

正商集团高品质建设开启新篇章 首席品质官首席客服经理集体上岗

当我们在谈论买房的时候,我们在谈论什么?2018年,郑州迈入万亿城市俱乐部行列,人民生活水平日趋提高的大前提下,品质生活变得尤为重要,人们对于家的需求已经不再是以往遮风挡雨的居所,变成了一个安置美好、安置希望的幸福港湾。

品质已变成美好生活的一个必须条件,在对品质的追求上,正商迎着风雨砥砺前行,一步一个脚印,迎来了第25个年头。记者 谢宽

24年匠心耕耘 筑就辉煌史册

1995年,正商以一粒种子落地郑州,生根发芽,25年来,正商不忘初心,“为优秀人群创造品质生活”的企业使命永远肩负在身,直到如今高树浓荫、硕果累累。

2019年,正商集团蝉联中国房地产百强企业、“2019中国房地产开发企业50强”、“2019中国房地产开发企业运营效率10强”;2018年,“正商”获得中国“驰名商标”认证;木华广场写字楼项目摘得第八届(2017~2018年度)“广厦奖”,这是集团旗下项目第三度摘得该国家大奖;连续两年进入“中国民营企业500强”和“中国民营企业服务业100强”,其中民企500强排名第289位,比上一年上升了88位,民企服务业100强排名第78位,比上一年上升了20位,也是河南房地产行业入围企业。

“在郑州,没有人不知道正商,你身边总有朋友就是正商的业主。”群众的眼眸是雪亮的,正商之于郑州,已经成为品质生活、美好生活的保障。郑州70万余业主的选择和相信,更是正商25年来不懈坚持、突破提升的最好答卷,宝刀淬火、铁锤叮当,正商在磨砺品质的路上从来不懂得何为停歇。



宝剑锋从磨砺出 续写辉煌未来

一直站在树上的鸟儿,之所以不会担心树枝的断裂,是因为它相信的是自己的翅膀而不是树枝。依靠外界的助力和帮助是无法延续辉煌的,正商深谙此道,因此它从内部下手,用高品质、严要求落实到个人的企业责任建设,成就正商追求品质的强大动力。

2013年10月,正商集团管理层用了4天时间召开全员参与的“头脑风暴会”式的品质提升动员大会,大家围绕正商集团建造品质、服务品质、配套品质展开批评和自我批评,大到项目规划设计、景观营造、产品系列以及国内外顶级规划设计机构、品牌顾问机构、管理咨询机构的整合和引入;中到公司办公区域的整洁、销售案场的景观示范区、样板区的美化、营销创新;小到地下车库的通风、防滑,入户大堂吊顶、电梯间以及走廊裸露管线的包装,大家各抒己见,既可以“大刀向自己”,也可以“手术刀对领导”,从大事落到小事,事无巨细,都要列入考量范围。2016年,正商加快步伐,提出高品质建设战略,从“建造高品质、配

套高品质、服务高品质”三方面开展,投入大规模人力、物力、财力建设,站在品质企业的山峰,向更高的蓝天展开强劲有力的翅膀,挑战更高的境界。

正商的建筑工地上常常有这么一个说法:正商有两把利器,一把尺子与一柄锤子。尺子丈量施工者的良心,锤子专砸疏忽懈怠,严苛、精益求精、论事罚人。为了实现设计、建造过程中的严把关,招采部门继续严格甄选供应商队伍,加大对供应商的管理,加强施工质量管理,高标准严要求,建造上的规矩矩正是正商构建高品质人居住所所夯实的稳固地基。

在配套高品质方面,正商集团从业主角度出发,不计成本,尽力打造高标准、高绿化、配套完善的完美宜居社区。比如正商善水上境项目,社区东边不远处有一条火车道,绿化脏乱,不在红线规划范围内,但是正商集团不计回报,免费投入几千万元将火车道附近的区域修建成一座公园,游乐设施样样齐全,为业主和周边居民提供了一个公共休闲场所。诸如此类的细致呈现还有很多,

免费修整社区附近的出行道路,为业主出行提供便捷,耗资数百万元对旗下所有社区的景观按照四季时节的更替进行补充和更换,从老小区的改造到新小区建设上的“深耕”,每一个细节都追求完美,力争给业主最好的体验,是正商人努力的方向和不懈的追求。正如正商集团董事长张敬国在正商各种会议上反复强调的那样:“要不惜一切代价,不用考虑成本问题,一定要做好、做精。为客户最好的房子,让他们感受到我们正商人的诚意和真情。”

有这样一句话,购房一阵子,物业一辈子。提到正商的服务,人们总是竖起大拇指称赞不已。作为国家物业服务一级资质企业、“中国物业服务百强企业”,正商物业这家20多万户家庭的“物业大管家”,人性化、情感化服务,是正商物业服务的一大亮点。逢传统节日,物业中心总部发送祝福短信,母亲节、圣诞节等节日,物业人员在社区业主出入口派发康乃馨、平安果、糖果、小玩具等,为社区内金牌业主上门派送小礼物……一个个小惊喜,让正商业主备感温暖。

挑战高品质 重整行装再出发

“大河汤汤,嵩岳茫茫,行正事,结正果,走正道,为正商。”

正商深知,一个企业的快速发展,首先是产品和服务要得到客户的认可。一直以来,正商开发的产品满足了客户改善居住环境的需要,为消费阶层改善了居住环境,解决了“居者有其屋”的生活需求,圆了几十万人的“安居梦”,与郑州这座城市血脉相通、水乳交融,结下了深厚的情谊。近几年来,郑州这块宝地上群雄逐鹿,正商作为一家本土企业,广迎四方来客,在巨大的竞争压力下,正商没有松懈,也不畏惧,对竞争态势保持着清醒的认识,也认真做好准备。

2019年初正商再次大胆做出改变,与国内部分房企的事业合伙人强调利益共享不同,正商此次推出的首席品质官、首席客服经理机制更多的是讲求责任,这也是河南品牌房企首次把品质官、客服经理纳入企业管理机制,提高企业的责任和担当,开启企业坚守高品质的新篇章。

对正商集团而言,高品质建设只有进行时没有完成时。如今,正商在高品质建设上再推新举措:由集团副总裁、片区总经理、研发负责人、物业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”,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”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地落地实施,推动正商高品质建设全面走向纵深。

从品质方面,首席品质官及项目品质官负责集团公司产品高品质战略的落实,对产品定位及设计、选材标准及质量和现场施工质量等环节进行严格监督把控。每个职位都分工明确,首席品质官负责全面参与产品的定位、规划标准、交付标准的制定,大到现场施工环境,小到一个细节的小小变动,都将通过严密规章的指导,交由项目品质官检查落实。

在服务方面,为进一步将服务高品质战略做实做细,进一步提升公司品牌美誉度和忠诚度,每个项目还指定了首席客服经理和客服经理,集团任命的首席客服经理由副总裁、片区总经理兼任,客服经理由片区负责客服的营销经理或物业案场主任兼任。

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,创造出人性化、及时化的正商品牌服务。

“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,在首席品质官、首席客服经理运行办法初稿出炉后,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。这不仅是正商对房地产开发始终保持赤诚之心的体现,更是一种正商责任,一种为业主打造美好生活的担当。

作为郑州土生土长的企业,正商一直坚定着深耕郑州不动摇,高品质建设成果受到业主和同行的高度关注和肯定。从1.0版本改善产品“品质家”,到2.0版本豪宅“上境系”,再到3.0版本的环境、智慧、娱乐大型住区和生活工作小镇,以及精品公寓和办公产品等,正商作为河南房地产市场发展的企业,不断推陈出新,不断挑战突破自己。无论过去还是未来,正商人都以“品质生活到永远”的匠人精神,为提供更高品质的产品不懈奋斗,为建设美好人居环境不懈努力。在未来,正商仍将牢记初心、重整行装,去迎接一切机遇和挑战,取得更大的成功。