

《“正正”日上·党报看正商》系列报道之 39



如果一个关键词来归结正商,人们脑海里闪现的第一个念头一定是:“高品质”。2013年至今,正商已在高品质建设的路上坚守了六年、求索了六年、践行了六年,六年来,高品质建设让正商牢牢站稳中原品质房企先进者之位。

新故相推,日生不滞。对正商集团而言,高品质建设只有进行时,没有完成时。4月26日,正商在高品质建设上再推新举措:“高品质

更精致”2019年正商集团首席品质官、首席客服经理发布会在正商智慧城多功能厅举行,由正商集团副总裁、研发负责人等组成的数十名首席品质官、首席客服经理集体上岗,以方阵的形式整体亮相,接受全社会的检视。未来,他们将以每个项目为抓手,抓落实、抓执行、抓细节,以“责任制”的形式确保建造高品质、配套高品质、服务高品质在各个项目保质保量落地实施,推动正商高品质建设全面走向纵深。

多年来,正商始终把品质作为企业坚守的理念,围绕高品质建设,从规划设计、建筑施工、招标采购、销售、物业、运营管理等各个环节,高标准、严要求,出台了一系列管理措施和标准,首席品质官、首席客服经理制度进一步强化了高品质建设精益精细管理,明确了品质责任,这也意味着正商集团将通过“5优1严1体验”流程体系进行品质全布局,把把高品质建设推向新的高度。



首席品质官、首席客服经理集体上岗

“5优1严1体验”品质流程体系全新布局

正商高品质建设亮出“尚方宝剑”

正商·善水上境实景图

“5优1严1体验” 正商高品质建设迈入系统化

在房地产市场日益蓬勃、政策日益完善的当下,以品质人居满足人民对美好生活的向往,已经成为地产企业的共识。在正商集团,“品质至上”已经成为一种企业文化,人人追求高品质、人人建造高品质、人人服务高品质蔚然成风。

即便如此,对于正商而言,推动高品质建设的脚步永远在路上。4月26日,在现有运营体系和组织架构的基础上,正商首席品质官和品质官、项目首席客服经理和客服经理集体上岗,他们将手持集团赋予的“尚方宝剑”,以定岗定责、权责到人的方式对各个项目的高品质建设实施全环节监督监控,对不符合高品质建设要求的项目实施“一票否决”。

其中,品质官通过审核审批行使对品质工作的把关权和否决权,指导监督产品品质在各个环节的落实。集团首席品质官和副首席品质官是集团公司产品品质管理的总把控和总协调人;项目首席品质官是所负责项目的产品品质总把控人和总协调人,负责该项目产品品质的监督把控;项目品质官配合项目首席品质官对该项目所有产品品质工作进行具体落实。

首席品质官及项目品质官将在集团公司产品标准化体系内对影响产品品质的事项把关,将全面参与本项目的产品定位、规划设计、交付标准制定;用材标准的确定,主要施工队伍、材料及设备的招标采购;未规范及公司要求施工而引起的风险把控,现场施工效果、关键部位的样板验收,售楼部样板间装修、重大设计变更等;对技术交底、销售风险提示工作指导监督;参与业主的投诉处理,提高公司产品品质形象。项目品质官在品质管理过程中发现问题须及时向本项目首席品质官汇报处理。

高品质不仅体现在建造、配套上,更体现在服务上,为了通过权责到人的方法进一步

将服务高品质战略做实做细,进一步提升公司品牌满意度、美誉度和忠诚度,每个项目还设立了首席客服经理和客服经理。其中,项目首席客服经理为项目服务工作的总把关人和总协调人,负责监督、协调、处理、落实项目的服务工作,项目客服经理配合首席客服经理落实日常工作,包括指导监督销售过程中的服务品质,对销售人员的服务态度、口头承诺、风险提示等进行检查管理;协调处理道路、水电气暖、教育等配套问题;参与处理客户投诉,跟进落实客户问题的解决,并建立有效的问题处理机制。

权力愈大,责任愈重。与“一票否决”的权力相对应的,是对各项目高品质建设的全面责任,如所负责项目在高品质建设方面出现任何问题,首席品质官、首席客服经理将被处以重罚,反之则会在年度考核后给予奖励。

“高品质建设,关键在人。”这是正商集团董事长张敬国的一贯思路,记者了解到,首席品质官、首席客服经理管理办法初稿出炉后,他曾多次开会讨论并逐字逐句修改,只为调动关键岗位的众力,确保每个项目“一对一”定岗定责,让高品质建设真正落实到项目、落实到人。

实际上,从2013年提出品质提升到现在,正商一直将高品质作为一切工作的出发点和必然归宿,记者注意到,与其他企业的事业合伙人制度注重合伙奋斗、效益共享的理念不同,正商的首席品质官、首席客服经理制度,更强调责任,是针对高品质建设的一种“责任制”,具有明显的客户导向。首席品质官、首席客服经理的上岗,意味着在总结完善过去六年高品质建设经验的基础上,正商对高品质建设提出了更具体、更实际的要求,抓落实、抓执行力度更强,也将进一步推动正商高品质建设走向纵深。

“今年正商集团正式进入高端产品时代,



让业主亲身体验正商高品质产品
把建议和想法反馈给产品研发中心

张国强系统
阐释“5优1严1
体验”品质流程
管理体系。

将通过“5优1严1体验”体系进行品质全布局,不计成本、不打折扣打造正商高品质产品力,让正商成为一个有情怀的高品质坚守者,让70万业主在正商的社区里生活得更好。”此次发布会上,正商集团副总裁张国强的话语掷地有声。他表示,经过六年的高品质实践,正商集团已经形成了优设计、优材料、优建造、优服务、优配套的“5优体系”,其中,“优设计”从安全、舒适、感受三个角度,进行建筑、户型、景观、社区道路、地下停车等精品化设计,优中选优;“优材料”则根据不同产品定位,选择相适应的高品质材料供应,高标准选拔供应商、建筑、装修材料;“优建造”注重匠心细节打造,吸纳先进工艺与传统工匠建造手法,严格执行标准化施工流程,精雕细刻精益求精;“优服务”包含优先前期介入服务、优礼业主乔迁服务、优质房屋维修服务、优乐业主活动服务、优幼适龄入学服务、优享业主私享服务;“优配套”则涵盖了水电气暖、停车服务等基础配套高品质,会所配套、商业配套、健康医疗等社区配套高品质,交通、教育、公

园周边配套高品质,“1严”则通过3重品质和严格管控机制,360度全方位严格监控管理每个环节、每个过程,即通过严格执行品质官和客服经理监督管理机制,实现权责到人内部监督;通过第三方专业检测验收把控监督工程质量与产品高品质;借助移动质检APP监管,全方位随时管控施工流程和工艺,这3重品质管控机制是正商工程质量保障的重要举措。“1体验”,即通过产品体验中心让业主亲身感受正商高品质生活,同时把业主的建议和感受反馈给产品研发中心,从建筑户型、景观、装修品质等各个细节不断完善正商标准化产品体系,形成品质闭环。

历经六年高品质建设的砥砺、淬炼、践行,正商高品质建设卓有成效,一年一个台阶,一年一个新高,博得了社会各界特别是广大业主、客户的高度认同,“高品质”已成为正商的新标签。通过此次发布会,正商不仅让首席品质官和品质官、首席客服经理和客服经理集体亮相,而且将品质流程体系系统化、优化、深化,标志着正商高品质建设走向纵深。

从“心”出发 高品质建设永远在路上

事实上,正商集团自成立以来,“品质”一直是企业的使命和初心。创立伊始,正商就提出“正商地产品质体验”,2009年正商的企业理念、企业精神、品牌口号进一步提炼为“品质生活到永远”;2013年随着客户对生活品质需求的不断提高,公司全面启动品质提升战略;2016年将高品质战略内涵扩展为“建造高品质、配套高品质和服务高品质”三方面。

多年实践证明,正商的高品质,不是概念、不是口号、不是形式,也不是三分钟的热度,更非一蹴而就毕其功于一役的“速战速决”,而是水滴穿石、精工填海、愚公移山般的执着。正是在这种“科技+品质”的最好“自我革命”。

大幅提高设计质量:建筑高品质源于设计高品质,遵循设计先行的理念,研发部门加大了走出去的力度,到全国各地乃至国外多地考察,大量引进国内外一流的方案设计单位,同时结合项目的总体定位、地域特色和客户需求反复进行深化、细化,进行一丝不苟的耐心“打磨”,优中选优,大大提升了设计的质量、深度、精度和标准化程度,只为让产品设计经得起时间、市场与客户的检验。

招标采购严格把关,奠定高品质的基础:近年来,正商不断提高供应商准入门槛,尤其是在装饰、景观、门窗、车库地坪、消防、智能化、外立面等战略供应团队队伍上,淘汰了实力弱小的队伍。

建筑施工标准化:推行现场安全文明施工管理的标准化,每一道工序都要严格按照标准化模板的操作流程进行施工,精准到毫米。在国内优先推出工程质量和物业服务“交底卡”,与此同时,狠抓施工队伍管理,大力改善施工队务工人员的居住环境,营造干净、舒适的环境,提高施工人员的积极性。

以标杆性项目为标准,推进“产品标准化”:作为高品质建设的重要一环,正商标准

化建设卓有成效,产品线日渐清晰,住宅产品系上,正商在高品质建设以来形成了以家河家、河峪洲、智慧城为代表的改善型产品“品质家”系列,即正商高品质建设的1.0版本;以善水上境、珑湖上境、珑水上境为代表的华宅产品“上境”系列,这是正商高品质建设的2.0版本;对标欧美特色知名小镇、集环境、智慧、娱乐大型区和和生活工作小镇的3.0版本,十里香山项目是其首发之作,以及精品公寓和办公等产品系列,品质升级之路清晰可见。

全力推进智慧社区建设:运用移动信息化手段,搭建“慧眼科技中心”,启用了车牌扫描系统、远程视频监控安防系统、无人机、移动验房系统等科技化的运用,进一步提高物业服务的科技化、精细化,让社区居民畅享智能化时代的便利。

改造升级老旧小区:从2013年开始,高品质战略实施初期,正商集团即投入千万元资金,对已交付的老社区生活配套进行“反哺式”改造升级。对部分小区的大门、入户门、地下停车场、电动车停车位、公共区域乃至周边道路全部进行了改造、升级,让一些老旧小区焕发了新颜。

用心践行高品质服务:自2014年以来,正商物业制定了服务业主十大举措,让业主感受到物业服务的用心、暖心和贴心,富有正商特色的四大品牌活动则努力做到让业主有所游、有所乐、幼有所学、老有所爱;服务于正商写字楼、公寓的智慧管家兴业物联,不仅与享誉全球的五大行建立合作,还广泛应用于物联网新兴科技,搭建慧眼科技中心,实现了从传统物业向物联网智慧物业的成功转型升级……



高品质 更精致
正商集团2019年品质官、客服经理发布会

郭伟致辞,畅
言责任担当。

如今,随着首席品质官、首席客服经理制度的实施,正商的高品质建设又增添了两大利器。

“品质是企业长久生存的保障。作为生于斯、长于斯的本土企业,走正道、行正商、为正义、做正事、结正果是正商集团的企业品质。”作为集团首席品质官,正商集团总规划师王继华在发布会上郑重承诺,将通过人性化设计、精细化设计,选用环保、耐久、品质保障的材料、设备,以匠人精神雕琢产品工艺水准,保证产品的合理性、安全性和舒适性,给每一个客户一个满意的家、一个满意的的生活工作环境,让正商有一个满意的口碑。

“任何品牌的打造都以优秀的品质为基础,没有高品质,品牌就是空中楼阁、海市蜃楼。”接受记者采访时,被任命为善水上境、珑湖上境首席客服经理的正商副总裁郭伟深有感触地说,“相比建造品质,服务品质更隐性,需要更长的时间才能见效。作为首席客服经理,我们将深入一线,直面存在的各种问题,加强与业主的沟通交流,换位思考,真正把业

主的问题放在心上,有针对性地加以解决问题。同时,进一步提高物业服务的标准化和科技化、精益精细化,以专心、用心的服务让客户放心,以贴心、细心的服务让客户舒心。”

“首席客服经理不仅是一个岗位,也不仅是一个标签,而是一种责任,是一种负重前行的力量,是一种默默奉献的精神。我们将坚守初心、不断创新、全情投入,给客户带来满意与惊喜,为品质插上服务的翅膀。”首席客服经理、兴业物联总经理朱杰也感受到了沉甸甸的责任感与使命感,“作为首席客服经理,首先要学会奉献,要更多地站在客户的角度去思考问题,解决问题。同时,也要加强自身的再学习能力,提升专业能力和技术水平。其次,坚持为客户提供高品质的服务,通过前期介入、过程监督、交付体验、后期评估、信息反馈形成一个良性的服务闭环体系;最后,要有创新精神,不仅要提供常态的物业服务,还要做好核心业务服务和惊喜体验服务,与客户建立零距离沟通,真正地做到贴心服务。”

正道有恒 高品质建设硕果满枝

“千淘万漉虽辛苦,吹尽狂沙始到金。”正是凭借这种上下求索、万涓成水、滚石上山的坚持不懈、持之以恒,正商的建造高品质、服务高品质、配套高品质成果丰硕、广受好评,不仅牢牢站稳郑州楼市的主力之位,而且美誉度、忠诚度逐年提升,客户满意度也同步上升,赢得了社会各界的好评和赞誉。

君不见,在全国地产20强集聚郑州、逐鹿中原的激烈市场竞争中,正商集团2018年房地产销售额509.7亿元,同比增长56.03%,销售面积432.59万平方米,同比增长52.91%,权益金额位居全国房地产企业50强;其中在大郑州区域的销售金额为413.02亿元、销售面积为357.1万平方米,分别占集团总销售额的81.03%、销售面积的82.55%,销售金额、销售面积连续七年位居大郑州区域前列。

君不见,房地产板块在全国九城拥有90余个楼盘,正商上境、品质家、环境、智慧、娱乐大型住区和和生活工作小镇,以及精品公寓和办公五大产品系,其中中高端产品线“上境”系在寸土寸金的北龙湖实现五盘同开,善水上境、珑湖上境、珑水上境、珑湖上境已成为定义正商高端品质的“上境”系范本,并成为中原高端住宅市场的样板,不仅是许多中原高净值人群置业北龙湖的优选,更被诸多业内人士推崇,成为不少地产同业的置业优选。

君不见,作为检验企业社会责任、企业良心的试金石和标尺,正商在安置房建设上的投入和用心也有口皆碑,正商智慧城的安置房社区崔桐社区,不仅占据了智慧城最佳的位置,而且建造品质、景观园林营造、社区配套服务,都可与商品房组团媲美,有的甚至超出商品房的标准,堪称郑州安置房社区的典范。

君不见,当交房成为郑州房地产企业面临的大考,以拿地快、规划快、报建快、建设快、交房快著称的正商,虽然每年都有大面积的社区交付,但每个项目的交付都进展顺利。正商·善水上境项目的交付甚至成为北龙湖区域交房的样板间和教科书,业主满意度几近百分百,在郑州地产行业树立标杆创下奇迹。

君不见,2018年底,以“生态、智能、人文、时尚”为理念的正商水华广场摘得非住宅类“广厦奖”,成为本届“广厦奖”河南获奖项目,这是正商第二个摘得该桂冠的写字楼产品,也是正商旗下产品三度摘得国家级大奖“广厦奖”,这证明了正商在住宅类和高端写字楼类开发上面均具备相当高的水准,成为正商高品质建设的力证。

君不见,由第三方机构、专注客户关系研究14年的赛惟咨询承担的正商客户满意度调查,通过对准业主、磨合期业主、稳定期业主、老业主的抽样调研,2018年下半年正商物业服务总体满意度达79%,明显高于行业总体水平,而且地段和价格已不是客户选择正商的主要因素,产品和服务以及正商的品牌影响力,成为客户选择正商的首要因素。

自1995年从航海路出发到如今在北龙湖多盘并举,项目遍及郑州东西南北中;从一家单一的地产企业,到如今发展成为集房地产开发、物业管理、工程建设、酒店管理、医院管理、精细化工、环保、投资和信托基金管理于一体的跨国企业集团,25年来,正商对品质的关注、投入和用心一以贯之,对高品质的探索与实践已成为一种基因,融入企业的血脉。也正是这种不懈坚守和孜孜以求,让高品质成为正商的标签和名片,成为企业在市场竞争中领跑制胜的利器,不仅为正商的高质量发展注入了源源不断、蓬勃向上的动力,让正商获得了日新月异、雄姿英发的活力,更让正商的品牌光芒熠熠生辉,品牌号召力与日俱增。

即便如此,“高品质不是权宜之计,而是百年大计”。按照张敬国的要求,高品质没有上限,“品质是没有上限的,也不应该设上限,我们一定要做到最好也能够做到最好,要向国际领先水平看齐”;高品质没有时限,“现在高品质、未来高品质,高品质没有期限,要长期坚持,毫不动摇”;高品质没有界限,“正商时时、处处、事事都要高品质,高品质应该成为我们正商人与合作伙伴的思维定式,无论做什么事情,都要想到这种做法符不符合高品质的要求,有没有人、有没有其他单位比我们做得更好?有,就要超越他!”

诚如其言,“品质生活到永远”对正商来说,不止是一句口号,而是每一个正商人心中的信念与方向。如今,已然根深叶茂、硕果满枝的正商,依然在高品质的路上驰而不息、求索不已,因为在张敬国看来:“高品质建设,现在只是万里长征走出的第一步,今后的作品要持续不断地迭代升级,一个比一个好,一个比一个精,没有最好,只有更好。”

刘文良 李莉