个基本概念：

- 标准场所塑造；
- 策略型场所塑造；
- 创新型场所塑造；
- 战略型场所塑造（图 7）。

标准型场所塑造

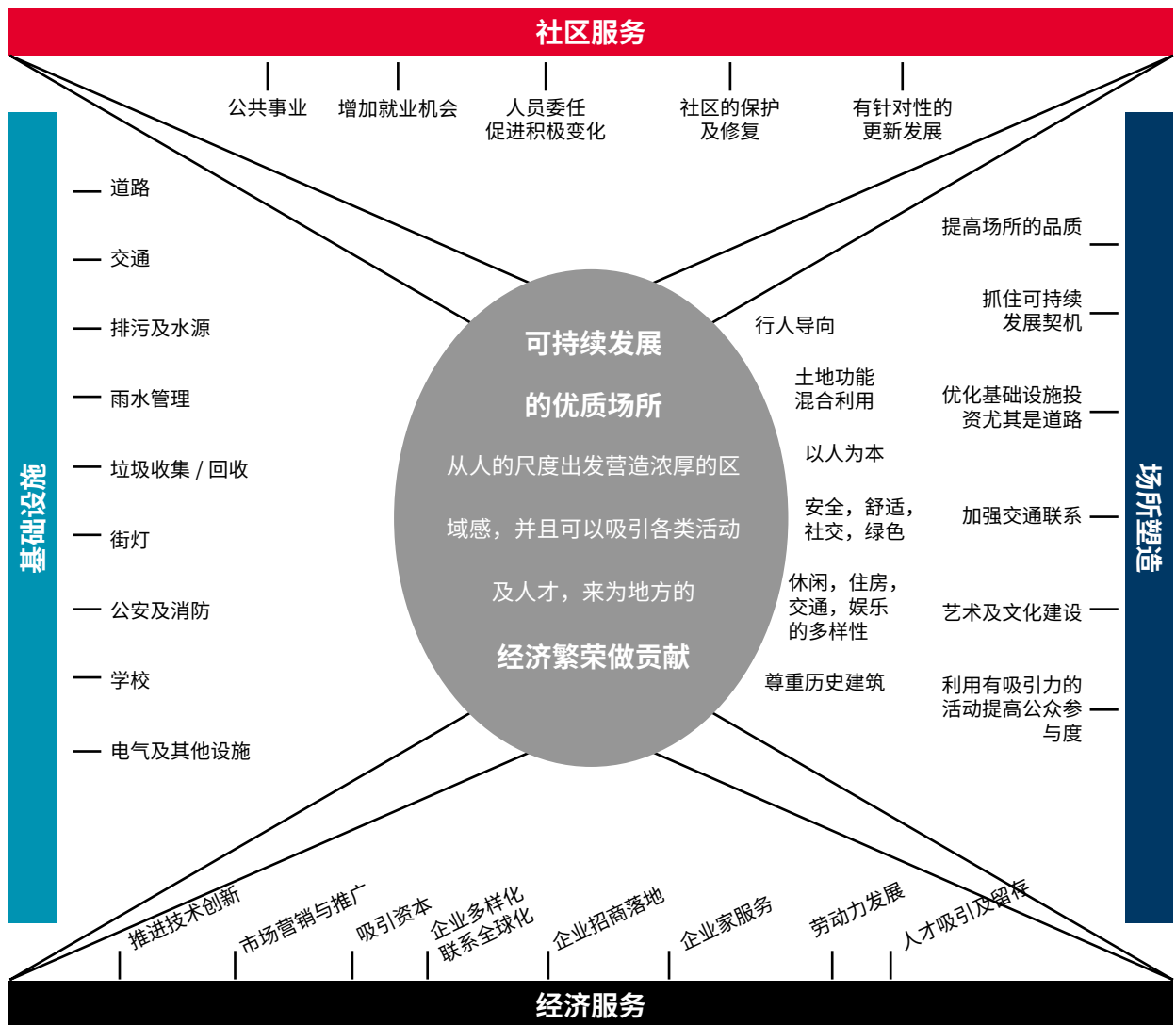
标准型场所塑造是一种定期改善场所的体验，条件，特征和活力的方法，长期持续通过公共，非营利和私营企

图 5：
优秀的场所塑造带来的好处



资料来源：Project for Public Spaces，戴德梁行研究部

图 6:
场所塑造的规划和开发涉及许多利益相关者



资料来源：密歇根州立大学，戴德梁行研究部



业进行的各种城市规划项目和活动实现。

城市规划项目包括：街道修缮，建筑外立面修缮，公园开发或改善等。

活动包括：在城市公共空间，如人行道，街道，市政建筑，公园或滨水区等举行的活动。

策略型场所塑造

策略型场所塑造是通过利用计划的,分阶段的转型方法,通过专注于城市公共空间的阶段性低成本方案来提升地点价值的手段。策略型场所塑造包括两个相互联系但截然不同的方法,称为策略型都市主义和轻快省 (LQC)

主义。两者都希望通过一个行动计划,包括翻新未充分利用的空间以及重塑体验,来评估最新的理念。这些规模较小,针对性较强的尝试主要是提倡先试验,再进行下一步的大型政经合作契约签署。

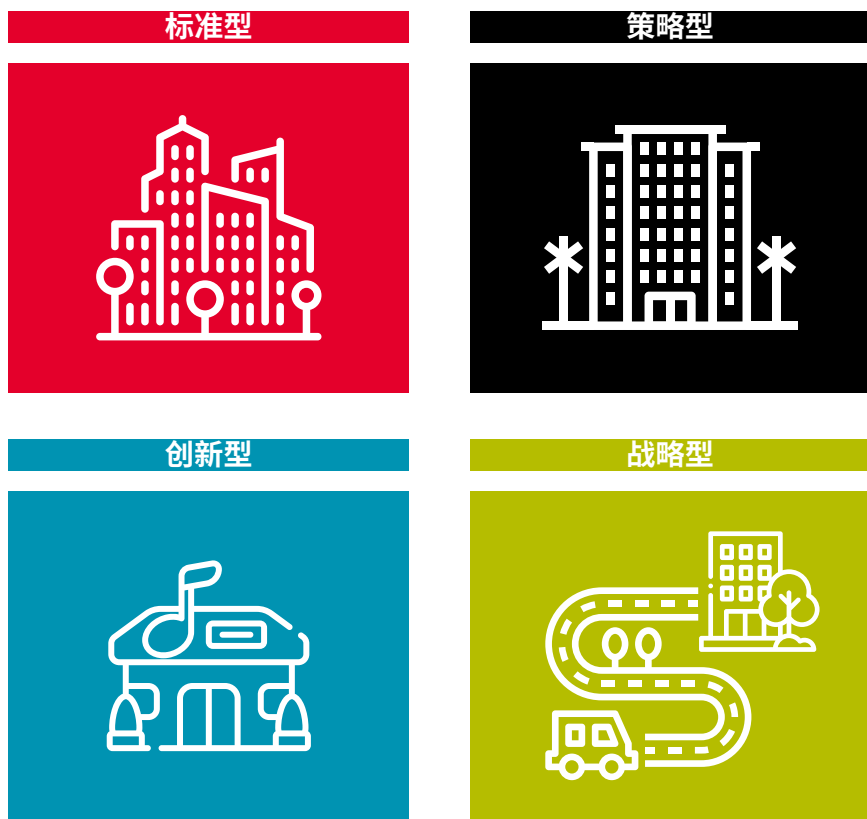
城市规划项目包括：道路瘦身计划(图8)和/或完整的街道规划项目(图9)等。

活动包括：公共座椅项目,快闪咖啡厅,由停车场改造的小型公园(图10),游击园艺以及旨在重振城市公共空间的各种其他活动。

创新型场所塑造

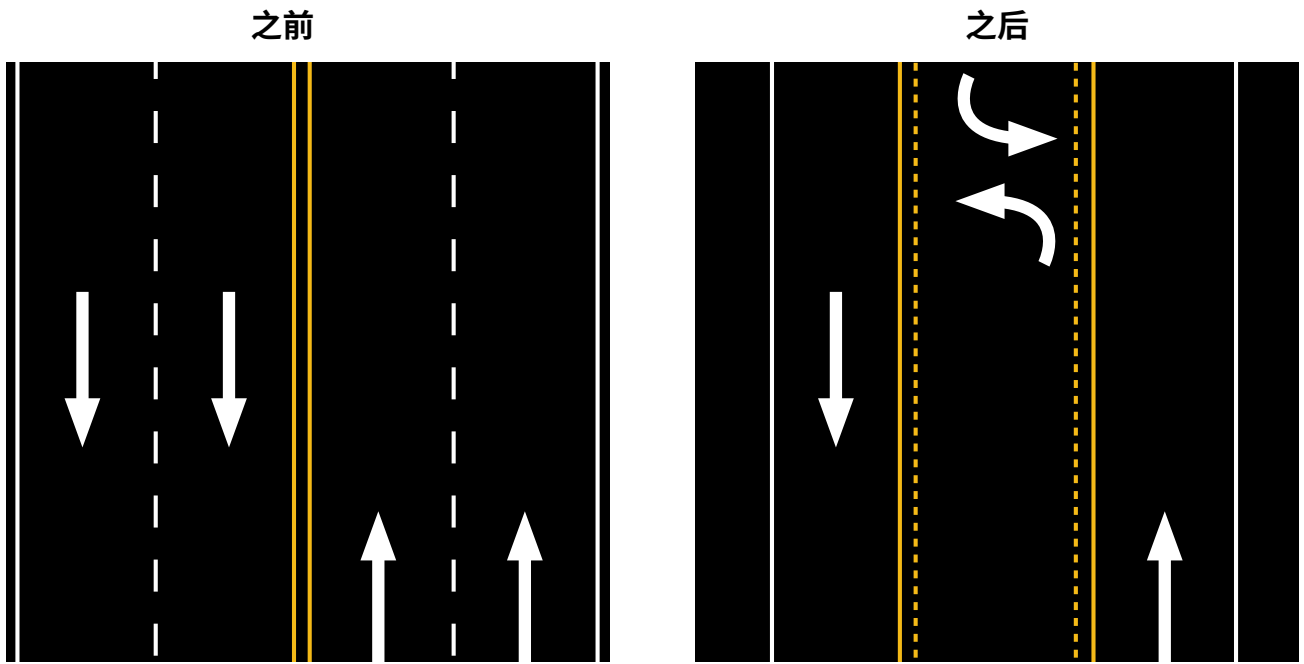
创新型场所塑造旨在重振城市公共空间,通过把艺术,文化和创造性思维应用到城市环境的各个部分来提升活跃度和体验,复活未充分利用的空间。通过将艺术和文化活动及体验放在首位,可以更好地塑造社区认同感。这样做,创新型场所塑造也

图 7:
四种场所塑造的类型



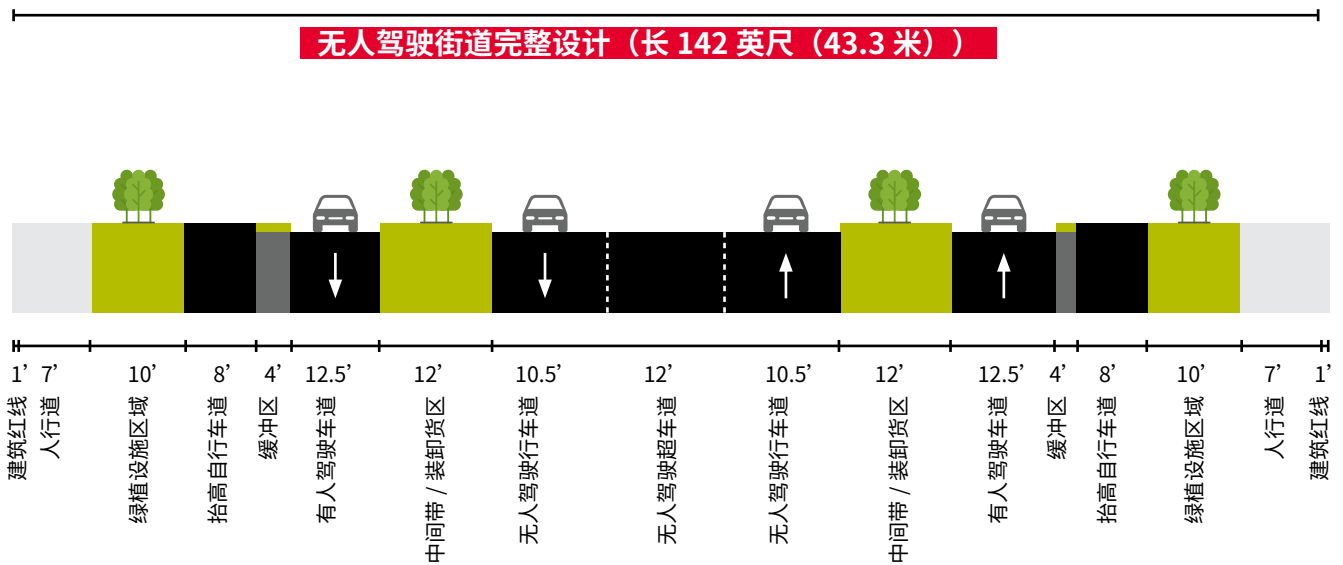
资料来源：密歇根州立大学，戴德梁行研究部

图 8:
道路瘦身计划示例



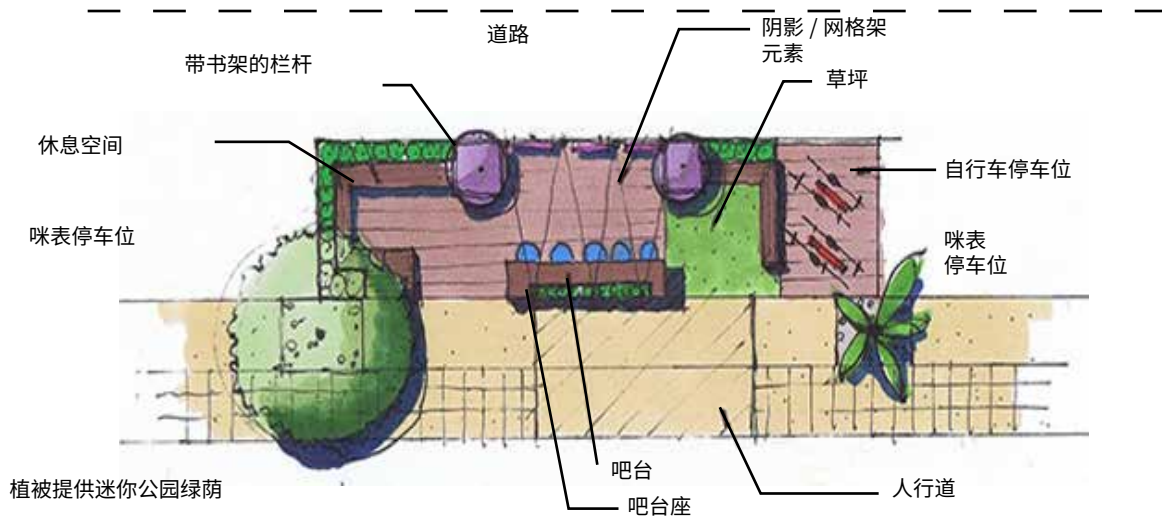
资料来源：金德城市研究所，戴德梁行研究部

图 9:
完整的街道规划示例



资料来源：奥斯汀市，戴德梁行研究部

图 10:
迷你公园规划示例



资料来源：密歇根州立大学，戴德梁行研究部

可以帮助增强社交互动和公众参与，同时增强了社区自豪感和成员相互之间的联系。

城市规划项目包括：与艺术相关的项目，如博物馆，音乐厅，公共艺术区或艺

术家的现场 / 工作场所（图 11）。

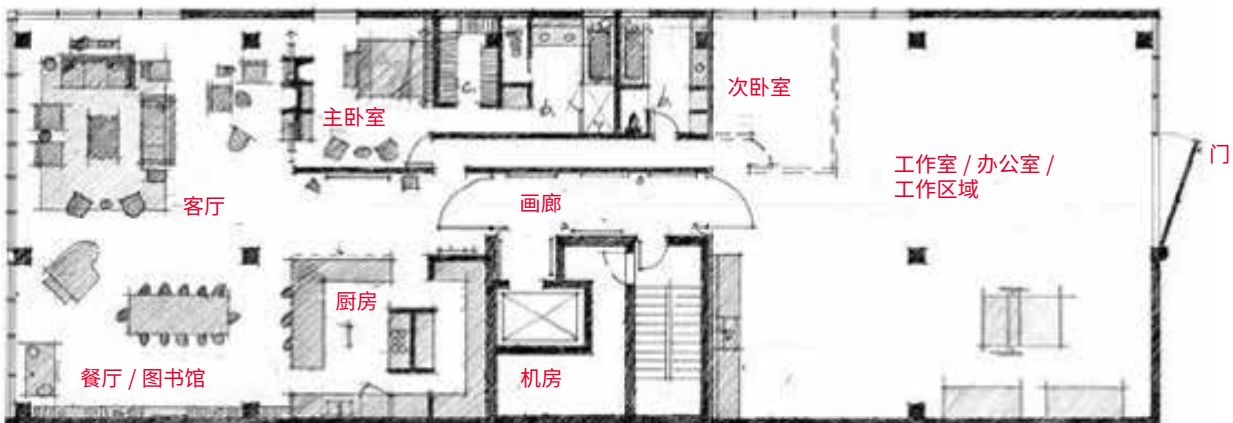
活动包括：

城市广场音乐会，雕塑展览，社区艺术展览或公园内的电影和戏剧表演。

战略型场所塑造

战略型场所塑造旨在塑造一个吸引人才来此生活，工作，娱乐，学习和体验的有价值的场所。这样做通常可以创造更多的经济和就业机会。

图 11:
艺术家现场 / 工作室空间设计示例



资料来源：奥尔森·昆迪格建筑设计所，戴德梁行研究部

战略型场所塑造通常聚焦市中心的位置，并创造优质和谐的社区环境，其中包括充足住房，交通和娱乐的诸多选择。

城市规划项目包括：特定地区的混合使用项目，公园和滨水区的绿色走廊以及民众集会的空间。

活动包括：通过周期性举办吸引人才的活动以及其他艺术，文化，娱乐和休闲活动来聚集各类人才。

多维城市公共空间的多角度思考

城市公共空间是一种本质上多维度的体验。出于不同原因，在不同时间，不同天气条件下，各行各业的人们都在利用蓬勃发展的城市公共空间。例如，我们利用城市公共空间来：

- 完成日常琐事；
- 将家家户户与更广阔的世界联系起来；
- 通勤上班；



- 交易获得商品和服务；
- 会面和交往；
- 以公开方式表达我们的意见；
- 展示我们的创造力。
- 权益；
- 经济；
- 房屋和建筑环境；
- 社会及文化（图 12）。

鉴于其多维特征及其对公众体验的重要性，合理的规划和执行就尤为关键。根据英国的家庭和社区机构的数据，有八类要素被场所塑造深深影响着。这八类要素是：

- 治理；
- 交通及连接；
- 服务；
- 环境；

优质场所塑造——积极变革的驱动力

根据公共空间项目（PPS），卓越城市和它们提供的体验，需要优质的目的地，无论是公园，街道，广场还是水岸空间。好的目的地可以：

- 给城市一个名片；
- 帮助吸引游客，居民，投资和商机。

公共空间项目（PPS）建议城市应至少有 10 个目的地，每个目的地应至少有 10 个场所，如咖啡馆，儿童游乐区等可以休息和放松的地方。此外，在每个场所内，还应该 有 10 项活动。根据公共空间项目（PPS），卓越城市是一系列活动，场所和目的地的聚集地（图 13）。

国内目前有一个项目，场所塑造已经促成了其多种多样的活动，并吸引了众多当地居民和游客，吸引的投资也推动了当地经济的发展。这个项目就是上海徐汇滨江（图 14 和附录中的案例研究 1）。

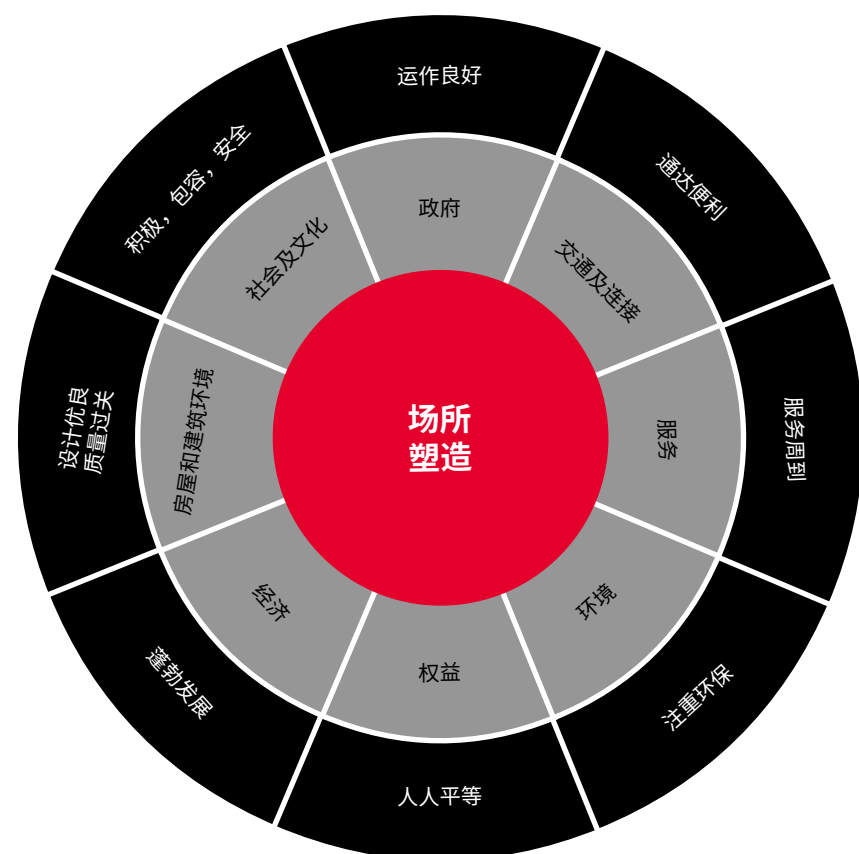
什么构成一个优质场所？

根据公共空间项目（PPS），好场所需要满足下列条件：

- 易于通达；
- 舒适，有良好的形象；
- 活动丰富；
- 利于交际 ……

……使人们反复想要花时间来体验（图 15）。

图 12: 优秀的场所塑造可以对八类要素产生积极影响



资料来源：英国家庭与社区机构，戴德梁行研究部

可达性

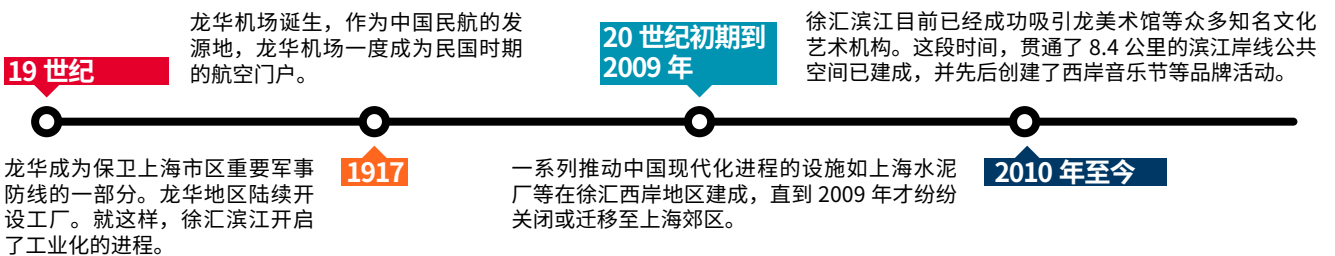
场所的可达性是指与周围环境的连接，包括视觉上的连接。一个优质的城市公共空间往返便捷（步行，公共交通或汽车），进出方便，走动和体验都很容易。根据规划和发展，行人应该可以无论从远处还是近处都能看到大部分活动的进行。

图 13:
卓越城市：重要目的地，场所和活动的组合



资料来源：公共空间项目，戴德梁行研究部

图 14:
上海徐汇滨江时间线



资料来源：戴德梁行研究部

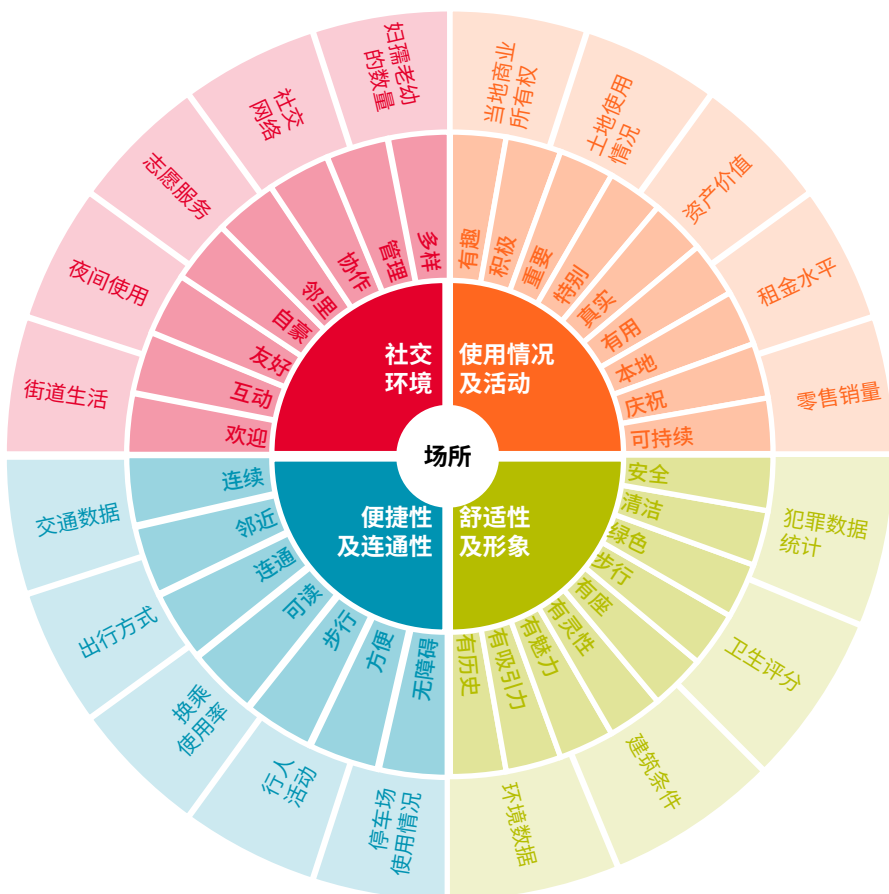
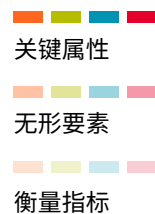


图 15:
优质场所的四个组成部分



资料来源：公共空间项目，戴德梁行研究

舒适和形象

一个干净，安全，休息，轻松，且看起来很有吸引力的空间往往是游客和居民心中的热门目的地。提供各种类型的座位对成功至关重要。人们会被提供各种座位组合和众多座位的空间所吸引。在这些地方，总有座位可以满足游客 / 市民任何时间下的歇脚的需求。

活动

选择活动对于创造一个美好的场所和体验至关重要。各类型可供参与的活动驱使人们反复前来参观打卡，而不只是一次性游览。更重要的是，精心选制的活动将吸引更多广泛的人群，在不同时间到访，以进一步帮助场所的塑造。例如，幼儿园活动将在早上吸引小朋友及父母，五人制足球场将在放学后吸引年龄稍大的学生，而现场乐队将在晚上吸引成年人。

社交属性

一个场所的社交属性永远不应该被低估。想要成为优质

的社交场所可能具有挑战性，但是一旦实现，这样的场所会很快成为当地的热门地点，会见朋友，邻里畅谈，接待访客，或只是创造日常轻松愉悦的社交体验。

优质场所有很大的优势

优质的场所可以为社区乃至整个城市提供诸多好处，创造很多有利条件。根据公共空间项目（PPS），优质场所提供的一系列优势，特别

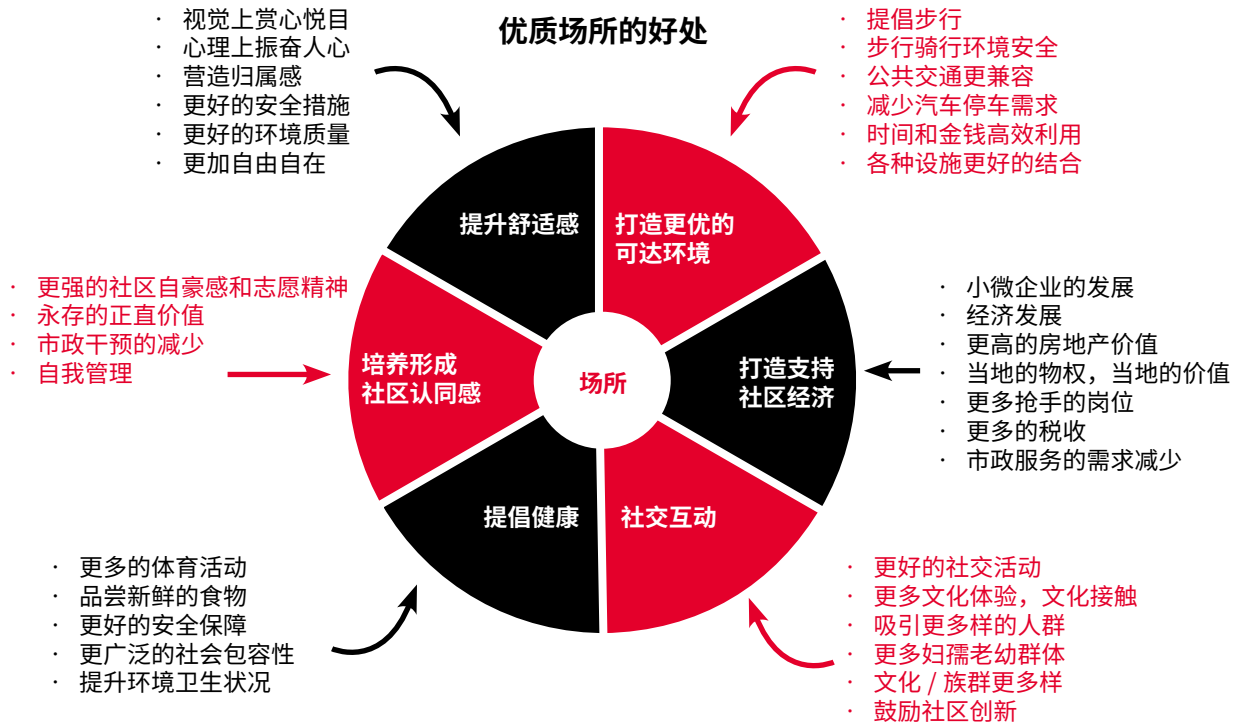
是以下六点：

- 打造更优的可达环境；
- 打造支持社区经济；
- 社交互动；
- 提倡健康；
- 培养形成社区认同感；
- 提升舒适感（图 16）。

在全球范围内，有一个项目展示了场所塑造的众多优势，同时享受着其一系列增值效益。这个项目就是伦敦的国王十字站（图 17 和附录中的案例研究 2）。

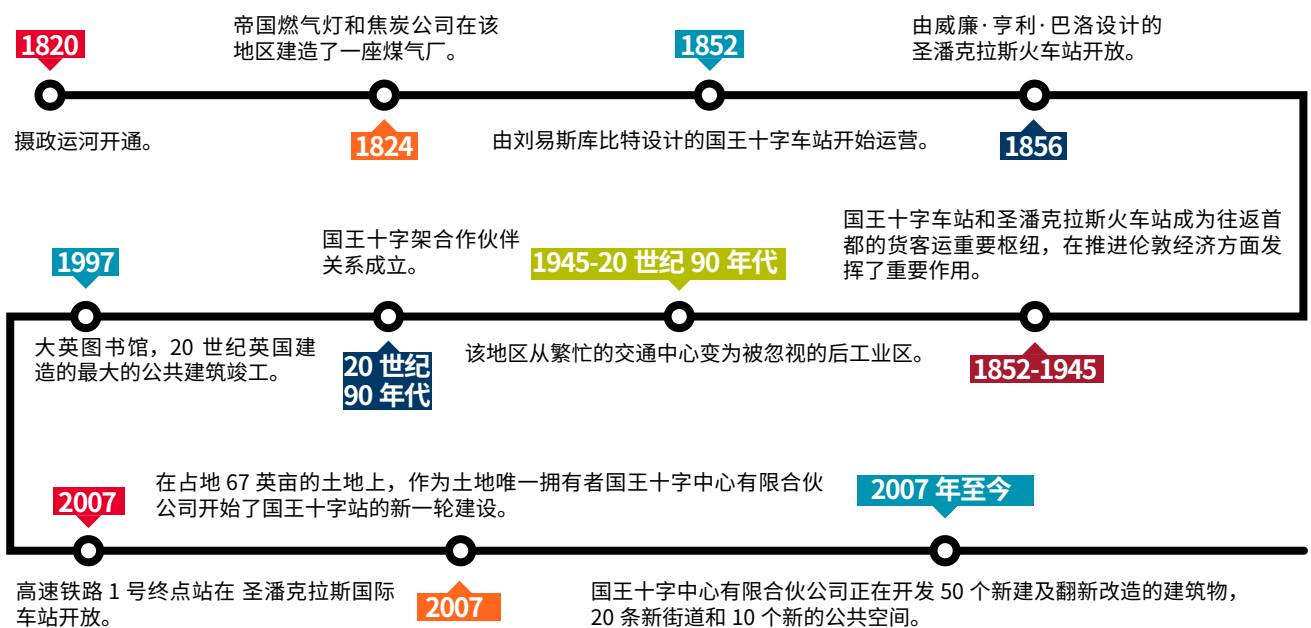


图 16:
优质场所的优点



资料来源：公共空间项目，戴德梁行研究部

图 17:
伦敦国王十字站的时间线



资料来源：戴德梁行研究部

建设优秀社区的理念

由于其本身错综复杂的属性，城市公共空间本身经常被误解，想要实现行之有效的城市公共空间颇具挑战。虽说如此，针对如何将城市公共空间转变为充满活力生机的社区体验场所，公共空间项目（PPS）列出 11 项重要原则。这些决定因素如图 18 所示：

图 18：
建设优秀社区的关键决定因素

基础观念

1. 公众也是专家
2. 场所塑造不只是纸上谈兵
3. 寻找合作伙伴
4. 万事开头难

规划及延伸技巧

5. 心存愿景
6. 不断观察有利于提高场所的质量

付诸行动

7. 空间形式与场所功能相辅相成
8. 功能场所的位置
9. 避免一蹴而就：轻快省（LQC）

执行

10. 钱不是问题
11. 永无止境

资料来源：
公共空间项目，
戴德梁行研究部



1. 公众也是专家

每个社区都有人才资产。这些人都是经验和知识的源泉，当涉及到对当地历史和文化背景的了解，哪些地方值得一去，哪些地方欠佳，什么方法行得通，什么不行，这些人都有丰富的体验和见解。在规划阶段开始时，聘请当地专家，搜集他们了解的社区情况，将在场所塑造的同时营造社区归属感，这将有利于规划机构和整个社区。



2. 场所塑造不只是纸上谈兵

为了将一个鲜有利用的空间打成一个值得体验的好去处，通常需要加入亲切舒适的特色元素，如景观和座位。还可能需改变人流线，以便更有效地引导人们进出散布在该地区的各种功能区和商业点。总而言之，其最终不仅是所有部分的综合，而是创造一个有社区感的地方。



3. 寻找合作伙伴

与合作伙伴一起通力协作是改善城市公共空间未来成功的关键。当需要支持或新启一个项目时，无论是与一个人还是与一个大的团队进行协作，都是很有价值的。



4. 万事开头难

着手开发一个人们想要体验的优质空间一直都颇具挑战性。规划和开发类工作通常各自职责范围有限，导致人们无法通观全局，因此容易质疑计划是否能完成。然而，从小尺度的改造项目着手，可以展示优质场所的价值，帮助克服态度上的障碍。



5. 心存愿景

任何即将开发的公共空间都需要一个愿景。这个愿

景通常需要考虑到公众和社区自豪感，考虑到舒适、干净和安全性，简而言之就是人们渴望体验的空间这样一个概念。



6. 不断观察有利于提高场所的质量

通过观察人们如何使用和体验城市公共空间，了解他们喜欢和不喜欢的地方，人们通常可以处于更好的位置，以确定一个空间是否有成就伟大的好机会。此外，一旦开发了一个空间，持续观察是很重要的，这样随着空间的发展，相关的设计和活动可以进行调整。



7. 空间形式与场所功能相辅相成

设计固然重要，但是社区公众和合伙人的观点经验，其它优质场所的借鉴，以及各项活动

的尝试等，在很大程度上构成了空间理念的外在呈现。



8. 功能场所的位置

在城市公共空间中，如何合理安排物体、活动等功能场所的位置是一门艺术。它可以促进交流联系，激发公众互动，更重要的是，为大家制造美好的体验。就拿一个场所塑造的例子来说，如果公园中的运动区设置在儿童游乐区的旁边，并且旁边再有一个小型家庭咖啡馆，那么，相比这些功能场所设施单独设置的情况，前者能激发更多活动。



9. 避免一蹴而就：轻快省 (LQC)

城市公共场所的规划是一项很复杂的工作。在设计和开发这类空间的时候，需要避免一蹴而就。最好将设计开发工作分阶段攻克。此外，

有时最好通过试验，不断试错，逐步改进。举个例子，社区花园中的公共座椅和绿植排布都属于可以在短时间内完成的阶段性任务。



10. 钱不是问题

一旦完成了必要的基础设施建设，城市公共空间运营的组成部分，如座位、商业网点等，通常都不会太费钱。此外，如果社区和 / 或合伙人被大家接受欢迎，并被赋予一定程度的自主权，可以自行开展计划和活动，则成本可以进一步降低。



11. 永无止境

设施会有磨损，公众的需求也会随着时间的推移而改变。管理层如果能够随机应变，并且能够灵活且及时地授权变革，可以为未来几代人保留一个卓越的城市公共空间。

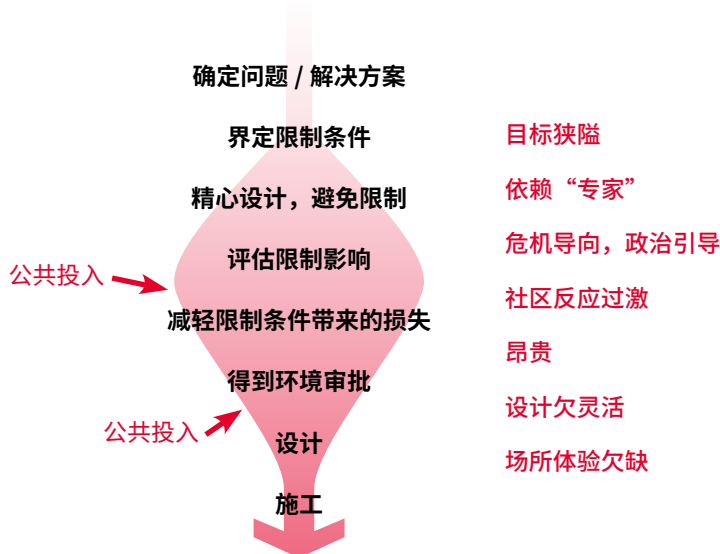
在场所塑造的发展过程中涉及什么？

场所塑造通过采用与过去传统“问题先行方法”（图 19）不同的途径，来处理场所和总体规划项目。

场所塑造采用社区先行方法，重点是关注并听取审视那些在当地生活，工作和娱乐的公众的意见，以便发现他们对整个社区空间的需求和愿景（图 20）。

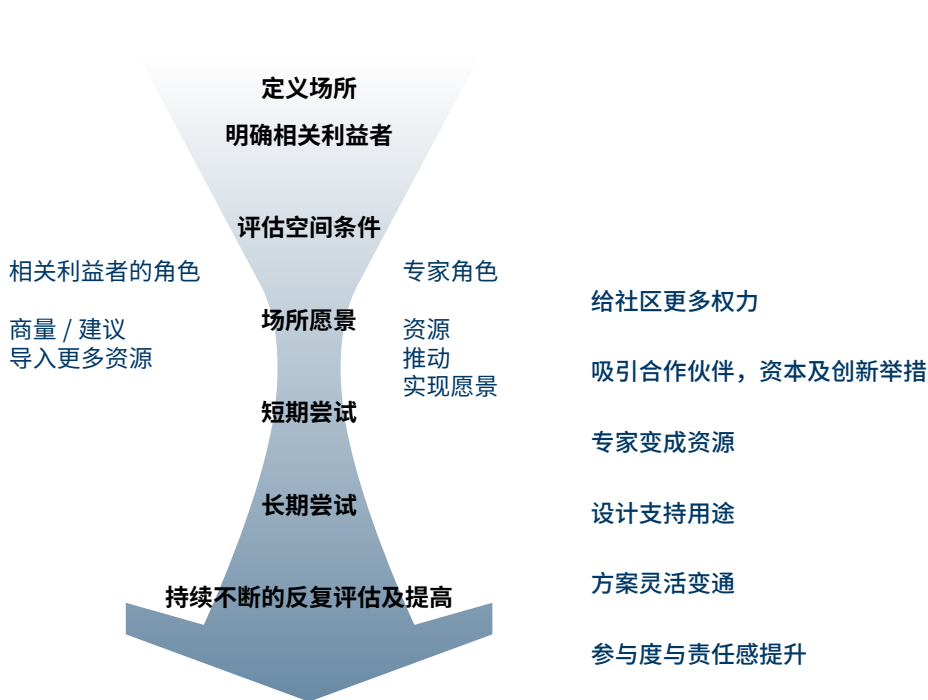
与公众合作，将他们认为对于社区来说至关重要的一系列活动和场所纳入事先考虑范畴，这样做可以制定一个场所塑造执行策略。一旦架构了愿景，即可在开发过程中进行一些短期的试验性的尝试，评估它们是否能为空间和其使用者带来任何价值。一旦这些短期的实验取得成功，那么可以长期实行，并随着空间和社区的成长演变，对其表现进行定期监控。

图 19: 问题先行方法



资料来源：公共空间项目，戴德梁行研究部

图 20: 社区先行方法



资料来源：公共空间项目，戴德梁行研究部

展望未来

随着场所塑造的不断发展，其方法也将随之改变。目前优质的场所塑造一定依赖于当地社区的大量投入，但未来的场所塑造可能会聚焦在基于公众参与的场所塑造成果上。

这种场所先行的方法将在中国逐步培养一种目的感。城市公共空间的规划和管理将由一个由城市居民组成的，包容性较强的群体，通过鼓励社会资本，共通价值观，主人翁意识，更上一层的场所及城市一体的体验来进行。



办公空间

在这一部分中，我们将从两方面研究写字楼物业，以及它们如何增强用户和访客体验。这两个方面是：

- 整栋写字楼（尤其是智能办公建筑）；
- 办公场所。

1 智能办公建筑

什么是智能办公建筑？

在过去，全球各地的写字楼业

主们选择安装并运行相互独立的照明设备，安防系统，暖气设备，通风和空调系统。然而，现如今，全球各地的写字楼业主们着眼未来，需要考虑：

- 写字楼的运营目标；
- 写字楼的经济可行性；
- 写字楼对环境的影响；
- 用户和访客都青睐的建筑体验。

为实现这些目标，智能办公建筑逐渐风靡全球。但是，

这些智能办公建筑并非只是为了提供舒适，明亮和安全的环境，它们还需要将整栋建筑的不同部分整合到一个统一，动态，且实用的建筑平台中。该平台不仅可以让业主和运营方有效地实现其物业的各项目标，而且也能够让该智能办公建筑：

- 更好地吸引和留住用户；
- 降低水和能源消耗的费用；
- 减轻对环境可持续性的负面影响；
- 提升用户和访客的体验感。





智能建筑的发展历程

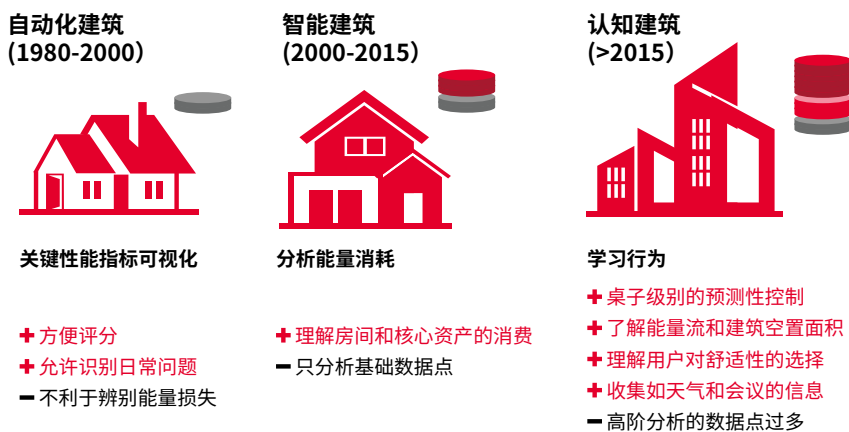
智能楼宇技术和系统已问世一段时间。根据 IBM Research & Watson IT 的研究，建筑智能化于 20 世纪 80 年代开始发展（图 21）。

在 1980 年至 2000 年，在全球成熟的房地产市场中，自动化楼宇崭露头角，助推建筑管理关键性能指标 (KPIs) 的可视化。在 2000 年至 2015 年，智能建筑面世，通过分析建筑

能耗，实现建筑管理程序化。最后，2015 年至今，我们进入了建筑管理的新领域，建筑终于有了自己的思想。这就是所谓的“认知建筑”，换言之，这些建筑可以进行学习行为，并独立采取相应措施。

1980 年至 2015 年，全球智能建筑技术 / 项目取得了多次进步。下文说明了在此期间智能建筑技术出现的一些重大进展和里程碑事件。

图 21:
楼宇管理的发展历程（1980-2015 年及 2015 年之后）



资料来源：IBM Research & Watson IoT, 戴德梁行研究部

1984 年

康涅狄格州哈特福特市的 The City Place Building

这栋 38 层的写字楼于 1984 年竣工，据称是世界上首栋智能楼宇。这栋写字楼交付使用时，已安装并运行了先进的电信系统，自动化办公系统，自动化监控系统和建筑设备管理系统。

1999 年

物联网 (IoT)

物联网这个词于 1999 年首次被提出，但在此之前物联网就已经存在了。物联网可以促进日常的数据交换，例如应用于建筑设备，传感器和装置。

2003 年

智能温控

托马斯·哈特曼发明了一种控制算法，用于监控特定空间里的温度。这种控制算法可以使温度控制在用户选择的温度范围内。这是提高用户舒适感的一项基本措施。

2007 年

iPhone 问世

iPhone 手机的问世不仅对智能楼宇技术产生了影响，而且彻底改变了人类的生活，工作和娱乐方式。

自动采光

与传统的照明开关不同的是，自动采光系统利用房间内的光感应器，探测最佳亮度，并相应地调整照明系统。这项技术在当时可节约 35% 至 60% 的能源。

首个零能耗的写字楼

位于加州圣何塞的综汇建筑设计有限公司 (IDeAs) 的总部是首个能够实现能源自产自消的写字楼。该写字楼的独创性特点包括节能 HVAC 系统（采暖，通风与空调系统），辐射地暖系统和电动水源热泵。

2009 年

无线照明控制

无线照明控制问世。如果感应器探测到一段时间内无用户活动时，这项技术可以自动关闭写字楼内的照明。

2010 年

iPhone 控制器

从这时起，用户可将智能手机和平板电脑用作控制器，控制家电和商业地产设备。

2013 年

位于华盛顿雷德蒙的微软 88 Acres

88 Acres 起初是希望改进和整合微软雷德蒙园区写字楼的管理解决方案。如今，这个园区是世界上最智能的园区之一。

2014 年

阿姆斯特丹的前沿大厦

前沿大厦号称是世界上最智能的写字楼，由 PLP 设计，由 OVG 房地产公司交付用户使用。

2017 年

位于慕尼黑的 Watson IoT 全球总部

作为最先进物联网技术的发源地，Watson IoT 斥资 2 亿美元，在慕尼黑建造双子塔，使之成为全球最大的互联设备协作实验室。

智能办公建筑有何功能？

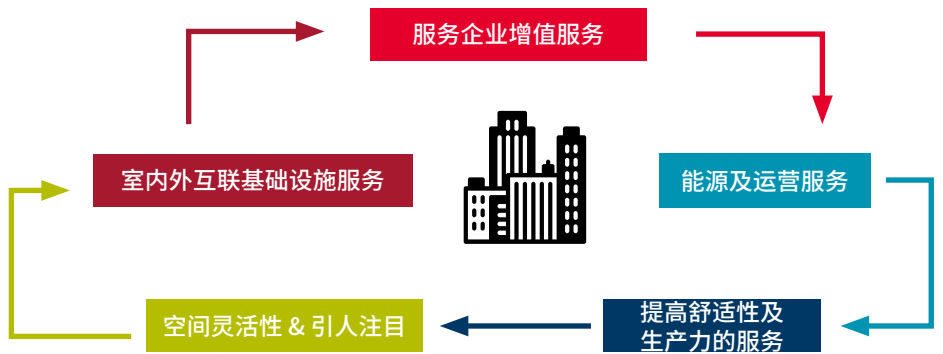
就基本面而言，智能建筑传递的是便利的物业服务，包括企业增值服务，能源和运营服务，提高舒适度与生产力的服务，空间改造能力以及互联基础设施服务。这些服务让用户能够以最低的成本提升生产力，同时在建筑的整个生命周期内产生最小的负面环境影响（图 22）。

尤其是，这些便利的写字楼物业服务提高了用户和访客体验，包括：

- 充足的照明；
- 舒适的温度；
- 令人满意的空气质量；
- 恰当的安防措施；
- 合格的环境卫生……

一栋建筑若要成为智能办公建筑，需要在建筑设计阶段或在建筑生命中期进行翻新时，增加智能技术，具体体现在，在建筑的有效生命周期内进行信息技术（IT）或更具体的物联网（IoT）技术

图 22：
智能办公建筑的基本功能



资料来源：Acuity Brands，戴德梁行研究部

升级。此项技术可使包括硬件和软件在内的各类建筑子系统连接起来，而这些子系统通常是独立运行的。连接之后，这些子系统便可以共享信息和数据，从而实现主动的建筑管理，提升建筑的整体性能。

智能办公建筑在技术的加持下能够将建筑结构与其功能联系起来，产生实用的信息和有效的结果。智能办公建筑可通过以下方式实现这一目标：

- 连接楼宇的控制系统；
- 利用技术连接建筑用户和访客；
- 降低成本；

- 实现环境可持续性发展；
- 迈向未来，楼宇体验智能化发展。

...而且中国深圳的达实大厦已经实现了这一目标（详见图 23 和附录中的案例示范 3）。

通过实现这些结构与功能相连接的目标，智能办公建筑能够带来多项资产管理方面的增值收益，包括：

- 优化预测性的维护；
- 提升节能水平；
- 实时设备、机器和装备的维修翻新与更换；
- 提高项目的整洁度；

图 23:
深圳达实大厦的时间线



资料来源：戴德梁行研究部

提出重新设计和整修空间的建议（图 24）。

在全球层面上，阿姆斯特丹的前沿大厦实现了多个智能办公建筑的目标，同时也获得了资产管理方面的增值效益以及体验优势（图 25 和附录案例 4）。

图 24:
智能办公建筑享受的五项增值资产管理收益

使用内置于基础设施中的传感器和在智能建筑中收集的数据，可以显著提高服务部门的建筑管理能力。在空间管理和节能方面主要有五大好处：

- 1 预测性维护**
传感器可以检测建筑物的技术性能，并在设备发生故障时甚至在触发警报之前启动维护程序。
- 2 节约能源**
分析传感器发送的数据，提示温度或做出调整。
- 3 及时更换设备**
监控设备可以对其生命周期进行更有效的管理。因此，当维护成本过高或设备制造商设定的使用寿命耗尽时，应更换设备。
- 4 优化的现场清洁**
位置传感器优化了清洁操作。他们收集的数据使设施管理人员能够将清洁人员专门分配到被用户利用过并需要清洁的空间。
- 5 重新设计的空间**
传感器有助于识别建筑物中使用过度和利用不足的区域。因此，可以对空间的重新设计和优化提出建议。

资料来源：
The Agility Effect，戴德梁行研究部

图 25:
阿姆斯特丹前沿大厦重大事件时间轴



资料来源：戴德梁行研究部

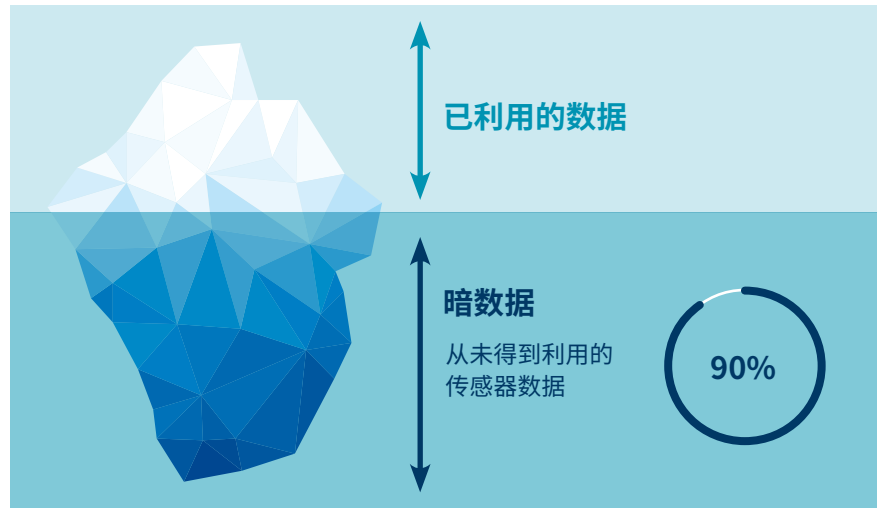
连接楼宇的控制系统

当代建筑包含了许多设备，复杂的控制系统以及各种用于提高用户的工作效率，用户和访客的安全性和舒适度的平台。许多这类系统都涉及设备间的交互配合，但由于数据本身的广泛性及通信过程的专有性，在多数情况下，数据和信息仅沿特定方向流动。事实上，根据 IBM Research & Watson IoT 的调查，今天建筑产生的数据中，有 90% 是“暗数据”，也就是从未得到过利用的数据（图 26）。

但是，现时和未来真正的智能楼宇能够做到：同一个建筑中的所有设施和系统都能彼此影响并相互联系（图 27）。

制冷设备的优化就是一个例子。通过收集天气及气候数据信息，制冷设备可以提高运营效率。另外一个例子是，通过建筑安全系统数据的掌握运用来选择关闭没有用户使用的区域的灯光及制冷 / 取暖系统。

图 26：
大数据的“暗性”



资料来源：IBM Research & Watson IoT，戴德梁行研究部

图 27：
智能楼宇中的系统互联



资料来源：allthingsfirst.net，戴德梁行研究部

当数据信息在互连设备和系统之间不受限制地流动时，照明，空调，安保和其他系统的运行效率要高很多。这样的建筑不仅安全性更高，

运营成本较低，而且更为舒适（通过这些方式令用户和访客感到愉悦，从而获得更好的建筑体验）。

利用技术连接建筑用户和访客

真正的智能楼宇提供一套旨在改善和提高建筑可用性的有用工具。这些工具和技术通过提高用户的舒适度，安全感和安保力度，使用户在每个工作日更好地完成工作的同时还能减少开销，节约能源并减轻对环境的负面影响（图 28）。

用户和访客甚至可以在到达写字楼之前，以及出入写字楼的时候使用智能设备。例如以下的两种设备：

- 智能停车系统；
- 生物识别安全系统。

对于员工来说，智能停车系统可以解决每天早上试图寻找停车位的麻烦。当员工开车到达时，他们会立即被引导至一个空置的停车位。智能停车系统减少了员工开始工作前由于停车浪费的时间，以及由此产生的不良情绪，从而改善员工的办公体验。

至于生物识别安全系统有助于员工方便、快捷地进出写字楼，以及在写字楼内活动，

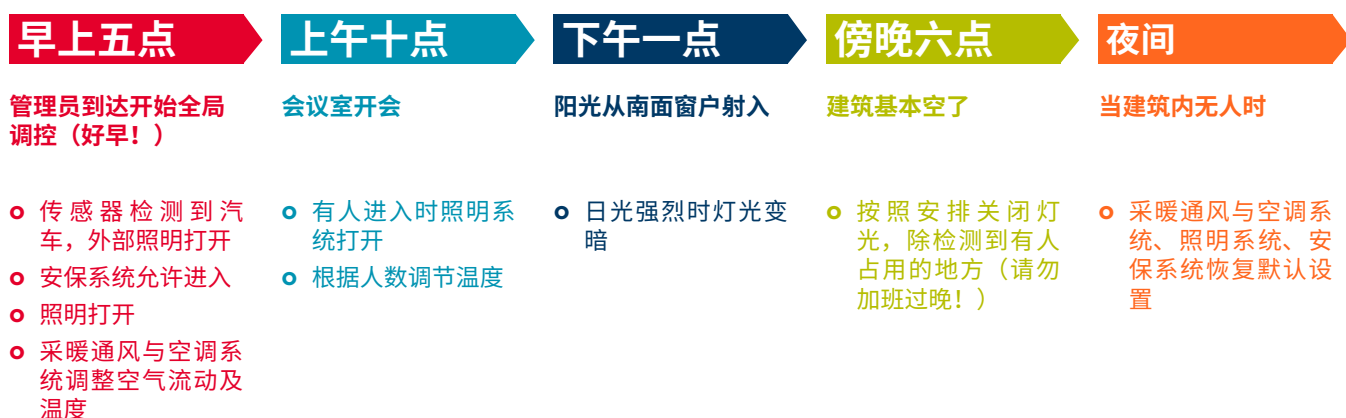
从而改善员工的办公体验。员工可以不再通过刷卡，而是语音、刷脸、指纹、手印或虹膜识别来进出写字楼，以及在写字楼内活动。

降低成本

智能楼宇相当于超级连接器，能够将与建筑相关的所有现存机器，设备和软硬件系统连接起来。如果利用得当，这种超级连接可以降低建筑运营期间的成本（图 29）。

智能办公建筑有很多方式可以降低成本，例如：

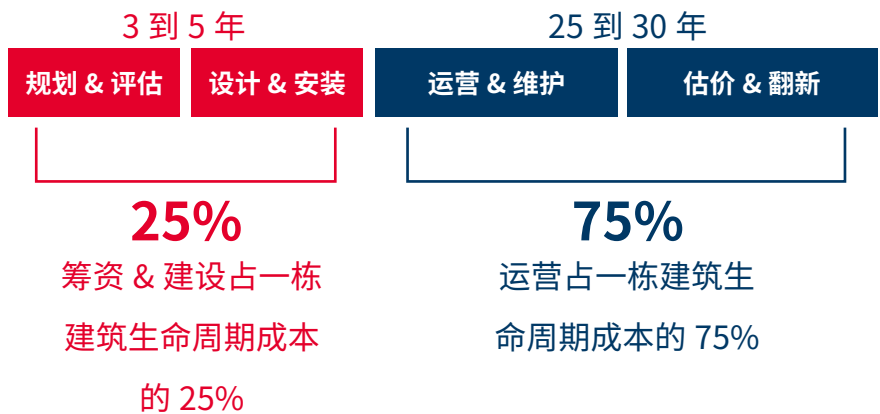
图 28：
智能楼宇中的一天



资料来源：霍尼韦尔，戴德梁行研究部

- 管理制冷，供暖，通风，照明，设备和机器的能源负荷——通过利用能源负荷数据并对其进行建模，智能办公建筑在为用户提供所需的舒适度时，能够更好地实现最低开支的目标，进而为用户提供尽可能高效舒适的工作环境。
- 将用户模式与能源使用相联系——通过互连的传感器和设备，在任何特定时间，智能办公建筑都能了解正在使用建筑的用户数量，并据此对能源水平做出相应调整以适应使用需求。这种持续的自动调节可以节约成本。
- 预测性维护——智能办公建筑能够在引发高昂代价的断电前就识别出建筑的性能故障。
- 动态能源消耗——智能办公建筑通过主动检测电网负荷的周期并相应地改变使用状态，可以确保能源成本保持在最低水平。

图 29:
智能建筑：成本节约可以贯穿一栋建筑的运营周期



资料来源：施耐德电气，戴德梁行研究部

实现环境可持续性发展

多年来，建筑管理系统已经能够为建筑内部空间的采暖或制冷提供充足的能源，以达到舒适水平。这些系统通过自动化控制来实现这一点，同时自动化控制也帮助楼宇业主和运营方实现其可持续发展的目标。然而，所有派生数据通常都保存在建筑管理系统内部，因此，领导层的决策者们一般难以得到这些数据。

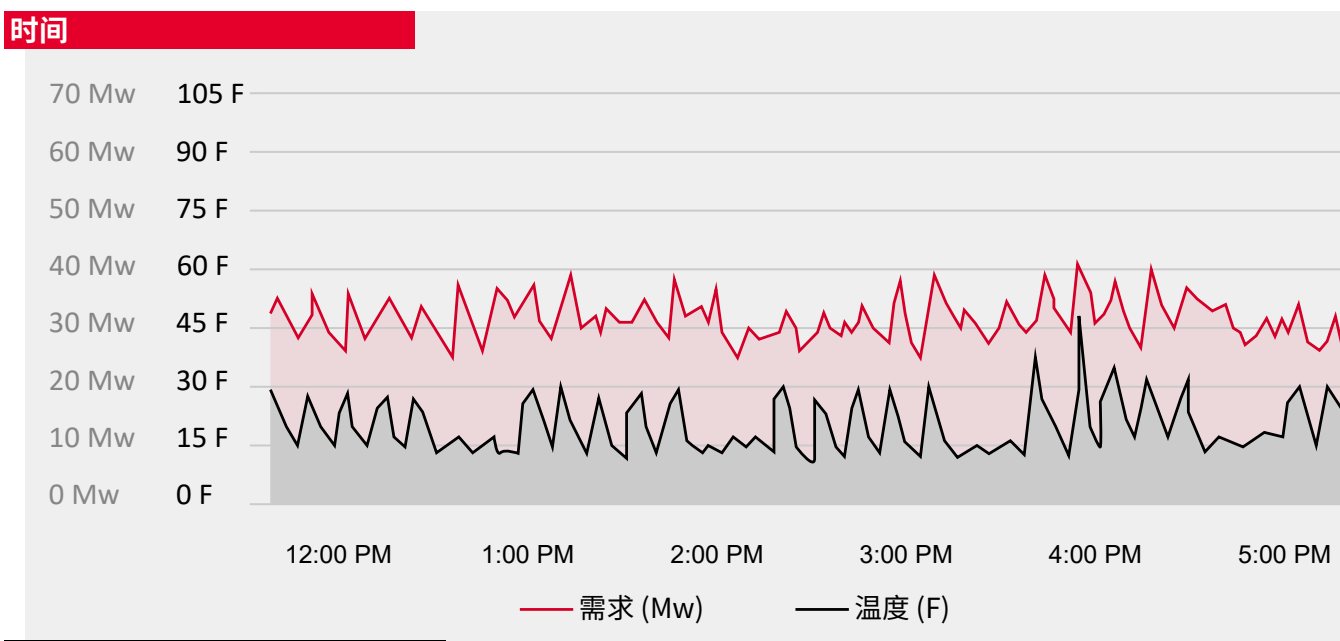
然而，在智能办公建筑中，建筑管理数据可以通过易于阅读的可视化仪表盘的形式

传递给领导层，供他们决策。那些负责可持续发展管理的决策者们可以更好地了解其建筑的整体可持续发展情况（图 30）。

迈向未来，楼宇体验智能化发展

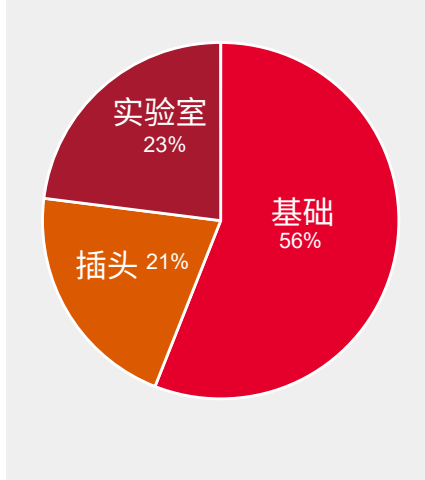
如今，我们正迈向一个真正的智能世界，未来的楼宇必须变得智能才能保持竞争力。未来的用户将比现在的用户更需要体验，对他们租用空间的智能程度要求也会更高。在中国，北京和上海等大城市的商业地产市场需要不断调整，以便保持与最新技术与与时俱进。

图 30:
建筑能源负荷，温度数据仪表盘样例



负荷划分

资料来源：戴德梁行研究部



我们预期，在建筑环境中，优质物业将会成为第一批真正的建筑智能平台。以上海写字楼市场为例，到2023年，我们预计全市房地产市场上的超甲级写字楼供应量将超过280万平方米，届时将会占全市甲级写字楼市场供应总量的15%（图31）。

等到2022年的上海，已租用或希望租用超甲级写字楼中高品质空间的用户需要支付高额租金。反过来，这些用户也会期望他们所在的写字楼是智能的。因此，既不能在目前快速使用最新科技，在不远的将来也不能搭建智能平台的甲级写字楼将面临租户流失的风险，其现时的高出租率从长期看来也难以继。

最后，未来的智能办公建筑通常不仅仅与实现能源和可持续发展目标有关。智能办

公建筑的有效经济寿命也会延长。在未来，世界各地的智能办公建筑将形成良性循环，它们建立的平台通过大量与房地产相关的信息共享和数据分析，将进一步加强使用者和来访者的用户体验。

图 31:
上海甲级写字楼市场：甲级 / 超甲级项目划分



资料来源：戴德梁行研究部

2 办公场所

不仅仅是千禧一代

千禧一代正在迅速成为中国劳动力的主要组成部分。相较于以往，企业租赁传统写字楼的模式，千禧一代偏好更为灵活的工作方式。如今，许多中国办公空间的设计和运营模式越来越贴合他们理想中的工作方式，并且这种氛围下的工作体验被他们视为生活的延续。

然而，我们不应该忘记，还有其他年龄段的人也在使用同样的办公空间，不管他们是新兴的 Z 世代、X 世代还是婴儿潮一代。对于办公空间以及相对应的工作体验，

这几代人都有自己的偏好。因此，在设计和技术应用这两个方面，办公空间应该找寻一个平衡点，满足所有年龄层员工的期待和愿望。

空间设计

通常，办公空间的设计会影响（全年龄段）人才的吸引和保留，甚至该空间承租方和业主方的业绩表现。因此，对于任何一个办公空间而言，优质的全方位办公空间设计是至关重要的。在此，我们总结了八个看似简单但又非常关键的主导因素。当充分考虑并采纳这些因素时，办公空间将展现出更高的性能，从而提升员工体验感：

1. 社区

一个优秀的办公空间离不开社区与协作。与其他员工会面、寻找业务伙伴或发掘投资机会——这些因素都有助于提升工作体验，打造成功的办公空间。因此，任何办公空间的设计都需要确保包含这些元素。

Kickstarter 在纽约布鲁克林的办公室是个非常优秀的国际案例。它不仅在办公空间的内部，而且在整个外部空间都展现了这种社区精神(图 32 和附录中的案例研究 5)。

办公空间需要引入社区的概念，打造出一个人与人之间思维碰撞的区域，例如开设吧台 / 咖啡馆就是一个不错的方式。如今，中国许多的办公空间内出现了这样的功能区 (图 33)。

在这里，安坐在一个家庭式的环境中，员工们可以轻松地完成工作、交谈。

另一个具有同样效果的方法是设立开放区域。长桌或大



图 32:

Kickstarter 办公室的时间线



资料来源：戴德梁行研究部

桌不仅适合工作，而且可以营造轻松聊天和交流思想的空间。

最后，设立游戏区同样能促进人际交往和思想交流，可以配备最新的电脑游戏，台球桌，甚至桌上足球。无论有什么游戏，这个空间都将是一个有趣的空间，并且可

以让新员工们彼此认识交流。

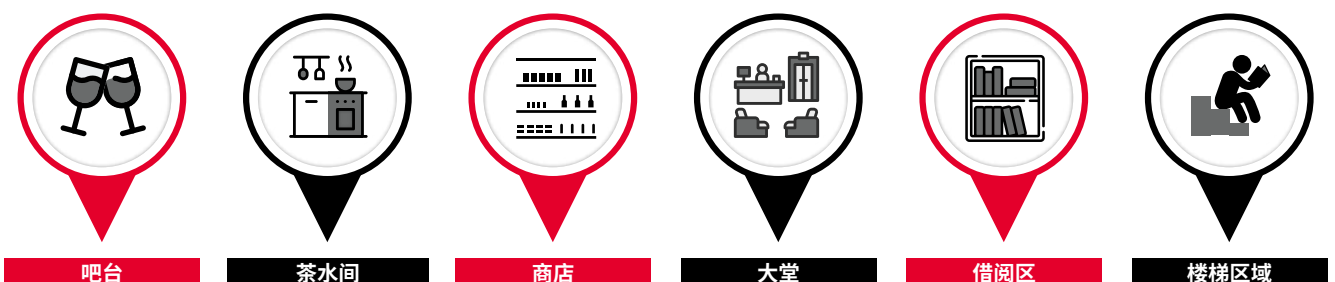
值得注意的是，我们在设计联合办公空间时，上述的“社区”空间与特定的办公区域（员工们在此集中精力，专注工作）之间需要保持一定的距离，或设立合适的隔音墙。

2. 空间灵活性

办公室员工来来往往。一些人只待在办公空间短短几天，而另一些人使用数月或数年。有些人在办公室里单独工作，而另一些人则是开展团队工作。在特定日期，办公空间将用于活动、会谈、研讨会等，而在其他时候，空间将仅用于常规工作。因此，为

图 33:

“社区型”空间：碰撞思维的火花



资料来源：archdaily.com, 戴德梁行研究部

了适应变化，空间需要足够灵活，以便在任何时间根据不同的用户需求进行调整(图 34)。

在今天的中国，大多数办公运营者都明白空间灵活性的必要性。许多公司都安装了可调节的照明设备、细心规划位置的电源插座、可折叠的隔断墙，以及在不需要时可以轻松放置在角落的桌椅。

3. 办公场所的多样性

如今，中国的许多办公空间确实包含开放的公用办公区

和 / 或独立的隔间，但更先进的办公空间设置了与众不同的体验空间。这些空间可以包括一个露天屋顶或阳台、一个懒人沙发休息室或一个团队工作区域，例如图书馆区域(图 35)。

通过不同的空间设置，公司可以让员工在白天或工作周有更多的工作区域选择。经过设计，多样的办公空间迎合了不同的工作需求，满足员工的空间偏好。任何时间内，在自己喜欢的场所内工作，员工的工作体验会提升，并且收获更多幸福感，从而

提高工作效率。

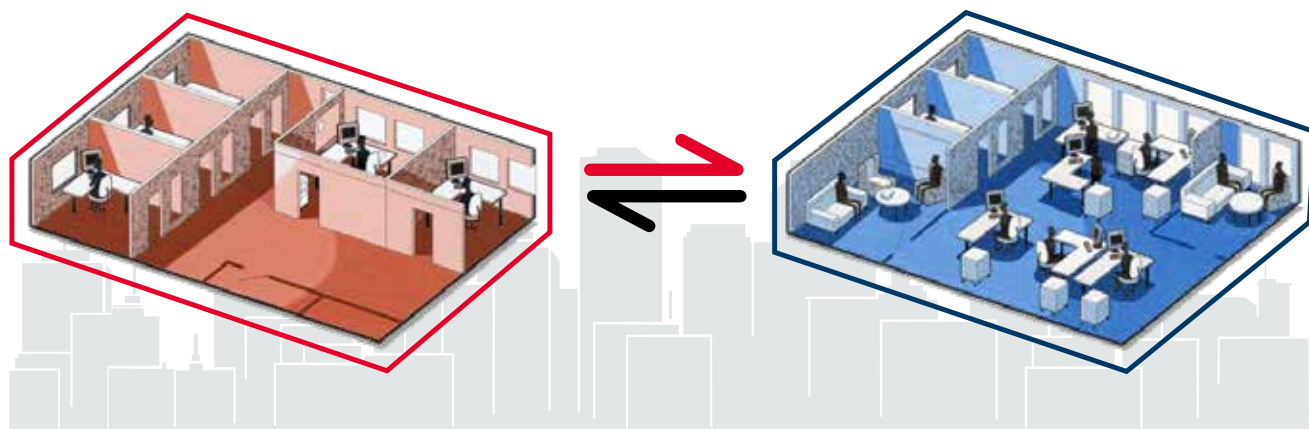
4. 技术

技术及其使用对于当下和未来的办公场所体验至关重要。例如，智能手机改变了我们的沟通方式。凭借技术，它们还可以与办公室进行交互，以改善员工的工作场所体验。通过以下四种方式实现：

1. 智能寻路系统

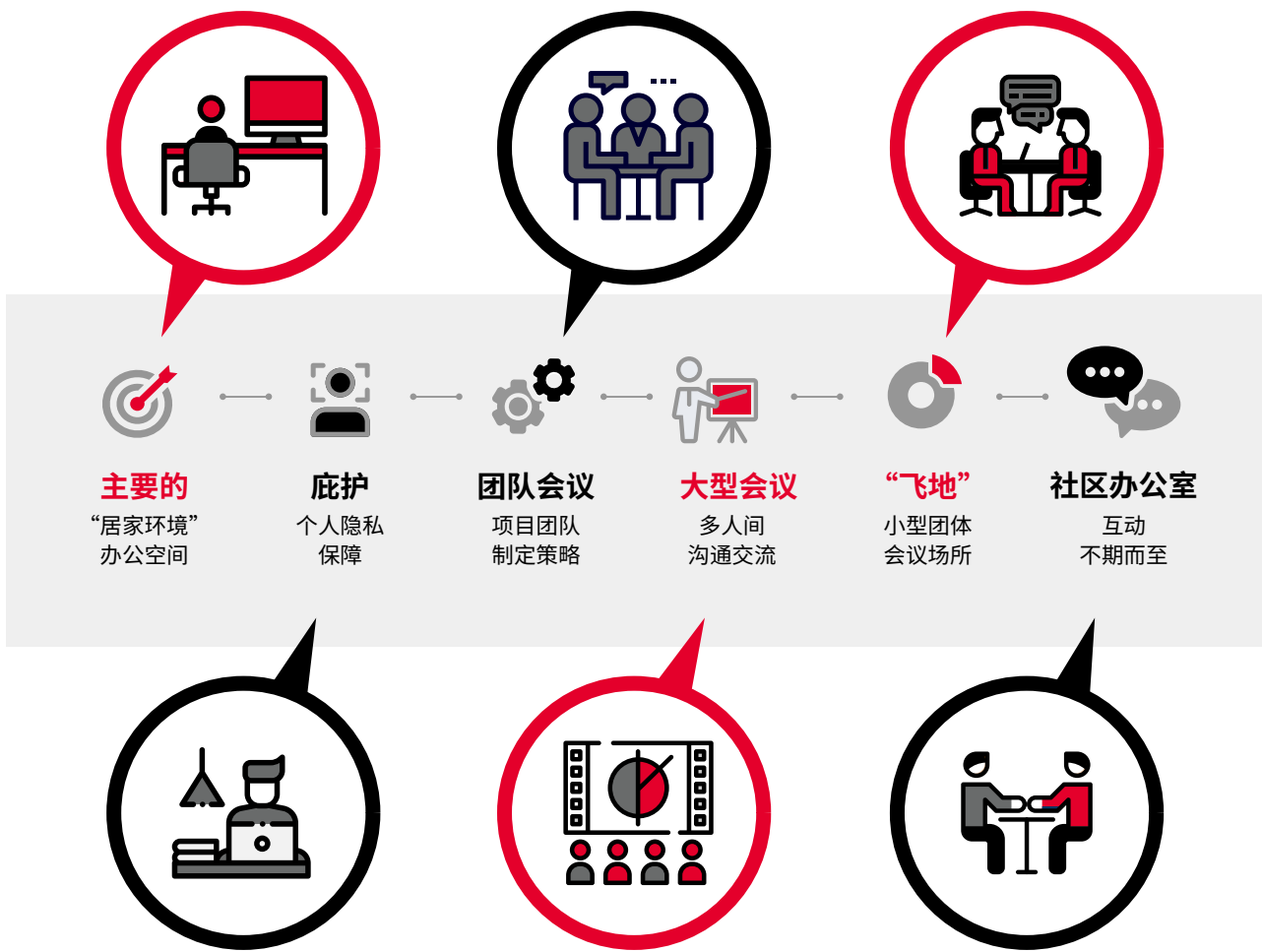
寻路系统通过实时追踪办公空间使用变化情况来节省员工时间。它通过获取实时数据来实现这一点，这些数据

图 34:
灵活办公——拥抱变化



资料来源: Acoustics.org, 戴德梁行研究部

图 35:
为不同的工作类型提供多样的空间



资料来源：诺尔研究部，戴德梁行研究部

使用跟踪技术来检测哪些空间正在被使用，哪些空间是可使用的。通过使用寻路功能，员工可以使用智能手机快速定位，预订可用的工作空间（图 36），甚至可以在办公室内定位其他员工，从而促进协作和配合。

2. 会议体验技术

良好的手机会议技术正如预期的那样，快速流畅且易于使用。它可以通过智能手机无缝启用临时的头脑风暴会议或进行团队状态登记，从而提高工作效率和团队沟通，甚至这些可能都不需要在会议室中操作。

3. 智能温度和照明控制系统

智能温度和照明控制系统可以提高员工的舒适度。每个员工都可以通过使用智能手机轻松地设定自己办公室的温度和照明情况。当直接连接到办公场所的建筑自动化系统时，HVAC 和照明系统

可以实时响应员工的智能手机上输入的偏好设定。

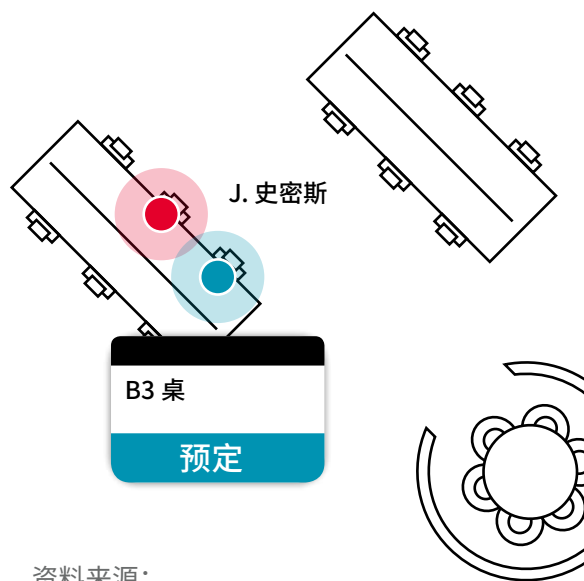
4. 自动饮料机

任何时候，员工都可以从智能手机上预订，在自动饮料机旁等待，最后拿到最喜欢的饮料。这也是进一步提升员工办公室工作体验的一个简单方法。

5. 专注、隐私和完成工作

工作并不全是关于思想碰撞、讨论和协作。在办公室里找一个安静的地方专注于工作并完成工作，这对于一个高效的工作空间以及更好的工作体验来说，是必不可少的。在中国的许多办公空间中，有很多个人成员和企业团体与彼此近距离工作，因此，噪音水平上升时，他们可能难以集中于手头工作。

图 36：
办公桌预订的寻路系统



资料来源：
康得克软件，戴德梁行研究部



有时候人们需要一种完全的隐私感和匿名感。即使是有安静地方的办公室，通常也有玻璃墙，人们可以看到正在发生的一切。我们对外不应该总是透明的。”

——Susan Cain，《安静》的作者

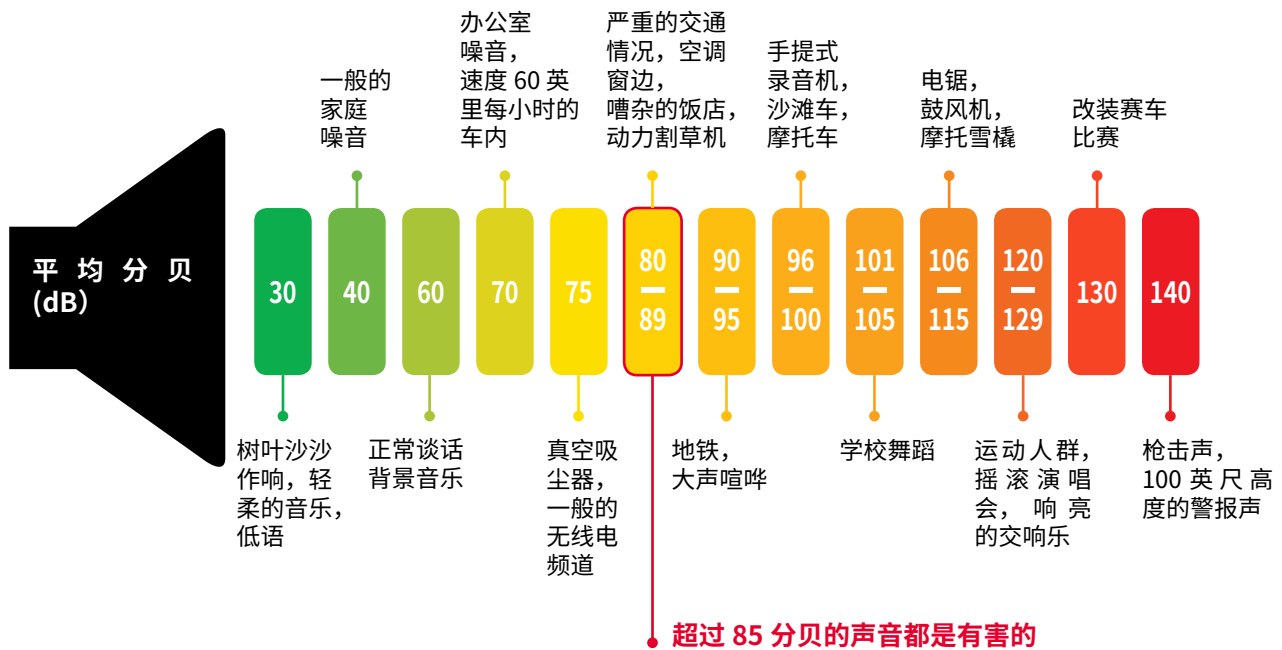
为减轻干扰，将办公室里的安静区域完全隔离，防止声音穿透就显得尤为重要。对于玻璃墙，最小厚度应在 10 毫米左右。同时，磨砂玻璃墙可以增加空间的私密性。此外，当希望拨打私人电话时，一个相对密闭的电话亭是最为理想的。

在隔音问题上，确保最佳隔音效果是办公场所设计的核心，这一点很重要。

Gensler 的一项研究中指出，53% 的办公室员工在努力集

中精力工作时，常常被他人分散注意力。鉴于目前有更多的办公室正在实行开放式空间计划，这一问题需要得到解决，以维持办公空间所带来的高体验感。

图 37:
各种设置和情况下的平均噪声级



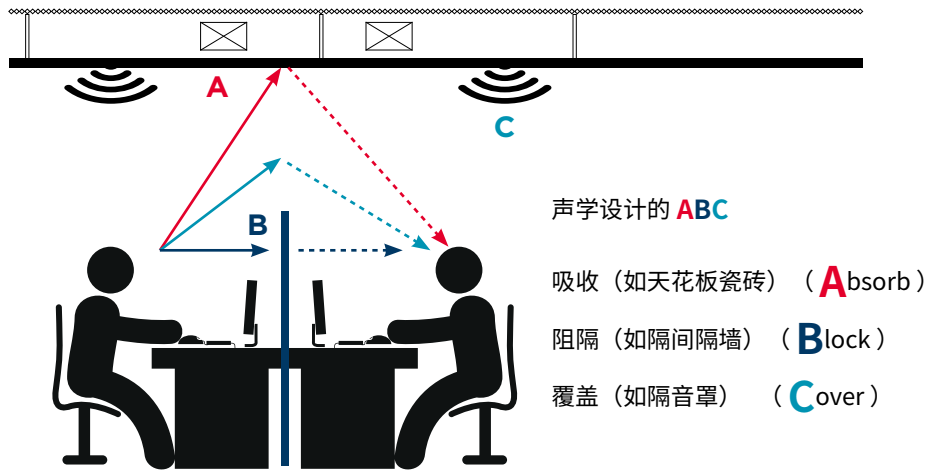
资料来源: www.webmd.com, 戴德梁行研究部

图 38:
实现办公室最佳声音强度的三种方法

声音强度用分贝 (db) 衡量, 根据声学设计, 理想的分贝级为 35-40 分贝 (图 37)。

达到办公室工作场所的最佳声音强度可以通过三种方式实现:

- 吸收——吸声;
- 阻断——声音阻断;
- 覆盖——隔音罩 (图 38)。



资料来源: Parterre Flooring Systems, 戴德梁行研究部

吸声可以通过在表面、墙壁和天花板上使用吸声材料以及安装办公家具 (如高背沙发或小型工作间) 来实现。

隔声可以通过在噪声源和工作地点之间设置屏幕、围挡和墙壁来实现。在开放式办公室中, 办公桌围挡通常用来阻挡邻桌的噪音。

声音覆盖 (或声音遮蔽) 可以通过包裹墙壁、柱子或任何坚硬表面来减轻任何回声。

6. 会议

在传统的办公室里，会议室是放满桌椅的，通常被设计成可以容纳大约 20 人，但大多数时间的使用人数少于这个数字，或者根本没人使用。这种设计效率不高。如今，中国办公场所的会议区域正在脱离这一传统标准。在会议室、休息室或展位上都有这样的变化体现（图 39）。

在办公空间中设计会议区域时，应该有多种多样的方式来提升会议体验。会议室应

提供不同面积大小和不同隐私及正式程度的空间。较为正式的会议室不需要总是放置设置在靠近窗口的区域，而应该靠近接待区，从而避免客户在办公室私人区域走动，造成影响。

7. 心之所在即是家

一般而言，办公室是工作场所，家是娱乐休息场所。但现在，这些界线越来越模糊。如今，中国越来越多的大公司正在重新设计他们的办公室，使其成为员工生活方式

的延续，并提升员工的办公室工作体验。其中，包括家庭特色，如家庭房间、休闲空间、照片墙等（图 40）。

了解这一点并为了保持人才吸引力，中国企业必须继续超越办公空间设计的各种限制。办公空间设计需要鼓励并营造一种有趣的工作氛围，即工作就是娱乐，娱乐也可以是工作。这种设计可以简单地结合整个楼层，甚至仅仅是一个照片 / 信息墙，不仅仅加强了员工间的互动，而且还能激发归属感。

图 39：
会议空间：鼓励互动和协作

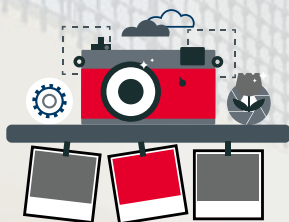


资料来源：archdaily.com, 戴德梁行研究部

图 40:
如何打造有家的感觉的办公室

资料来源：
Hansen Wholesale,
戴德梁行研究部

照片



这是使办公空间更像家的顶级策略。

布置些父母、兄弟姐妹、宠物狗，或者孩子的照片，布置些从大学室友那里得到的有趣的圣诞卡。那些越能准确代表你的照片，越能体现出温馨感。

照明



这些灯将照亮你个人风格的另一面。

在会议室中放置一盏台灯，顿时令它更像一间书房而不是会议室。你可以巧妙地选用吊灯设计，避免平庸感。

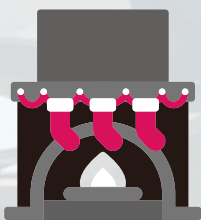
吊扇



这听起来似乎很简单的小设备却能将房间的设计感凸显出来。

如果你不希望在二十年里，办公空间一成不变，添加些个性化元素，例如升级一个全新的吊扇是个值得考虑的事情。

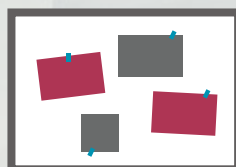
壁炉



即使你不使用壁炉，它也会给你带来舒适感。

在办公室里搜寻一些充满乐趣的设计，没有什么比壁炉更能让员工感觉舒适，像在家中一样，无论是燃木的、燃气的还是电动的。

软木板



给软木板加上有趣的框架也是个不错的选择，不论是闪光瞩目的还是朴实的，都能给办公空间平添一抹生动而又个性的色彩。

虽然软木板可能与办公室的设计风格不搭，但我们可以我们在板上张贴图片，趣言等等。

8. 舒适和颜色

最后，对于中国所有的办公空间来说，为了提高员工的工作体验，为员工提供一个舒适的工作环境是非常重要的。许多公司确实非常关注这一方面。工作场所的健康与幸福感是最近人们讨论的话题，而且办公场所的特点，如舒适又符合人体工学的座椅、舒适的室内温度、声音、照明和绿化都是重要的问题。

图 41:
工作环境中人体工程学：理想的设置



资料来源：myDr.com, 戴德梁行研究部

如果处理得当，员工能够愉快且高效地工作，同时他们愿意接受更高的工作强度(图 41)。

办公空间内的配色方案也需要仔细考虑。在中国，看到办公空间呈现出各种各样的色彩通常是件好事。颜色影响体验感、情绪和工作效率水平。例如，蓝色是一种自然的颜色，具有镇静的效

果——适合休闲空间。黄色充满活力和乐观，有助于激发思维——在需要激发思维的空间里，黄色更为合适(图 42)。

生活福利设施

正如在优质设计的案例中，办公室周围有解决实际需求并运营良好的便利设施对公司提高工作场所体验感，从而有助于留住和吸引有人才。在中国，许多公司已经认识到这一点的重要性，并在其办公场所配备了各种便利设施。如果公司还没有这样做，有很多便利设施可以纳入办公场所。这里，我们概述了五条建议：

1. 零食供应

可以为办公室员工提供简单的坚果零嘴和自制零食饼干。食物自然会让人快乐，让人们聚在一起。更重要的是，在特定的时间，特定的地点提供这些可以进一步促进“社区”空间发展，让员工知道什么时候在哪里聚集(图 43)。

图 42:
颜色与情绪

蓝色	红色	黑色	绿色
信任 聪明 平静 信仰 自然 稳重 权威	爱心 刻不容缓 能量 激情	胆识 丰富 权威 神秘 优雅 力量	舒缓 环保 自然 平衡 宁静
黄色	橙色	粉色	紫色
欢悦 注意 童稚 新鲜 温暖 能量 乐观	健康 吸引力 脱颖而出 财富 年轻 幸福	温柔 敏感 关怀 情感丰富 同情心 爱心	皇家 神秘 奢侈 童稚 创新

资料来源：戴德梁行研究部

2. 饮品供应

人体 70% 的成分是水，我们需要饮水来补充一整天工作中的水分流失。选择各式各样的饮品来补水——从烘焙咖啡到混合茶，从手工啤酒到果汁——都是一个不错的想法。员工获得较高满意度的同时往往会在较长的时间内感到精神饱满。此外，独饮一杯或在社交环境中喝一杯，这会增加员工的健康和幸福感。

图 43:
免费零食成就快乐员工



资料来源：Peapod.com, 戴德梁行研究部

3. 淋浴设备

许多员工可能喜欢早上骑单车上班或在白天锻炼身体。但是有些人因为担心太热出汗导致上班不舒服，而放弃了这个习惯。安装淋浴可以改变这种状况，并且帮助吸引和留下这些追求有活力的生活方式的会员。

4. 健康与幸福感

如上所述，拥有健康计划和 / 或区域，无论是放松室还是瑜伽课的开放空间，都是提高员工幸福感的好方法，同时也是提高员工体验和工作效率的好方法（图 44）。

简洁却不失健康和幸福感元素的设计元素越来越多地融入到中国的办公室中，它们包括：

1. 办公空间的色彩运用（迄今为止所揭示的）——色彩会影响心情。红色迸发激情，蓝色平稳情绪，舒缓呼吸和心率。当设计一个有特定用途的办公空间（如一个头脑风暴会议室或安静的休息区）时，房间颜色的选择至关重要。

2. 办公空间的自然光——资料表明，工作中的自然光可以保证夜晚更好的睡眠，促

进更多的工作交流，增强幸福感，降低血压，提高警觉性。

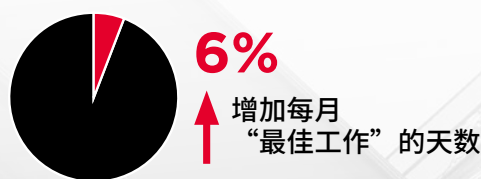
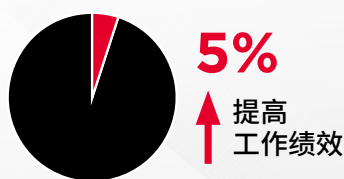
3. 办公空间里的绿植——办公室里的绿色植物可以降低压力，净化空气，提高工作效率。

其他可供中国的办公空间借鉴的包含健康和幸福感的设计元素：

1. 一个面向自然的空间——办公空间外部就是大自然，这种视觉可以激发员工，并使他们感到愉悦，对他们的整体健康是有益的。

图 44：工作场所健康和幸福感项目对生产力的影响

+10% 改善健康状态，有助于



资料来源：Moderncities.com，戴德梁行研究部



2. 一个与水为邻的空间——同样，在办公空间内部和周围的水景元素使整个环境充满吸引力和缓和感，也给员工们一种强烈的幸福感。

3. 一个模拟自然的空间——让人感到神清气爽，使办公环境更加舒适。这个空间设计可以包括：

- 大自然的声音，如鸟鸣；
- 自然界中散发的植物油气味；
- 人工气流和温度变化；
- 动态且散射的光照；
- 生物形态的设计和模式。

4. 一个安静的休憩室——这让员工感到安全，同时能让他们在独处的环境中放松。一个好的休憩空间令人感觉与周围的办公空

间截然不同，却又不完全割裂。在这个空间休息一段时间后，员工可以重新振作起来。

抛开各种困难，许多中国企业已经取得了成功，并开始将自己的工作环境转变为更健康，更友好的空间。其中一个例子就是戴德梁行在上海的办公室（图 45 和附录中的案例研究 6）。

5. 儿童保育

如今，我们生活在一个忙碌的世界里，已为人父母的双方经常需要一边工作一边照顾家人。在这种情况下，儿童保育可能会成为年轻父母所面临的一个问题。当然，在其所在地设立一个包含儿童保育室的办公室，对于需要照顾幼儿的父母来说，将是难得的工作体验，有助于吸引、保留这一群体中的宝贵人才。

迈向未来的办公体验

协作开放式的办公空间已成为了过去时，现今办公室的装修设计在布局上考虑开放

和私密间保持适当平衡，创造多样化的办公空间，从而增强办公体验。虽然原来开放式的办公空间设计具有一些优点，但也有缺点。中国

以及全球范围内越来越多的公司开始接纳私密办公空间，隔绝干扰，以使员工能够专心工作，并提升工作体验。随着员工由于办公体验的增



图 45:
上海戴德梁行办公室时间线



资料来源：戴德梁行研究部

强而提高办公效率，越来越多的公司将提供多样化的办公空间，来支持每个团队成员的不同工作风格和工作场景需求。

更重要的是，由于知识经济加剧了人才争夺战，公司将为全年龄段的员工提供良好的办公环境。因此，为了增强办公空间的体验性，中国





以及全球范围内的公司将着力提升办公空间的设计、技术和健康与幸福感，以期在商业竞争中保持领先。



数字技术如互联网和智能手机的应用，正在改变全球的生活方式和购物方式，在中国尤为明显。如今，中国拥有全球最大的网购市场规模（表 1）。

鉴于这一巨大的变化，实体零售商必须采用新的方式来适应消费者不断变化的消费需求和购买习惯（图 46）。

表 1:
中国拥有全球最大的在线市场（2018 年）

	 网购规模 (亿美元)	 网购用户 (亿人)	 移动支付 渗透率	 上网时间 (小时/天)
中国	1,325	610	85%	3.1
中国是美国的倍数	2.3	2.9	3.7	1.5
中国是国际平均水平的倍数*	19.0	9.6	4.2	1.8

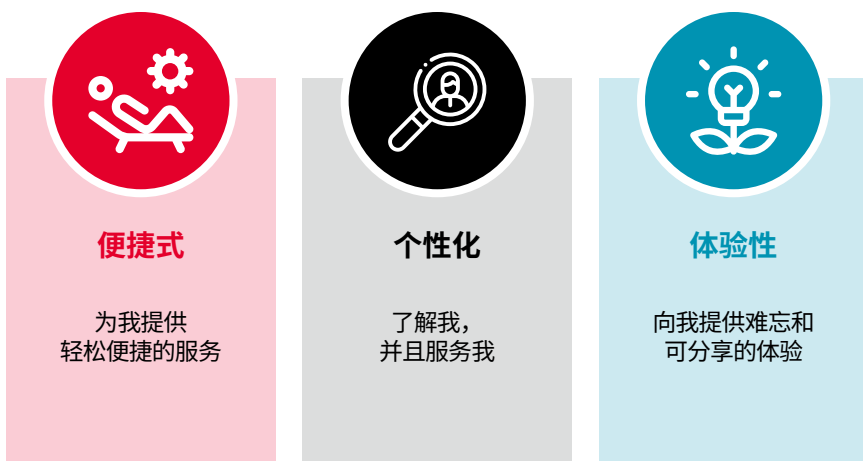
* 网购排名前十的其他八大市场，英国、日本、德国、韩国、法国、加拿大、澳大利亚、印度的平均值，2018 年。

资料来源：eMarketer，戴德梁行研究部





图 46:
当前消费者对实体零售的三种需求



资料来源：戴德梁行研究部

至此以后，各个以消费者为中心的购物中心和商店，通过不断改进技术、设计、分析和服
务，重塑零售生态系统，提升
顾客的购物体验。

在本篇章中，我们主要研究两
种类型的零售物业：

- 购物中心；
- 零售商店。

根据以上各类零售物业类型，我们将分别研究不同零售物业的相关方面，以及如何提升其顾客的购物体验。

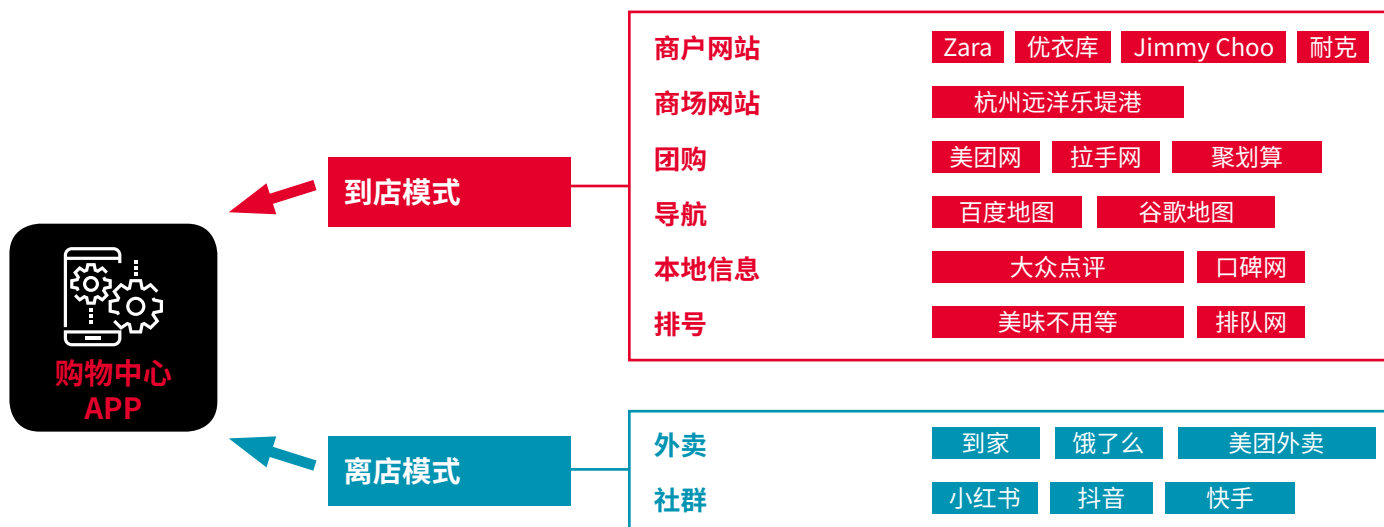
1 购物中心

购物中心 app——确保全方位的购物体验

随着移动设备的广泛使用，如今，世界各地和中国的许多购物中心都开发和运营了购物中心 app（图 47）。

商场建立和运营购物中心 app 主要有以下好处：首先，可以确保消费者得到最全面、最方便的购物体验；此外，收集分

图 47:
购物中心 app



资料来源：戴德梁行研究部

析购物中心 app 的数据可以帮助商场更好地了解顾客的消费行为；同时，还可以帮助商场有效提高客户忠诚度。如果一个购物中心 app 经常提供消费者感兴趣的商品信息或商场活动信息，将会提高 app 的日常访问量。通过广告信息推送，比如提供打折产品或商场活动信息，该购物中心 app 可以帮助商场增强客户粘性。

下一阶段——小程序商城的发展

微信小程序商城（于 2017 年 1 月在中国推出），与购物中心 app 类似，为品牌和购物中心提供了更多的线上服务方式，以开展创意营销活动，并开设可快速加载的微信商城。例如，小程序商城可迅速通知顾客正在进行的店铺优惠活动，或者告诉消费者购物中心最新开业的商店。与传统的购物中心 app 不同，微信小程序商城具有以下优点：

- 开发难度低，运营与维护成本低；
- 可轻松与朋友分享品牌与店铺信息的强社交属性；
- 增强了关键意见领袖（KOL）销售活动与小程序商城的营销互动；
- 小程序商城自带支付功能，提高客单转化率；
- 更广泛的零售服务生态系统；
- 整合线上线下资源，打通线上线下商业；
- 实现线上线下全渠道融合。

由于微信应用和微信支付的普及，在中国，大多数的商场和品牌都开发了微信小程序商城与微信公众号来提升顾客的购物体验。跟据腾讯统计的数据，截至 2018 年底，微信商城平台每月活跃用户超过 4 亿，微信小程序商城超过 100 万家。与此同时，淘宝也于 2018 年 9 月推出了小程序轻店铺，从而与微信小程序商城竞争。

大数据——增强用户体验、提升资产价值

线上购物有着它天然固有的优势。例如，它可以上架更多更丰富的产品，24 小时都能够下单购买，拥有各式各样的优惠券和折扣等等。当然，最重要的是，线上商城是数字化的，客户的消费数据以及购物习惯都被记录下来。通过这类数据的分析利用，客户可以获得更多个性化的线上购物体验。长期以来，传统的线下购物中心都在不断向前追赶。如今，线下零售行业正在经历改变升华（图 48）。

早期，大约在 90 年代中期，购物中心通过分析经营数据来识别可改进的区域，从而达到整体经营效率最大化。十年后，实体零售销售额增长。在全球范围内，许多重点城市零售市场的消费达到了强劲的两位数增长。

然而，更多的购物中心竣工交付，加剧了市场竞争。与此同时，购物中心数据分析的主要对象转变为专注于消费者。用“小数据”分析消费者行为，使得购物中心业主更了解符合

本地人群特征的最佳租户组合。当时业主普遍认为，最优化的租户组合等同于提高客户吸引力，最大化销售额和收入，以此来增加资产价值。

如今，这一观点仍然成立，但仅仅是解决方案的一部分。随着新科技的问世，市场竞争进一步加剧，零售商业变得更加复杂。为了帮助购物中心业主见微知著并想出制胜的盛业策略，许多购物中心开始采用“大数据”分析来吸引客户，提升他们的体验感，保持或增加资产价值。

图 48：
数据的发展



资料来源：戴德梁行研究部

大数据来源

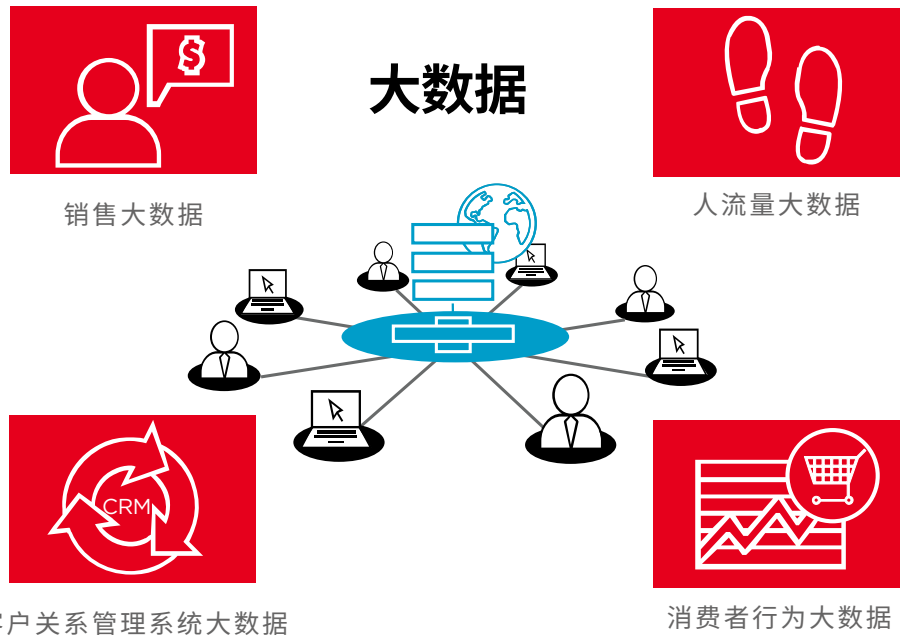
“零售业大数据”能够从许多渠道获取，包括销售数据、客户关系管理系统 (CRM) 数据、消费者人流量数据以及消费者行为数据 (图 49)。

地理围栏技术和客流量大数据

具体来看，消费者客流量大数据可以通过地理围栏技术获得，帮助购物中心业主或者运营人员形成关于有效执行资产价值提升的战略目标决策，例如租户重组或改变购物中心内部设计及布局。

实际上，地理围栏技术是基于真实世界地理区域的虚拟边界，通过使用 GPS 或者无线电频率识别 (RFID) 的软件来为特定区域定义边界，在本节中为智能购物中心的内部空间。一旦消费者进入地理围栏零售区域或者在其中闲逛时，他们的智能手机将间歇性发生回显信息。与此同时，购物中心可以部署信标、高密度 Wi-Fi、面部识别摄像头等新技术来抓取客户行为数据。这些数据 (同时生成热力图) 能够被

图 49:
获取大数据



资料来源：戴德梁行研究部

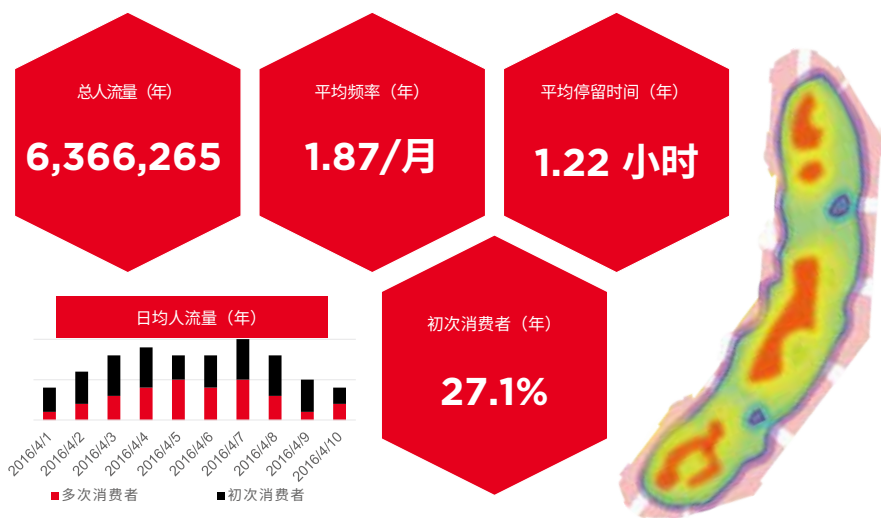
业主 (或资产管理团队) 分析并用来调查：

- 有多少消费者频繁来到购物中心；
- 什么时候是客流高峰期；
- 初次到店消费者比例；
- 消费者在购物中心的消费次数；
- 消费者在购物中心花费的时间；

- 客户最经常光顾哪些区域，商家或餐饮 (图 50) ；
- 客户身份，包括年龄，性别和购物记录；
- 客户偏好，习惯和兴趣。

如今，不少客户愿意提供他们的数据，并且期待可以获得更高质量的购物体验作为回报。通过了解客户个人需求，购物中心能够在所有可见可接触的

图 50:
客流量大数据



资料来源：戴德梁行研究部

位于富士见市（东京市附近）的啦啦宝都，是一个很好的国际案例。通过大数据分析，啦啦宝都不断地调整它的租户结构，以期能吸引关东地区的游客和顾客。商场内部提供了各式各样的餐饮服务，包括以本地产品为特色的自助餐厅，从而满足当地消费者需求。此外，由于了解到经常光顾啦啦宝都的顾客中，母亲身份的消费者占比很高，商场内还推出了“妈妈与啦啦宝都”活动（图 51 和附录中的案例研究 7）。

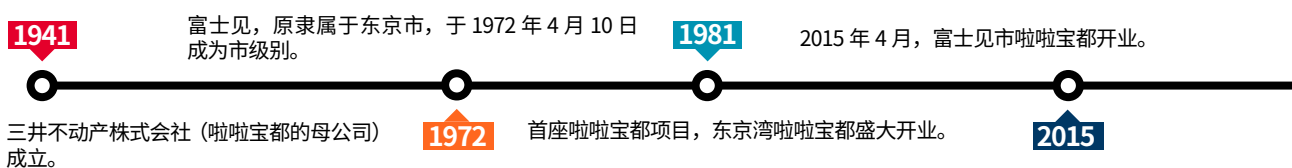
地方（从后台操作端到前端的创新改革）给他们提供一个更为丰富、客户为先的购物体验。

大数据：优化租户组合，提升体验感，实现资产价值最大化

从客流量大数据以及其他大数据的分析，一个智慧购物中心的业主及资产管理将更好地对于是否续租或者是否重新设计未充分利用的区域以使得它对于租户及消费者更具有吸引力做出正确的决定。

一旦这些大数据分析被熟知客户构成的资产管理有效执行，更多的消费者将被提升的购物体验所吸引，从而拉动销售额和利润上涨，最终提升该购物中心的资产价值。

图 51:
富士见市啦啦宝都的时间轴



资料来源：戴德梁行研究部



设计——有利于增加客流量

别出心裁的商场设计，兼具人性化的设施配套，能吸引更多更广泛的客群来到商场。而更多针对性的细节设计，也照顾到了顾客中儿童，女性，残疾人等顾客群体的特殊需求。这样的设计，能拓宽购物中心的客群范围，使顾客更愿意花时间待在人性化设计的商场中，这样还能提高顾客的回购率，

增加销售额。在中国，有一个商场凭借其出色的设计来吸引大量顾客，这就是杭州的乐堤港（图 52 和附件中的案例研究 8）

中庭 / 公共空间——人群中的路标

顾客走进任何一家商场，往往最先体验到的都是商场的中庭空间。一个宽敞明亮，设计新颖，主题鲜明，活动丰富的中

庭空间对一家商场的运营成功与否至关重要。中庭同时也是一个重要的空间指标。顾客在大型的，多核心的商场内游逛时，常会丧失方向感，因而中庭等场所经常具有空间指向性。中庭的设计必须要满足多种功能目的，例如利用植栽、座椅、水池、主题装扮等塑造特定气氛以增加顾客的体验感，以及为行动不便的顾客设置易行通道。

图 52:
杭州乐堤港时间轴



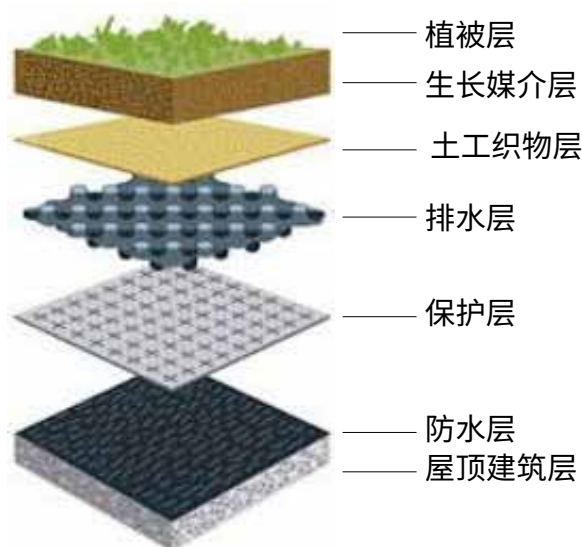
资料来源：戴德梁行研究部

屋顶花园——“高高在上”的消费体验

如何合理利用屋顶空间是最新一代购物中心都在考虑的问题之一。是建造一个游泳池，一个儿童游乐场，还是一个小型高尔夫球场来增加顾客的体验？对于中国大部分商业项目的屋顶设施，以上这些都不是第一选择。根据赢商网的数据显示，在中国所有屋顶设施类型中，消费式花园（餐饮业态）占比最高，达到80%（图53）。

然而中国某些购物中心的屋顶空间开发思路更加别具一格。位于上海的静安大悦城和长风大悦城，都是玩转屋顶空间的高手。静安大悦城的屋顶摩天轮和长风大悦城的屋顶粉红凌空跑道（针对女性顾客打造），都具有很强的地标性，并分别与各自的主题定位契合，针对目标客群打造再无二家的体验，年客流量排名靠前，吸引各类客群持续前来打卡。

图 53：
屋顶花园的建筑系统



资料来源：Balcony Garden Web, 戴德梁行研究部

母婴室——特别的爱给特别的你

女性和儿童这两类客群是商场最为重视的客群之一。母婴室现在已经基本是商场的标配了，但是还有更多的人性化细节依然非常值得推广。例如成都银泰中心的母婴室，空间宽敞，并按照功能分成哺乳区、休息区和护理区。里面不仅提供微波炉、消毒锅等设备，抽屉里还准备了尿垫、口罩、湿

巾等，甚至还配了一台空气净化器。

卫生间——针对全年龄客群的友好设计

随着家庭客群逐渐成为商场的主力客群（尤其是郊区和社区购物中心），卫生间的儿童友好程度也越来越重要。针对儿童的公共设施细节，例如符合儿童身高的洗手盆和马桶，亲子卫生间等等也正在进入传统商场卫生间。

同时，针对行动不便的顾客群体，也应该要在卫生间设置相应的便利设施。包括更加宽敞的卫生间隔间以及扶手等。

购物中心在设计装修时考虑到这样的人性化设计能更加顾及到所有顾客群体的需求，反之也能使顾客更愿意在此逛街购物。

停车场——新能源汽车与女性停车位等

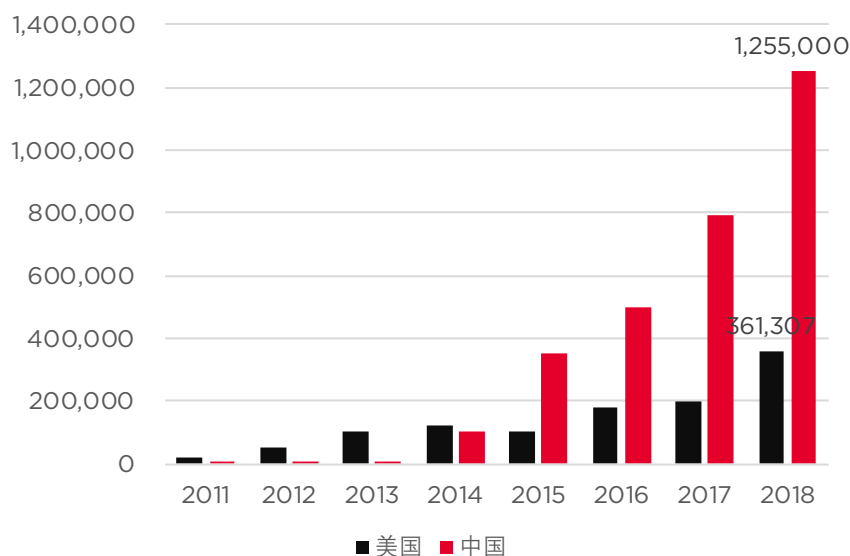
立体停车系统，智能停车场管理系统等举措在新的商场已经比较常见了。但是随着新能源汽车的普及，更多的商场还特别增加了针对其的设备（图 54）。

部分商场甚至更进一步，针对性设置了残疾人停车位及女士停车位等，这个人性化设计细节都体现了商场的贴心程度，提升了用户停车的体验感，增加了客户的忠诚度。

各类活动及演出

据波士顿咨询公司与阿里巴巴

图 54: 新能源汽车销售量——中美两国对比（2011-2018）



资料来源：InsideEVs, CAAM, Statista, 戴德梁行研究部

联合发布的报告显示，中国消费者正从购买产品逐步转变为重视体验，服务型消费对私人消费增量的贡献比例 2022 年将提升至 51%。

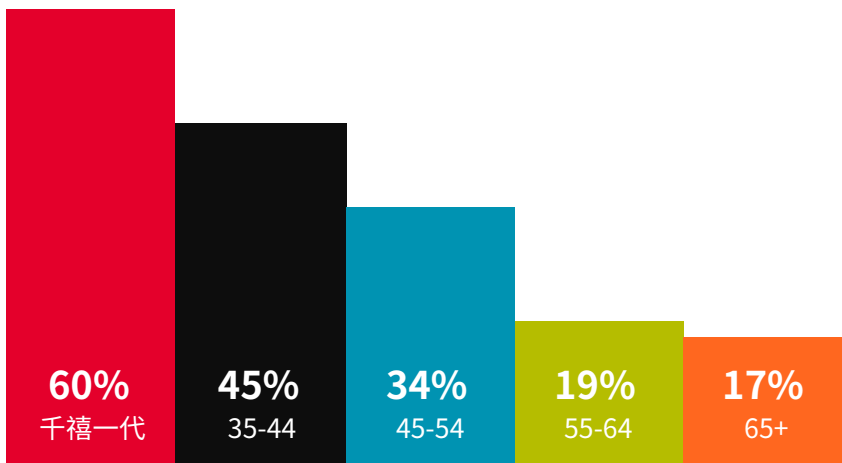
对于购物中心而言，为了能提供更加细致贴心且引人注目的客户体验，店内活动，表演等均可用于加强中心顾客的整体购物体验。在选择要举办的活动之前，购物中心必须了解其

购物者的年龄结构和偏好。通过一些背景研究，购物中心可以举办更符合客群喜爱的活动和表演。这样通常可以实现更高的客流量，并最终转化成更高的销售额。

至于各类演出活动的举办，其类型多种多样。可以是具有娱乐性的活动，含有文化元素的表演，或有教育意义的自然活动等，以下是三个例子：



图 55:
各年龄段社交媒体分享活跃度：千禧一代最爱分享



资料来源：Eventbrite – Harris Survey (U.S. Consumers)，戴德梁行研究部

1、主题活动（品牌 / 明星 / 动漫角色等联名产品发布）

在当今“粉丝经济”时代，中国的零售品牌经常在举办产品推广活动时与明星或动漫角色等合作。这样做，客流量将通过粉丝量大大提高，使得品牌受益。更重要的是，不管是国内还是国外，只要活动足够吸引人，尤其是能吸引到千禧一代，就可能引发社交媒体曝光，这对于商场来说本身就是一个市场推广的好方法（图 55）。

2、节庆表演

众所周知，中外各个重要节日庆典是发展“节日经济”的大好机会。充满仪式感的活动，如中国新年舞狮表演，或圣诞老人送礼物等，确实可以增加商场的辨识度，也能使顾客的购物体验更加有层次感。

3、快闪店

快闪店是一种比较流行的发售新品的渠道。提及快

闪店，美妆品牌一直保持较高的热度，主要是出于品牌对中国市场的了解，尤其是对千禧一代的吸引度。根据唯品会联合艾瑞咨询发布的《种草一代·95后时尚消费趋势报告》

显示，95后平均每人拥有3.87个彩妆品类。为迎合年轻客群对美妆持续增长的需求，美妆品牌如香奈儿等纷纷开设快闪店，并引起排队热潮。

2 零售商店

移动支付——现阶段满足了消费者需求的变化

表 2:
中国实体零售、线上零售和新零售的比较

	购物效率	物流效率	商品选择效率
实体零售	<ul style="list-style-type: none"> · 消费者通常在许多不同的商店购物选择他们想要的产品。 · 店员直接服务于消费者。 · 消费者只能获得有限的产品信息。 <p>平均购买时间：3 小时</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 消费者只能从商店购买商品。 · 如果产品缺货，补货时间很长，而且通常是固定订货时间。 <p>平均订货时间：7-180 天</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 商品往往供不应求。 · 产品可选择种类有限。 <p>平均选择商品浏览的信息：3 页</p>
线上零售	<ul style="list-style-type: none"> · 消费者可以根据用户点评选择商店，同时可以比较产品的价格。 · 在线平台可以同时为众多消费者服务。 · 网页上产品的描述有时不清楚。 <p>平均购买时间：90 分钟</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 消费者可以直接下单，仓库发货后通过快递将产品直接送至消费者手中。 · 随着物流基础设施的不断建设，产品配送效率不断提高。 <p>平均配送时间：5-90 天</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 商品往往供过于求。 · 消费者花费大量时间在选择商品上。 <p>平均选择商品浏览的信息：30 页</p>
新零售	<ul style="list-style-type: none"> · 通过分析消费者购物行为的数据，可以更有针对性的产品营销。 · 移动支付可以与店内的人工智能服务相结合。 · 可以提供更多的定制化消费体验，节省消费者的购物、选择和购买商品的时间。 <p>平均购买时间：1-60 分钟</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 大数据平台可以智能管理商品从仓库到消费者手中的整个仓储物流过程。 <p>平均配送时间：1 小时 -7 天</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 可以提供更个性化的产品推荐。 · 消费者可以在选择产品时节省大量时间，并花更多时间体验提供的其他服务。 <p>平均选择商品浏览的信息：1-3 页</p>

资料来源：戴德梁行研究部

移动支付等新技术正推动中国的线下商业和线上商业逐渐融合构成闭环商业生态。因此，零售商正在改变传统的商品的生产、流通和销售过程，打造“新零售”模式，以适应消费者需求的变化（表2）。

零售店内的高科技—— 重塑零售店内的客户 体验

将传统的实体店和数字科技化的消费互动结合，是以一线和主要二线城市零售业为代表的中国零售业的下一个发展方向。近年来，随着科技的飞速进步，中国的互联网极大地冲击了零售业。它不仅提供了多种类的低价商品，更为消费者提供了

图 57:
店内科技和互动

我需要一套去北京出差的搭配



资料来源：戴德梁行研究部

在任何地点都能购物的便利。
(图 56)

通过增强现实技术增加 互动是关键

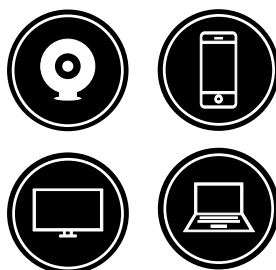
对于实体店而言，别样有趣的购物体验是他们与网店竞争的资本。因为在电商时代，消费者进店购物，看重的就是购物体验。如果购物者感觉这种体验是值得享受的，并且令人难忘的，他们将更有可能成为回头客，并通过社交平台向朋友推荐。

技术进步带来的购物互动是推动实体店体验购物的关键，而增强现实技术的运用，将是通过互动提升购物体验提升的关键（图 57）。

图 56:
实体店与科技



实体店



科技

资料来源：戴德梁行研究部

图 58:
北京奇点汽车体验店时间轴



资料来源：戴德梁行研究部

随着增强现实技术在零售商店内的应用日趋广泛，在很大程度上，中国消费者将能够动态地获取商品信息和相关知识，无需再依赖店内销售人员。一个很好的运用了增强现实技术的就是就是北京的奇点汽车体验店（图 58 和附件中的案例研究 9）。

科技帮助提高存货处理和 销售效率

在中国，零售店内运用的科技还将能使消费者看到完整的店内商品清单。如此，商店可以不必保持货架满载。一件实体商品可以展示这款商品的所有细节，供消费者了解，而

存货可全部存储在店后或异地的仓库，并随时运送（图 59）。

通过运用最新技术，店内销售流程也将更顺畅。中国活跃的实体购物者数量众多，新的技术使消费者在结账时

图 59:
店内科技提高库存效率



资料来源：戴德梁行研究部



图 60:
店内科技提高简化销售流程



资料来源：戴德梁行研究部

不再需要排起长队，提高了购物体验，颇受消费者欢迎。鉴于中国在与零售相关的店内支付技术方面取得了长足进步，在中国的许多零售店中，客户已经可以通过自助结

账流程高效便捷地结账，无需店内员工的协助（图 60）。

科技——互利互惠

在如今的中国，消费者已习

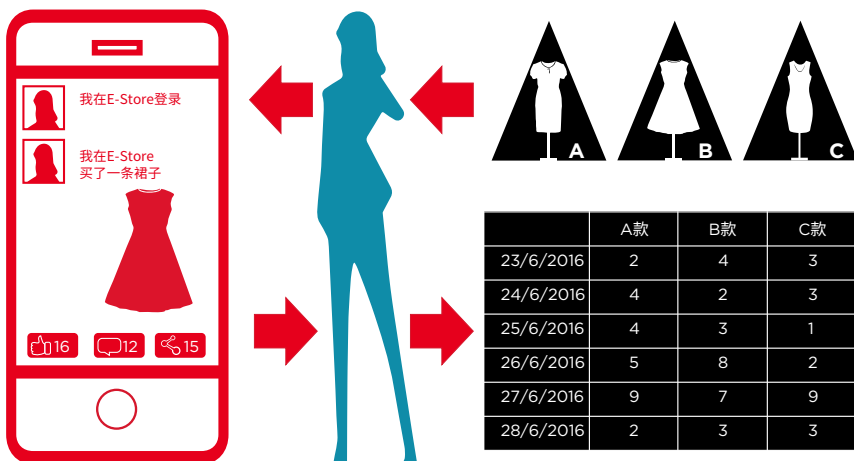
惯通过移动端挑选不同品种的商品。实体店可以提高销售量的另一种方式是了解他们的客户，尤其是他们偏好的商品和购物喜好。通过了解消费者，实体店可以根据消费者喜好，更好地陈列商品，或者更有效地开展促销活动，来提高销售额。

如今，中国的实体店可以通过开发智能手机应用程序来为消费者提供全渠道购物体验，同时洞察消费者的购物习惯和喜好，从而增强消费者的购买欲（图 61）。

例如，Gap 推出的“更衣室”APP 可以让消费者在



图 61:
手机应用——洞察消费行为



销售信息——双向信息渠道

资料来源：戴德梁行研究部

虚拟镜子上试穿衣服，而不必在等待试衣间上浪费时间和精力。另外，在收购 ModiFace 之后，欧莱雅可以开发有关虚拟化妆的应用程序。通过智能手机的前置摄像头，消费者可以看到自己使用某些特定化妆品后的效果。

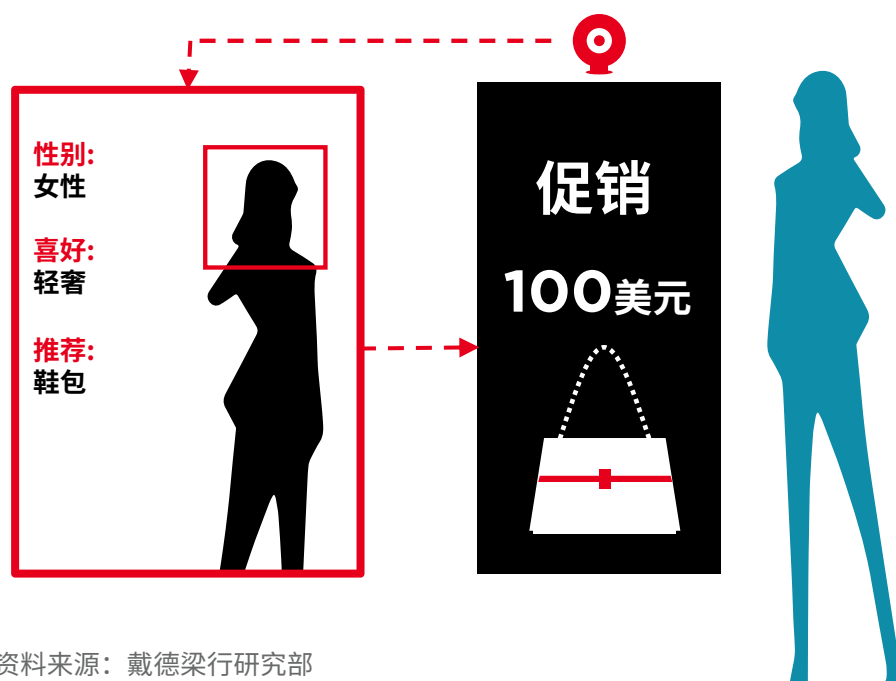
人脸识别技术及大数据 —— 支持更有针对性的 实体店销售

另外，在征得消费者同意后，当他们进入商店时，零售商店可以使用面部识别技术来识别购物者。一旦确定，大数据可以立即推送更有针对性的店内销售活动：

- 收集的客户数据和信息（包括过去的销售数据和客户提交的任何数据）；
- 适合客户个人特征的物品；
- 在特定时间出售或促销的商品（图 62）。

消费者将会享受定制化的产品购买建议，而且这种建议会随着他们在店内的走动而更换。此外，在征得客户同意后，通过使用该技术，商店员工还可

图 62：
店内科技识别消费者特征以提高销售额



资料来源：戴德梁行研究部

以获得关于客户的大量信息，这些信息可以在销售助理使用的特定平板电脑上下载。通过掌握这些信息，商店员工将能够更好地了解客户，并能够为客户提供定制化的销售服务。

大力度为客户编制个性化服务

在中国乃至全球范围内，线上零售和传统的线下实体零售之间竞争加剧。为了在激烈的竞争中占有一席之地，实体零售必须从中脱颖而出，尤其是在客户服务方面。

众所周知，高质量客户服务对于奢侈品零售店来说是必不可少的。然而事实上，任何一家实体店都可以为客户提供不同级别的“高接触”服务。消费者们需要这种“白手套”服务（高级服务），全球许多零售商也分别采取了措施，积极响应。根据联合数据的数据显示，“为了应对日益增长的客户期望和需求，各品牌通过深入的客户接触以及创新的互联互通来提升服务水平”。

全球各地的消费者们仍然希望可以实实在在地“触摸和感受”

图 63:
顾客仍然希望看到实体商品

75%



75% 的顾客想要在商店看到实体商品

资料来源：联合数据，戴德梁行研究部

商品，这对线下实体店是非常有利的。联合数据指出，事实上，“75% 的商场顾客在购买之前仍然希望在商店中看到实体商品”（图 63）。

这意味着顾客们总会被实体店的商品所吸引。一旦顾客走进商店，看到商品，高质量的顾客服务就可以发挥它的作用，确保销售，无论顾客是冲动型

的、有预先计划的还是重复的消费。

丝芙兰（Sephora）实体店是一个很好的例子，它给客户提供了高质量的服务，提高了购物体验。该实体店内的销售人员都经过专业培训，了解时下最新技术。他们能够为顾客现场化妆，并且提供护肤咨询，给出建议。此外，丝芙兰还推出了顾客忠诚度计划，购物者可以享受到更多的服务，包括店内化妆，以及受邀参加店内活动。丝芙兰门店，以及其它提供类似服务的实体零售店凭借着高品质的个性化服务，焕发出新活力。

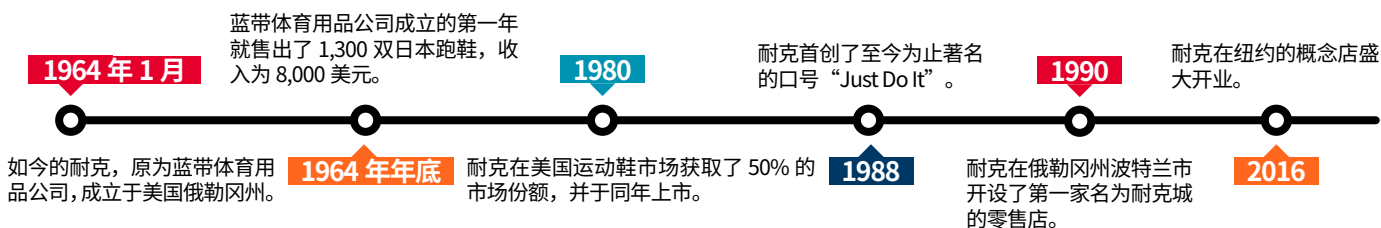
留出区域——“捕获”更多消费者

如今，包括中国消费者在内，全球的消费者都对他们在实体

零售店中的购物体验提出了更高的要求。购物时，顾客期待得到普通消费体验之外的惊喜，而零售店则通过在店设置预留区域满足顾客的这一要求。预留区域用来提供额外服务，比如咖啡吧，体育用品店中的瑜伽课程区域。这样，顾客既获得了更好的购物体验，又有机会直接检验产品性能。从零售店的角度来看，这些预留区域可以帮助“捕获”更多消费者，包括一次又一次地回来“闲逛”的回头客。相应地，品牌忠诚度也随之提高，带动了销售额的激增。

耐克就在它的一些商店中预留区域空间，提供别样的服务，并成为国际品牌竞相模仿的模范，比如耐克在纽约开设的，其首家被称为“创造之所”的体验店（图 64 和附件中的案例研究 10）。

图 64:
纽约耐克体验店时间轴



资料来源：戴德梁行研究部

耐克的纽约旗舰店拥有占地超过 6,000 平方米的实体零售空间。店内预留的体验空间包括迷你篮球场，配备屏幕的跑步机(模拟不同的户外运行条件)和室内足球场，所有这些都为客户提供了多种体验高品质耐克运动鞋的机会。同时，预留空间内广泛运用的高科技帮助耐克实现定制化产品服务。例如，跑步机旁边的摄像头记录了跑步过程中顾客的步态，经验丰富的耐克店员通过查看录像分析结果为顾客推荐最合适的运动鞋。此外，预留体验区为消费者创造了真实动感的体验，这促使消费者在店内停留更长时间并购买更多产品。

各类颇有成效的活动吸引了品牌的目光

为了进一步提升客户参与度和整体购物体验，零售商店必须组织相关活动来吸引客户，并推广品牌。

对许多人来说，与名人面对面是很难得的，因此，当娱乐或体育明星在店内进行品牌推广时，顾客往往能被有




效吸引。例如，宝格丽旗舰店在上海恒隆广场重装开业时，其请到了超级偶像吴亦凡作为品牌代言人。截至 2019 年 5 月，吴亦凡在微博上拥有超过 4,600 万粉丝，他对千禧一代时尚人士的生活方式有着巨大影响力，是不折不扣的意见领袖 (KOL) (表 3)。

“吴亦凡将出席宝格丽旗舰店的重装开业典礼”的消息迅速传开，人们要么从朋友那里听到，要么从社交网络上看到这一消息。宝格丽因此享受了

大量的媒体曝光机会。而对于那些参加活动的粉丝而言，这是一个一生中为数不多的与明星见面的机会。

近来在中国流行的另一种门店活动推广方式是品牌合作，最新例子是老上海太妃糖品牌大白兔。考虑到大白兔对千禧一代青少年时期的影响，上海几家零售店与大白兔合作开展了旨在吸引年轻人的跨品牌销售活动。其中一个例子是气味图书馆和大白兔的联合销售活动，两个品牌于 2019 年 5 月 23 日推出了一个新的跨品牌

表 3:
中国主要意见领袖——商业影响力排名前 10 位 (2018 年 5 月)

排名	意见领袖	得分
1	 鹿晗 ☆☆☆	100
2	 李宇春 ☆☆☆	100
3	 王俊凯 ☆☆☆	82
4	杨洋	57
5	杨幂	54
6	吴亦凡	43
7	迪丽热巴	43
8	易烱千玺	38
9	李易峰	34
10	吴彦祖	30

资料来源: Bomoda, 戴德梁行研究部

香水系列，包括香水，沐浴露，润肤露，护手霜和汽车内饰香水——所有这些产品都散发着和大白兔奶糖类似的香气。在发布后短短 12 个小时内，该系列售出超过 9,600 件香水和 10,800 瓶沐浴露。对于许多消费者而言，他们的童年回忆被香水带出，这给他们独特的购物体验。

迈向未来的零售体验

未来几年实体零售店将迎来激动人心的时刻。为了能在整体零售生态系统中竞得一席之地，未来购物中心和零售商店将继续超越自我，挑战极限。因此，他们将持续激发技术，设计，分析和服务方面的最新创新想法。这样做，购物中心和零售商店购物体验将得到提升，客流量将被推动，零售额也会相应提升。



工业物流空间

在本节中，我们将研究工业物流仓库如何通过以下方式增强员工和车间工人的工作场所体验：

- 通过物联网（IoT）的最佳实践应用提高工作场所的舒适度；
- 通过更好的设计增强工作场所人员的健康和幸福感；
- 通过采用最新技术提高工作场所的健康和安全水平。

技术提升工作场所的舒适度

物流仓库这一工作场所的舒适度往往被忽视。然而，随着物联网更为广泛的使用，智能仓库即将发生变化。

新时代，新技术

物联网是新时代的牧羊人，它利用联通的设备，在这个流媒体实时信息设备和

数据的时代，通过 IEEE 802.15.4 无线连接技术，云技术和应用程序，在任何时间，任何地点引导智慧仓储空间的控制系统向其物业所有者，管理人员和 / 或车间工人传输实时信息和数据(图 65)。

效率，助力工作场所舒适度提升至新高度





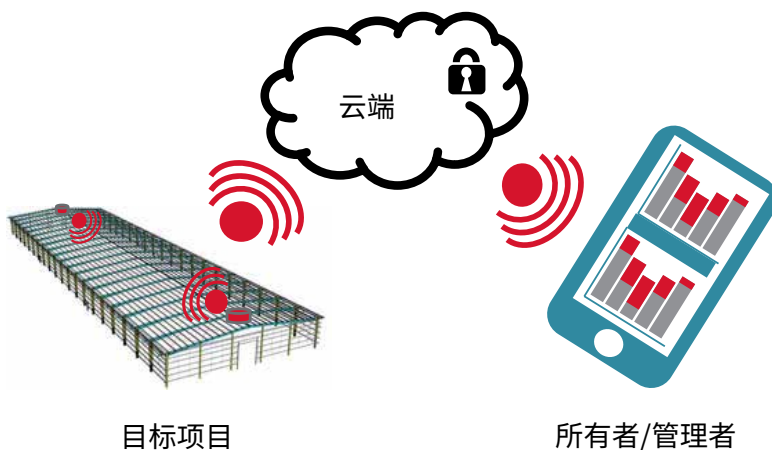
另外，当指令下达后，项目所有者，管理人员甚至车间工人可以远程通过同一联通系统和建筑控制技术向这些嵌入智慧仓储物业的系统及设备及时发出升高，降低，开启或关闭的控制信号。于

是，当有效的系统控制被智慧仓储所有者，管理人员和/或车间工人正确使用时，不仅可以提高舒适度，而且可以降低能耗和成本。以下几个方面可以通过使用无线建筑控制系统，提高舒适度：

空调和风扇控制：无线建筑控制系统可以协助改善个性化/最佳的用户温度/湿度的舒适度，仓库空调和风扇的高级调度和占用控制。一个完全的智慧仓储空间不一定需要全天候的制冷或制热。无线建筑控制系统（与运动传感器结合）能够使某特定区域的制冷或制热功能仅在被使用时才被激活。此外，还可以根据使用偏好/需求远程打开或关闭排气扇和热分层风扇；

照明：无线建筑控制系统（同样，与运动传感器结合）也可以实现智能照明。智能照明是结合用户偏好进行调整，日光采集和高级调度，

图 65:
物联网——通过联通设备传输信息和数据



资料来源：戴德梁行研究部

从而对智能仓库的每个区域基于需求进行优化照明。在某些情况下，能耗成本可以节省 90%（图 66）。

智能软件系统化纠正措施

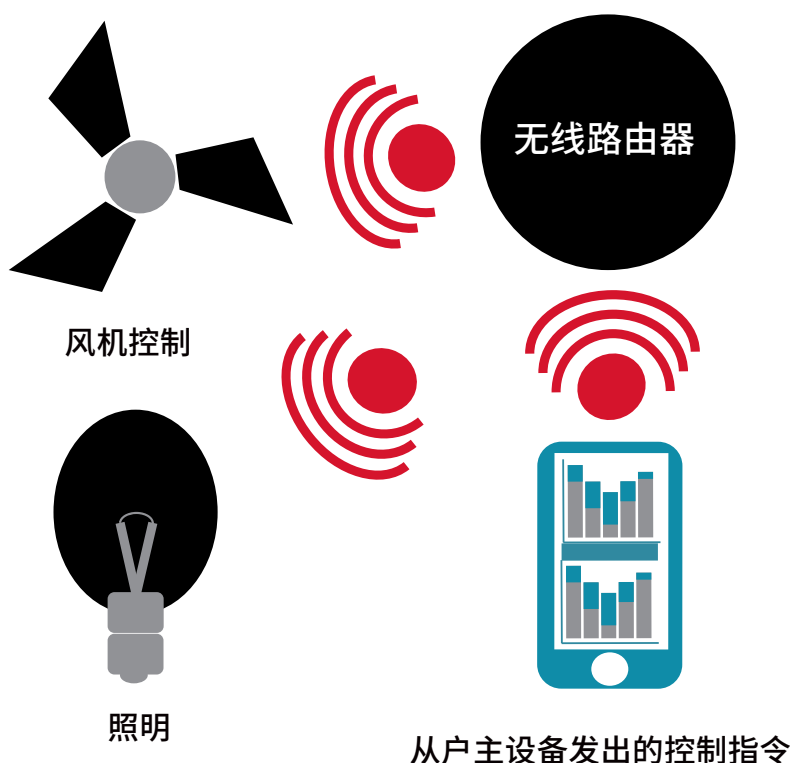
智慧仓储空间能生成大量数据。通过使用最新的物联网设施管理软件总结和分析这些数据，智慧仓储空间的运营者和承租人能更好地了解其空间的运营效率，包括舒适度。

尤其是当使用合适的智慧物联网建筑管理软件时，智慧仓储空间的运营者和承租人如今还可以发现空调或照明设备内的操作差异，并进行系统化纠正措施（图 67）。

重长期收益，轻短期收益——舒适，能源消耗和环境

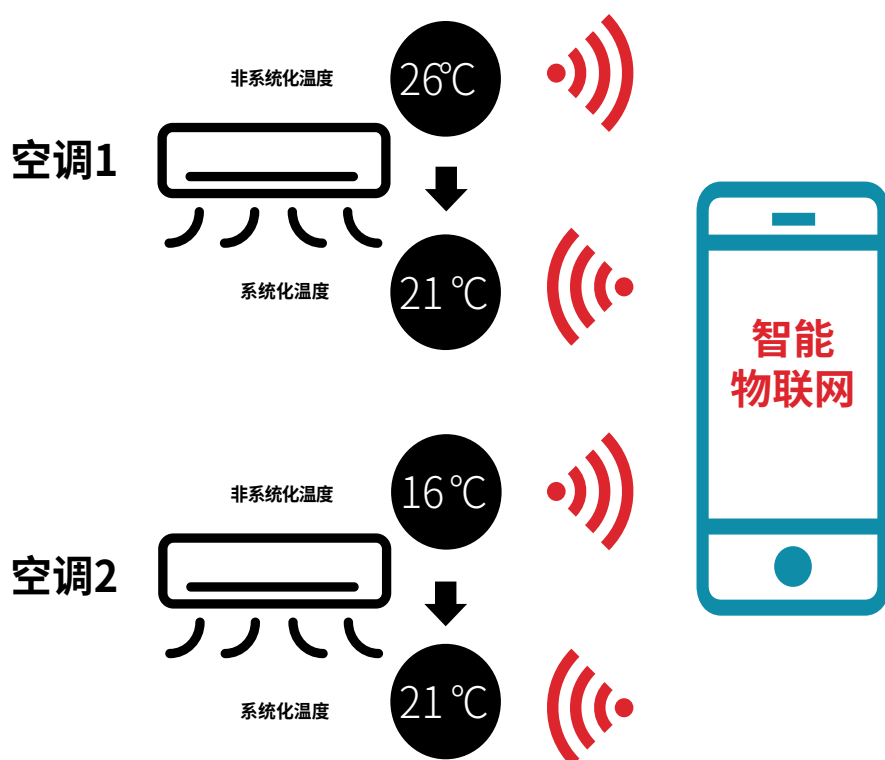
此外，通过使用合适的智能物联网建筑管理软件，可以创建一个跨智慧仓储空间设施进行持续监控和管理的平台，不仅保障了工作场所的

图 66: 物联网——连结设备，传输控制指令



资料来源：戴德梁行研究部

图 67: 物联网软件使纠错功能系统化



资料来源：戴德梁行研究部

舒适度和员工工作场所体验的优化，而且可以确保实现能源消耗的改善，从而实现长期的可持续收益，而不是智慧仓储空间的短期成效。

智慧物联网建筑管理软件不断改进，如今软件可以执行的一些增值功能包括：

- 通过能源计量设备和建筑管理系统自动获取建筑能源数据；

- 为发生在建筑物中的故障提供实时警报，例如同时照明，制热制冷问题，系统泄漏等；

- 提供性能指标，并根据内外部能源标准，检测和预测能源的使用和成本；

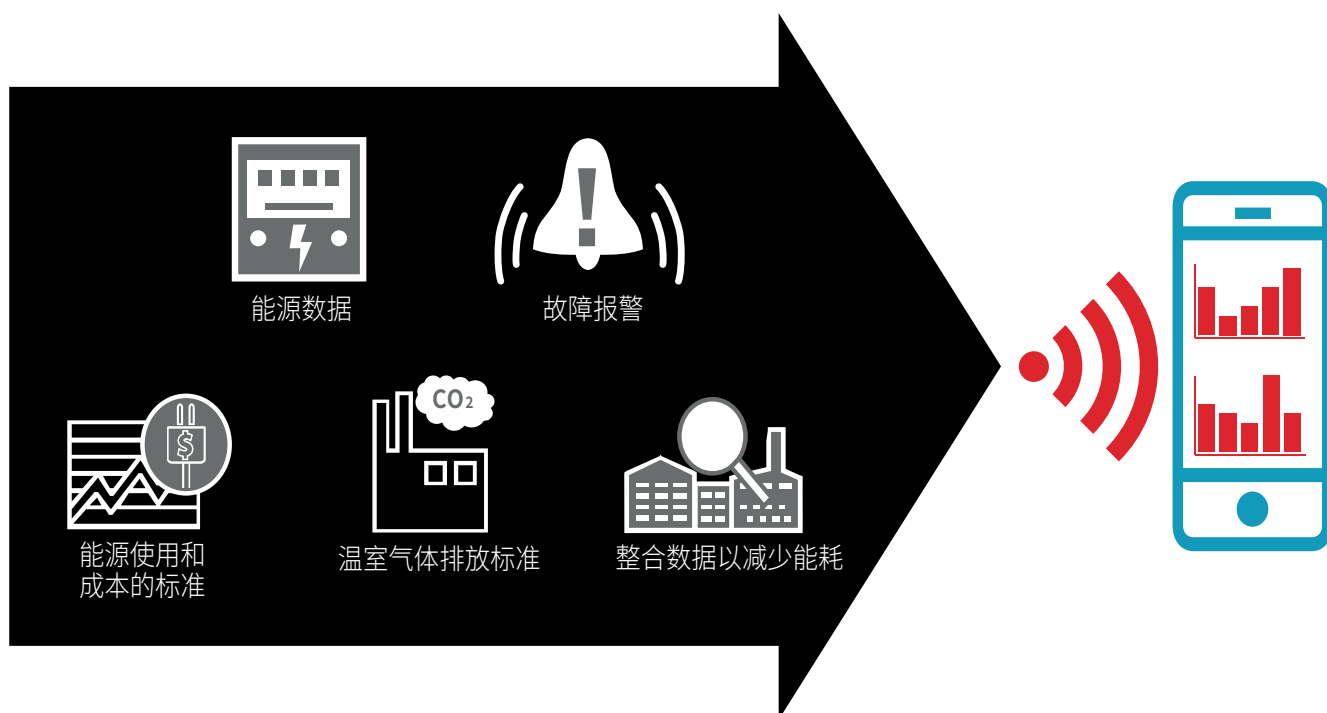
- 提供性能指标，并根据内外部标准，进行温室气体排放检测；

- 将环境和能源管理，设施管理和资本项目相结合，实施精简节能和环保的策略（图 68）。

物联网硬件和软件将在物流仓储领域逐渐壮大

所有这些硬件和软件程序清楚地表明，无线建筑控制解决方案可以使物流仓库设施在提高员工舒适度和工作场所体验方面更加高效。毋庸置疑，在可预见的未来，移动设备、云技术、软件、建筑传感器和无线网络的结合将保障物联网在工业物流业中的传播（图 69）。

图 68：
智慧建筑能源管理软件输出传达



资料来源：戴德梁行研究部

设计——小调整可以对员工的体验产生重大影响

大型仓库可以进行一些设计改进，以改善那些管理者和车间员工的工作场所体验，例如选择以下区域进行设计改进：

- 天窗 / 高侧窗；
- 休闲区 / 餐厅；
- 公共开放空间；
- 自行车停放区；
- 空气过滤系统；
- 健康与安全技术。

天窗 / 高侧窗

如今，利用窗户，高侧窗或天窗引入的自然光的举措，改善着人们在建筑内部空间的环境质量。当然，其中也包括了在物流仓库空间工作的人群。自然光照会对人们的生理和心理健康产生积极影响，不仅仅是体内维生素D的日常合成，同时，也可以提升员工和车间工人的生产力水平。员工工作场所体验福利包括：

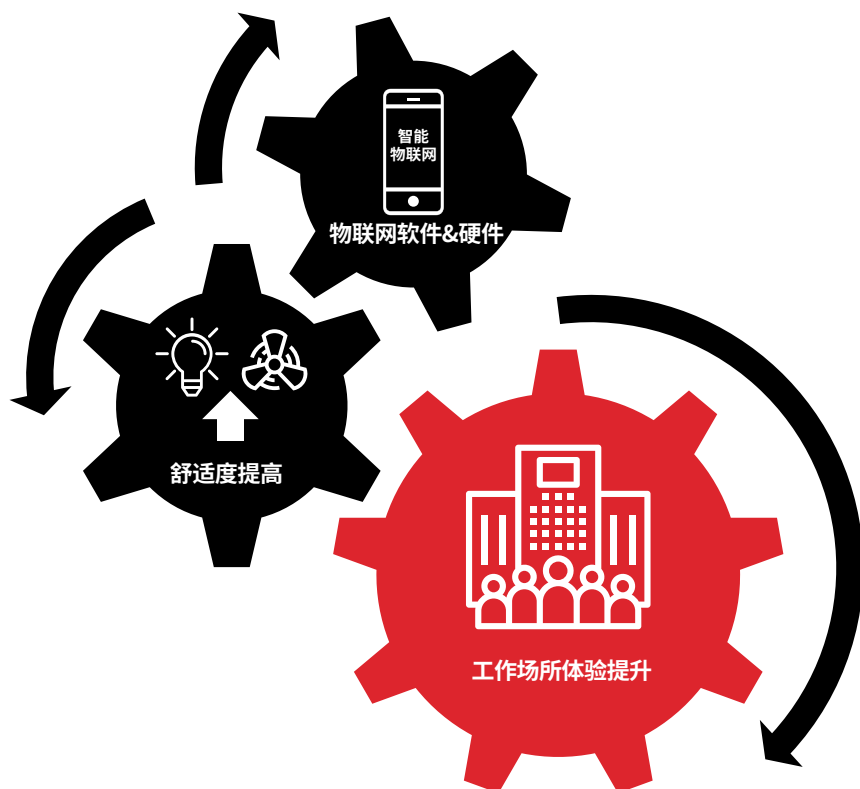
- 为内部空间提供直射阳光；
- 在室内和室外环境之间提供视觉连接；
- 提供被动式采暖制冷；
- 提供通风。

尤其是天窗，设计类型包括

- 屋顶窗；
- 单元窗格；
- 管道式日光照明装置；
- 倾斜玻璃；
- 定制天窗。

目前有几种天窗设计系统在使用，其中包括以下五种：

图 69：
物联网的壮大将引领工作场所体验的优化



资料来源：戴德梁行研究部

1. 敞开式天窗——屋顶结构中的无玻璃开口。

2. 固定天窗——固定天窗的周边有一个支撑玻璃窗的框架。它是完全封闭的，无法通风。

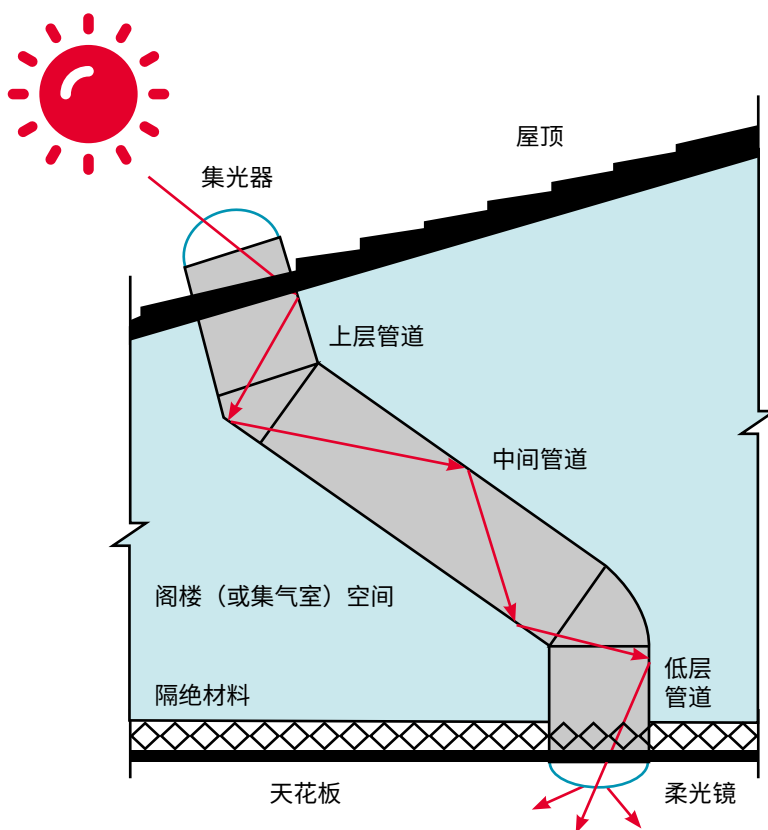
3. 启闭式天窗——可开关的天窗具有连接到框架的铰链窗扇。开启时，内部空间可以通风。

4. 可伸缩天窗——可伸缩的天窗在一组轨道上滚动打开（和关闭）。打开时，设施的内部区域和户外是联通的。

5. 管道式日光照明装置

（TDD）——利用 TDD 进行的主动式采光。TDD 安装并固定在屋顶上，采集室外自然光，再经过光导管传输分配至底部的漫射装置。TDD 的优势正是在于能将自然光均匀高效地照射到任何需要光线的地方，包括内部最暗处（图 70）。

图 70：
管道式日光照明装置的典型设计



资料来源：Construction Innovation，戴德梁行研究部



休闲区 / 餐厅

写字楼等物业类型中配套的休息区和 / 或餐厅的设计常常被人们深入探讨和思考，然而在大型仓库设施中的此类设计往往被忽视。无论是写字楼还是物流仓库，这些场所的工作体验都是非常重要的，因为这里正是员工们休息，交流，社交，协作……以及某些时候需要集中聚焦的空间。根据 Steelcase（办公家具商）的研究，91%接受调查的员工表示，他们需要一个在工作疲惫后可以充电的地方。

为了让物流项目中的休息区 / 自助餐厅更加吸引员工和车间工人，可以考虑从以下三个方面着手：

1. 设计——

这需要契合员工们的喜好。将照明，音乐，色彩和家具等元素混合其中，打造一个受人欢迎的空间，让员工愿意在这里度过工作时光。

2. 技术——

在当今的技术的支持下，员

工的流动性增强了。例如，将技术嵌入到休息区和餐厅中，可以满足那些希望将工作带到休息区或餐厅等非正式场所的员工的需求。

3. 空间多样化——

休闲区或餐厅内的员工在任何特定时间都可能产生不同的想法和需要。有些人需要自我放松，而其他人可能想要进行小组讨论。休闲区 / 自助餐厅中为特定的社交 /

工作目的而设计了各类设施设备，人们用到这些设备来满足不同的想法和需求。通过这些措施，员工能够选择他们想要在此类空间中进行社交或工作的地点和方式(图 71)。

公共开放空间

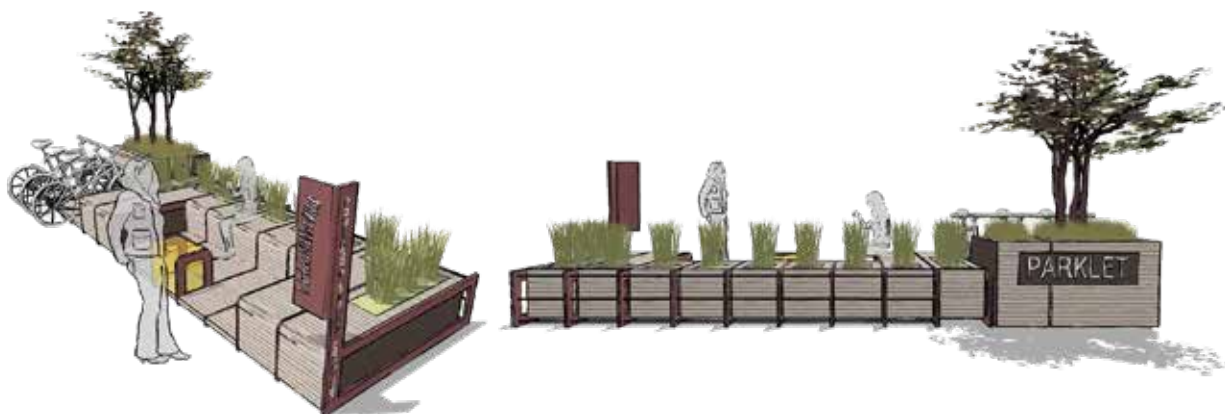
物流仓库的工业区通常由库房，混凝土和草坪组成。这些绿色植物有助于工作人员和车间工人在休息时间放松

图 71：
一个简单的，包含各种社交 / 工作环境的餐厅设置



资料来源：conceptdraw.com，戴德梁行研究部

图 72:
公共开放空间设计概念的范例



资料来源：罗宾逊街道协会，戴德梁行研究部

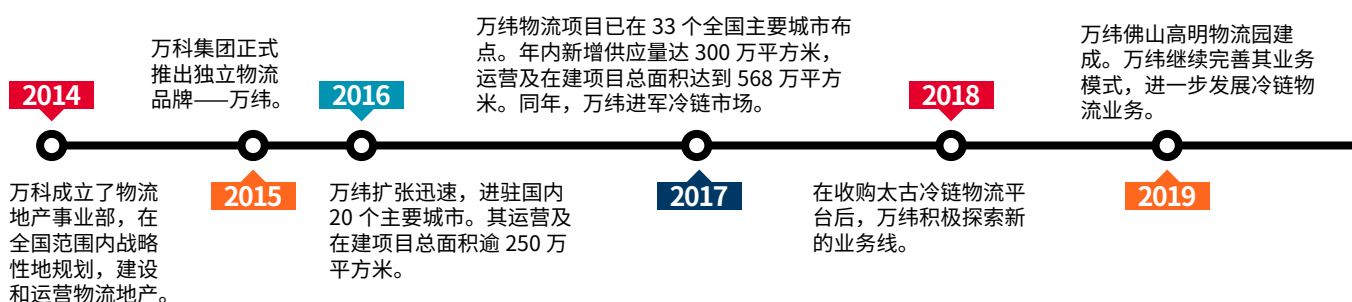
身心。然而，公共开放空间(之前在关于场所塑造的部分中提到过)可以改善这种情况。公共开放空间可以是迷你公园，包含绿色植物(理想情况下在晴天提供遮阳)，椅子，桌子，如果可能的话，还有Wi-Fi。在天气晴朗的时候，在仓库旁边有一个小公园，

可以为员工提供另一个放松或社交的场所(图72)。

从国内仓库来看，佛山市佛山高明物流园就充分考虑了外部园林绿化种植。该园区由万纬物流开发并运营(图73和附录中的案例研究11)。

从整体上看，万纬佛山高明物流园不仅仅是一个拥有良好外部空间绿化景观的场所，它更是一个高标准的仓库开发项目，集成了最优化设计和施工技术，大数据和最新建筑技术的“绿色”智能设施。它为所有员工提供更好的工作环境。

图 73:
万纬佛山高明物流园时间轴



资料来源：戴德梁行研究部

自行车停放区

回到公共开放空间中区，也可以在其中设计出停放自行车的区域（图 72）。自行车停车场为物流仓库员工和车间工人提供了更好的生活方式选择，有助于提升员工的健康和幸福感。

空气过滤系统

我们每天都会消耗大量的空气（图 74）。

不达标的空气质量会对仓库员工和车间工人健康产生负面影响，并导致频繁缺勤。当在车间工作的人减少并且导致发货量减少时，运输可

能会延迟。

为了帮助保护员工，工业空气净化器可以在仓库的多个位置使用。空气净化器不仅可以清除内部区域的污染物，而且还可以将清新的空气吹到每一角落。一旦空气净化器启动并运行，就可以安装一个带有实时数字读数的空气监测系统供所有人查看，以确保工作人员和车间工人放心地在内部空间质量有保障的仓库工作。

放眼全球，挪威奥斯陆郊区阿尔纳布鲁的德铁信可物流配送仓库就是一个非常重视内部空气净化的仓库，该仓

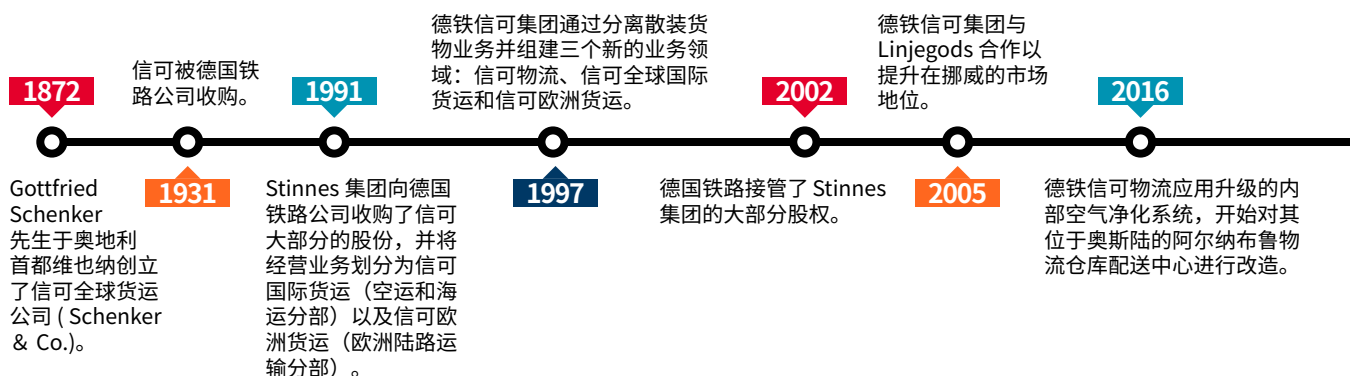
图 74:
食物，水和空气：人类每日平均消耗量



资料来源：
VFA Solutions, 戴德梁行研究部

库同样重视员工健康和 workplace 体验（图 75 和附录中的案例研究 12）。

图 75:
奥斯陆德铁信可仓库时间轴



资料来源：戴德梁行研究部

健康与安全技术

物流仓库有机械和设备，如叉车，可能很多时间都在移动。有些仓库甚至存储危险品。这本身就意味着为了保持安全，员工需要时刻保持警惕并了解周围的空间环境。然而，通过利用相关技术，其实可以更好地保障危险物和移动机械设备相关的安全。

仓库可以很好地利用三个相关技术系统来保护员工和车间工人，包括：

- 射频识别 (RFID) ；
- 实时定位系统 (RTLS) ；
- 叉车摄像系统。

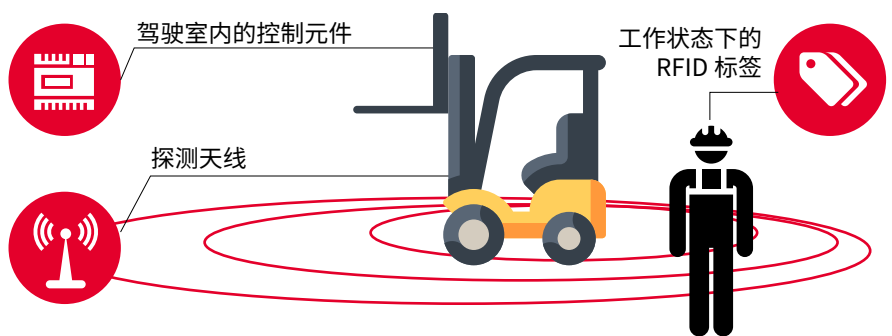
1. 射频识别

射频识别利用带有天线（标签）的小型电子芯片，可以贴在仓库员工身上。在这种情况下，射频识别读取器也可以固定在叉车上。激活后，系统可以检测员工佩戴的射频识别标签信号。如果员工离活动叉车太近，则启动警

报和 / 或闪烁警告灯。在发出警告后，员工可以避免受伤（图 76）。

出于安全考虑，在这个系统下，如果员工被认定离叉车太近，叉车制动系统可以自动启动。

图 76：
射频识别 (RFID)



资料来源：ZoneSafe, 戴德梁行研究部



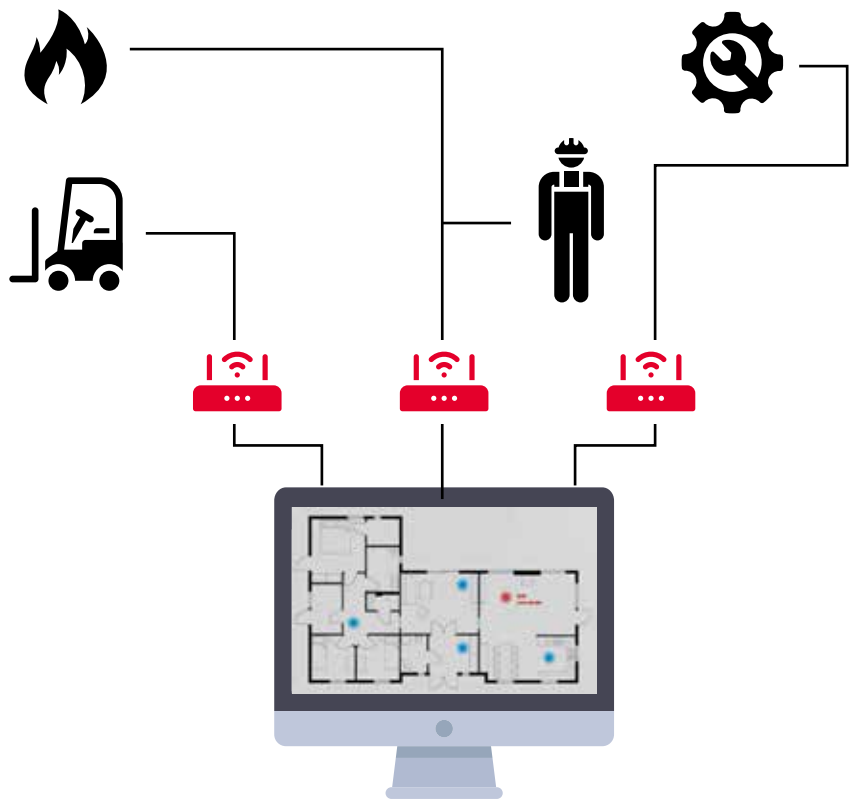
2. 实时定位系统

实时定位系统提供更先进的位置跟踪技术，为监管提供更详细的数据。实时定位系统可以在任何时间定期检测所选存储物品 / 货物（如危险品）的位置，射频识别员工的位置并且发出警告。

实时定位系统标签可以固定到存储的物品 / 货物（特别是危险品）和仓库员工，允许管理人员持续检查、追踪他们的确切位置。通过该系统，管理人员可以非常精确地了解仓库工作场所内任何时间存储物品 / 货物和 / 或仓库员工的确切位置（图 77）。

这在保护员工时尤为重要。在工作仓库环境中，了解危险物品 / 货物的存放位置或受伤员工在任何特定时间所在的位置至关重要，以便在紧急情况下进行快速识别和定位。

图 77：
实时定位系统（RTLS）



资料来源：Litum 物联网，戴德梁行研究部

3. 叉车摄像系统

叉车摄像系统是增强叉车安全性的有效手段，尤其是考虑到未来货架高度会越来越高。在这种情况下，驾驶员通常很难确定卡车和托盘之间的距离。控制视野受限的叉车可能导致升高或降低的负载过重，移动错误的托盘，

推动另一个托盘或错误接合需要重新定位的托盘——所有这些都可能导致事故。

如果驾驶叉车在很高的货架上抬起或放下货物，叉车定位摄像机可以为驾驶员提供完整视图来避免潜在的事故。同样地，后置摄像头可以让驾驶员更全面地了解他或她的

后方情况，从而显著提高员工的安全性。

物流仓库可以进一步改善员工的工作体验

随着中国仓库建设质量的不断提高，改善员工的工作环

境将得到更多重视。作为改善员工健康和安全的绝大部分技术，在任何时间内将温度和照明保持在最佳舒适度的技术已经存在。许多仓库设计功能可以增强仓库内部和周围员工的工作场所体验。从现在开始，物流仓库开发

商，业主和运营商需要将所有要素拼凑在一起，形成员工想要工作的仓库，并且尽可能高效生产。



酒店空间

近年来，随着科技的快速发展，客人越发希望入住具有高科技解决方案的酒店。另外，酒店设计也是实现住宿体验差异化的重要因素。在本章节，我们将介绍：

- 技术；
- 酒店设计...

...是如何有效地为客人创造难忘的住宿体验。

技术

智慧酒店的特征

智慧酒店的诞生离不开人工智能（AI），物联网（IoT），大数据和云计算等技术的快速更新换代。并且，在最近两三年间，智慧酒店促进了酒店运作模式的重大转型。

据国家旅游局的统计，中国智慧酒店的数量可能以每年 20% 的速度递增，主要

城市的智慧酒店市场规模可能超过 1,000 亿元人民币。鉴于此前景，传统酒店领域的知名品牌，如洲际酒店（InterContinental），万豪酒店（Marriot）和华住（Huazhu），已积极采取相关措施使其酒店运营更加智能化。同时，如百度、阿里巴巴和腾讯等高科技巨头也凭借其所掌握的先进技术和巨大的资金储备，强势进入并积极拓展智慧酒店领域。





一般来说，智慧酒店拥有以下四个特征：

客户导向的定位：

从建筑本身，到景观环境，再到产品和服务，智慧酒店的目标是改善住客的住宿体验；

创新引领的发展模式：

创新渗透到智慧酒店运营的各个方面，包括市场营销，管理和服务。在创新内核的驱动下，智慧酒店能够更有效灵活地应对不断变化的市场和越发苛刻的客人；

高科技支持酒店运作：

智慧酒店不仅提供更舒适，更难忘的住宿体验，而且还

通过先进的技术提高运营效率，更好地节约成本；

严格的信息保护：

酒店绝不应向未经授权的用户透露客人信息（例如客人的身份证号码，手机号码，邮寄地址和电子邮件地址等）。由于智慧酒店运营涉及大量的信息和数据，为了防止任何信息泄露，必须严格控制访问权限，做好信息加密，并且持续监测并确保系统安全性。

智慧前台及客房服务

得益于智能服务和设施，客人可以享受高效便捷的预定，入住，住宿以及退房流程。

首先，在前台服务方面，它可以实现无人运作。在预订阶段，客人可以通过增强现实（AR）技术在观看酒店客房全景及细节后，直接在线选择他们想要居住的房间。在办理入住时，客人不再需要为排长队而烦恼，因为他们仅需通过扫描身份证，并注视面部识别摄像头来确认预定，完成登记。之后，他们仅需看一眼面部识别终端设备即可启动电梯或打开房门。在这种情况下，实物房卡将被彻底弃用，住客再也不必担心丢失钥匙卡并被锁在门外了。此外，客人可以根据需求预定保洁服务。保洁员只会在指定的时间出现，他们的保洁质量将由后台人

工智能系统根据他们在清洁过程中拍摄并上传的图片和视频进行检查。最后，客人只需要点击 APP 上的“退房”按钮并在线支付，就可以完成退房。这种无缝高效的高科技住宿体验尽可能地减少了令人不快的干预，满足了崇尚科技的千禧一代旅行者的期待。而在 2020 年之前，千禧一代的旅行者将占全球酒店客人的 50% 以上。

无人操作并不意味着不存在

任何监管。退房后，所有智能设备都会进行自检以确保其未来的运作状态。如果发现故意的人为破坏，相关住客的信用记录将会有污点，除了罚款，他们也面临预定和入住酒店方面的诸多限制。

许多中国的酒店运营商和高科技公司都在努力实现酒店的智能化，创造流畅的无人化服务流程。在 2018 年 4 月，在线旅游平台巨头携程（百度是其最大股东）和君澜酒

店集团（国内中高端连锁酒店品牌，在 22 个省份管理与运营 32,000 间酒店客房），签署了战略合作协议，推出 Easy 住项目。在这个计划中，720 度客房全景，在线选房，自助登记以及智能客房服务等都将成为现实。

智慧客房

在智慧酒店，客房配备了众多智能设备，有助于创造安全，高效，舒适和便捷的住

图 78:
用智能手机控制智能客房的大部分设备



资料来源：BONWIN, 戴德梁行研究部

宿体验。从灯光，电视，空调到窗帘开关，所有设备都连接在物联网平台上。客人可以通过智能手机，语音，特定肢体语言甚至脚步声轻松打开 / 关闭 / 调整智能设备（图 78 和图 79）。

在理想的状况下，当客人步入智能客房时，灯光和电视

将自动打开，并根据客人提供的喜好进行调节。空调将启动并根据室内温度和湿度调整，为客人创造舒适的住宿环境。窗帘也会渐渐拉开，让阳光洒满房间。浴室也配有人性化的设备。沐浴的水温和花洒出水速度都将使客人感到放松和愉快。当客人上床睡觉时，电视将被关闭，

窗帘拉回后，灯光会逐渐变暗。如果需要，智能设备将启动助眠音乐，让客人享受良好的睡眠。

这种智能且舒适的酒店居住体验并非遥不可及。乐易住无人智慧酒店，作为国内连锁智慧酒店的代表品牌之一，已经拥有部分上述特质（图 80 和附录中的案例研究 13）。

图 79:
一个典型的智慧酒店 APP 操作界面

资料来源：
Oealy,
戴德梁行研究部



智慧餐饮服务

智能化也体现在酒店运营的其他方面。对于酒店餐饮服务，由于与社会餐饮的激烈竞争和不断上升的劳动力成本，其利润率始终处在较低水平。餐饮服务的智能化不仅有助于控制人力成本，还可以通过改善用餐体验来吸引和留住更多客户。

自助点餐只是基本的智能化步骤。更进一步，对于第一次用餐的客人，在与智能语音交互设备说明他们的饮食习惯后，点餐系统将推荐符合他们口味的菜肴。老顾客将会以更快的方式获得新的

菜品推荐，因为他们的饮食习惯和对之前订单的评价已被记录在系统中。在云计算和大数据技术的支持下，所有客人的点餐偏好和饮食习惯将在该品牌旗下酒店共享。通过这种方式，客户忠诚度将得到提高，因为客户现在知道只要他们在这个品牌的餐厅用餐，他们不会点到不符合自己饮食习惯的餐食。

服务质量和效率在创造满意的用餐体验中起着至关重要的作用。利用人工智能机器人将服务员从重复繁重的基础任务中解放出来，使服务员能够更专注地提供高质量的服务。借助智能交互技术，灵活的机械臂，以及精确的定位和导航系统，送餐机器人可以选择最优路径，避开障碍物，并将菜肴运送到中

图 81:
酒店餐厅中机器人送餐



资料来源：普渡科技，戴德梁行研究部

央预定系统指定的餐位（图 81）。

这种送餐系统使送餐错误最小化，并大大提高工作效率。在未来，预计机器人将承担更多基本的重复性工作，例

如清洁桌面，布置餐桌，收拾餐桌，以及引导客人。在未来的酒店餐厅中，不仅有高效的机器人，还有周到的服务员，客人更有可能享受愉快的用餐体验。

图 80:
深圳乐易住无人智慧酒店时间轴



资料来源：戴德梁行研究部

酒店设计

出彩的设计往往能够吸引众人，并且我们不能忽视酒店设计在营造酒店住宿体验中的重要性。并且，为满足千禧一代旅客，现在，酒店多采用以人为本的设计，注重：

- 与社区的联系；
- 当地特色；
- 可持续发展。

与社区的联系

根据波士顿咨询的研究，千禧一代更注重与社区的联系。相较于父辈，他们更倾向于在社交活动中消费产品和服务。在这种心态的驱使下，他们倾向于在社交空间聚集。因此，对于主要吸引千禧一代的酒店而言，一个固定呆板的酒店大堂时代已经结束。如今，酒店更有可能以起居室的观念改变传统大堂的功能。考虑到充满活力的公共聚集区的新定位，传统的大堂将被具有酒吧，餐厅，合作空间和健身俱乐部等功能的多功能空间取代，客人可以在那里工作，用餐，小酌，

并进行社交活动。更进一步，一些新式酒店大堂为当地社区创造了一个展现社区文化和特色的公共空间，例如为当地艺术展览，表演和社交聚会划出空间，让客人可以轻松地与周边居民建立联系，体验当地风味，区域艺术和文化。

一个典型的例子是 Trunk Hotel，一家位于东京涩谷的小型精品酒店。通过别具特色的设计，以及不同主题的活动，Trunk Hotel 被公认为社区交流中心。酒店入口附近的休闲餐厅供应烧烤和蔬菜串，吸引路人并激发他们的食欲。酒店内的大型酒吧供客人和当地居民享受休闲时光。酒店内有一个小教堂，而传统的日本神社也仅有几步之遥。受益于这些开放的公共空间，人们可以聚集在一起进行社交活动，打破人与人之间的交流障碍。

当地特色

千禧一代渴望从冒险和探索中获得快乐。他们不再满足于走马观花式地游览，也不

希望和他人拥有相同的旅行体验。他们越来越渴望独特的体验，想要通过当地视角探索他们访问的地方，并且热衷于计划或参与那些提升他们整个旅行体验感的额外活动。因此，越来越多的酒店在设计和服务中强调本地和差异化的元素。

从历史建筑翻新的酒店具有先天优势。它们通常位于传统市中心，与邻近的历史社区紧密相连，这使客人可以轻松融入当地文化和社区，探索心灵的宁静和祥和。此外，酒店内部的设计也融入了当地特有元素，如当地手工艺品和特产，这也可以为客人带来他们所希望的独特，真实和难忘的体验。例如，在波兰的 Hotel Lucia 酒店，客人可以品尝当地手工制作的食盐和橄榄油。

在全球范围内，另一个典型项目是新加坡的达士顿六善酒店，这个项目不仅通过优秀的设计完成了历史建筑的复兴，而且为新客户创造了独特，个性化和难忘的“本地”

住宿体验（图 82 和附录中的案例研究 14）。

因为旅行者通常热衷于享用当地美食，餐饮也是展现当地魅力的重要环节。如果食材来自附近的农场或酒店自己的花园，这会给客人留下更深刻的印象。例如，凯悦酒店集团要求其所有餐厅的菜单中至少包含五种当地特色食材。饮料清单中也添加了当地酿造的啤酒。酒店提供的当地菜肴和饮品可以帮助实现体验差异化，这也是提高客户忠诚度的好方法。

通过组织与当地文化相关活动，酒店提供给客人一些无法在旅游指南中觅得的目的体验方法。作为新一代精品旅社的代表，在其每一间与历史文化相关联且设计前

卫的旅馆中，Generator 提供与文化相关的活动。例如，客人可以参加巴塞罗那的团体小吃之旅，在巴黎玩法式滚球，在都柏林享用威士忌等等。Generator 还为其经营的每个市场提供全面的观光指南，甚至为住客与当地居民深入接触创造机会。

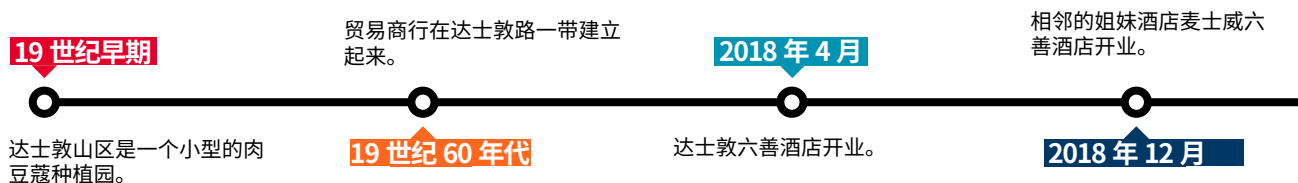
此外，在酒店官网上全面展示当地特色内容有助于酒店获得更多的直接预订，从而减少支付给在线旅游预定商的渠道费用。在线旅游平台上的旅行通常只涵盖主要景点，它们通常无法满足那些渴望深入体验当地文化的旅行者的需求，因为这些旅行者更想从当地人的角度出发，在有特色的咖啡馆里享用咖啡，或者在美食节中享受特色菜肴。通过在官网上提供

本地人的游玩技巧或者有深度的当地旅游资讯，酒店官网实现了与在线旅游平台的差异化竞争，以令人信服的当地旅游技巧吸引更多流量，从而获得更多的预定，减少支付给在线旅游平台的佣金。

可持续发展

猫途鹰的一项调查显示，81%的旅行者关注酒店是否在为们提供舒适住宿环境的过程中考虑到了可持续发展的要求。此外，相对于他们的父辈，千禧一代更乐于入住“绿色”酒店，因为他们希望所住酒店能够在环境方面发挥积极作用，并且，他们愿意为此支付更高的房费。打造一间环保型酒店，不仅可以减少碳排放量，还可以降低成本，吸引更多游

图 82:
达士顿六善酒店，新加坡，时间轴



资料来源：戴德梁行研究部

客入住，从而提高它的竞争力。

为营造出贴近自然的氛围，越来越多的酒店开始采用自然系设计。自然系设计指的是将自然世界的元素融入建筑空间，例如自然的光照，材料和景观。通常，自然系的酒店拥有自然景观，用绿植点缀墙面，大量使用可再生以及可再利用材料，并且利用室内室外的空间、色彩、形状和图案来模拟大自然。凭借这些方法，一间自然系的酒店可以让客人得到放松，感受内心的平静，促进他们的健康，提升其幸福感，从

而提升他们整体的住宿体验。同时，这些举措可以让酒店树立起更积极向上的品牌形象，并且提高客户忠诚度，实现更高的收入（图 83）。

纽约州的水牛城威斯汀酒店是一个非常典型的例子。这家酒店成功地借助自然系的设计，搭建起自然与健康之间的桥梁。3,500 平方英尺的大堂使用了大型的木柱和横梁，唤起人们对于水牛城工业时代的回忆，而酒店中装饰的艺术作品大多使用柔和又朴实的色调，平添了份自然气息。考虑到直线在自然界中很少见，因此，酒店

的路径被设计成了蜿蜒的模样。此外，与 Ambius 合作后，威斯汀酒店集团开始对所有酒店的大堂进行升级，在公共座位区域引入垂直花园装饰。这也将成为威斯汀大堂的一个独特的新概念焦点元素，在改善室内空气质量的同时，为客人们创造了一个宁静且更自然的环境。

此外，酒店设计可以在节约能源和减少水资源浪费方面发挥重要作用：

能源节约：

- 最大程度地增加内部空气流量，减少对空调的需求；

图 83:
自然系的设计有助于提高酒店收入



面向河流湖泊或者大海的房间的价格比无视景房间的价格高出 11% 到 18%。



面向著名景点或者地标物的房间的价格比无视景房间的价格高出 12%。



自然系的大堂能比传统大堂多 36% 的客人停留量。更多的客人在大堂驻足可以给酒店带来更多收入。

资料来源：Interface, Terrapin Bright Green, 戴德梁行研究部

- 安装天窗，有效利用白天的自然光照；
- 安装节能窗户，提高隔热性能；
- 使用节能的 HVAC 系统；
- 换上持久耐用的 LED 灯具；
- 生产和使用可再生能源，比如在屋顶安装太阳能电池板或在酒店安装风力涡轮机。

水源保护：

- 安装低流速的淋浴器和厕所设备；
- 使用雨水收集池；
- 采用循环水系统，有效利用厨房，浴室和洗衣房的灰水。

位于加州北部格林斯博罗的 the Proximity Hotel（美国首家获得 LEED 铂金级认证的酒店）是个很好的“绿色”酒店案例。得益于符合可持续发展的设计理念，相较于传统酒店，它能节省 39.2% 的能耗。大型的节能窗户确保充足的自然光线，并且自然光可以覆盖 97% 以上的活

动区域，也使客人直接看到户外环境，拉近他们与自然的距离。更为重要的是，面积达到 4,000 平方英尺的屋顶上覆盖了 100 块太阳能电池板，其产生的太阳能足以支持 100 个房间的热热水供应。为了改善空气质量，酒店没

有使用电动的新风交换系统，而是采用能量回收技术（每分钟可以交换 60 立方英尺的空气），将大量清新的室外空气引入客房，同时通过室内废气较高的温度加热从室外而来的较冷的空气。节约水源是酒店另一个可持续

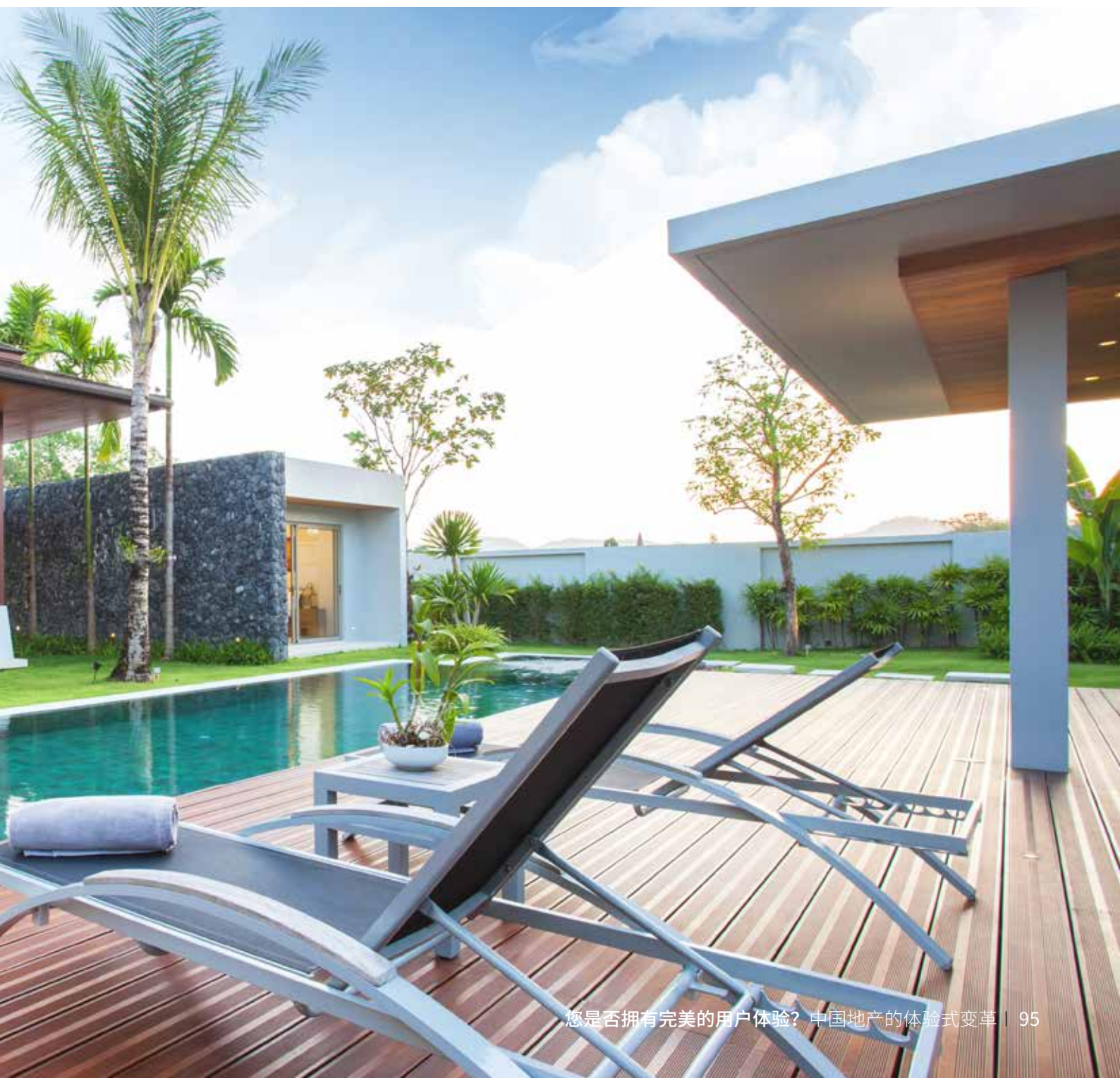


发展的重点。该酒店借助节水型浴室设备，在运营的第一年就节省了 200 万加仑的水资源。与此同时，酒店使用地热能驱动的制冷设备进行冷却，也节约了大量的水资源。

智能技术和设计将在未来酒店业的发展中发挥更大作用

放眼未来，科技和设计理念的不断进步将重塑酒店行业及其运营方式。千禧一代，

甚至下一个 Z 世代，将延续对于优质酒店住宿体验的追求。因此，无论是在中国还是全球范围内，如果酒店想要在瞬息万变的市场中保有竞争力，就必须更加注重智能化和独一无二的设计，创造良好的住宿体验。



住宅空间

经济和人口的变化正从根本上推动着整体城市发展。快速城镇化，意味着如今更多的人生活在城区中——这些人全都需要住房，尤其是优质的住房。由于土地供应受到限制，建造优质住宅并提高居住体验仍面临多重挑战。

优质的住宅该是什么样子？简单来讲，它就好比是一片绿洲。它能在炎热的日子里

或是狂风暴雨中，给我们提供庇护所；替我们将喧嚣阻挡在外，提供一份安宁与静谧；常常能给住宅平添一份社区群体感。在本节中，我们将从以下几方面探索如何创造住宅“绿洲”，以及如何提高居住体验：

○ 设计（包括建筑设计，景观设计和室内设计）；

- 技术；
- 服务和活动。

不同维度的住宅“绿洲”

一种样式不能满足所有用户的需求。不同分类标准（财富净值、职业（如学生）和年龄段等）之下产生不同的住户群体。创造住宅“绿洲”，首先需要预估住在目标住宅





空间中有哪些住户群体，然后在相关的设计、技术、服务、设施和活动上量体裁衣、定制建造，从而满足大多数住户的需求。本节中，我们将着重考虑两种住宅类型：

- 住宅公寓项目；
- 共享居住项目。

设计

当谈及居住体验时，我们需要考虑到住宅所使用的建筑材料是否安全环保，居民之间是否能形成社交互动，以及住宅居住质量如何。我们将把住宅项目设计这一话题细分为：

- 建筑设计；
- 景观设计；
- 室内设计。

建筑设计

住宅公寓项目：

成功的居住空间不仅限于建造高质量的住宅。近年来，随着中国城市人口的增加，高层住宅数量也在不断增多。

回顾 50 多年发展历程，这些城市中的高层住宅还很少见。现存的上海石库门以及北京胡同等老房子都是低层住宅，居住其中的人们认识彼此，共同参加各式各样的社交活动，每天打牌，下棋或是进

行简单的交谈，形成一种社区氛围。

如今，在中国高楼林立的大城市中，我们很难在住宅区里或是周边见到这样的社交活动。住宅区的设计在一定程度上阻碍了邻里之间的交流往来。在高层住宅中，人们可能只认识同一楼层邻居，而对同一栋楼上下楼层的住户知之甚少。

无论何时何地，我们都需要重新思考住宅公寓的设计。例如，低层住宅综合体是个更好选择的时候，是否仍需要建造一栋高层住宅？

新加坡的梅多斯 @ 皮尔斯府邸项目是个绝佳的低层住宅为主的国际案例。梅多斯 @ 皮尔斯府邸作为一个低层住宅综合体，位于新加坡主岛毗邻中央集水区和教师住宅区（图 84 和附录的案例 15）。

除了一栋翻新的塔楼外，梅多斯 @ 皮尔斯府邸中都是五层楼的住宅项目。项目包含的设计元素培育出一种社区精神，几乎使其成为了一座城市中“小村落”。它的设计元素包括：

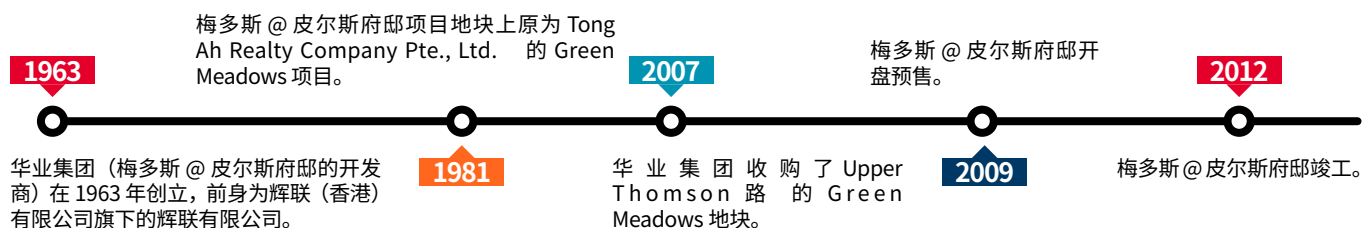
- 项目本身大多设计为低层住宅。较小的开发规模，让居民们更易于认识了解邻居，可以经常听到孩子们向他们的朋友招手，邀请他们一同玩耍；
- 两个游泳池位于整个项目两端的中心位置，是一个交流、活动大多在这里进行的晚上和周末；
- 首层公寓设有大型露台，通往中央公共区域，因此居民在散步时，更容易和邻居碰面，打招呼和聊天；
- 其他设施（例如儿童游乐区、户外健身区域、室内

健身场馆、室外按摩浴缸、户外烧烤区等）也促进了居民的互动。

拥有大片绿植的高层住宅同样可以配备许多类似的便利设施，有助于营造社区精神，提高住户体验感。但是核心城市地区中的许多高层住宅并没有足够的可用空间。在这种情况下，“垂直村庄”设计是个很好的解决方法。

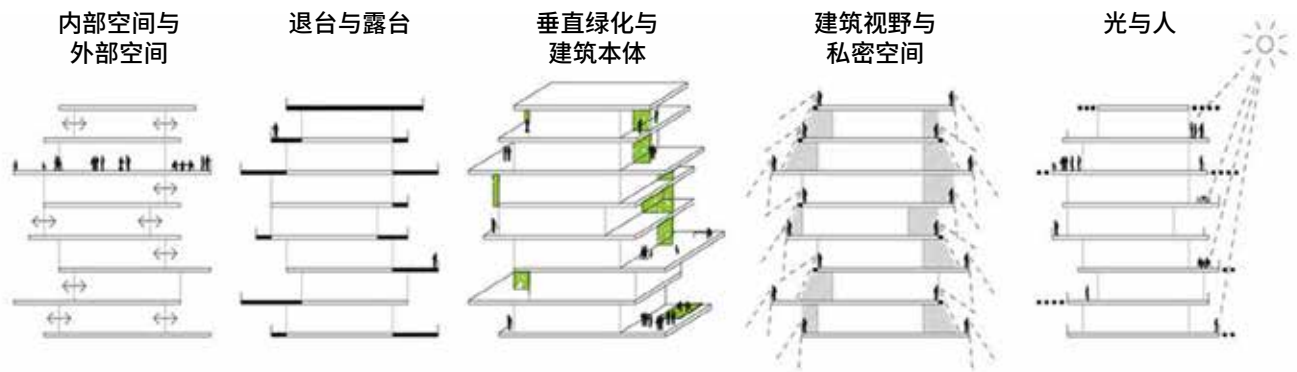
“垂直村庄”理念指的是占地面积小，住宅楼层高，有效节省了空间，并且尝试着摆脱项目的沉闷形象，打破零社交局面。

图 84：
新加坡梅多斯@皮尔斯府邸时间轴



资料来源：戴德梁行研究部

图 85:
贝鲁特露台中的“垂直村庄”设计理念



资料来源: www.area-arch.it, 戴德梁行研究部

黎巴嫩贝鲁特的贝鲁特露台体现了“垂直村庄”设计理念(图 85)。

在这栋建筑中,居住空间设置在每层楼的中心位置,而宽敞的平台则作为公共空间。此外,大量的绿色植被用来美化点缀,将内部区域与外部区域连接起来,为住户们提供私人空间,创造舒适的小气候。

共享居住项目:

紧随联合办公的发展步伐,共享居住迅速占领着中国市场。共享居住作为住房的一种形式,一群人在这里共享部分生活空间,如厨房、餐厅、

休息区等。中国高企的房价和租金(尤其是在一线城市),加之千禧一代不断变化的生活方式以及对居住体验的要求,推动着共享居住的发展。

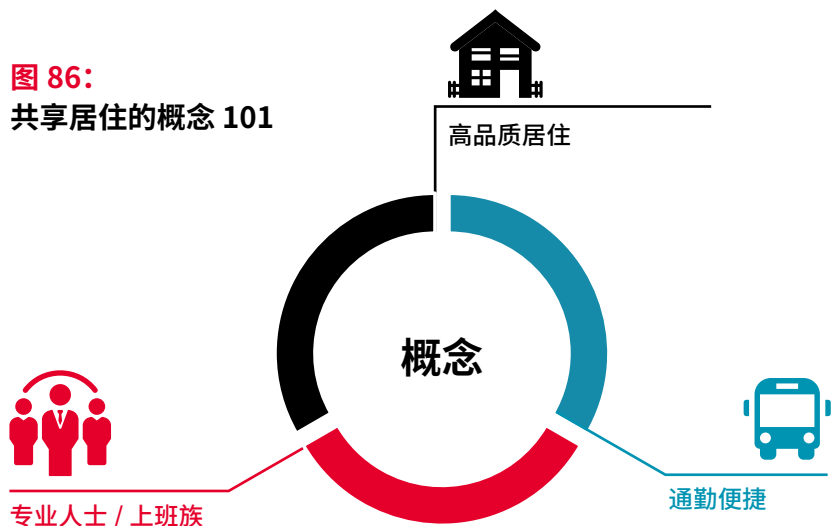
共享居住对于中国的文化和社会来说,并不是一种新概念,例如,福建和广东的老式土楼正是一种传统的共享居住建筑。如今,尽管一些反对这种居住模式的评论家将其称为“成人宿舍”和“为不想长大的孩童建造的宿舍”,但是共享居住的浪潮已经席卷了纽约、伦敦、旧金山和北京等大都市。越来越多在职的千禧一代在寻找优质住宿时,会倾向于选择

共享居住,他们认为这是一个价格可承担的住宿解决方案,并且他们可以生活在一个理想的区位(图 86)。

一般来说,千禧一代被共享居住相对划算的价格,社区归属感和内部设施所吸引(图 87)。

由于大多数共享居住都配有家具齐全的私人卧室、厨房和卫生间,费用还包含水电费以及清洁服务费用。因此住户们可以从租住传统公寓遇到的日常琐碎问题中解脱出来,并且能够节省可观的租金。

图 86:
共享居住的概念 101



消息来源：斯巴克林集团，戴德梁行研究部

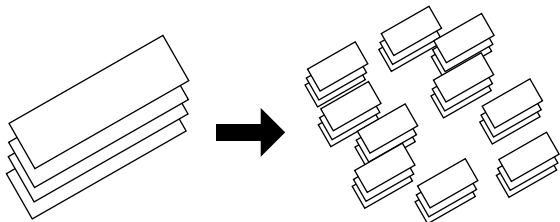
景观设计

住宅空间所产生的吸引力以及带给住户的居住体验不仅取决于建筑设计的质量，它和住宅外部的空间质量也息息相关。无论是住宅综合体还是共享居住项目，绿植景观对居民在社区中享受的生活质量和舒适度起着至关重要的作用（图 88）。

图 87:
共享居住空间设计

共享居住社群

围绕着共享庭院，多个单元建筑集合在一起，形成整体社区群落



传统的户型布局

共享居住庭院

共享社区中理想的个人居住空间

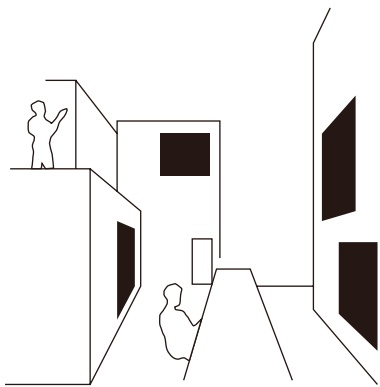
独特的集群式设计——特别的居住空间——独立门户
通过独特的集群式设计将居住空间连接起来，为住户提供了一种归属感和社区存在感。



单元建筑集群——包含共享空间 / 设施的居住空间

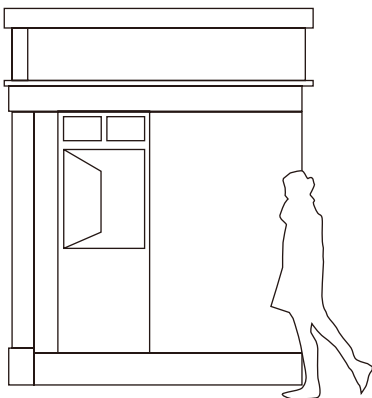
开放式的活动空间

展现社群的生活方式
开放的共享活动培养了房客在社区归属感和参与感。



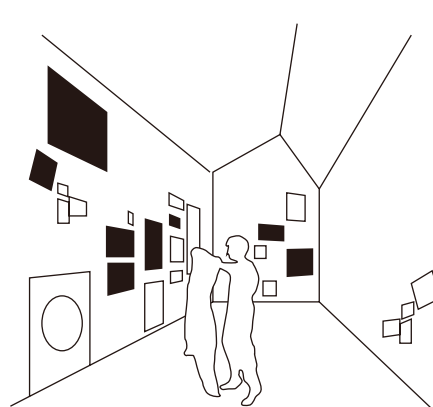
差异化功能空间

隐私的边界
明确社群活动，共享空间和私人空间三者之间的界限，对于成功营造社群氛围至关重要。



物品储藏空间

具有存储功能的半开放空间
物品的存放和展示功能有助于培养社群归属感。



资料来源：7N Architects, 戴德梁行研究部

树木可以提供树荫，或是作为挡风屏障。四季盛开的花朵为社区增添了多样性和鲜艳的色彩。草坪是人们玩耍和休闲的场地。高大的灌木增加了社区的私密性。通常，社区内需要选配适合当地环境的植物，因此，绿色景观才能生长良好。将上述元素结合起来，这样的绿色景观可以提高空气质量，降低炎热时的社区温度。

室内设计

无论是住宅公寓还是共享居住项目，项目内部的公共空间或是私人公寓空间，都离不开色彩，材料和家具设计。

这些元素是吸引住户并为他们提供富有自然质感的住宅生活体验的关键因素。

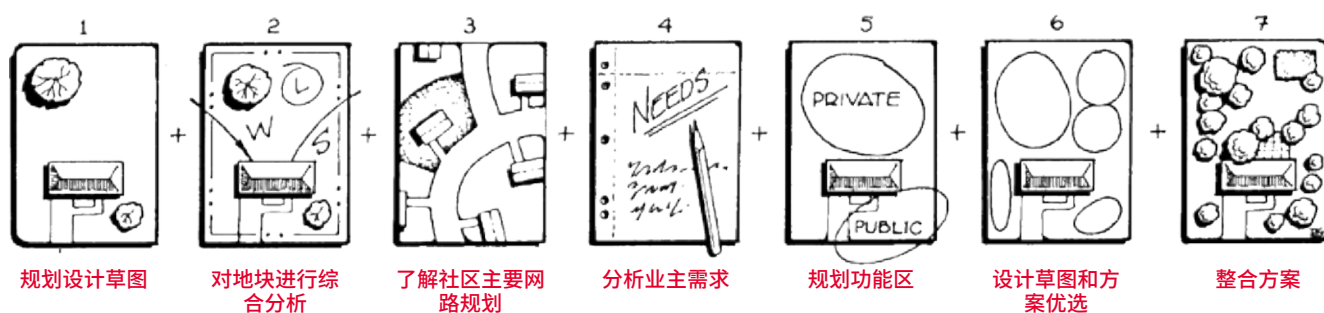
正如本报告中办公空间章节所解释的那样，颜色很容易引起人们的共鸣。例如，大地色系给人一种温暖舒适的感觉。而纯正的蓝绿色，可以给住宅注入平和、接地气的氛围。

色彩的选择，结合自然环保又安全的材料，以及家具的使用与布置，给人们提供了广泛多样的居住体验感。例如，自然的 Japandi 风格（日式和斯堪的纳维亚式的融合）

赋予房间一种平静和而有序的的天然极简主义。大型壁画、几何元素、绿色植物和复古别致的装饰给住宅增添了多样性，同时，大型壁镜也可以照亮房间，提升空间感。

住宅房间的大小、功能和布局，很大程度上取决于目标住户是谁以及他们的生活需求是什么。高端住宅的住户追求的住宅体验与共享居住的住户大相径庭，后者的需求又与养老院里的老年人不相同。对于高端住宅住户来说，他们想要的是一套高品质，宽敞，具有排他性、私

图 88:
如何规划设计住宅景观



资料来源：《规划和设计住宅景观》，Dan A. Wilson, Thomas J. Wilson, 戴德梁行研究部

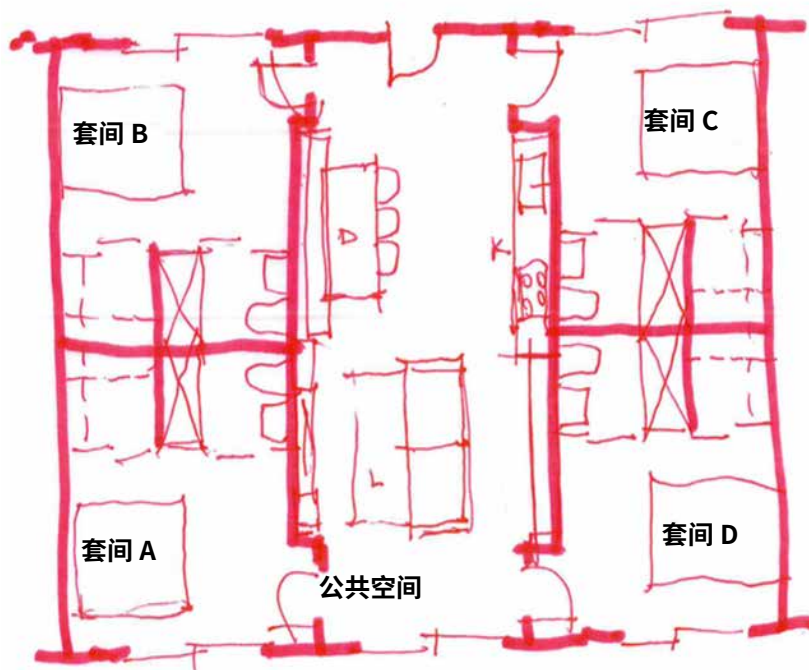
密性的住宅。对于共享居住的住户来说，通常，他们找寻的是一个负担得起的住所，能够配备烹饪、餐饮和休息等区域，并且在这样的共享空间中，他们可以与其他住户社交互动（图 89）。

对于许多老年人而言，由于行动不便，他们需要的是一个安全的、便于居住的住宅。例如，卫生间可以安装固定扶手，房间内需要安装更好的照明设备，从而可以减少跌倒等事故（图 90）。

技术

技术正迅速改变着房地产行业，包括住宅空间。物联网和智能设备正越来越多地被采用并集成到许多不同类型的住宅项目中。与此同时，先进的智能系统具备以下优势，从而增强居民的居住体验：

图 89：
简易的四居室



资料来源：nola.com, 戴德梁行研究部

图 90：
如何为老年人打造一个安全的住宅

厨房

远程监护探测器

如有意外发生，探测器不但在室内鸣笛，还会向监控中心发出警报

- 火灾 / 烟雾报警器
- 一氧化碳探测器

橱柜

常用品放置于触手可及的架子上

手推车

平稳地将食物和饮料挪动到另一个房间

厨房用具

选择方便抓握的专业厨具：

- 水壶倾倒器
- 宽柄餐具
- 杠杆式开关水龙头
- 防滑杯垫
- 双柄杯子
- 辅助开瓶 / 罐器

供休息的椅子

在厨房准备食物时，坐在椅子上帮助减轻老年人脚部压力



对比色

鲜艳的对比色帮助老年人的眼睛更加轻松地识别东西



客厅

门禁电话

帮助不方便应门的老人知晓来访者

大屏幕老年电话

方便联系朋友和家人

照明设备

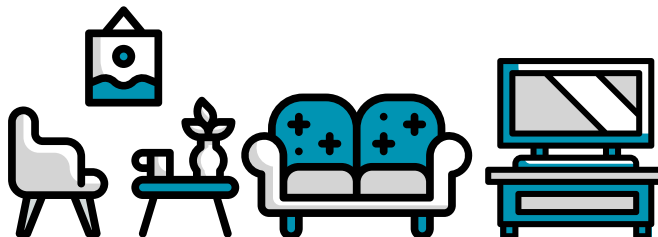
提高照度可以减少跌倒等事故的发生
理论上，八十岁的老人对照度值的需求是年轻人的三倍

家具

精心布局、释放空间，方便自由走动

电线

确保电线固定在墙面上以防绊倒



毯子

不要使用地毯，
或者用双面胶
将地毯牢牢固
定在地板上

卧室

床边护栏扶手

提供额外帮助

摇床

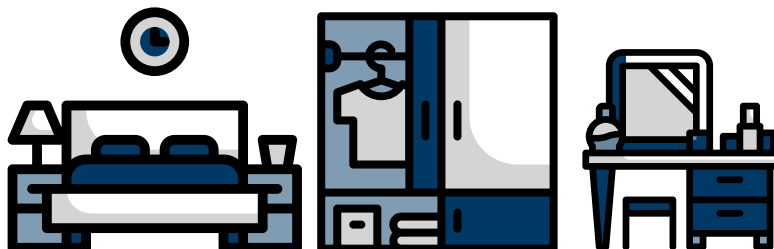
帮助那些平躺有困难的老人

手电筒

放在床边，方便停电时随手够到

床头灯

老年人摸黑走动很危险，因此灯的开关要安装在床边，从而不必为开关灯来回走动



地毯

短绒地毯可以在老人跌倒时起到保护、缓冲的作用

浴室

淋浴头

对活动能力有限的人来说，一个手持的淋浴头可能更易于使用

淋浴椅

降低进出浴缸时滑倒的风险

防滑垫

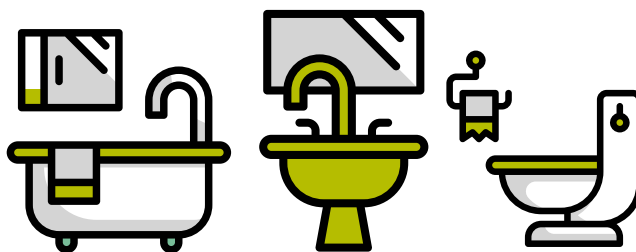
放在浴缸外并靠近马桶和盥洗池，以防滑倒

扶手

在如厕坐下、起立，以及进出浴室时，给与老人额外的支撑帮助

可调节高度的马桶

对弯腰或坐下有困难的人来说很有帮助



走廊

座椅式电梯

减少从较陡楼梯上滑落的风险，而且不必自主上下楼，让生活更轻松

这个装置可能花费较大，也可以尝试选择其他设备：

扶手

安装在楼梯的两侧

台阶

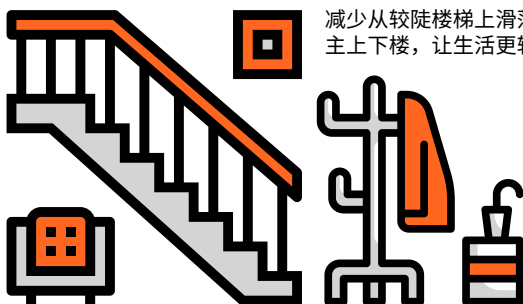
每级台阶的边界都应设计得显眼，以免老人踩空跌落

水平门把手

比球形门把手使用方便，是关节炎患者的不二之选

桌子

回家后可以把东西放在桌子上，不必在一片混乱中寻找钥匙和信件等小物件



- 实时、随时随地操控智能家居设备；
- 实时提高舒适度；
- 增强安全性；
- 加强住宅社区的管理；
- 增强环境的可持续性；
- 降低能耗。

智能、互联的住宅社区，未来的发展方向

智能家居

通过物联网和云计算技术，

智能家居设备控制器可以与智能手机或其它移动智能设备上的智能家居 APP 互联，允许用户在家、办公室或是公园等任何地方，远程管理、控制联网家居（图 91）。

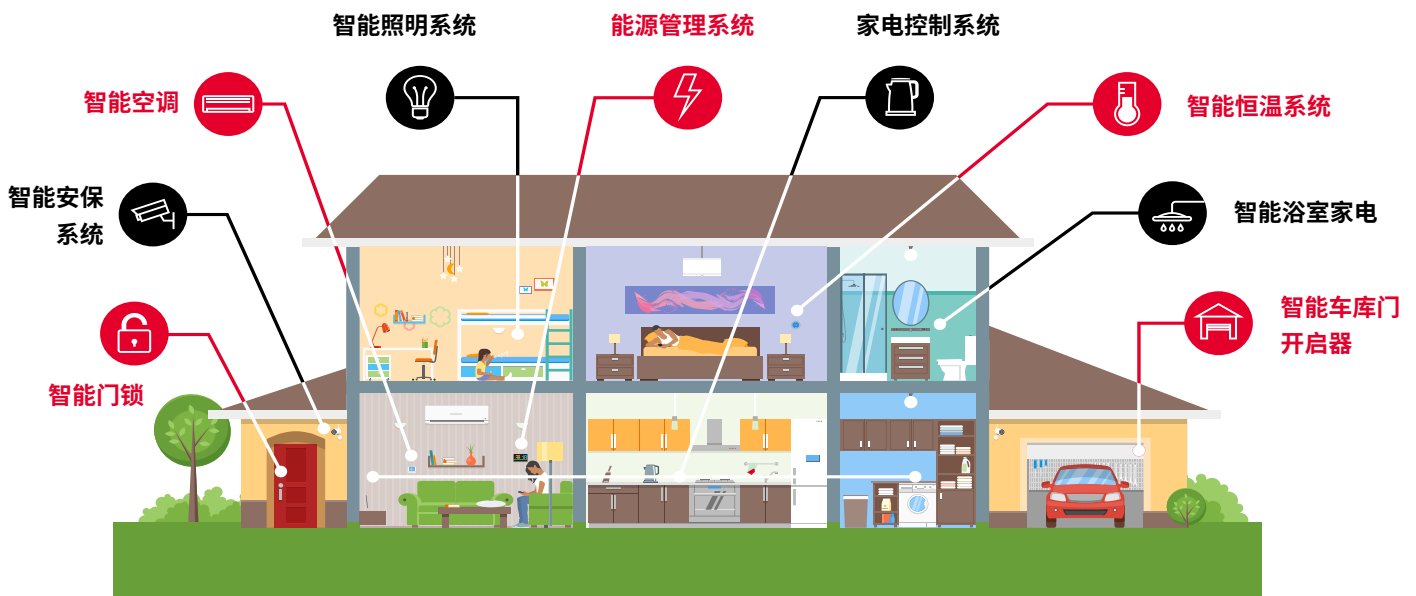
更重要的是，在这个平台下，家居智能系统与智能设备协调运作，共享业主 / 住户使用数据，并根据他们的使用偏好自动操作。以下是实现这一目标的六种方式：

1. 智能安保系统

智能安保系统为住户提供了安全、便捷、宁静的居住环境（图 92）。

例如，智能门锁和车库门开启器可以通过预先采集的用户信息或面部识别来授权或拒绝访客进入。当业主 / 住户靠近锁着的大门时，智能门锁还可以自动感应并打开门，方便访客进入。其次，住户可以在外出或度假时，

图 91：
智能家居技术——自动化控制



资料来源：Bluebonnet, 戴德梁行研究部

图 92:
智能安保系统——安宁的居住环境



资料来源：戴德梁行研究部

通过智能安全摄像头实时监控自己的家。最后，智能传感器能够识别住户、访客、宠物和窃贼，如果发现可疑情况，会自动报警。

2. 智能恒温系统

配有集成 Wi-Fi 的智能恒温器，允许用户在任意时间预设、监控和远程控制家里的温度。它们可以探测到居住者何时进入或离开家或某个

房间，并可以根据需要自动打开或关闭暖气/冷气，向上或向下吹风，因此降低家庭能耗（图 93）。

智能设备还可以自动记录和学习业主/住户的使用偏好，并根据偏好自动设置，为居民提供最舒适的环境。居民甚至不需要手动调节暖气/冷气的温度。此外，智能恒温器还可以报告能源使用水平，提醒用户更换过滤器，以确保系统高效运行，从而进一步降低成本。

3. 智能照明系统

智能照明系统可以帮助住宅节约能耗，降低成本，减少维护费用和犯罪率。例如，智能室内照明系统除了能够远程控制之外，可以检测用

图 93:
智能恒温系统——精细控制“家庭温度”，节约能源



资料来源：Heatgenius, 戴德梁行研究部

户何时在房间内并根据需要调整照明。通过对周围环境的亮度的检测，智能照明设备可以自动调整光源的亮度，有效地控制各房间内整体的照度值。同时，智能户外照明系统可以感应车辆和行人情况，在没有行人的情况下变暗，在有行人的情况下变亮。

4. 智能娱乐设备

智能电视能够连接到互联网，通过应用程序访问相关内容，比如说私人定制化的视频和音乐。一些智能娱乐设备可以通过语音或手势来控制，例如，用户可以通过挥手来改变频道、音量或设备的开关。

5. 智能家电

智能家电，如冰箱、洗衣机和烤箱，也可以利用应用程序，通过云端连接到智能手机来实现随时随地的远程控制。就像智能恒温系统一样，机器学习和人工智能可以根据居民的使用偏好和生活模式个性化家电功能的设置。例如，智能冰箱可以自动跟

踪食品保质期，如果库存不足，可以向超市发送订单，甚至可以根据冰箱内的材料制定食谱。智能家电甚至可以通过智能手机自我诊断故障与问题，从而节省维修成本或等待维修人员到来的时间。

6. 智能家居控制系统

智能家居控制系统可以感应设备的故障与问题，如电涌和总闸。智能家居控制系统甚至可以感应供水故障，比如给排水管道冻结，可自动切断受影响地区的供水，从而避免洪水。

数据分析和智能管理

不仅智能家居系统，其产生的数据信息收集与分析，有利于增强业主和住户的居住体验。通过分析智能家居设备与感应器所产生的数据信息，住宅空间经理可以：

- 提高工作效率；
- 预先防范公用区域设备及机器的故障，及时进行系统维护；
- 根据居民的使用偏好与习

惯，改善住宅设施与管理。

所有这些大数据分析的应用有利于推进住宅综合体的运营维护，从而提高居民的居住体验。

服务和活动

社区物业管理会为居民提供的优质服务及社区活动，亦可增强居民的居住体验。以下我们将从两种不同的住宅空间类型（公寓和共享居住空间）来阐述相关方面的内容。

公寓

公寓项目所提供的服务类型和社区活动，很大程度上取决于公寓的类型和标准。例如，高档公寓项目可能有大厅前台服务，但相对于中低端公寓来说，这项服务是额外的成本，可能不是那么必要。

许多服务还将取决于公寓项目内的设施和功能。如果公寓有花园和 / 或游泳池，那



么物业管理将不得不雇佣园丁、专业的游泳池维护人员，以及救生员。

害虫防治也是许多公寓项目的物业经理不得不考虑提供的服务。这项服务需根据现时的虫害情况，处理和控制在白蚁、害虫，以及蚊患的侵扰。

维修和清洁服务是所有住宅项目不可忽视的一项服务。定期的设施维护、重新粉刷，或者道路清扫服务，可以改善居住质量，从而减少社区居民的投诉。另一项重要的

服务是安保服务，无论何时住户看到安保人员在定期巡视，也能让居民相信他们的人身财产是安全的。

社区活动的举办很大程度上取决于许多因素，如财务预算、人口统计（住户家庭人口构成包括儿童）、气候条件、当地文化等等。例如，社区中，很多住户家庭人口构成包括儿童，可举办在圣诞节扮演圣诞老人分发礼物；在春节期间舞狮；在3月和4月之间的复活节制作复活节彩蛋；在夏季举办露天电影活动；

以及 / 或在万圣节举办秋游等一系列社区活动。

为确保住宅社区物业管理服务和社区活动切合社区居民的需求，设立由业主代表组成的社区委员会，有效的计划和组织相关的服务与活动。此外，委员会可以调解争端，并制定社区的规章制度，以改善居民的居住质量。

最后，随着互联网技术的发展，住宅社区可以在脸书 / 微信等社交软件上建立社区讨论群。社区物业管理部门



可以通过这些门户网站和平台，及时处理居民投诉并采取行动。社区居民还可以通过这个平台交流和分享社区及当地的任何事情，从而为社区居民提供愉悦的居住体验。

共享居住空间

优惠的租金和内部设施并不是吸引千禧一代选择住在共

享居住空间的唯一原因。另一个重要因素是超越了一般居住范畴的社群活动，比如，电影之夜、屋顶烧烤会、每周一次的书友会等。共享居住空间的运营商举办一系列线下社群活动，推行新的生活方式，为住客提供最佳的居住体验。

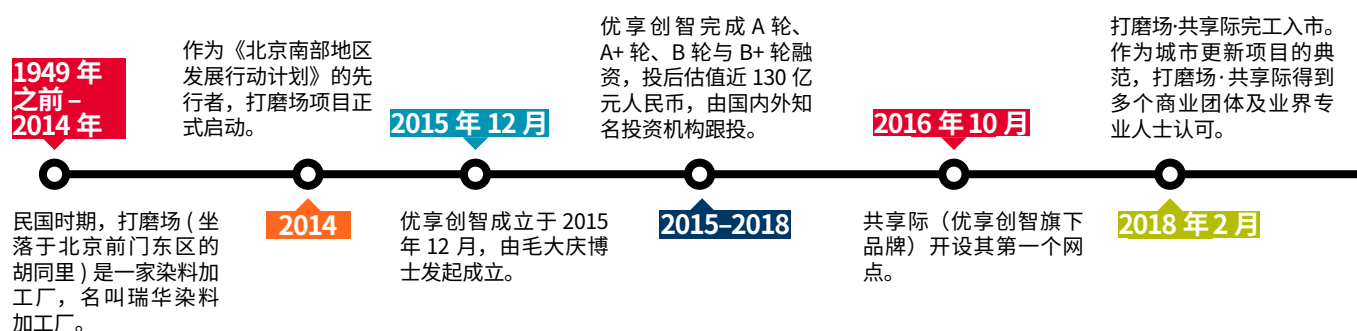
北京的打磨场·共享际是中国共享居住空间的一个典型案

例，通过线下青年社群运营，以居住场景为流量入口（图 94 和附录的案例 16）。

打磨场·共享际全年每天都为住客提供各种各样的文化、社会和商业活动。

最后，许多共享居住空间运营商会借助互联网平台提供线上社群服务，通过移动应

图 94:
北京打磨场·共享际的时间轴



资料来源：戴德梁行研究部

用程序，让住客的联系更密切、关系更亲近。例如，共享居住品牌 WeLive 管理的会员可以通过 WeLive 移动应用程序发布活动和公告来互相联系。

未来居住体验

随着社会的进步，无论在全球还是中国，人们致力于提高生活质量。居住空间对于提升生活品质起到至关重要的作用。无论是新加坡的豪华公寓项目，还是北京的联合居住空间，在未来数年里，政府、投资商、开发商和居民都将继续推动住宅项目的革新，提供犹如沙漠绿洲般的居住体验。



4

要点总结

您是否拥有完美的用户体验？



以人为本

成功的房地产项目都是以人为本的。其关注人本身和他们想要在哪停留更长时间，无论是工作，购物，旅游还是生活。

城市公共空间



“场所主导”的场所塑造方法会激发一种目标意识。通过利用这种方法，城市公共空间的规划和管理将由包含各行各业的人群来实行，通过鼓励社会资本，共通价值观，主人翁意识，更上一层次的场所及城市一体的体验来进行。

办公空间



智能办公建筑不仅仅与实现能源和可持续发展目标有关。智能办公建筑的有效经济寿命也会延长。在未来，中国的智能办公建筑将形成良性循环，它们建立的平台通过大量与房地产相关的信息共享和数据分析，将进一步加强使用者和来访者的用户体验。更重要的是，为了增强办公工作场所的体验，中国企业试图在商业竞争中保持领先，将着力提升办公空间的设计、技术和健康与幸福感，以期在商业竞争中保持领先。

零售空间



未来几年实体零售店将迎来激动人心的时刻。为了能在整体零售生态系统中竞得一席之地，未来购物中心和零售商店将继续超越自我，挑战极限。因此，他们将持续激发技术，设计，分析和服务方面的最新创新想法。这样做，购物中心和零售商店购物体验将得到提升，客流量将被提高，零售额也会相应提升。



工业物流空间



随着中国仓库建设质量的不断提高，改善员工的工作环境将得到更多重视。作为改善员工健康和安全的绝大部分技术，在任何时间内将温度和照明保持在最佳舒适度的技术已经存在。许多仓库设计功能可以增强仓库内部和周围员工的工作场所体验。从现在开始，物流仓库开发商，业主和运营商需要将所有要素拼凑在一起，形成员工想要工作的仓库，并且尽可能高效生产。



酒店空间

科技和设计理念的不断进步将重塑酒店行业及其运营方式。千禧一代，甚至下一个 Z 世代，将延续对于优质酒店住宿体验的追求。因此在中国，如果酒店想要在瞬息万变的市场中保有竞争力，就必须更加注重智能化和独一无二的设计，打造良好的住宿体验。

住宅空间



随着社会的进步，人们致力于提高生活质量。居住空间对于提升生活品质起到至关重要的作用。无论是新加坡的豪华公寓项目，北京的联合居住空间，还是广州的复式公寓，在未来数年里，政府、投资商、开发商和居民都将继续推动住宅项目的革新，提供犹如沙漠绿洲般的居住体验。

5

案例分析 附录

您是否拥有完美的用户体验？





上海 徐汇滨江公共开放空间

荒废工业园区的重生

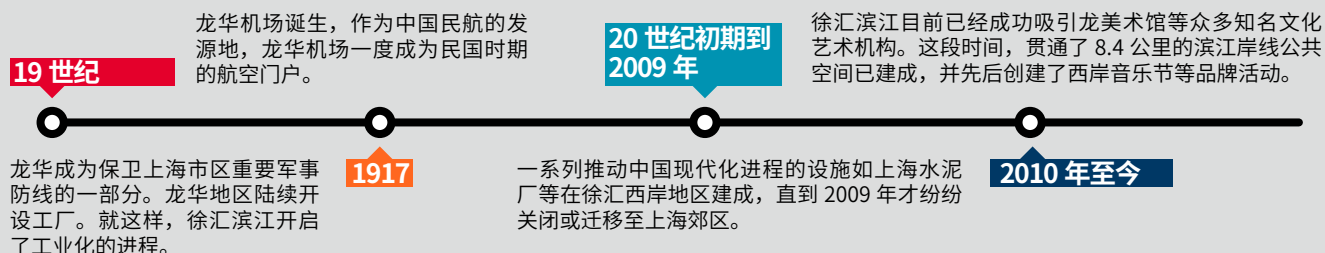
2003 年至今

摘要

上海徐汇滨江公共开放空间是一个棕地生态恢复与资源再利用的项目。现已成为上海中心城区内最具活力的滨水新城之一。



重大事件时间轴



概述：

徐汇滨江公共开放空间在近年经历了重生并成为上海重要的公共空间。面积约达 9.4 平方公里，岸线长约 11.4 公里，是目前上海黄浦江两岸可成片开发面积最大的区域，开发总量约达 900 万平方米。

影响：

- 徐汇滨江公共开放空间中绿化总面积超过 28.1 万平方米，绿化植被由设计单位根据其生长特性搭配种植，市民游客可以欣赏到各季的花草绿植和景观；
- 荣获“上海最美跑步圣地”，“中国人居环境范例奖”等多项美誉；
- 聚集 20 多座文化艺术场馆，每年举办近百场高品质的国际级活动。

它是如何完成的：

- 徐汇滨江以景观，建筑翻新改造、滨江区域和步道的结合等作为规划设计的主导理念；
- 原龙华机场的飞机跑道改建成了跑道公园，水系和绿地穿插其中；

- 余德耀美术馆由原上海飞机制造厂机库改造而成，保留了机库的原有外观和特色；
- 龙美术馆、余德耀美术馆、油罐艺术公园（一个由 5 个储油罐改造而来的公园）等一批著名文化艺术机构已纷纷入驻徐汇滨江区域；
- 举办了西岸音乐节、西岸时尚节、西岸建筑与当代艺术双年展等高品质活动。

成果：

- 徐汇滨江成功地从废弃工业场地、弃用机场改造成为上海最具活力和律动的社区之一；
- 现为多功能休闲公园。人们可以一边慢跑、散步或骑自行车，一边探索城市的历史和文化。

总结：

- 徐汇滨江延续了黄浦滨江沿线整体规划布局，已经成为滨江大道不可或缺又独具特色的一部分；
- 目前的徐汇滨江公共开放在绿化上海城区方面起着重要的生态作用；
- 徐汇滨江作为一个公共空间，在设计过程中就已考虑到易于到达和舒适友好的特点。



伦敦国王十字站

宜人的去处

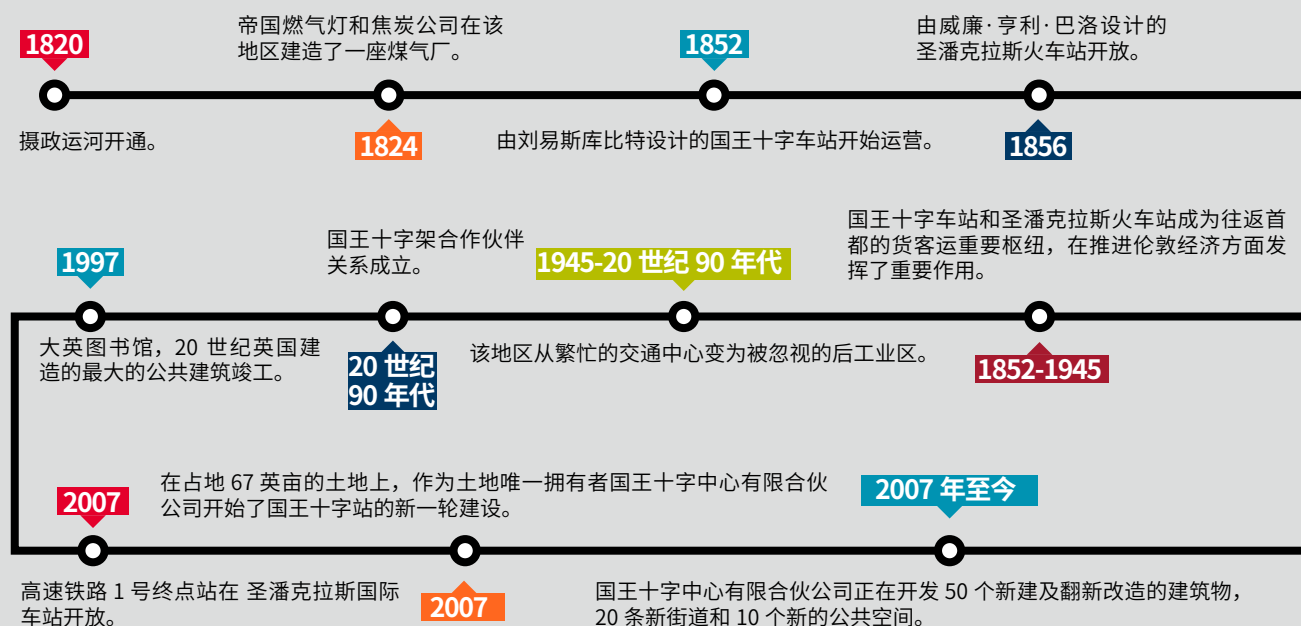
2009 年至今

摘要

国王十字站区域是伦敦市中心 150 年来单一业主规划和开发的最大多用途开发项目。



重大事件时间轴：



概述：

- 国王十字区域是一个在伦敦市中心持续进行的大规模多维混合用途开发项目；
- 该项目的一个人主要关注人，因为公共空间将占用 26 英亩的国王十字区域，预计将有 4.2 万人在该地区生活和 / 或工作。

影响：

- 2016 年，国王十字区域组织并主办了 157 项活动
- 2016 年，超过 32,500 人出席参加了国王十字公共空间的活动和活动。

它是如何完成的：

- 公共空间提升社区体验是国王十字区域的核心。公共空间发展的一些例子如下：
 - 沿着摄政运河，格拉娜里广场是第一个完成的公共空间；
 - 汉迪赛德花园于 2013 年开业；
 - 2014 年，在潘克拉斯广场五号开设了一个新的公共休闲中心；
 - 台普斯楼的户外运动场地完工；
 - 2015 年，四个新公园和广场向公众开放——

刘易斯库比特公园、刘易斯库比特广场、储气罐公园和潘克拉斯广场；

- 2016 年开业，华夫路花园成为新运河绿色走廊的第一段；
- 建成于 2017 年，巴格莱高架步行公园将格拉娜里广场与新的绿色空间连接起来，将水域与老旧储气罐联系起来；
- 8 号储气罐已重建，目前已嵌入储气罐公园。

成果：

- 国王十字区域易于到达，包容性强，富有生机；
- 国王十字区域映射了多层次的伦敦；
- 目前，国王十字区域的吸引力很大程度上归功于新公共空间和活动的成功，这些活动增强了当地居民、游客和用户的整体体验。

总结：

- 国王十字区域是一个享受生活，雕刻记忆和领略其中乐趣的地方；
- 关键在于项目开发和持之以恒的管理，使国王十字成为一个包容友好，可持续发展，同时安全性较高的区域。



深圳达实大厦

一栋智能、绿色的高层办公楼，斩获多项著名设计大奖和运营认证

2012 年至今

摘要

达实大厦是一座智能、绿色的高层办公楼。该大楼不仅是科技公司，达实智能的总部，也是展示该公司尖端智能建筑技术的平台。更重要的是，该建筑通过智能手机应用与智能楼宇系统实时交互，增强用户和访客体验。



重大事件时间轴：



概述：

- 达实大厦拟作为公司在深圳的总部，由达实智能投资，由孟建民设计，中国建筑一局（集团）有限公司承建，在相关领域均处于领先地位；
- 如今，达实大厦的落地证明了达实智能在智能楼宇技术领域的专业性，尤其是应用于建筑环境的技术。

影响：

- 由于智能与绿色建筑技术的成功融合，达实大厦已成为深圳市的示范建筑；
- 现今，达实大厦还作为促进中国智能城市发展的教育平台；
- 达实大厦通过将各种建筑管理系统与智能手机技术相结合，改善了用户和访客体验。

它是如何完成的：

- 达实大厦在项目设计、施工、运维全生命周期内，运用 BIM 技术。因此，作为中国领先的商业建筑之一，将各项相关信息和数据作为基础集成到 BIM 模型中；
- 建立了一个全面的自动化视频监控系统，可以监测入侵者或火灾，并通过智能手机应用程序发出警报。通过同一个应用程序，用户可以知道最近的逃生路线等紧急信息；
- 达实大厦是中国最早安装和采用超白三银 LOW-E 中空钢化玻璃的建筑之一，可阻挡高达 97% 的太阳光辐射；

- 使用电动窗帘，并根据任何时间阳光的入射角度和强度自动调节。该自动化建筑技术系统与室内照明相结合，无论何时都可以实现最佳的室内照明和节能效果；
- 裙楼屋顶上有一个 3,000 平方米的花园，与员工咖啡馆相连，建筑顶部还有一个 200 平方米的屋顶花园供员工使用；
- 自动化建筑技术用于控制内部办公室温度和空气质量水平；
- 利用门禁卡和智能手机技术，进行员工身份识别；
- 利用智能建筑技术和智能手机技术，还可以随时了解停车位的使用情况、办公空间的使用情况以及办公设备的可用性信息。

成果：

- 就采纳和使用先进的自动化智能建筑技术来说，达实大厦是中国领先的办公大楼；
- 达实大厦的自动化智能建筑技术的应用为用户和访客带来巨大的影响，也切实提升了整个办公场所的体验。

总结：

- 达实大厦的尖端技术考虑了四个要素：技术、环境、建筑操作和人员；
- 通过考虑这四个要素并找到最先进的解决方案，达实大厦被视为中国领先的智能办公楼。



阿姆斯特丹前沿大厦

可独立思考的智能办公楼宇

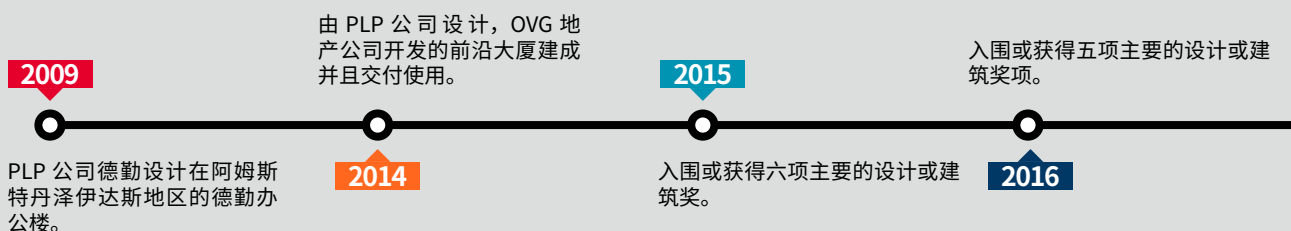
2015 年至今

摘要

前沿大厦是一个采用了智能科技的商业办公项目，其附加值在于为用户提供自主的智能楼宇解决方案。



重大事件时间轴：



概述：

- PLP 公司设计了德勤在阿姆斯特丹泽伊达斯地区的新办公楼；
- 这个项目的主要设计目标是“智能楼宇”，而此项目的另一目标是为了激发德勤在新技术时代的转变。

影响：

- 被认为是世界上最智能、最环保的办公空间；
- 此楼宇可自动调节在用能耗，智能调度停车位和提醒物业管理团队及时清洁不干净的洗手间；
- 项目有 28,000 个传感器，记录大楼内的湿度、温度、人群移动和照明水平；
- 员工可以使用智能手机来调节供暖、空调和照明，以及找到停车位和预定办公桌。

它是如何完成的：

- 可持续发展是前沿大厦的核心设计理念，在实践方面，包括以下环保智能设计：
 - 此建筑设计可有效地利用太阳光。在楼宇的北侧，玻璃面板可有效地利用太阳光，并且不会影响室内的温度。在楼宇的南侧，太阳能电池板可为所有的智能手机、笔记本电脑和电动汽车供电；
 - 前沿大厦的供水来自于建筑下面的蓄水层，

并且其屋顶安装了太阳能板为楼宇的供暖和制冷提供能源；

- 雨水被用于冲洗厕所和灌溉植物；
- 每个灯具均配有多个传感器，用以记录移动，光和温度；
- 德勤的员工可以像业主一样能够调节楼宇内的通风和照明；
- 浊气被吸入排风管道，然后从建筑物中排出，与此同时，新鲜的空气从地面的进风口进入大楼。

成果：

- 前沿大厦降低了能源费、水费和清洁费的成本；
- 其对许多不同领域的用户产生了积极的影响；
- 由于前沿大厦的节能设计，以及其对太阳能与地热能源的利用，此楼宇自身可产出的电力比它所节约的电力更多。

总结：

- 前沿大厦是世界上最具创新的建筑之一，并且其具有定制的最先进技术平台；
- 前沿大厦的智能技术推动了可持续发展楼宇设计进入一个新的高度；
- 如今，前沿大厦启发开发商，使它们的楼宇更加智能化。



纽约 Kickstarter 办公室

社区精神贯穿其中

2009 年至今

摘要

Kickstarter 在布鲁克林的办公室坐落在一个翻新过的旧铅笔厂里，拥有自然光、自然材料肌理，及面向户外花园的视野，从而提升员工的工作效率。传统办公空间设计的等级性已过时，员工可在有沙发的小隔间内短暂休憩，而首席执行官则像其他人一样在开放区域办公。



重大事件时间轴：



概述：

- Kickstarter 在布鲁克林办公室的每一个部分都是根据社区和可持续性进行规划和设计的；
- 在办公室装修中营造像家的感觉，为员工提供多种办公空间选择。

影响：

- 新办公室极大地提升了社区体验，Kickstarter 在办公室成功推出了“始终与新员工见面”的点对点员工参与计划；
- 鉴于办公室的社区体验和氛围，Kickstarter 还在其布鲁克林办公室发起了“创造者定居”计划。这个项目邀请来自世界各地的人到布鲁克林的办公室，这样他们就可以利用这个空间，并与总部位于纽约的 Kickstarter 员工联合开展业务项目。

它是如何完成的：

- Kickstarter 对旧铅笔厂的改造保留了建筑物的外立面，延续了其原有的工业风建筑特色；
- 其内部的玻璃庭院使得员工能在办公桌及公共空间体验到变化的自然景观；
- 办公室还包括一个屋顶花园、一个图书馆、一个有 74 个座位的剧院，旨在为员工提供多种工作空间选择；

- 办公室总体设计为开放式，长工作台成排摆放，供员工共享；
- 办公室周围有私人空间，如图书馆的扶手椅或屋顶日光浴的藤椅；
- 有各种各样的会议空间，从适合小型团体会议的空间到适合大型会议的宽敞会议室；
- 员工可使用的其他类型的空间包括：屋顶上用于户外工作的平台、厨房、画廊空间和剧院。

成果：

- 办公室令员工工作热情高涨。这对吸引和留住人才产生了积极影响；
- 促进了办公室员工之间的协作和相互支持；
- 项目翻新获得了多项奖项，包括纽约地标保护协会和市政艺术协会颁发的奖项。

总结：

- Kickstarter 将布鲁克林的旧铅笔厂改造成宽敞但仍熟悉、温馨的办公空间，发扬了社区精神；
- 员工希望在布鲁克林的 Kickstarter 办公室工作。这种工作体验对留住人才产生了积极影响，并随之提高了员工工作效率。



上海戴德梁行办公室

一个提倡员工幸福感，充满灵感的工作场所

2008 年至今

摘要

戴德梁行上海办公室是一个灵活的空间、绿色空间、交互空间、安静空间、智能空间和重视员工健康幸福感空间的混合体。这个空间供员工、客户和访客使用。这个空间充当了一个窗口，展示了现代工作场所各种操作理念，同时促使周边其他办公企业均考虑采纳类似理念。



重大事件时间轴：



概述：

- 戴德梁行上海办公室的每一个部分都是围绕社区交互、可持续发展和提升幸福感进行规划和设计的；
- 办公室设计为员工、客户和访客提供了一个充满灵感的工作空间；
- 前台区域连接了办公室内的各个功能区，将以前未充分利用的大厅区域变成了活动、交谈以及各种会面的中心地带。

影响：

- 现在有不同大小的会议室可供使用；
- 一个宽敞明亮的大厅，配有一个巨大的 LED 显示屏，可供举办活动和大型聚会；
- 共享办公区域可供有意移动办公及希望组成项目团队的员工使用。

它是如何完成的：

- 办公室的改造使用了环保建筑材料，以尽量减少装饰工程释放的化学有毒挥发物；
- 安装了先进的室内空气质量管理技术，确保整个空间符合 WELL 标准；
- 采用绿色幕墙，提供新鲜空气，让办公室环境更加赏心悦目；
- 在整个办公室安装了直接饮用水技术，以确保所有员工的饮用水安全，并达到 WELL 标准；

- 建立共享办公空间和开放式会议室，以满足任何协同工作的需求；
- 为改善员工的工作体验，引入了可升降办公桌、符合人体工程学的椅子和健身设备；
- 在整个办公空间安装特定照明系统，提高工作集中度；
- 安装了智能能源管理系统，用于监测和控制能耗。

成果：

- 员工工作热情高涨，这更有利于吸引和留住人才；
- 促进了办公室员工之间的协作和相互支持；
- 办公室现在更节能，运营成本也降低了；
- 目前的工作场所以一种新鲜而充满活力的方式反映了戴德梁行品牌，使其在市场上脱颖而出；
- 办公室的翻新获得了多项奖项，包括 LEED 和 WELL 金级认证。

总结：

- 新办公室现在与崭新的工作方式全面融合；
- 新办公室因其工作场所的多样性、科技运用、绿色运用以及旨在提升员工健康和幸福感，受到员工和客户的欢迎；
- 以上海办公室为例，类似的设计元素目前正在被全国其他戴德梁行办公室采纳和应用。



富士见市啦啦宝都

零售与社区间多重机能的生活带

2015 年至今

摘要

富士见市三井不动产株式会社所开发的啦啦宝都购物中心是一个“人们互动的场所”，其融合了空间创造、健康、幸福和可持续发展元素，创造了一个能够辐射更大范围的消费客群的广域型购物中心，使消费者可以乐享其中。



重大事件时间轴：

1941

富士见，原隶属于东京市，于1972年4月10日成为市级别。

1981

2015年4月，富士见市啦啦宝都开业。

三井不动产株式会社（啦啦宝都的母公司）成立。

1972

首座啦啦宝都项目，东京湾啦啦宝都盛大开业。

2015

概述：

- 富士见市啦啦宝都是一个面积超过15.1万平方米的购物中心，共有293家店铺；
- 啦啦宝都以百货店、连锁店、专营店三业态为核心，各档次的比例搭配合适，集合了零售、餐饮等各种业态；
- 此外，购物中心设有娱乐娱乐业态和“感官商店”，以提高顾客的购物体验；
- 富士见市啦啦宝都强调建筑与自然的融合，商场布局的绿植、水系等为消费者营造了良好的、舒适的休闲购物环境

影响：

- 自开业以来，富士见市啦啦宝都不仅吸引了来自富士见本市的游客和顾客，而且还吸引了关东及其他地区的游客和顾客；
- 富士见市啦啦宝都通过销售当地产品以及定期举行当地社区活动，购物中心与当地社区之间形成了牢固的联系。

它是如何完成的：

- 富士见市啦啦宝都共有293家门店，100多种业态，包括多家百货公司，体育设施，电影院等；
- 啦啦宝都提供各式各样的餐饮服务，包括以本地产品为特色的自助餐厅满足当地消费者需求；为各年龄层人士而设的传统日式家庭食肆；以及由12间食肆组成的美食广场，其中包括受东京欢迎的食肆；
- 商场设有人行天桥，方便顾客进入商场；
- 商场内一家只出售本地出产的蔬菜和食品的店铺，为有兴趣参加的人士提供各式各样的教育计划及活动；
- 富士见市啦啦宝都有8,700平方米的景观公园、绿色屋顶和绿植墙等；

- 室内和公共区域也设有绿色景观；
- 商场建有交通枢纽广场，方便人们乘坐公共汽车往返于富士见市啦啦宝都；
- 在富士见市啦啦宝都，孩子们可以享受到各种各样的游戏和学习课程；
- 商场的烧烤区和五人制庭院可供所有顾客体验使用；
- 富士见市啦啦宝都还推出了“妈妈与啦啦宝都”活动，旨在提供一种家庭型的购物体验；
- 商场已全面作好应对地震灾害的准备，备有灾难应对系统，并随时备有现场灾难应急指挥中心；
- 购物中心还为残疾人提供了丰富功能的设施，如轮椅导航和残疾人厕所。

成果：

- 富士见市啦啦宝都是一家从消费、休闲、娱乐、观光多方面满足需求的购物中心，客流量一直非常大；
- 更重要的是，富士见市啦啦宝都除了商业设施外，辅助设施配置较全，娱乐场所、公共休息区，以及丰富多样的活动吸引了广泛的年龄层的客群，对提升顾客的购物体验大有裨益。

总结：

- 富士见市啦啦宝都是为顾客提供业态层次丰富、主题性强、特色多元化的广域型购物中心；
- 其293家门店，形式多样的餐饮店铺、配套设施、公共区域和服务，为在富士见市啦啦宝都购物的游客和顾客提供全面的购物体验；
- 这家购物中心通过出售当地生产的食品和举办具有当地主题/内涵的活动，成功吸引了当地社区的消费者。



杭州乐堤港

零售“场所塑造”的艺术

2006 年至今

摘要

杭州乐堤港是分多个阶段开发的大型综合体项目，将零售、住宅、酒店、办公和丰富的公共开放空间整合在一起，为社区创造了一个新的枢纽中心。旨在吸引访客，享受丰富的体验，并通过其社交互动留下美好的回忆。



重大事件时间轴：



概述：

- 如今，乐堤港成为游客、租户和顾客提供丰富多样空间的；
- 乐堤港对环境友好，尊重城市文化，提供品质、自然的体验空间，创造每个个体都可以从中寻得自我个性的艺术时尚天地；

影响：

- 乐堤港有机融合时尚、艺术元素，重视品位、自我个性与健康的价值主张，引领消费者从生活走向“健康可持续的生活方式”（乐活）；
- 可持续设计和智能技术对购物中心的能源消耗以及游客、租户、顾客的健康和愉悦都产生了积极的影响；
- 乐堤港为顾客提供了独特而活泼的购物体验场所，在这里不仅可以购物，还可以放松、社交和娱乐。

它是如何完成的：

- 乐堤港传承杭州丰厚的人文底蕴，珍视商业作为公共空间对文化传承与创新的使命感；
- 乐堤港注重其作为公共空间的功能，这一点从每天大量客流在此休闲购物中可见一斑；
- 乐堤港成功运用了最新的零售技术，设置了虚拟现实 (VR)、增强现实 (AR) 和裸眼 3D 体验区吸引消费者游憩驻足；
- 购物中心的应用程序提供所有商店、餐厅和设施的信息。再加上内容丰富、引人入胜的社交媒体内容，能够进一步吸引游客和客户；

- 健康也是一个重要方面。乐堤港举办了许多体育和运动的主题活动，购物中心内装有通风系统和过滤系统来循环净化空气和水；
- 此外，乐堤港超大水晶中庭，屋顶彩釉玻璃，健康的折射阳光，带来最舒适的购物体验，并且有利于室内植物的生长；
- 乐堤港采用环保材料，确保顾客与租户得到健康的游览、工作和购物体验；
- 为了方便停车，乐堤港提供了多种先进的解决方案，如集成停车 APP 和传感器系统、电动汽车快速充电站等。

成果：

- 乐堤港将时尚、艺术、文化、美食、娱乐、健康与科技有机结合，为游客、租户、顾客提供全方位的购物体验；
- 乐堤港是全球首个获得 WELL 认证的购物中心；
- 乐堤港独特的视觉导视系统、便捷的购物导览和线上线下无缝衔接的服务吸引了越来越多的游客与顾客；
- 乐堤港以顾客为中心的运营理念与模式吸引了越来越多的人前来购物体验。

总结：

- 乐堤港是国内最具可持续性、顾客导向的购物中心；
- 乐堤港的可持续性设计、智能科技和优质服务，从各个方面确保顾客的购物体验是无与伦比的。



北京奇点汽车体验店

触及用户及顾客生活的“智趣空间”

2014 年至今

摘要

奇点汽车体验店致力于提升全渠道的用户体验。



重大事件时间轴：



概述：

- 作为中国最智能的线下零售店铺之一，奇点汽车首家体验店于北京开业。店内采用了最新的智能科技，令顾客的购物体验达到一个新的高度；
- 奇点汽车体验店为其用户和顾客打造了一个集汽车、智能、技术、社交、娱乐于一体的城市年轻生活客厅。

影响：

- 奇点汽车体验店是中国首家无人汽车体验店；
- 奇点汽车体验店不仅是汽车销售渠道，更是呈现品牌形象，传递品牌理念的体验空间；
- 奇点汽车体验店利用智能技术提升客户体验，并在店内建立“生活空间”，使用户和顾客在购买汽车时享受购物的乐趣。

它是如何完成的：

- 奇点汽车体验店利用扩展现实技术(XR)，包括虚拟现实(VR)、增强现实(AR)和混合现实(MR)等智能化科技手段，来引导用户沉浸式体验产品及智能出行服务。消费者可以查看最新的车型，模拟实际用车和自动驾驶体验，沉浸式地享受驾车启动、刹车与加速的感觉，同时避免驾驶风险与新车磨损；
- 体验店内引入机器人担任导购角色，提供接待、导购、咨询和娱乐等服务；
- 体验店运用人工智能技术(AI)分析所采集的消费人群画像与用户行为偏好，增加顾客粘性，为用户在不同场景提供智能个性化和多样化服务；

- 店内还设有室内游艺空间、画廊、会客与活动空间。这种“生活空间”与零售区域的结合，为用户和顾客提供了前来体验的理由；
- 体验店内使用环保材料装饰，避免甲醛和其他有害气体的污染；
- 体验店采用大数据和云平台，为用户和顾客提供更精准的导购服务以及售后服务；
- 体验店定期举办茶话会、大咖见面会等活动，促进与顾客的沟通和互动；
- 奇点汽车体验店利用微信和APP，建立粉丝和用户的交流社群，丰富品牌与顾客的沟通渠道。

成果：

- 奇点汽车体验店成功地融合了线上线下的销售渠道；
- 奇点汽车体验店降低了劳动力、电力成本，以及减少了纸张浪费；
- 体验店实现了与用户和顾客的无缝交流；
- 奇点汽车体验店通过简化销售过程、增强购物体验来吸引用户和顾客。

总结：

- 奇点汽车体验店是中国最智能的汽车零售门店之一；
- 未来，中国的汽车零售商将继续着力建设其品牌体验店与粉丝社区，从而使汽车品牌融入消费者的日常生活。

案例

10

纽约耐克全新概念店

给运动爱好者一种“身临其境的体验”

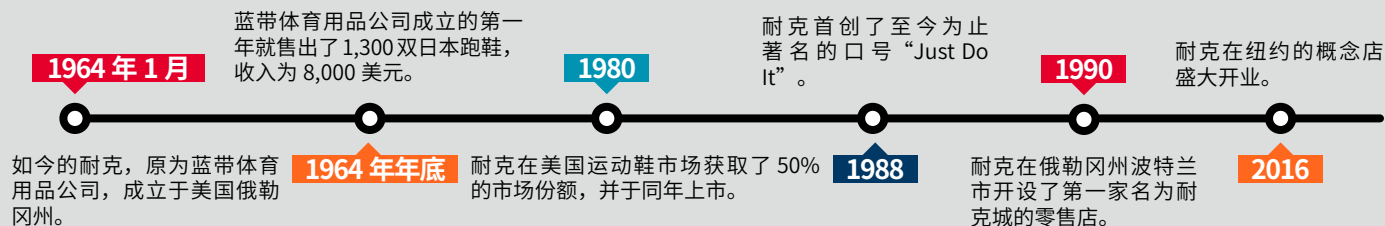
2016 年至今

摘要

耐克在纽约的旗舰店有 6,000 多平方米，其核心是带来由数字化驱动的体育零售创新、设计和个性化服务，通过体验式环境设计，集数字化和线下服务为一体，运动爱好者可以在店内购物和运动。



重大事件时间轴：



概述：

- 耐克在纽约开设一家规模可观的实体店是一项昂贵的投资，尤其是在电子商务销售额不断增长的时候；
- 但耐克认为实体店仍然重要；
- 耐克认为即使在当前的零售时代，像其纽约概念店这样的实体商店仍然非常重要，因为实体店能够提供线上店铺无法提供的购物体验。

影响：

- 耐克相信未来的零售商店，比如其纽约概念店将越来越注重互动购物体验；
- 耐克根据大量的门店销售数据分析，利用这些数据分析更好地配合其品牌营销和媒体发布；
- 通过这样做，耐克能够进一步为客户创造定制的购物体验。

它是如何完成的：

- 通过在其他现有商店和俄勒冈州的实验室进行的购物体验实验，耐克花了数年时间开发其纽约概念店的购物体验；
- 耐克概念店包含一系列功能，增强购物体验；
- 店内有一个迷你篮球场、跑步机（模拟不同的户外跑步条件）、一个室内足球场和一个提供定制服务的店铺；
- 耐克概念店的拥有专业的客户服务水平；
- 耐克概念店内有知识渊博、敬业的教练，通过让顾客体验步伐，确保他们购买的运动鞋不仅舒适，而且适合他们的工作；

- 新兴技术被耐克用于“一对一”的个性化定制服务；
- 例如，跑步机旁的摄像头记录了顾客跑步时的步态，耐克店员通过对采集数据的分析判断，为客户推荐最佳运动鞋；
- 更重要的是，客户可以通过他/她的在线耐克账户访问视频，并在社交媒体上分享——这是提升客户购物体验的另一种方式；
- 体育明星经常出席概念店的活动，进一步引发了顾客的兴趣，从而增加了店内的人流量，并且带给顾客更好的购物体验。

成果：

- 耐克在纽约的概念店手机端的融入再加上店内给予会员的福利，能够提供给消费者最好的个性化服务，以及数字和实体店平台的无缝连接的购物体验；
- 当顾客沉浸在“身临其境”的购物体验中时，他们往往驻足停留的时间更长，购买的商品也更多；
- 耐克希望在未来进一步部署这一全新概念店，为消费者提供全新的购物体验。

总结：

- 耐克纽约概念店致力于打通数字和线下零售服务，提供无缝连接的个性化消费体验，提供定制零售服务，为客户一对一的服务；
- 纽约的耐克概念店表明了耐克对未来的看法，以及实体零售在电子商务时代正在发生的转变。



佛山 万纬佛山高明物流园

设计，建筑和技术重新定义了仓库这一工作场所的体验

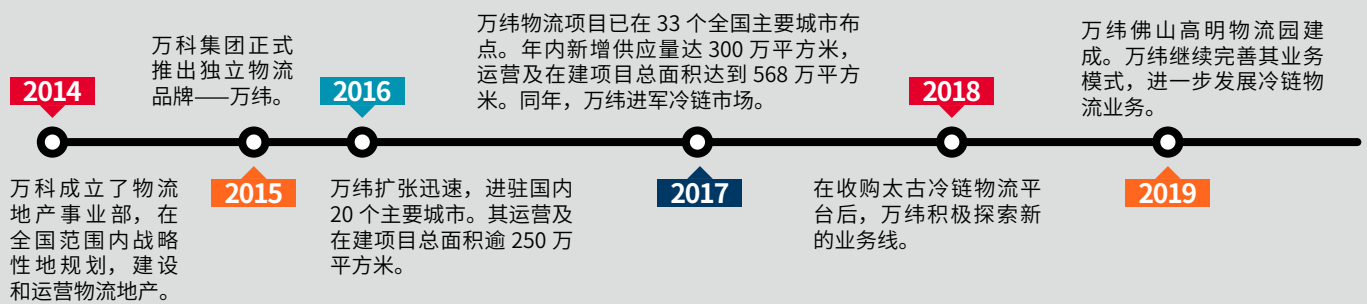
2019 年至今

摘要

万纬佛山高明物流园是一座高标准的“绿色”智能项目，融合了最佳实践设计，施工技术，大数据以及时下最前沿建筑技术，为员工打造了更美好的工作环境，推动着智慧物流园的发展。



重大事件时间轴：



概述：

- 依托万科集团的品牌、资本、资源和企业文化等优势，万纬已在全国范围内的多个重点城市布局；
- 先进的仓库设计，建筑与设备管理技术的引入与运用，为员工提供了更为舒适的工作环境。

影响：

- 佛山物流园中的设施设备采用最新的设计和技术，致力于打造智慧园区，在不降低工作环境舒适度的同时，有效降低能源消耗；
- 新环保材料的使用提升了员工的健康与幸福感。

它是如何完成的：

- 佛山物流园项目配备了绿色节能的 LED 灯具。同时，3.0%-3.5% 的屋顶被采光带取代，能够在白天引入更多自然光照；
- 万纬佛山高明物流园使用草毯式垂直绿化技术，将无土草毯铺贴在仓库外立面，提升项目绿化率。这样的举措能够在炎热时降低外部温度，有助于隔离仓库设备，从而为员工创造一个愉悦的工作环境；
- 此外，项目的园区入口和公共区域种植了适应当地气候的绿色植物。例如在主干道旁种植大乔木、灌木和草坪，次要区域种植小乔木、灌木和草坪。这些元素的结合让佛山物流园项目的工作体验更加舒适愉快；
- 凭借互联网、物联网、人工智能、5G 和云计算等技术集成，佛山物流园项目搭建了一个智慧园管理系统。

物业管理人员能够高效地获取有关工厂和机械性能的实时信息（包括照明和空调设备），并进行设置调整，以便在任何时间内优化内部空间的舒适度。

成果：

- 如今，通过内部绿植和自然光照的有效整合，万纬佛山高明物流园能够为仓库内工作的员工提供舒适宜人的工作环境，并且节省了能源成本；
- 万纬佛山项目的园区外也种植了绿色植被，为员工们提供了可在晴天休息时间里放松休息的户外区域；
- 通过运用大数据及物联网等技术手段，以及该技术在仓库工厂和机械上的应用整合，万纬佛山项目的内部舒适度可以在任何时间得到优化，不仅提升员工的工作体验，也有助于工作率的提高。

总结：

- 中国物流仓库建设质量不断提高，改善员工工作环境的功能及设施设备将被更多地纳入考量，并将其纳入每个未来项目的构建中；
- 高标准的仓库设施，例如万纬佛山高明物流园项目，现已向我们展示了在提高员工工作场所体验感方面取得的成就。可以预见的是，运营此类设施所带来的生产效率优势将使得物流仓库投资者，开发商以及运营商将更加密切地关注此类设施在中国的交付使用和运营。



奥斯陆德铁信可物流

空气净化有助于提升配送仓库员工的 健康和幸福指数

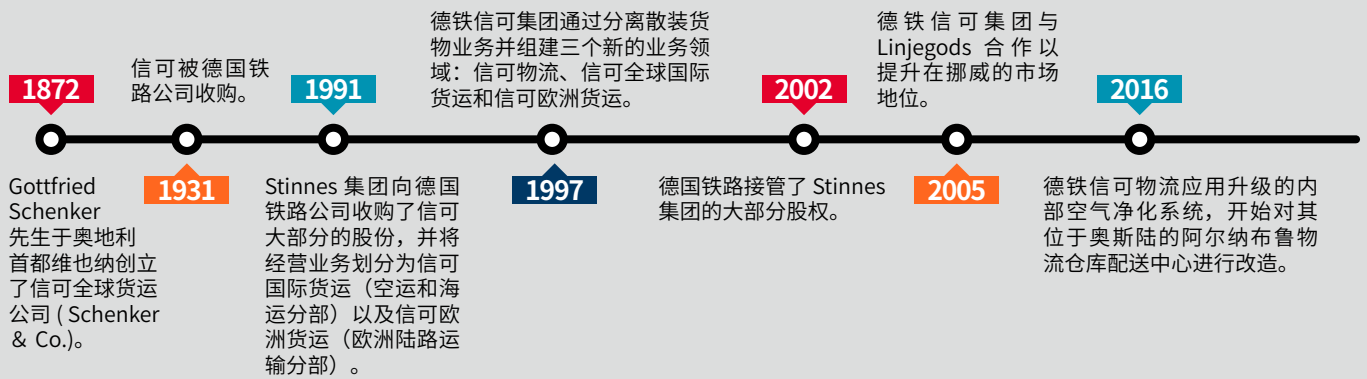
2016 年至今

摘要

位于挪威首都奥斯陆郊区—阿尔纳布鲁的德铁信可物流配送仓库最近进行了内部空气净化系统的改造。这种改造既有利于提升员工的健康指数，也提高了员工的工作效率。



重大事件时间轴：



概述：

- 德铁信可物流在奥斯陆地区的主要物流配送仓库位于阿尔纳布鲁；
- 阿尔纳布鲁是一个工业区，因其是 Hovedbane 主干线上的重要铁路货运枢纽而闻名；
- 这是奥斯陆最重要的农产品运输枢纽，位于原来的阿尔纳布鲁火车站；
- 从 2016 年开始，德铁信可对阿尔纳布鲁配送仓库的内部空气净化系统进行了大范围的改造。

影响：

- 有 250 名员工在奥斯陆阿尔纳布鲁的德铁信可物流配送仓库工作。新的内部空气净化系统提升了他们的健康和幸福指数，并且目前因病假休假的员工也减少了；
- 随着工人健康状况的改善和工作体验的提升，工人的工作效率也随之提高。这是因为工人能够更努力、更快速地完成包裹的存储、分类和分配任务。

它是如何完成的：

- 在奥斯陆的阿尔纳布鲁物流仓库，德铁信可每天处理大约 4.5 万个包裹；
- 阿尔纳布鲁仓库雇佣了大约 250 人；
- 他们的工作是三班制，仓库的运作时间是从周日的 22:00 到周五的 21:00；
- 在操作过程中，包装作业连同仓库内运输会产生粉尘；

- 仓库外部的粉尘颗粒也能进入仓库内部工作区域；
- 2016 年，升级后的内部空气净化器挨着旧的净化器，安装在阿尔纳布鲁仓库；
- 对新旧净化器进行了广泛而全面的比对测量和试验；
- 所有旧的净化器都被升级的新净化器所取代。更另外多安装三台新净化器在德铁信可的阿尔纳布鲁仓库内；
- 目前，新的空气净化系统由第三方机构进行管理，并且每月收取费用。

成果：

- 一旦安装了升级后新的内部空气净化器，德铁信可就为其位于奥斯陆的阿尔纳布鲁物流配送仓库实现了一个完整的内部空气净化系统解决方案；
- 仓库员工和德铁信可两方都受益于员工健康水平的提升和生产效率的提高。

总结：

- 德铁信可的奥斯陆物流配送仓库是该地区的一个重要设施；
- 它每天处理多达 4.5 万个包裹；
- 对员工的卫生和健康至关重要，他们能够接触到干净、无尘的空气；
- 目前，德铁信可在奥斯陆的主要仓库设施中采用的净化空气解决方案已经实现了这一点。而得到的结果是，员工的工作体验和工作效率都得到了一定的提升。



深圳乐易住智慧酒店

人工智能和物联网技术的创新 使用，引领酒店运营革新

2016 年至今

摘要

2016 年问世的乐易住无人智慧酒店已经成为了颇受瞩目的智慧酒店品牌，它运用科技改变了传统的劳动密集型酒店业。



重大事件时间轴：



概述：

- 乐易住无人智慧酒店隶属于乐易住智能科技有限公司，它是一家专注于人工智能研发、物联网平台运营以及智慧酒店服务的高科技公司；
- 品牌倡导“释放科技价值，创造智慧生活”；
- 通过打造价格友好、富有科技感的舒适住宿空间，乐易住无人智慧酒店的目标客户是中国的千禧一代，尤其是 25 岁至 35 岁人群；
- 乐易住计划在五年内开设大量的无人智慧酒店，主要布局在核心区域的乙级写字楼内，因为运营不佳的写字楼可以较为容易地转变为酒店。

影响：

- 乐易住无人智慧酒店将互联网平台、尖端智能设备、大数据云服务完美对接到酒店的运营与管理中，从而创建新型的智慧酒店模式，以利用科技提供无人服务为特色；
- 深圳的乐易住无人智慧酒店通过运用最新的人工智能和物联网技术，解决酒店行业同质化严重和成本高的痛点，以推动整个酒店产业的智能化升级，打造智慧酒店新生态。

它是如何完成的：

- 通过智能技术，前台服务不再需要酒店员工；
- 所有预订都可以通过微信或酒店 APP 完成；
- 顾客预订房间后，扫描身份证登记入住，并通过面部识别技术确认身份。房间号和房门密码将自动发至其智能手机；

- 退房手续可在酒店 APP 上办理，仅需一分钟；
- 人工智能和物联网技术提高了住宿的舒适度；
- 人工智能机器人小乐安装有导航定位系统，可以将住客带至客房并自动打开房门；
- 乐易住智慧客房利用传感器和人工智能算法连接所有终端设备。客房内的照明、空调、电视、电动窗帘、淋浴头等都能根据住客偏好自动调整；
- 在安保方面，酒店公共区域配置有强大的监控跟踪系统。从住客进入酒店开始，后台数据自动跟踪识别。当住客在公共区域发生意外时，后台报警系统立即向安保人员发送警告，员工将获得住客的实时精确定位，并在第一时间前往给予帮助。

成果：

- 较低的人力成本使酒店能够提供较低的房价，平均来看，每晚房价仅需 200 到 500 元，吸引了大量对价格比较敏感的商务人士及游客；
- 乐易住智慧酒店在短期内取得了良好的经营业绩，集团酒店的平均入住率达到了 95%。此外，80% 的酒店住客是回头客。

总结：

- 作为国内首家无人智慧酒店连锁品牌，乐易住依托自主研发的人工智能终端，融入机器深度学习技术，布局大数据和物联网平台，打造独特的高科技住宿体验。乐易住较低的人力成本和良好的经营业绩，证明了这种无人酒店经营模式的可行性；
- 中国众多热衷于科技的千禧一代很快接受了乐易住的无人酒店概念，因为它能提供高质量的住宿和便利的服务。



新加坡达士敦六善酒店

从这座历史建筑出发，
体验新加坡的多元文化

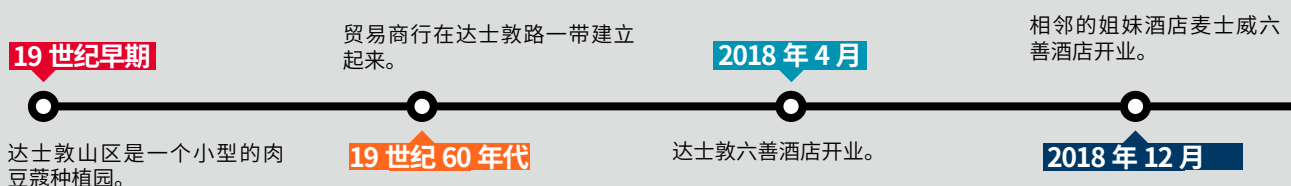
2018 年至今

摘要

达士敦六善酒店坐落于新加坡市中心，由一座建于 19 世纪的历史建筑翻新改造而来。酒店向新加坡传统文化和多元历史增添了一份活力，从而创造独特的住宿体验。



重大事件时间轴：



概述：

- 达士敦六善酒店的设计和翻新由 Anoushka Hempel 主持。这位英国设计师擅长创造了一系列通透但具有私密性和微妙层次感的空间；
- 公共空间和客房装修体现了新加坡丰富多样的历史和文化；
- 达士敦六善酒店致力于为客人提供远离城市喧嚣的入住体验。

影响：

- 因其在历史建筑保护和复兴上的贡献，达士敦六善酒店获得了新加坡市区重建局所颁发的建筑遗产奖；
- 酒店完美融合了大量新加坡元素，使客人能迅速而全面地了解新加坡。

它是如何完成的：

- 置身历史古迹之中，达士敦六善酒店为客人提供新加坡风情的住宿体验；
- 酒店的 49 间客房，每一间都具有独特的装修风格（中国、马来西亚、印度、欧洲等），并且使用定制家具来营造其主题与氛围；
- 从书法主题的墙纸到陈列柜里精致的花瓶，酒店的中餐厅 Yellow Pot 在精致的中式环境中提供地道的中国菜。与之相邻的是一个古董风格酒吧；

- 通过一系列的活动，包括养生讲堂、文化及周边地区探索之旅，每位客人都能在入住期间获得独家记忆；
- 酒店设有驻店中医师，为客人提供中药、针灸、药膳等不同中医服务；
- 客人可以在酒店后古树成荫的城市公园中享受每周两次的免费瑜伽课程；
- 客人可以免费借用自行车探索附近丹戎巴葛地区的历史文化。之后，客人可以由此前往中峇鲁享用下午茶，或是去麦士威路美食中心体验街边摊以古老方法烹饪的传统美食。

成果：

- 达士敦六善酒店独特的设计，地道的美食，所处的历史街区以及所提供的多种养生活动，能满足最苛刻的品位要求，给客人带来愉悦的住宿体验；
- 达士敦六善酒店自开业以来一直是渴望体验新加坡文化、历史和生活方式的客人的首选。

总结：

- 达士敦六善酒店成功营造了差异化的入住体验；
- 通过成功地将文化和历史融入酒店的设计、功能和活动，达士敦六善酒店让每位客人都能拥有对新加坡的特别记忆。



新加坡 梅多斯 @ 皮尔斯府邸

现代居所中的“甘榜”式乡村生活

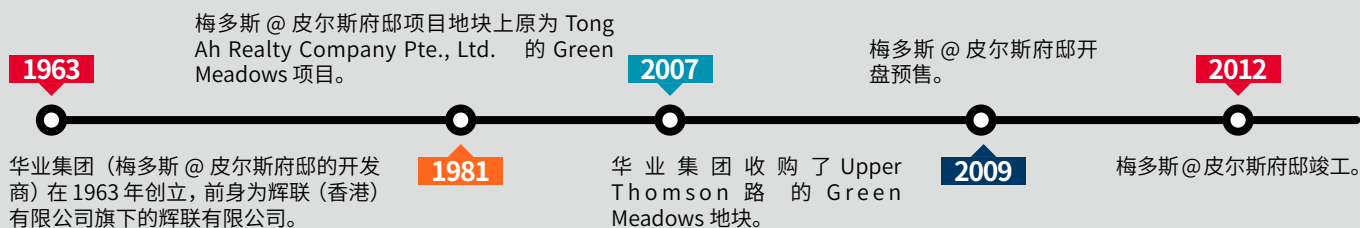
2012 年至今

摘要

梅多斯 @ 皮尔斯府邸作为一个低层住宅综合体，毗邻新加坡中央集水区的天然丛林和水库，坐拥成片的景观绿化。该住宅综合体为人们提供了一个在市中心享受“甘榜”（乡村的印尼语）式乡村生活的方式。



重大事件时间轴：



概述：

- 梅多斯 @ 皮尔斯府邸大部分为低层住宅项目，共有 479 个公寓单元；
- 该项目带有大型绿色景观，一侧接壤新加坡的中央集水区以及纯天然的丛林植被；
- 尽管梅多斯 @ 皮尔斯府邸位于城市边缘，它的设计，绿化，设施以及组织的活动都在为住户营造一种“甘榜”式的乡村田园派生活，让人们更好地进行社交活动，加强彼此间的沟通交流。

影响：

- 人们可以远离喧嚣的城市，在绿意盎然的梅多斯 @ 皮尔斯府邸中放松，享受恬静的生活，成为了住户们的“绿洲”；
- 作为低层住宅建筑，住户们可以更容易去认识了解他们的邻居们，培养出一种社区归属感。

它是如何完成的：

- 梅多斯 @ 皮尔斯府邸是个棕地开发项目。原址为建于 1981 的绿色梅多斯住宅综合体，由几栋低层公寓楼和一栋高层塔楼组成；
- 华业集团作为项目开发商，雇佣了 Ong & Ong 公司来设计梅多斯 @ 皮尔斯府邸项目，其中高层塔楼将被保存下来。这个案例无疑是一个很好的城市更新最佳实践的例子，以及住宅塔楼改造的最佳实践例子；
- Ong & Ong 公司的设计让项目的绿地和空间得以最大化，为林园和公共区域设施营造了宽敞的场地和空间；
- 公共区域设施包括了两个游泳池（其中一个为 50 米的小型游泳池），这些泳池位于项目中心位置，是住

户活动的核心场所，尤其是在下午，周末以及公共假期；

- 项目内的设施还包括室内游戏房间，学习研究区域，两个室内健身场馆，两个户外健身区域，一个室外按摩浴缸，有座位和桌子的社交区域，公共露台，烧烤区，一个莲花池塘，几块草坪区域，蜿蜒的河流，一条供狗狗们行走的道路，一个观鸟台以及两个供孩子们玩耍的区域；
- 住户们在社区精神的基础上，为这个社区建立了一个脸书主页。他们可以在上线发布在梅多斯 @ 皮尔斯府邸生活的相关新闻，做出相关通知或评论；
- 住户们以及物业管理公司会举办各种活动，例如农历新年舞狮活动，万圣节派对以及户外电影放映等，进一步提升社区“甘榜”式生活体验。

成果：

- 大多数的居民们对梅多斯 @ 皮尔斯府邸提供的居住条件感到满意；
- 大部门住户为当地的新加坡人，并且其中有很多人在项目的第一批预售时就购买了住宅；
- 项目的设计，绿化以及便利设施增强了住户们的社交互动，提升了社区的归属感。

总结：

- 梅多斯 @ 皮尔斯府邸是一个现代化的住宅综合体，人们在这里可以相互认识，了解彼此；
- 这个住宅项目很好地诠释了即使生活在忙碌的都市中，人们仍然可以很好地享受“甘榜”式生活。



北京共享际——打磨场

一站式城市共享生活平台

1949 年之前——至今

摘要

通过打造开放和连通的公共空间，包括开放的庭院，打磨场·共享际创造了一个当今大城市的普通公寓无法企及的生活空间，增强了社区居民的社交体验。在打磨场·共享际中，建筑空间的设计不仅满足了居民的基本生活需求，还能够让居民享受到社交与分享的体验。



重大事件时间轴：



概述：

- 打磨场·共享际秉承古建筑重塑，创新内容再生的设计理念；
- 通过打造院落式共享空间，打磨场·共享际成为住、办、商街区庭院式共享生活社区；
- 该项目融合了艺术、设计、生活、技术和环境的可持续性，旨在打造集工作、生活和社交活动于一体的城市创意共享空间，将居民的居住体验提升到一个新的水平。

影响：

- 打磨场·共享际坐落在北京的老胡同里。原本胡同内的交通不便利，也没有高大的商业建筑，打磨场·共享际的改造入驻有望带领该旧城区域成为新的商务区；
- 打磨场·共享际是中国最智能、最环保、最创新设计的长租公寓之一。

它是如何完成的：

- 打磨场·共享际为租户提供了小型私人剧院、屋顶露台、公共客厅、24小时无人值守超市、以及游艺区域等等，这些服务与设施增加了居民的舒适感和社交体验；
- 庭院采用全景玻璃，这个设计不但有利于自然光的透射，更能凸显出空间的开阔之感。再加上光线和人的运动，整个空间被赋予了活力；
- 建筑自身是坡屋顶结构且层高较高，通过挑高的木质

横梁把房间分成了上下两层的Loft结构。所有的房间都设置大面积的玻璃幕墙分隔室内外空间，以确保客房的空间能最大化的通透；

- 房间洗手间所安装的智能魔镜是一面可以实现集天气播报、健康监测、及音乐娱乐等于一体的声控镜子。此外，居民可以在智能手机上安装一个应用程序，远程控制房间内的照明和空调等家居；
- 为了增强居民的居住体验，打磨场·共享际每天都会安排各种各样的文化、社会和商业活动。

成果：

- 打磨场·共享际在北京城中心的百年胡同老街区，打造具有老北京古城风韵和时尚简约现代设计于一体的庭院式共享生活社区；
- 打磨场·共享际成功地吸引了许多年轻的租户，他们精通技术，充满活力和创造力。他们在打磨场·共享际聚会，分享彼此的想法和生活方式。这些富有活力的年轻人认为打磨场·共享际为他们的生活增添了活力、新鲜和创造性的色彩。

总结：

- 打磨场·共享际已成为一个开放和充满活力的社区。其成功地融合创意文化、联合办公、长租公寓等不同的功能，重塑了理想的城市生活及工作空间；
- 在未来，打磨场·共享际将继续举办各种各样的高质量、前沿的活动，继续吸引活力的年轻人前来入住。



业务联系人



赵锦权

戴德梁行环球董事
大中华区行政总裁



王盛

大中华区副总裁
北中国董事总经理
sean.s.wang@cushwake.com



黎庆文

华东区
董事总经理
kelvin.qw.li@cushwake.com



程家龙

大中华区副总裁
华南及华西区董事总经理
jialong.cheng@cushwake.com



刘小华

华中区
董事总经理
mimie.sw.lau@cushwake.com



萧亮辉

香港
董事总经理
john.siu@cushwake.com



颜炳立

台湾
董事总经理
billy.pl.yen@cushwake.com

研究部联系人



林荣杰

亚太区
研究部主管

james.shepherd@cushwake.com



张晓端

华南及华西区
研究部主管

xiaoduan.zhang@cushwake.com



魏东

北中国区
研究部主管

sabrina.d.wei@cushwake.com



贺凯

香港
研究部主管及董事

reed.hatcher@cushwake.com



袁雪玲

华中区
研究部主管

shirling.yuan@cushwake.com



薛惠珍

台湾
研究部主管

wendy.hj.hsueh@cushwake.com

这篇报告由戴德梁行大中华区租户研究主管 Shaun Brodie 统筹撰写，由李千秋，洪璋，冀杨，姜艳，曹顺，苏楠，桑林晖，蔡智英，Ryan Balis 负责撰写相关章节内容及编辑，编译整理由李千秋完成，设计由杨岚完成。



Shaun Brodie

大中华区租户研究
及华东区研究部主管

shaun.fv.brodie@cushwake.com

关于戴德梁行

戴德梁行（纽约证券交易所股票代码：CWK）是全球领先的房地产服务商，秉承敢梦敢行动的理念，通过兼具本土洞察与全球视野的房地产解决方案为客户创造卓越价值。作为全球最大的房地产服务商之一，戴德梁行遍布全球 70 多个国家，设有 400 多个办公室，拥有 48000 名专业员工。在大中华区，我们的 20 家分公司合力引领市场发展，并于 2017 和 2018 连续两年蝉联《欧洲货币》综合实力、租赁及销售代理、评估、研究四项中国区年度大奖。2017 年公司营业收入达 69 亿美元，核心业务涵盖物业管理、设施管理、项目管理、租赁代理、资本市场及顾问服务等。更多详情，请浏览 www.cushmanwakefield.com.cn 或关注我们的微信（戴德梁行）。

免责声明

本报告刊载的一切资料及数据，虽力求精确，但仅作参考之用，并非对报告中所载市场或物业的全面描述。报告中所引用的来自公告渠道的信息，尽管戴德梁行相信其可靠性，但该等信息并未经戴德梁行核实，因此戴德梁行不能担保其准确和全面。对于报告中所载信息的准确性和完整性，戴德梁行不做任何明示或暗示的担保，也不承担任何责任。戴德梁行在报告中所述的任何观点仅供参考，并不对依赖该观点而采取的任何措施或行动、以及由此引起的任何风险承担任何责任。戴德梁行保留一切版权，未经许可，不得转载。