

在正商地产集团董事长张敬国看来,品质是企业赖以生存和发展的根本、命脉、基石,是企业存在的理由。一个不注重品质提升的企业,是无源之水、无本之木,注定没有未来。

2013年国庆长假期间,正商正式吹响了品质提升的号角,从此,正商就驰骋在建造品质提升、服务品质提升的大道上,三年间从未止步。2014年,正商品质提升在行动;2015年,正商品质提升喜结硕果;今年以来,正商品质提升进入第三年,张敬国又赋予品质提升全新的内涵,特别提出高品质建造、高品质服务、高品质环境配套战略,作为一家深耕郑州22年的本土企业,正商坚守“守本、正源”的企业品格,秉承“诚实守信、勤奋敬业、结果导向、精益求精、客户价值”的企业使命,站位城市运营,勇担企业重责,开发版图遍及我省郑州、洛阳、新乡、信阳和山东青岛、海南文昌等地,累计开发项目50多个,总开发面积1200多万平方米,让10万户家庭圆了安居梦,让40多万业主享受到正商一以贯之倡导的品质生活。

曾有业内人士断言,交房是所有开发企业今后面临的一场大考,是检验开发企业建造品质、服务品质、配套品质乃至邻里品质的标尺和试金石。3月29日,正商华钻1期迎来交房时刻,正商人的春耕、夏耘,终于在春日里迎来了秋实。

“正商发展到今天,我们想做好的事情,一定有责任有能力有信心做好。不仅已经交房10年、20年的小区还在改进、提升,刚刚交房的华钻,还有之前大规模交房的正商城及正商玉兰谷一期等都实现了平稳顺利交房,这从一个侧面反映了正商品质提升得到了业主的认可,也彰显了品质提升、责任担当的价值和力量。”张敬国如是说。



品质提升无止境 责任担当到永远

——从正商华钻交房看正商品质提升的价值和力量

本报记者 刘文良 田晓玉

建造高品质 九层之台起于垒土

乘着春日暖阳,记者踏足正商华钻,举目远眺,绿色满园。虽然刚刚交房,却见小区内人车来往,并不似想象中的冷冷清清。记者正在疑惑,工作人员给出了答案:“咱们看到的都是这几天忙于装修的业主,虽然华钻1期3月29日刚刚交房,但4月5日开始办理装修手续以来,1200余户业主中已有700余户申请装修。”这组数据不仅说明业主对华钻交房的满意度,也足以保障华钻的后期入住率。

沿着中央景观区往里走,两边种满了桂花、银杏、玉兰等名贵树种,公共区域配有草坪音箱播放轻音乐,旨在为业主营造良好的居住氛围。记者了解到,华钻1期的层数控制在27层以内,比市场上多见的总层数33层的高层建筑,每一个单元就少了25户,生活舒适度将会更高。为避免户户对视的现象,华钻楼间距达到45米,较之大盘楼间距40米左右的楼间距,更能保证通风采光效果。

虽然华钻社区人流不断,但丝毫看不出车辆停放杂乱的迹象。究其原因,是华钻行人车分流,主次出入口连接地下车库,机动车可直接入库。此外,为了免却业主电动车充电难的烦恼,小区每个单元楼下都设有专用电动车停车位,并在停车位上配有智能充电桩。

此外,每栋楼下还建有专门的清洁池,“以往保洁打扫园区卫生,为了清洁拖把,需要走很远的路程,难免会把小区地面再次弄脏,这些清洁池方便物业做好保洁工作,杜绝清洁过程中的二次污染。”正商华钻物业部负责人王勇如是说。

细节体现品质。在正商华钻,记者看到,单元楼公共部分全部贴上墙砖,门厅大灯用的是高端吊灯,比之前的普通吸顶灯成本贵了不少;为了提升业主的居住舒适度,楼梯间公共区域筒灯全部使用品牌人体感应LED筒灯,每个成本高达100多元;电梯门套线也从以往普遍使用的普通材料换成现在的干挂石材;楼道的消火栓全部改成内嵌式,与墙面持平,保证墙面整洁,细化到消火栓边框也换成铝合金材质,看起来更加和谐美观。

在正商华钻单元楼顶层,记者看到屋面平整整洁,据华钻项目工程师介绍:“以往楼顶层多使用250x250mm的隔热砖,品质提升行动以来,现在华钻使用的是108x108mm的屋面防滑砖,这种材料的品质更高。那些并不起眼的屋面透气帽,华钻采用的也是镀锌的,屋面护栏材质提

升为不锈钢。另外,华钻使用的是正商自主创新的水电预埋管,定型效果更好、尺寸更准。虽然这些材料都提高了工程的造价成本,但正商愿以利润之舍换来业主满意度之得,舍得舍得,小舍小得,大舍大得。”谈及材料把控,这位工程师信心满满,“现在正商项目全部采取甲供材(甲方直接供应材料),比之前的外包更能从源头上保证材料的品质。华钻卫生间的排水系统也从老式的双立管系统更新为单立管系统,虽然是不起眼的改变,但却能为业主节省空间,也减少了排水噪音。除此,所有项目的一层埋地管从以前的PPC管,更新为现在的铸钢管,增加了使用年限。”

据华钻工作人员介绍,交房时每户都安装有紧急呼叫按钮,直接连通物业,方便有紧急情况发生时及时提供帮助。类似的品质提升细节,表现在方方面面,包括地下车库。华钻地下车库使用雷达感应灯,地面是金刚沙耐磨地坪。为了保障业主的车辆安全,华钻地下车库增设摄像头,360°全方位覆盖,做到地下车库无死角。

华钻的这些细节末节,折射出正商对建造品质的孜孜以求。记者获悉,正商还创造性提出了工程管理和物业服务的“交底卡”。对此,张敬国表示:“所谓交底卡,就是在施工阶段,为保证工程施工质量,提高施工标准化。正商在施工过程中,每一项工程都要按照标准化模板的操作流程进行严格施工,不管是楼梯工程、混凝土工程、砌体、粉刷工程,还是PVC管线、地砖、安防系统工程等,每一项都按照固化的操作流程施工,精确到毫米,既减少成本浪费,也保证工程质量。这是正商品质提升的一大有力举措,也是正商品质提升标准化的有益尝试。正商地产的设计和施工要通过交底卡实现守土有责,立此存照,有了交底卡,责任明晰,责任到人,既能减少设计缺陷,固化设计标准,提高图纸质量,同时可以规范施工,减少施工失误,让施工有章可循。”

“为了保质保量交房,有的工程师甚至两个月不回家,吃住都在工地上。”据华钻案场项目负责人介绍,“虽然有的细节体现在业主看不到的地方,但正商事无巨细坚持站在业主背后默默付出,以期无愧于品质提升的初心。”问渠哪得清如许,为有源头活水来。正是有了许多微小的细节,正是有了坚守的工作岗位上的每一位正商人,华钻交房才如此顺利。

服务高品质 春风化雨润心无声



正商的品质提升不是停留在理念上、口头上,而是真金白银的投入,脚踏实地的行动,不仅从源头的规划设计上大力提升,在建造品质、物业服务方面更是大刀阔斧,未来正商业主会享受到品质提升带来的真切利好,深受其益。

走访当日,记者在华钻不时发现有保洁人员在打扫卫生,甚至在尚未有业主入住的单元楼里也看到安保人员在巡逻。“我们物业在项目规划设计之初就参与其中开始工作,结合以往服务经验,提出自己的一些建议。可以说,正商物业永远是先客户一步,从一开始就在为客户服务做加法。”王勇谈话间透露出自信和自豪,“现在虽然业主还没有开始入住,但社区内已经开始进行管家式服务,每栋楼都配有专门的楼管,旁边附有楼管的照片和联系电话,且已经开始每天

按2条以上的路线,24小时不间断巡逻,为业主安全保驾护航。”

在正商人眼里,业主之事无小事。记者了解到,自去年起正商物业制定了服务业主十大举措:业主乔迁新喜,入住当天,由小区管理处安排一至两名保洁员免费帮助打扫卫生一小时;逢传统节日,物业中心总部利用短信平台,发送祝福短信,母亲节、圣诞节等节日物业人员在小区主出入口派发康乃馨、平安果、糖果、小玩具等,对小区内金牌业主上门派送小礼物;利用短信平台,在业主生日之时,发送祝福短信,70岁以上老人或满12周岁儿童生日当日送“生日礼品”一份;业主结婚当日,由正商物业管理处送鲜花一束,由8-10名维秩队员在小区大门迎送新婚车队并在小区大门、业主入住单元门前铺设红地毯;各小区每季度

配套高品质 “美是应当如此的生活”

配套品质的提升,不仅是正商品质提升的新课题,新行动,也是检验一个项目综合品质的重要内容。

在张敬国眼里,“一磅的利润比不上盎司的责任”。正商不仅在提高建造高品质、物业品质上狠下功夫,今年以来对配套品质的提升更是严格要求。据悉,正商每一个在建项目都专门设置了配套中心,用以对接各种社会资源,以期给业主带来更多更好的配套。采访中,张敬国坦言,正商智慧城未来打造成除建造品质、服务品质之外配套品质最丰富、最完善、最先进、最前沿、最智能的社区,引领郑州地产跃入配套高品质新时代。

赶上华钻的路上,记者亲身体会到了华钻交通的便利性,从东区高铁站附近到华钻不到半个小时。整个华钻被三“横”三“纵”、“三快”四“轨”的立体交通网络所环绕,具体说来,三“横”即航海路、长江路、南三环;三“纵”亦即三“快”即为京广快速路、郑新快速路、机场高速;四“轨”即地铁2号线、4号线、5号线、6号线。华钻周边还分布多条公交线路,为业主出行提供了更多选择。

走入华钻之时,记者发觉道路两侧绿意葱葱,市政公园和七里河这一园一河如玉带缠绕。据华钻工作人员宋平介绍:“从外部环境来讲,华钻东邻七里河、西接紫荆路绿化带,南有南三环绿化带、北有市政公园,东西南北被绿色包围。值得一提的是,七里河途经华钻2公里,左右形成宽50米的自然绿化景观,作为七里河文化长廊的一部分,北部还有一条汇入十八里河的西干渠,两条水系景观和环绕的城市绿地一起,构建了华钻的生态绿化网。”从内部环境来看,每期社区中间都规划有中心景观绿化带,内外相互呼应,形成集市政公园、运河公园、主干道公园、商业街景观、组团主题景观等社区五重景观。

除了环境优美,华钻还规划有社区商业街,把华钻分为东西两部分,考虑到未来入住其中的或以年轻人居多,华钻还内置5万平方米的6层购物中心,满足年轻业主一站式吃喝玩乐购。除此,还配有5A甲级智能办公一体化写字楼和住宅底商,另有光大银行、工商银行、农业银行等金融配套。

“现在的业主置业,最关心的是孩子的教育,华钻内部配置3所幼儿园,一所公立小学,一所公立中学,其中小学一个年级8个班,中学一个年级25个班,仅华钻内部教育配套就能满足一个家庭孩子的基本教育。除此,周边还有创新小学、港湾路小学、六十三中、黄河科技大学等,从幼儿园到大学,一应俱全。医疗方面,除了华钻自身规划的医疗机构,附近还有黄河科技附属医院、紫荆山医院等。”谈及教育、医疗配套,宋平充满信心。

“未来,正商地产开发的项目必须配建会所、游泳池、老年活动中心。”张敬国曾对记者表示,“为了以后将社区游泳池建成国际一流水平,我们专门到美国考察,引进更加人性化的设计理念。为了

举办一次业主座谈会;对业主分期、分批按计划登门拜访;便民服务包括在各小区岗岗处配置打气筒、小推车、雨伞,在物业服务中心前台设置药箱、工具箱,冬季单元门把手缝上金布、雨雪天气在单元门前台阶铺上红地毯,防止业主滑倒,组织商家为本小区业主免费理发、磨刀、磨剪刀,部分物业用房改造成棋牌室、图书室,设立社区物业租售信息公告;在小区内提倡尊老爱幼,选择需要协助的老、弱、病、残、孤寡老人等业主,组织员工定期上门贴心服务;针对重大节日、不同季节、年龄的业主群,策划、组织不同内容、形式多样的社区文化活动,寻找有才艺的业主,组织社区文艺队、播放红色电影、消防宣传电影等,联合正商会联盟商家推出专场文艺演出,由各商家提供礼品,同时制定短期、中期、长期活动计划,形成固定模式;由物业公司与服务社联系,给出各景点最低价位,组织业主出游,丰富业主的活动,加强业主之间的交流。

不仅如此,为了更好地服务业主,正商物业专门成立了400呼叫中心。业主对物业人员有任何意见都可以通过热线投诉咨询,物业人员的考核直接与业主满意度挂钩,如果业主满意度较上月没有提高,或者某一社区满意度连续垫底,便实行一票否决制,直接让物业经理下岗。这样的举措不仅保障了物业工作人员的效率,也满足了业主诉求。正商物业负责人笑言:“以前是有事找民警,现在在正商业主是有事找物业。”

除了“遗传”了以上正商物业固有的优良基因,华钻项目物业还主动拥抱互联网,在正商项目中率先使用“移动数

据验房”智检模式,对客户验房体验进行了颠覆变革。众所周知,验房是业主收楼流程中最关注的环节之一,是否专业化、是否服务到位,直接决定客户口碑的走向,影响交房率。而传统的验房方式,已经很难满足业主和房企的需求了。

华钻交房当天,业主在验房时,就体验了一把移动数据验房的魅力,让业主直呼过瘾。据悉,移动验房有专业验房知识体系做基础,将验房动作流程化,大大提高了验房专业水准,也解决了验房专业化水准不一致的难题。交付人员可以借助智检验房工具,将验房的检查事项标准化,并梳理出验房流程,业主只要依照这个流程进行检查,反馈就可以了,不必担心漏检、记录不全的问题。业主通过手机拍照、在户型图上定位,勾选检查项等方式就能记录问题,非常方便。验房报告会自动在移动验房的智检云平台生成,业主在手机上就能看到验房结果,现场签名,大大提升了成功交付率。

如今地产与互联网的结合也已呈现出跨界融合、多元发展的态势,如何借力互联网为业主、为企业创造更多的价值,既是机遇也是挑战。实际上,正商在拥抱互联网+方面一直走在行业前列,单单在2015年就落地了多项移动端的管理应用。此次使用移动数据验房,也是正商使用移动信息手段提升管理的一大决定,移动数据验房将是未来正商交接环节中的明星助手。

“人们来到城市,是为了生活;人们居住在城市,是为了更好地生活。”古希腊哲学家亚里士多德的哲言犹在耳,今天的正商人,正在用实际行动对这一期冀做出更好的诠释。



方便老年人上下、进出,所有游泳池一律采用缓坡通道。另外还在游泳池中专门辟建了适合老年人水中行走的辅道,一切以人为本。”

在正商人看来,品质提升不仅无止境,品质提升更需每个正商人担当责任,责任担当到永远。诚如斯言,正商对“责任”二字时刻保持警惕,服务业主不吝成本,不仅对送小区“锦上添花”,也对老小区“雪中送炭”。据正商品牌部工作人员介绍,金色港湾小区交房已近十年,历经岁月的洗礼,小区内南环路变得破败不堪,严重影响了出行环境。为此,正商拨出资金协

调施工单位对小区道路进行重新铺设,最终使金色港湾南环路道路以崭新的面貌出现在了大家的面前。此外,正商对19个社区进行了大规模的绿化增补,累计增补超过2万平方米的绿化面积,仅园区绿化增补工作就耗资逾百万元。

品质提升不是一蹴而就、立竿见影的事情,但经过积累和沉淀,终会于无声处听惊雷。看着小区内来回忙于装修的人群,记者似乎看到了未来业主入住后温馨和睦的场景。“美是应当如此的生活”,采访终于,俄罗斯美学家车尔尼雪夫斯基对美好生活的定语化为眼前生动而鲜活的现实呈现。