



绿都澜湾·枫园园林步道“等闲识得东风面”

“把客户满意度刻进骨髓里”

中原房地产高品质大规模交付的绿都“YES交付”范本

交付,是房企的大考,是承诺的兑现,是责任的诠释,是归心的栖居。在当前郑州房地产业的大背景下,“保交付”就是“稳楼市”,就是保民生,就是郑州楼市健康发展和良性循环的重要标尺,也是购房者普遍关注的焦点和痛点。大浪淘沙,沉者为金,交付成了考验房企综合实力、责任担当的试金石,“交付力”成为房企的核心竞争力,也是房企对城市、对

社会、对土地、对客户交上的一份亮眼答卷。唯有坚守品质与兑现承诺,确保质量与工程进度,克服重重困难,如期按约为业主高品质交付美好生活,才是房企不惧市场变化的立足之本、赢得客户与业主青睐和称赞的口碑之源。
疾风知劲草,烈火识真金。沧海横流,方显英雄本色。作为持续深耕郑州,根植中原厚土,坚持“以

员工为中心,以客户为中心”的中国百强房企,继去年较大规模成功、顺利交付之后,绿都地产集团今年继续迎来交付大年。去年,绿都在全国5城完成交付近50000户,用“YES交付”筑就绿都式交付样板;今年,绿都将在全国12座楼盘累计实现12000余户的交付,以绿都品质、绿都速度、绿都精神、绿都行动提振市场信心,弘扬行业正能量,彰显企业担当。

“YES交付”春风化雨润心灵

行万里路 风景最美是归途

常言道:“百闻不如一见。”在如今的房地产市场上,唯眼见为实的品质与美好,方能给客户和业主以信心与安心。阳春时节,暖意渐盛,记者来到郑州主城区置业热土区域管南片区,走进历时七年、匠筑七园、大城既成的郑州南城大盘——绿都澜湾,探访这座运河旁的生态宜居水榭花城。

作为绿都澜湾的收官之作,椿园第二组团预计将于7月底迎交付。距离交付时间还有三个月,社区内已是春色满园,大树婆娑。轩昂挺拔的楼栋主体早已完工,园区内全冠移植的树木迎春生长,施工人员正在进行景观园林的品质提升,物业人员则在承接查验工作,春光之下一派热闹繁忙景象。

园区之中,一座长度约120米、极为少见的景观连廊格外引人注目。由铝板铸就的连廊外观雅致,呈如意造型,横卧于浓浓绿意之中。一棵高大的朴树由连廊顶部探出嫩绿枝丫,精巧的设计传递出建筑与自然相融共生的和谐景象。这座连廊串联起椿园各处美景,将为业主的归家、游园之路遮阳避雨,亦成为园区的点睛之笔。

现代著名作家林语堂曾言:“最好的建筑是这样的,我们深处在其中,却不知道自然在那里了,艺术在那里开始。”在绿都澜湾已交付的枫园社区,这种建筑、自然、艺术交相辉映的美感更甚。据悉,枫园于去年4月交付,如今恰逢交付一年,步入园区,银杏树阵列迎宾,多重景观错落叠翠,人行道路纤尘不染。漫步园区之内,只觉境随路转,步移景异:忽而一汪潭水清澈,喷泉汩汩,水流潺潺,雾森系统如梦似幻;忽而一条林荫小道,光影交织,树影斑驳,引人入胜;忽而几方影壁青石,纹路天成,神韵尽显。除了满目苍翠,园区之内,业主的美好生活场景亦随处可见:儿童乐园洋溢着孩子们的欢声笑语,家长在近旁的廊架下尽享春光,约8000平方米的业主私享后花园内设置乒乓球桌、羽毛球场、健身器材等运动设施,不少业主在此散步、运动、静享一方绿意,尽享四时美景,真正地体现了“把家安在公园里”“回家是度假的开始”。

正如一花一世界,一木一浮生,绿都澜湾七园也各有千秋,各具特色。若说椿园之美,在于长廊尽处绕青行,过尽风声得雪声;枫园之美,在于一步一景一画卷,移步换景画中游;榕园之美,则在于万木成林遮望眼,曲径通幽百鸟鸣。“如果我找不到回家的路,那一定是迷失在原始森林般的社区里。”这是业主的“夫子自道”。据了解,榕园于2018年交付,园区内植被经过多年的自然生长与精心养护,已然根深叶茂,如此时节更是青翠欲滴。置身园区之中,满眼尽是郁郁葱葱,仿佛误入原始森林、绿野仙踪,万木峥嵘枝叶扶苏,清新空气迎面扑来,鸟鸣婉转不绝于耳。偶然转角处,一座林下会客厅掩映于苍翠绿意之中,有业主正在此间休憩、聊天、下棋,清风相伴,自然为邻,人生大美,夫复何求。

作为发轫于、成长于、成功于郑州的本土企业,绿都深耕郑州植根中原,与郑州一路同行,与郑州一同生长,绿都紫荆华庭、绿都澜湾已然成为郑州南城高品质人居的一面旗帜。而当记者将目光移至郑州东南,绿都在经开区更是重金开发,三盘辉映,光耀经开,以现房、准现房优势销售飘红。尤其是占地面积约600亩的绿都·东澜岸,周边龙渠纵贯,名企、名校环伺,是当之无愧的经开区销售“红盘”。

去年6月,绿都·东澜岸1号院交付。不到一年时间,社区之内绿木繁茂,花团锦簇,“浓绿万枝红一点,动人春色不须多”。儿童乐园承载孩子们的欢笑,约550米的有氧跑道让业主的每一次奔跑都是穿越风景的旅行,篮球场、羽毛球场则是业主切磋球技、酣畅运动的好去处。

当春风又绿东澜岸,绿都·东澜岸2号院将于4月底提前交付。这是2022年春节后绿都交付的第一个项目,因而备受重视与关注。记者实地探访,绿都·东澜岸2号院内草色青葱,绿树挺拔,月季绽放,繁花似锦,已然大美呈现。记者发现,园林景观施工人员正在补栽乔木和灌木,对景观进一步升级,致力于为业主呈现更加美好的家园。

人们常说:“行万里路,风景最美是归途。”从绿都澜湾到绿都·东澜岸,记者深觉绿都不愧为绿都,在景观上精耕细作、不吝投入,为业主筑造一个个绿意盎然、绿木盈庭、如诗如画的归家之旅。



绿都·东澜岸1号院“浓绿万枝红一点”



绿都澜湾·枫园儿童游乐区“动人春色不须多”

客户至上 品质提升无止境

窥一斑而知全豹,绿都“YES交付”美好落地的背后,不仅有着企业产品力、资金力、经营力、行动力、责任感等强劲实力的支撑,更进一步折射出这家深耕城市、深爱城市的本土房企“以员工为中心,以客户为中心”的经营管理理念以及“客户需求驱动,客户价值导向”的发展之道。

绿都地产郑州事业部澜湾项目总经理吴东明曾在多家企业担任过客户关系经理的职务,在他看来:“绿都,是真正把客户满意度刻在骨髓里的。”在绿都,客户满意度不只是客服部门的任务,而是设计、工程、成本、营销等绿都七大职能部门的“天职”,每个部门都肩负着客户满意度的指标任务,客户满意度成为一杆标尺,硬性考验着每一个绿都人的工作标准。因而,在面对客户诉求时,便少了推诿与拖延,多了积极合作与共同推进。

以绿都澜湾·椿园为例。椿园共七栋楼,已于2020年交付四栋,剩余三栋将于今年7月底交付。于是,已交付的楼栋业主自觉化身项目监督员,时刻监督着项目的工程进展、工程品质,时而提出改进意见。有椿园6号楼业主反映,园区内的一条主路正冲6号楼楼大门,“感觉不

太好”。此时,椿园内景观几近建成,不少人认为没有必要因此再折腾修改。但在绿都,“客服说了算”。绿都地产客服高级经理、澜湾客服负责人代红娜来到提出意见的业主家中,站在业主的角度仔细查看后,认为“确实需要修改”。于是,绿都对已建好的道路进行调整,在道路与楼栋交接处做了转弯的弧度,并决定在道路两侧种植高大树木,一方面提升景观品质,另一方面也可将道路掩住。值得一提的是,绿都本欲种植樱花,计划将这条道路打造为樱花大道,但业主投票希望改为垂丝海棠,绿都再次采纳了业主的意见,将种植16棵高大的垂丝海棠,让这条颇受业主关心的道路成为业主归家路上舒心路、安心路、美好路。

在乎业主的感受、尊重业主的意见、真正站在客户视角看待问题,是包括代红娜在内的绿都客服人员一切行为之准则,客户满意度是每个绿都人共同努力的方向。因而,在椿园还可看到:占地面积超过800平方米的游乐场中,业主充分参与了游乐设施的选择;为了让业主归家之路更品质风华,主大门前的造型树更换为造价约6万元的罗汉松,树叶苍翠,

树形清雅;为了业主的安全和便利,机动车进入地下车库的坡道上增加了亮化标识……从看得见的点滴变化到看不见的品质提升,整个椿园的景观提升预计增加近60万元的投入,室内提升则增加投入超过300万元,真正做到用资金、人力投入之“舍”,换来业主满意度之“得”。

而在已经完成交付的绿都澜湾·枫园,为了提升业主归家的仪式感,绿都在南门精心增设一处城市会客厅,厅内设有供业主、访客休息的沙发、座椅,书架上摆放着颇具文艺范儿的艺术品与各类书籍,整个会客厅宽敞明亮,环境清幽。“在如今地产界,品质不降标不减配,已是良心企业。而在房子交付一年后,依然为业主归家的仪式感做加法,以真金白银的投入让社区锦上添花,这才叫责任企业,这才叫品质企业,这就是绿都。”有业内人士在参观枫园的城市会客厅后表示。

诚如所言,不仅是交付一年的社区,即使是交付超过十年的社区,绿都对其客户满意度的关注亦没有丝毫松懈。自2018年起,绿都秉承“专筑客户价值”的企业使命,落地“都享升级计划”,针对已交付社区进行焕新行动。从园区设备设

施升级改造到休闲座椅增加,再到园区导水槽的改造……在与业主生活息息相关的各个方面,绿都社区内的品质提升年年不断。据悉,截至去年下半年,绿都地产集团的焕新行动已投入上亿元。

一分汗水,一分收获;精诚所至,金石为开。以客户满意度为行为准则的绿都亦收获了客户的普遍认可和点赞,连续5年业主满意度达91%。更值得一提的是,绿都的客户满意度不仅以第三方机构的调查数据为准,且严禁拉票,不允许员工以任何方式引导客户给予好评,但求客观真实。由此可见,客户满意度对绿都而言,不是数据的光鲜追求,而是真正关心业主的真实感受。绿都孜孜以求,只为呈现更优质的服务、更美好的家园。

采访终于,记者深深震撼于绿都地产集团“精益制造”的匠心如一与客户至上的价值观念,方觉绿都之所以成为绿都,不仅在于其雄厚实力,更在于把客户满意度当作企业生存和发展的根本,正是有了这份“绿都对根的情意”,使得绿都在市场风云变幻中稳立潮头,在大浪淘沙下沉淀金光。

刘文良 龙雨晴

“文明健康 绿色环保”公益广告



勤洗手

在户外活动后、餐前饭后等,要及时洗手,养成勤洗手好习惯。

中共郑州市委宣传部 郑州市文明办