

## ■“领”悟市道

## “限购令”面临各种形式的“松绑”

近日,济南传出拟取消限购的消息。据不完全统计,南宁、天津、无锡、海口、温州等城市已明确发文或明确表示限购政策已做调整。而福建、杭州、长沙、宁波、沈阳、昆明等放松限购的传闻频出,部分更是“只做不说”。事实上,已有多达20多个城市悄然放松限购。

“限购令”,大家都不陌生,是对已拥有住房的家庭新购住房套数进行限制。2010年初,我国房价暴涨趋势明显,房产限购政策呼之欲出。当年4月,国务院出台《关于坚决遏制部分城市房价过快上涨的通知》(简称新

“国十条”)。规定一些房价过高的城市将限制家庭购房套数,被业内称为“限购令”。至此开启了楼市调控的大幕。在随后的4年里,“限购令”配合包括限贷等政策,确实起到了遏制房价过快上涨、打击投资投机的作用,在这一点上,“限购令”的实施对于挤压房地产泡沫功不可没。

然而,买房人翘首以盼的“房价回归到合理水平”并未见到,“限购令”并未改变房价的上涨趋势。并且,限购、限贷等举措的负作用日益显现。在限购政策、信贷收紧等因素影响下,今年楼市逐渐步入“低迷年”,而

诸多城市在成交下滑、土地遇冷的压力下,谋求各种形式的“松绑”。事实上,“限购令”推出之时,就备受诟病,大家认为这是明显违背市场规律的手段,只能是暂时为之的权宜之计。不料,“限购令”一限就是4年有余。

青山遮不住,毕竟东流去。最近,不断传出有城市松绑“限购令”,如同暗流涌动,难以遏制。据报道,已有多达20多个城市悄然放松限购。这些城市的试探性放松限购,必将引发其他城市的效仿。这种曲线救市,也是在试探中央的政策底线。

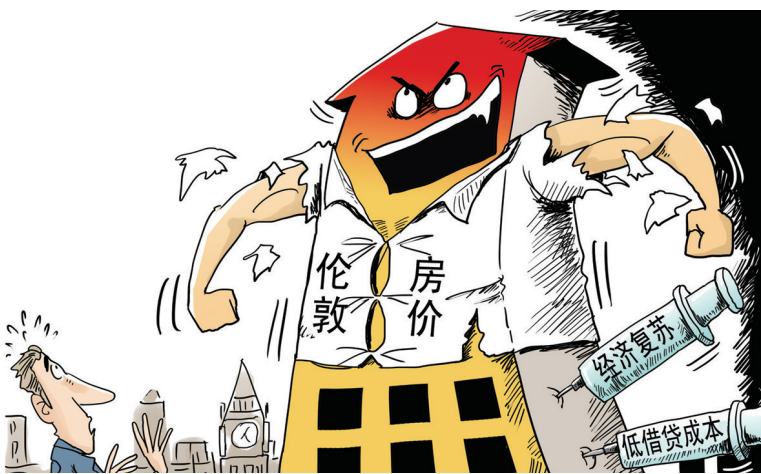
目前,地方政府之所以急于松绑“限购令”,原因很简单,这都是土地财政给“闹”的。限购令之下,房价下跌,楼市低迷,土地拍卖遇冷,政府卖地所得的土地出让金大减。对于土地收入作为财政收入主要来源的地方政府而言,当然hold不住。

6月25日起,国务院督查组开始对各地去年下半年以来稳增长、调结构、惠民生、促改革的工作进行督察,各地纷纷召开上半年形势分析会。从各地研判来看,目前经济下行压力加大,需要将稳增长作为经济工作的最主要任务。

地方政府如果要实现稳增长的目标,就不能忽视房地产业。因为房地产业对上下游影响面极广,钢材、水泥、玻璃、家装等行业,牵一发而动全身,对地方经济影响显而易见。我分析,如果中央政府最近不明确表示反对松绑“限购令”,则二、三线城市的“限购令”退出不会太久。当然,放开限购并不意味着房价就会暴涨。因为银行仍然“钱紧”,地方政府无法对关键性的“限贷”政策做出调整。此外,开发商手中库存不少,正好借机出货。

徐刚领

## ■经济表情



## 伦敦房价疯狂：二季度创27年来最大升幅

伦敦住房价格今年二季度创27年来最大升幅,全英房屋抵押贷款协会警告称英国央行给房地产市场降温的措施短期内无法阻止房价上升。据彭博报道,英国第三大按揭贷款银行近日表示,伦敦房价近3个月来较去年同期上涨26%,均价至40万英镑,约合422万人民

币,较2007年的房市高峰期还要高上30%。

随着英国经济的快速恢复以及超低的借贷成本,伦敦房产受到现金充裕的本土买家和外国投资者追捧。全英房屋抵押贷款协会首席经济学家 Robert Gardner表示,上周英国央行出手打压过热的房市不

太可能在短期内产生显著效果,伦敦的房价增速可能已经见顶。“伦敦房价增速年率或将在三季度开始下降,因为2013年第三季度的基数很高。同时来自调查公司和房产中介的说法也表明房产市场热度将开始缓和。”

南都

## 心汇聚 共未来

## 红星美凯龙服务再升级 开启购物新体验

作为家居商场的标杆,红星美凯龙郑州商场的服务标准一向广受消费者好评。但在市场竞争激烈的当下,唯有不断推翻自己,才能获得进一步发展。为了更好地服务客户,减少客户投诉,从7月起,红星美凯龙郑州商场实施“心汇聚、共未来——商场服务升级大型活动”,提出“营业员诚信服务十个一”、“管理人员诚信服务十个一”的实施标准,以细致入微的“心服务”,为市民购物打造一个更舒心的环境。郑州晚报记者 赵青



## 打破自己 服务再度升级

红星美凯龙郑州商场自从成立专业客户投诉部门后,统计规整各类客户投诉,以客户投诉点为重点,从自身找原因寻改进。据客诉部统计,从2012年至2014年5月份客户投诉每年都有大幅度下降,而客户投诉基本分为五个点:服务、质量、环境、人员素质以及价格。

为弥补不足之处,打造金牌口碑,红星美凯龙郑州商场决定从7月起开始实施“心汇

聚、共未来——商场服务升级大型活动”,提出“营业员诚信服务十个一”、“管理人员诚信服务十个一”的实施标准,及时、准确、有效地对各种投诉和咨询进行处理。

具体为:“营业员诚信服务十个一:产品介绍一清二楚、预约送货一分不差、服务态度一团和气、售后服务一天解决、产品材质一言九鼎(不夸大宣传)、产品质量一丝不苟

(保质保量)、展厅环境一尘不染、产品价格一言为定、成交结算一快二准、商场布局一目了然。

“管理人员诚信服务”十个一:入场手续一次讲清、商户装修一简到底、收费标准一清二楚、走动巡场一丝不苟、部门流程一目了然、岗位职责一诺千金、商户沟通一席坦诚、解决商户困难一尽全力、处理纷争一视同仁、部门协作一呼百应。

## 软硬件提升 考虑到每一个细节

此次红星美凯龙的服务升级,没有放过任何一个微小的细节。从所有员工统一重新定制服装,实行规范化服务,到修补地板开裂、厕所漏水、外墙整体清洗等硬件改造,再到推出百家品牌明码实价体验,实施对经销商严厉的奖惩制度(如经销商出现假冒产品直接要求退出商场

并处10万元处罚)等,红星美凯龙花足了心思,只为给客户提供一个放心满意的购物环境。

不少顾客表示,喜欢红星美凯龙的购物环境,但是商场太大了,怎么逛都逛不完,有时候看好一样东西,想要再逛逛,等到再要找到刚才看好的那个品牌,经常会找不到。

在此次服务升级活动中,红星美凯龙郑州商场特意购置一批行业最先进的电子导视设备,预计本月中旬前后可以全面上线,届时,消费者再来选购,可以随时查阅所要前去店面的详细路线,专业导购人员可以为顾客提供免费全程导购服务,满足顾客一站式购物需求。



## 将心比心 赢得顾客真心

“用心对待每一位顾客,真诚对待所有来我们红星美凯龙的客户,提供给顾客满意的服务,并且争取超出顾客的期望,达到感动服务,只有这样,顾客才会忠诚于我们,才会成为我们的老顾客。”这是红星美凯龙的服务理念。

自开业以来,红星美凯龙郑州商场也在不断践行这个理念,红星美凯龙四季缤纷家具的销售员,因为一直坚持红星美凯龙提倡的微笑服务和用心对待客户,从而让一名无意购买的客户成为老常客。

起初,顾客只是因为这名销售员的微笑和产品外观的新颖,无意中多留意了一下品牌。该销售员在介绍产品时得知该顾客有意给女儿换套家具,就从环保的角度出发,并根据顾客家中装修风格、摆放位置等进行考虑,推荐了一款家具。

该顾客购买后表示:“我并不是被价格吸引的,是因为你站在我们的角度来考虑,真的很感谢你。”半个月后,这名顾客带着女儿专程过来感谢,还给销售员带了特产,并又给父母挑选了一套家具。