



以开阔视野 促鑫苑发展

目标超额 心情舒畅

在经三路鑫苑金融广场的办公室见到郭满红时,她精神饱满,谈话中夹带着笑声。“今年公司项目销售很好,我们对市场的信心也逐渐增强,估计年终时会超额完成2009年的销售目标,这让大家的心情都跟着好了起来。”郭满红如此概述河南鑫苑的经营现状。

作为鑫苑集团的老员工,郭满红从河南到北京,再从北京辗转回到河南,她见证了集团上市后的种种变化,可以说,再次回到河南的她,是带着先进的管理理念和国际化的视野开展工作的。

“鑫苑的‘轻资产’模式拥有较强的抵御风险能力,在市场遭遇低谷时,公司只是在战略上予以微调,项目销售也是按照原有计划正常进行。因此,在市场明显回暖时,项目也随即迎来了销售高潮。”她面露满意地笑言。

从北京总部回到郑州后,郭满红从郑东新区的变化感受到了河南经济的快速发展,因此,她认为作为经济重要支柱产业的房地产业,在河南具备较大的发展空间,明年的房价或将稳步上涨。

重视培训 储备人才

上市后的鑫苑集团,面临着更大的发展机遇和国际资本市场的考验,他们对人才的需求和培养比以往更为严格。

“河南公司是集团的发源地,因此,在人才、资源和财力上会先紧着河南。”郭满红介绍说,“总工、总助都是从外地调进来的,集团还要求公司总经理都要考EMBA,公司高层和各级管理人员也都经常展开内部培训,惟有不断学习才能推动企业实现又快又好的发展。”

鑫苑集团对人才的重视业内皆知,每年都会从清华、北大等知名学府引进人才,在全国房地产企业当中也属豪华阵容。“在挑选人才方面,我们有着严格的把关,除了笔试、面试,还会到原工作地进行详细调查,直到肯定其拥有良好的人品和出色的工作能力后,才会予以聘用,还会对新进人员进行拓展训练,以增强个人意志和团队凝聚力。”

在鑫苑的人才理念中,他们坚持以领军人才、技术专才和管理专才为核心,建立人才快速成长机制,同时鼓励员工敢想、敢干,最终实现人力资本的快速增值。

增强管理 提升价值

有了在北京集团总部工作经历的郭满红,对企业国际化发展战略有了全新的认识。

“通过对鑫苑全国各地区的销售状况进行分析,我认为河南市场是最不敏感的,这与人们的消费意识和地域文化相关,河南消费者在买房时也更为谨慎和理性。”她分析说,“接下去,我们要在研究、满足和引导客户的需求中进步,客户的满意度是我们证明自己的标准,而超越客户的期望则是我们超越自己的动力。”

再次回到河南市场后,郭满红说自己要把在外面领略到的好的文化融入河南公司,用超前的管理理念提升河南鑫苑的管理水平,今后集团各项目的发展要逐步将一些方面外包出去,让专业的人做专业的事。

一直在业内有着良好口碑的鑫苑物业,如同项目产品品质不断提高一般,也在谋求着大的进步,“希望业主能够快乐地生活在我们建造的社区中,我们将用实际行动践行企业的责任,回报支持鑫苑发展的各界人士。”郭满红信心十足地说。

晚报记者 王亚平

“

走出去的鑫苑置业,有了更广阔的视野,对行业发展也有了全新的认知。河南是集团的发源地,我们将用超前的管理理念和充足的人才储备推动河南公司的发展。

——河南鑫苑置业有限公司总经理 郭满红

”

“

在建设和谐社会的大背景下,只有社区和谐,才能够实现全社会的和谐。社区承担着使社会和谐与平衡的重任。

——河南鑫苑物业管理有限公司总经理 蔡文艳

”

“六心”赢口碑 和谐圆心愿

郑州物业两极分化明显

在蔡文艳的心目中,物业服务行业在整个社会中的作用举足轻重,然而,人们对它的认知度还比较低。“物业服务行业一方面为业主创造了和谐的生活环境,还为社会就业提供了广阔的平台。”在蔡文艳看来,作为人力密集型行业,物业解决了大量下岗职工、农民工的就业问题,这在某种程度上来说,也为社会的和谐作出了贡献。

“政府应对物业行业的政策有所倾斜。因为,物业在基层为社会和谐发挥着巨大的力量。”蔡文艳说道。

谈及目前郑州物业行业的管理水平,蔡文艳表示,两极分化比较明显。有一批实力强、一级资质的物业企业,如鑫苑、建业、21世纪等,在业内有着良好的口碑。但是,由于物业行业的门槛较低,郑州物管企业的发展水平参差不齐,降低了整体服务质量。

此外,地方物业政策、法规也不是很明确,存在空当,导致很多纠纷与矛盾不可避免地发生。而这些情况在杭州、山东等省市很少见到,原因就在于,当地的市场化运作很规范。

“六心”服务 独具特色

“以客户为中心”,鑫苑公司11年来将其作为企业的经营哲学和行动指南。鑫苑的客户观是“让客户获得物超所值的产品和服务,并且始终不渝地拥有健康美好的生活。”蔡文艳坦言。

鑫苑物业秉承“追求进步,超越自我”的企业精神,坚持“以客户满意度作为衡量工作绩效的唯一标准”,将“诚心、尽心、细心、热心、贴心、专心”的“六心”服务理念融汇到每一个服务细节,逐渐形成了具有鑫苑物业特色的服务模式。

“业主的需要,就是我们的职责”,鑫苑物业将物业服务的重点放到满足业主的需求上,既保证高质量基本服务,又从细微处做大文章,关注业主的体验,体现人性化,满足个性化。其所倡导的全天候服务、全过程服务、全系统服务、全方位服务,为业主创造了物超所值的服务。

星级物业 构建和谐

创建和谐社区一定要从人性、文化、精神、艺术、心理层次上,深挖现代人的高品位需求,深入剖析广大业主所希望的生活方式。蔡文艳深知,把“创建美好家园是我们的共同心愿”、“创星级物业,建和谐社区”作为统领整个小区建设与物业服务的基本理念,才能搞好社区文化建设和全方位综合配套服务。

鑫苑物业始终主张建立一个开放的、健康的、充满欢乐的和谐社区,将关爱、和谐、成长等元素沉淀为一种文化,引入到业主的生活之中去,提倡给业主的不仅是一所房子,更是一种健康丰盛的、富有人情味的生活方式,让社区中的“邻里街坊”不仅仅是比邻而居,还成为一起分享生活的对象,鑫苑的目的就是要实现让业主有文化内涵和文化品位地生活。

据介绍,鑫苑社区坚持“共建、共管、共筑、共创、共享”的理念,建立了由政府行政管理、业主民主管理和专业物业管理共同管理的新型社区管理模式,将社区党支部、社区居委会、业主委员会、房地产公司和物业公司“五位一体”的管理服务模式渗入到社区建设中,既互相监督,更互相补充。多年来,已形成了居民参与管理和监督,物业服务延伸的良性循环态势。在创建文明社区与和谐社区中,这种管理模式发挥了积极作用,已经成为一种值得肯定和推广的社区文化建设模式。

晚报记者 梁冰

