



# 建业掀起“671百日风暴”

## 建业集团产品服务“琢玉行动计划”解读

2008年,美国房地产次级信贷危机引发的金融危机席卷全球,世界主要经济体被拖入百年一遇的极度恐慌状态。国家一年前实施的紧缩银根的金融货币政策,使中国房地产市场雪上加霜,出现了前所未有的“寒流”,行业的“冬天”不期而至,面临着“崩盘”的担忧!在这样的形势下,建业经过近两年周密筹划,在世界顶级投资银行摩根士丹利的帮助下,于今年六月六日在香港成功上市,募集资金近两亿美元,逆势突围成功,为河南乃至整个中国中西部地区在国际资本市场赢得了广泛赞誉。之后,面对整个房地产行业的困境,建业既没有坐以待毙,也没有盲目跟风,全员动员,精心筹划,挑灯夜战,苦练内功,推出并实施了如下一连串“组合拳”,以期使企业在逆境中顶风前行,并为整个行业提供可资借鉴的运营实践。

### 逆境中更加强化自省意识,全员行动,挑剔自身的产品和服务

强烈的自省意识和忧患意识是建业稳健经营、不断发展的前提。早在2000年10月郑州秋季房展会上,建业就曾以“建业反思日”为参展主题,借机广泛征求客户对自身产品与服务的意见和建议。今年9月28日,胡葆森董事长在《致辞全体建业人》中,再次号召全体员工立即行动起来,以“必须向客户提供没有瑕疵的产品和一流的服务”为宗旨,与客户一道共同挑剔自身的产品和服务,在企业内部正式启动了以此为主题的“琢玉行动”。

全体建业人怀着对客户的真诚和责任,针对过去16年已经交付使用和正在建设的42个社区项目,历时73天,共收集了671个问题及建议。12月5日,建业集团迅即成立了以董事长为总指挥的特别行动指挥部,针对671个问题,制订百日突击解决方案,严令各分支机构在明年三月三十一日前将大部分问题予以解决——企业内部称其为“671百日风暴”!

### 以全新的“建业标准”,为建造没有瑕疵的产品奠定规范的制度性基础

建业十六年来从未放松对产品创新和产品质量的高标准追求。此次挑剔出的671个问题中,有401个是围绕产品提出的。针对这些问题,已经制订的解决方案是:1)进一步整合品牌设计商、承建商、供应商资源,巩固战略合作阵营,为客户提供综合品质、性价比高于市场预期的产品;2)贯彻执行高标准的《建业交房验收标准》;3)建立并不断完善高标准的《建业住宅防开裂体系》,尽可能避免出现墙壁裂缝现象;4)建立并不断完善高标准的《建业住宅门窗制作安装标准》,有效避免个别门窗使用不便现象;5)建立并不断完善高标准的《建业住宅防锈护栏制作安装标准》,尽可能避免因维护构件锈蚀影响楼宇外观形象;6)建立并不断完善高标准的《建业住宅防渗漏体系》,逐步解决和避免“滴、漏、跑、冒、渗”等客户最为关注的行业产品质量通病;7)启动《设计后评估体系》,对客户反馈的使用意见和建议,进行归纳整理,保持与客户实时互动,全面满足和提升客户的有效需求。

### 搭建全国领先的、独特的客户服务平台,推动遍布全省的网络化社区建设,不断完善覆盖全省十八个地级城市的客户服务体系,为客户提供一流的服务

建业人深信:谁拥有了客户,谁就拥有了未来。建业始终将服务作为企业特殊的产品:1994年,率先成立了全省首家专业化的“建业物业管理公司”;2001年,全省第一家客户俱乐部“建业会”正式成立,立志为客户创造“尊贵、和谐、健康、成长、开放”的全新生活方式。

此次挑剔出的671个问题中,围绕改善、提升服务质量与服务水平的有270个。针对这些问题,建业制订了系列的解决方案:1)百日内完成《建业客户服务手册》的编撰,为客户提供了解、享用、监督建业服务的依据;2)为实现对客户服务满意度调查的客观真实性,委托第三方调研机构进行客户满意度调查,并将调查结果作为对客户进行研究的依据和企业内部管理的参考标准;3)以客户需求为导向,建立健全客户活动组织体系,通过组织客户旅游节、运动会、购物节、金秋大团圆等各类活动,丰富客户文化生活,促进客户间的互动交流;4)斥资千万构建全国最大、集品鉴与储藏为一体的“至尊红酒会所”,投资600万全面改造中牟建业农庄,建造客户休闲度假的后花园;5)启动网络化社区服务建设,以会员卡服务为核心,整合全省社区商业资源、酒店资源、联盟商家资源,在未来三年内逐步实现向业



主和会员提供“时间、区域、内容”三方面的无盲点服务;6)继续充分利用率先开通的全国首家房地产客户服务热线9617777,及时听取近4万名建业会员的服务需求,全力提供及时周到的高水平服务;7)建立健全信息沟通机制,设置产品与服务意见反馈的信息沟通信箱:customer@centralchina.com,倾听来自政府、专家、同行、客户等各方面关于建业产品和服务的意见。

### 加大投入力度,调高服务标准,完善服务体系,提升服务水平

建业规范化服务标准的确立始于1997年。当时,是全国最早在住宅小区物业管理中导入ISO9000国际质量体系认证,继而又通过ISO14000环境管理体系认证,率先成为我省首家具有国家一级资质的物业管理企业。但是,随着郑州联盟新城、森林半岛及分布在全省多个城市一批高端住宅社区陆续交付使用,原有的服务标准急需调高。集团决定:于2009年、2010年累计增加投入1500万元,全面调高服务标准、完善服务体系、提升服务水平,逐步实现以下提升目标:1)服务标准系列化,建立分级服务体系,向客户提供一流的服务;2)服务内容差异化,进一步拓宽服务内容,提供84项增值服务;3)服务模式个性化,推出“贴心管家服务模式”,物业管家直接面对客户,满足客户个性化需求;4)服务程序标准化,对物业服务人员进行系统强化军事和星级服务培训,以星级服务标准服务客户;5)社区活动多样化,发挥省域化优势,实现月月有主题,节节有活动,丰富业主业余生活。

### 2009年,增加投入约1000万元,实施“九大老社区美容计划”,全面改善老业主居住环境,提升居住品质

2009年,建业将根据居住需求的变化与时代发展的要求,增加投入约1000万元启动“老社区美容计划”,对2004年以前交工的九大老社区逐步实施美容整修计划,使老社区旧貌换新颜,提升建业老业主居住环境,提升居住品质。具体内容包括:1)对部分社区内楼宇外墙面清洗、粉刷和阳台栏杆的维护;2)对部分楼梯间、公共走廊的墙面进行粉刷,对栏杆扶手进行油漆养护;3)

对部分社区景观进行修整;4)增加部分社区配套设施,提高业主生活质量;5)针对部分社区安防设备进行维护与改造,提高社区安全度。

### 增投600万改造企业人才培训基地,2009年逆市纳贤,启动“猎英计划”和“新动力计划”,助力“琢玉行动”

只有一流的人才才能向客户提供一流的产品和服务。建业视人才为最珍贵的企业资源,持续培养和提升员工的职业精神和专业素养,长期致力于实现企业利益和员工利益的高度统一。面对行业的冬天,投入600万元改造企业培训基地,新一期具有200人规模的多种培训班将于2009年2月8日同时开课,全面提升员工的职业素质和专业能力。

2009年,建业将进一步加大人才引进力度,全面启动“20+30人才工程”,为建业实现新一轮发展扩张积蓄力量,助推“琢玉行动”。“20+30人才工程”包含吸纳20名行业精英的“猎英计划”和招聘30名综合能力优良的应届毕业生的“新动力计划”。为企业输入新鲜血液,为企业战略的长期推进奠定更为坚实的人才基础。

### 5亿元巨额资本再投资,彰显振兴河南楼市信心

建业集团成立16年来,一直以稳健投资著称。在2008年全国房地产百强企业抗风险能力评比中,建业位居全国“抗风险能力TOP10企业”第8位。

尽管面临房地产行业空前的低潮,建业始终相信,未来20年,加快城市化进程仍然是河南社会发展的主旋律,房地产业作为城市化的主要载体,必然长期扮演支柱产业的角色。因此,建业的投资行为从未停步,而是在苦练内功、着力产品和服务提升的同时,逆势投资,频频出手。2008年6月30日,建业取得洛阳世纪华阳项目控股权;7月,建业挥师周口,摘得东环路322亩宗地,进入省域化战略布局第17个地级城市;11月12日,以合营方式,组建商丘建业华润置业有限公司,获得334亩土地开发权;11月25日进一步增持漯河昌建地产,加大漯河沁江新区地块控股权。

建业人始终牢记“种瓜得瓜,种豆得豆”的生存法则,十六年根植中原,未敢半日懈怠。无论在住宅产品与服务的精神雕琢中,还是在忍辱负重、坚守河南足球事业的过程中,抑或是打造“建业精品教育”的追求中,建业人一以贯之地秉承“追求卓越,坚忍图成”的企业精神与“根植中原,造福百姓”的核心价值观。此次以“建业671百日风暴”为实施方式的“建业琢玉行动计划”,是建业人“让河南人民都住上好房子”朴素追求与长期使命的行为诠释。这次行动之后的客户满意度调查,将是社会对本次行动的真实评语。

只有感动自己,才能感动客户。建业人在行动!

● 建业客户服务热线: 9617777

● 产品与服务意见反馈信息沟通信箱  
customer@centralchina.com

● 建业“20+30人才工程”详情请登录  
www.centralchina.com