



济南万科，与泉城共成长

济南万科企业有限公司总经理黄运林专访

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 吕琳

2019年,是万科入驻济南的第七年。七年以来不断迭代,持续生长。坚持扩大和延展“美好”的边界,深入人群洞察,探索消费者需求,为提升城市品质和提高新型城镇化质量方面发挥重要作用。

济南万科企业有限公司总经理黄运林告诉记者,从“城市配套服务商”到今天的“城乡建设与生活服务商”,万科始终在用产品和服务营造口碑,为业主提供服务,和每一个济南人民共同见证泉城的成长与新生。”

9月28日,地铁三号线的建成通车,大大提升了济南市民的出行体验。作为地铁沿线企业,济南万科感恩于地铁三号线建设者的辛苦付出。济南万科在炎热夏天为“美好生活”的建设者送去清凉,济南万科也在心中描绘着通车后的美好场景,计划着地铁R3线运行后,将这份美好通过地铁三号线“美好生活专列”展现给泉城人民。

济南万科以开通“美好生活专列”这种独特的表达形式,致敬地铁三号线辛勤的建设者,这辆“美好生活专列”以新颖独特的设计语言,呈现济南万科项目建设的8个作品,每一列车厢都代表了一处项目与济南共同前进,共同生长的美好愿景。如万科大都会主题车厢,就以“城市向前,飞驰五指山”的澎湃致敬着美好的都市生活;翡翠山语主体车厢则以“与山河无界”的豁达致敬着美好的山居生活;万科金城华府主题车厢则以“周边皆为志同道合之邻里”的温暖致敬着美好的社区生活;而劝学里则以“孟母不必三迁,学府立境劝学里”致敬着美好的教育场景……济南万科向市民表达和传达着对于美好生活的向往和践行。

黄运林表示,多年来,万科立足住宅产品的居住属性,从客户需求出发,以“质量、健康、性能”为核心,为客户打造更优质舒适的家。7年前,济南万科首次以全装修的产品更新了济南人民对房子的定义,房地产市场焕然一新。彼时的产品主打轻装修,重装饰,给业主提供更多自由装修、个性化设计自己房子的空间;而近几年,随着业主对美好生活、产品品质需求的提升,万科的产品也在不断更新迭代。2018年,万科住宅产品持续以中小户型普通商品房为主,全年销售的产品中144平方米及以下普通住宅占比91.4%。在新时代发展趋势下,万科立足于人民美好生活的需求,济南万科人先后开发了幸福系、光系、尊享系、翡翠系、都会系以及别墅、办公产品。

好产品的前提一定是工程质量要好。万科严控质量底线,通过每季度开展实测实量、质量风险和渗漏实验专项检查等,从专家和客户双重视角保障施工品质;通过交付评估进行户内、公区、外立面、园林等维度的检查,严控交付品质。万科敢于将工地开放给业主参观,“工地文化”已经打造成为济南万科的一项品牌资产。此外万科独有的“两个工具一张表”,即实测实量、项目交付评估及客户验房指引表,从过程监控、结果检验和客户视角三个维度全方位保障产品质量。

做好产品要听得懂诉求。在产品户型上,济南万科经过多年调研积累,主动倾听业主入住后对户型上的好建议,结合反馈作进一步改良。他告诉记者,“济南万科一直坚持从客户的诉求出发,给客户一个美好生活空间,提供实实在在摸得着的好产品。例如入户门外的挂钩,设计虽小,却方便业主拎东西或是抱小孩购物回家时悬挂后,再进行开门等一系列动作。”

做好产品要说得清标准。精装并不意味着干“家”一律,济南万科在装修房基础上推出“万链科技”家居定制个性化服务,用人居健康和智能科技,重新定义装修,重新定义美好生活。收纳包、颜值包、智能包等多种套餐服务供业主选择,从玄关延长柜、主卧室转角衣柜,到西厨高柜、智能马桶盖,再到主卧、客厅沙发背景,为业主整合一系列家居定制个性化服务。追求各式装修风格的业主可以选择“颜值包”;升级高档新风系统,热交换功能以及软水系统等;还有喜欢科技赋能的业主可以搭配智能包,声控窗帘、人脸识别门禁,机器人等智能家居一应俱全。这些“包”给业主提供了更多可能。

做好产品还要干得好服务。万科坚信,产品容易被模仿,而服务学不来。房企提供的不是硬生生交付的载体空间,而是以业主的生活为本,贴近、了解、尊重客户,精选品质,优化服务。在好产品的基础上,万科积极开拓社区商业、社区食堂、社区图书馆、咖啡书吧等配套服务,让业主真真切切体验到他买的不只是房子,更是家的氛围,享受社区全生态系统的配套。



万科物业



黄运林强调,万科坚持以客户为中心,重视售前、售中、售后等不同阶段的客户体验与评价,建立专业客户服务体系,贯穿客户服务的全过程。万科客户服务体系“6+2步法”,是业内唯一取得国家著作权认证的客户关系管理方法。“6+2步法”中,“6”指的是认购、签约、等待、收房、搬家、入住的全过程“2”指的是业主居住后的陪伴和持续关怀。

此外,万科物业作为中国物业管理行业的领跑者,已经连续10年蝉联中国物业服务百强企业TOP1,持续围绕业主的房屋资产保值增值提供全生命周期服务;另外,万科北方区域还打造了V盟美好生活生态圈,让业主体验社区、城市生活之美好。

他还表示,多年来,万科将“美好”这一关键词深耕心底,致力于打造济南标签。回首过去,从“三好”到“四有”,从“城市配套服务商”到今天的“城乡建设与生活服务商”,万科一步一个脚印,完成了在住宅、物业、长租公寓、养老、教育、产业办公、产业城镇、社区商业、物流等全业务的布局,开发了30余个精品项目,服务于3万多户业主,并拥有了美好生活场景师、实体经济生力军、创新探索试验田、和谐生态建设者等全新的身份定位。不仅如此,万科还大力发展城市更新项目,构建城市脉络,充分发挥动能,与城市共生长。

“对于济南万科来说,一个城市的更新,不是简单把它拆了再盖起来,而是将老城的文化、历史有机地结合起来,让城市散发更多的活力。”黄运林告诉记者。“1901科创园”“商埠怡园长者公寓”“泊寓望平街店”等城市更新项目,都是万科给济南的答卷。改造旧城区,与城市相互触碰,牵引前进的方向,与这座肌理纵横的城市共同发展。

黄运林反复强调,从2012年至今,万科的成长,是与济南城市发展的步伐同步的。目前,万科的项目分布在城市的各个区域:国际金融城、唐冶、孙村,南北康……城市的新区都有万科的身影。切合济南的时代发展,在北跨的浪潮下,万科在济南新旧动能转换先行区也在探索产业城镇的建设与开发,联合少海汇打造济北智慧住居科技城,从大明湖时代到大河时代,在国家级战略新旧动能转化先行区里,万科的产业城镇和未来系智慧住居时代之光项目也在革新未来人居的生活方式。

据了解,作为济南万科首座未来系作品,万科?时代之光项目以智能科技赋能智慧生活,基于未来系社区自我生长、全面智慧、不断迭代的三大智慧主张,从智慧园、智慧悦、智慧享及智慧家四大维度构建了未来社区的美好生活场景。带动济阳全域构筑千亿级未来城市科技产业集群,而时代之光项目作为智慧住居产业成果集聚的城市示范社区也即将面市。随着城市骨架的延展,万科也将美好生活的理念散布出去。

最后他强调,未来,济南万科希望能在政府的领导下为城市发展作出更多贡献,为广市民提供高品质的人居产品,助力济南的城市建设和人民的生活品质再上一个台阶。