



后新政时代品牌竞争升级 企业软实力成就可持续发展

社会责任—— 徐汇苑品牌公信力的生命线

地处徐家汇商圈核心的徐汇苑,认为“社会责任”绝非一句口号,而是徐汇苑的“底色、本色、亮色”,更是徐汇苑十年品牌公信力的生命线。

徐汇苑积极践行企业社会责任,不断刷新上海物业服务标准,努力创建“自治好、管理好、服务好、治安好、环境好、风尚好”的和谐社区,现已连续斩获“全国物业管理示范住宅小区”、“全国物业管理示范大厦”和“上海市优秀住宅金奖”等多项殊荣,成为沪上备受瞩目的国际化高端住宅项目。

香港房屋署 2011 考察团慕名而访

3月9日,“香港房屋署 2011 考察团”慕名而来,对徐汇苑进行了深入考察。众专家对其科学的设计理念、高标准精装修水准、合理的规划与人文关怀,尤其对社区内先进的设施设备系统表现出浓厚的兴趣。

部分专家了解施工过程后,更为徐汇苑的高社会责任感所折服。陪同人员说,“社会责任,将是未来房企企业的企业使命、企业品牌,必须建基于‘高度的社会责任感’。于房企而言,创造优质产品和服务的同时,要兼顾‘资源的合理利用、社会环境的美化提升、社会文化的传承’。只有长期的努力和付出,才会获得社会民众赋予它的品牌公信力。”

“隐蔽工程,其实不隐蔽呀”

参观中大家一致认为,产品品质本身才是王道。谈起环保型建材与设备,及新材料、新技术的运用,徐汇苑陪同人员向考察团介绍了 12 大环保系统,并致力于创造“节能、节水、节材”人居环境的良好氛围。

我们正仔细翻阅项目工程竣工材料。邻桌客户一席话引起我的注意,“许多楼盘往往在上的,能够看得到的选材给你做得很好,而那些隐蔽于墙内的选材就含糊了。”“徐汇苑能一反许多楼盘遮遮掩掩的方式,做到‘选材、用料、施工品质’完全透明化,绝对公开化,又点确实需要勇气,也需要一定实力才行。”工作人员谦虚地讲到,“徐汇苑倡导‘选择看得见品质生活’,不论直观可见,还是视野之外,都严格甄选国际品牌,且绝对透明化,随时接受客户的鉴别。”随行考察团若有异思也,“隐蔽工程,原来不隐蔽呀!”

据悉,徐汇苑还与监理单位签订监理责任协议,严格控制关键环节。比如外墙窗角和窗缝结合部,制造专项工艺,完成后做 100% 淋水试验,屋顶部位,采用上等的防水材料、保温材料,施工过程中专人检查施工质量,经台风暴雨考验,达到外墙不渗漏的质量标准。

“品质敢于透明,原来有制度保证啊”

谈到“品牌透明公开化”,大家对如何“保证选材、用料和施工品质”提出了兴趣。据了解,徐汇苑已与供应商建立 360° 全方位信息共享和信息沟通机制,制定严格的控制流程,设立“定期联席会议制度”,将企业责任与社会责任落到实处。

值得一提的是,徐汇苑从源头上控制产品质量,将供应链杜绝在源头。首先,甄选施工方,专业分包商及材料供应等企业时,一般都会派业内资深专家,认真考察企业过往业绩和案例;其次,企业一旦入围,都按要求签订质量、安全、环保承诺书,保证提供优质服务;最后,又运用的材料材料还要进行全方位检测,择优选用。

YKK,作为日本领先的门窗技术系统供应商,徐汇苑与其合作,分别建立徐汇苑业主代表制度和 YKK 窗施工现场制度。产品生产过程,由徐汇苑监理现场巡检、不定期抽检,严格验收方可入库;产品供应施工现场,由 YKK 派专人及专业团队积极跟踪服务,确保施工服务优质无虞。了解此案例后,考察团和笔者谈到,“呈现品质透明化背后,原来有完善的制度体系在保障啊!”

“出资出力整治周边环境,令人钦佩”

众所周知,自 2003 年至今,徐汇苑开发商上海航新房地产有限公司,多次无偿为周边社区运行改造,出资出力参与市容环境美化建设。尤其在响应上海市政府部门关于“整治全市 600 条马路市容环境”的号召中,徐汇苑齐心协力开展天钥桥路段的整治工作。

当时,徐汇苑在周边社区居民中展开充分调研,总结该路段的老难题,如店面招牌杂乱、经营业态混乱、违章搭建现象、违法广告招贴、破旧旧地漏等长期困扰周边居民的问题。整治建议和申请获得徐汇区政府部门支持后,公司由总经理亲自领导,成立天钥桥路整治工作组,有序开展总体设计、上报审批,各方协调和现场施工。

虽历经 4 个月,投入资金数百万元,但经各方努力,整治改造取得显著成效,天钥桥路沿线市容环境焕然一新。如今,居民居民这样讲,吃水不忘打井人呀,徐汇苑为大家解决了多年的老难题,我们应不断支持他们的工作。笔者提起这件事,陪同人员说,“这样的肺腑之言,让我们深感欣慰,也让我们履行社会责任的信心和热情更加强烈。”随行考察团也议论纷纷,“他们这样出资出力地整治周边环境,确实很难得!”

“在这里,我们真正明白了什么叫服务观”

众所周知的“老人热线”,是物业客服中心专门为老人们开辟的一条专线,24 小时在线,对老人有求必应。老人们由衷地说,住在徐汇苑真开心、真幸福!

据悉,每年重阳节,新嘉物业都会上门慰问老人,将重

阳晖——发放到老人手中,并组织老人“重阳节一日游活动”。节前,客服部提前网络征集适合老人的郊游地点,根据多数老人建议确定郊游点,然后再提前去郊游地点进行了踩点。为保证老人出行安全,物业公司领导和工作人员一起陪同出行,途中负责照顾老人。

开年前,工作人员会仔细清点名单。记得有次点名时,有位老人没有回应,工作人员赶紧到他居住楼层询问,结果得知老人一大早就出门了。工作人员跟保安在整个社区内寻找,结果发现,原来老人已在车上,大家这才放心。中午还为老人安排团圆饭,向老人敬酒,祝他们健康长寿。诸多举措,强化每位居民敬老、爱老意识的同时,也促进了社区邻里间的交流往来。

徐汇苑将服务置于管理之前,急居民所急,急居民所需,使社区为和谐邻里关系来搞点子、搞新物业,为社区居民先后组织三期太极拳和瑜伽授课活动,两届小区居民乒乓球比赛,三届徐汇苑社区“南区信杯”网球比赛,这些活动不仅丰富了居民的文化生活,也为人们提供了锻炼身体、增进友谊的机会。2003 年至今,已成功举办 7 次的中外友人纳凉晚会,更得到了社区居民的积极响应和大力支持,成为徐汇苑一道文化关怀的美丽风景线。听完陪同人员介绍,随行考察人员不禁感慨地说,“在这里,我总算明白了什么才是真正的服务观!”

品牌是抽象的,服务是具体的。品牌形象,取决于服务的质量。徐汇苑品牌公信力,与每一位员工见微知著的服务态度是分不开的,与其秉承高度社会责任感、矢志不渝健全社区服务管理体系是分不开的。

作为一家不断践行社会责任的企业公民,徐汇苑深深懂得“企业、社区、社会”原本就是一家,企业只有肩负高度的社会责任感,才能拥有社会各界人士赋予的公信力,使这种公信力成为企业的品牌资产。徐汇苑公信力,已成为其在日益激烈的市场竞争中一种强大的软实力,它反映民主、效率、服务和管理的水平,比任何华而不实的东西都重要。采访中,徐汇苑表示将以更大的热情投入到点点滴滴的维护和见微知著的服务中,让我们共同期待,共同见证!

徐汇苑地址:上海市徐汇区天钥桥路 968 号
销售热线: 54100000 租赁热线: 54107077
开发商: 新加坡上海航新房地产有限公司
代理商: 新加坡与信贷(上海)地产有限公司
物业管理: 新加坡上海航新物业管理有限公司

徐汇苑地址:上海市徐汇区天钥桥路 968 号