

# 合生5大标准 打造和谐社区

不少消费者称,选择合生的根本原因,是因为合生能带给消费者优越的生活享受

□本版文、图 信息时报记者 罗莎琳

有消费心理研究专家指出,大多数人购买住宅,目的并不是为了简单地得到一座“房子”,而是希望得到一个能安居乐业的“家”。因此,在住宅硬件同质化情况越来越严重的今天,楼盘的居住氛围至关重要。

在合生看来,选择楼盘其实就是选择不同类型的生活方式。消费者选择合生最根本的原因,就是因为合生能带给消费者创新、超前、引领性的优越生活享受。这种全新的生活方式能符合精英消费者对优质生活的追求,能满足消费者在各个层面生活细节的需要,能实现消费者的身份与地位认同,引导着未来城市生活的主流。

## “软硬件”结合

### 打造高素质社区

据了解,合生在累积了10多年开发经验的基础上,进行了多次全面、跨越性的升级革命。这种升级换代是在楼盘的整体规划、居住环境、户型设计、小区配套、服务、社区人文上都有着质的飞跃,所有标准都走在市场的最尖端。

具体来说,包括产品设计的升级,在户型实用的基础上更注重居住的舒适性、景观性、方便性和私密性;社区配套的升级,在提供完善配套的基础上,针对各楼盘定位和业主需求的不同,提供个性化的生活配套;居住环境的升级,注重园林绿化的可参与性,着重人文环境的建设;服务体系的升级;社区文化升级,为不同年龄、层次业主提供全面的高层次的社区文化活动等。

据悉,物业服务和社区文化建设一直是合生楼盘的特长,合生对于社区软件的建设一向非常重视,并将其作为合生的重要竞争优势。合生始终从业主的切身需求出发,多方面、多角度、

多层次地进行社区文化建设,以期为业主提供一个“老有所乐、老有所为、少有所学”的和谐社区,创造更大的居住附加值。在合生看来,社区文化并不是简单的歌舞演出或画展论坛,而应是能真正鼓励业主积极参与,将一种健康、向上、积极、进取的社区文化精神深入到每一个业主心中,使得业主能从具体的生活中充分感受到居住得舒服和舒心。

同时,合生为了更好地建设“和谐社区”,提出了五大标准体系,即以人为本的社区居住模式、文明规范的社区行为风尚、友爱和谐的社区沟通氛围、完备周到的社区生活保障、积极活跃的社区参与度。这五个标准要求基本涵盖了业主小区生活的每个方面:从小区的规划设计合理、建筑材料环保,到社区教育、医疗基础配套完善,到礼貌待人、热心公益等行为规范推广,再到互信友爱、尊重团结的沟通顺畅,以及培育业主责任感和归属感等。

## 活跃社区文化

### 营造“家”的氛围

为了能给合生业主营造一个舒适的生活环境,使其真正感受到合生社区“家”的感觉,合生集团始终将社区的各种配套建设放在一个重要的地位来对待。这个配套既包括园林、绿化、商业等硬件配套,也包括社区休闲、教育、文化生活等软件配套。为此,合生集团专门成立了一系列社区文化组织,从“社区文体协会”到“夕阳红艺术团”,再到“小太阳俱乐部”,真正使得合生业主老有所为、少有所乐。

据了解,合生社区文化组织主要包括:合生社区志愿者协会,为社区和社会提供非盈利、无偿的援助行为;合生社区文体协会,举办社区舞蹈大赛、夕阳红乐团等各种社区文体活动,营造浓郁社区文化氛围;合生社区家庭之友俱乐部,为业主提供全面家庭生活辅导,聘请心理婚恋专家,

举办各类讲座,增进家庭和谐;合生社区小太阳俱乐部,构筑业主子女素质教育平台,通过成立社区小记者站、举办青少年辩论大赛等活动,为青少年业主建设良好成长环境;合生社区企业家俱乐部,为社区精英业主提供一个分享智慧和成功经验的平台,定期举办CEO级的聚会和论坛,营造高层次的社交圈。

此外,社区教育成了当今众多业主选择楼盘时重点考虑的因素之一。在合生看来,一个成熟的楼盘必须充分体现对业主子女教育的关怀。正是基于这样的理念,合生于2002年成功实现了社区教育全面升级,同年成立优质教育奖励基金,更于2003年提出了打造名校教育体系计划,与华师附中等学校实现了名盘名校联合,目前合生各大楼盘的教育配套都比较完善。



▲合生为了更好地建设“和谐社区”,提出了五大标准体系。  
信息时报记者 徐凤 摄

## 适应客户需求

### 不断提升服务

由于业户需求是不断变化,因此康景广州地区公司多年来一直坚持传统的物业管理与创新的模式相结合。其中,传统的物业管理是保证服务水平的根本,而创新服务则能全方位地满足业户对服务的新鲜需求。在服务提供进程中,把服务流程和监督系统进一步公开化,如在管理中心制作明显的服务内容和流程标识、24小时服务监督热线的设置、经理与项目总经理一起的接待日、经理家访日和迎送日等,都是有效的社会监督手段,也是及时发现质量问题、提升服务的好方法。

2002年,合生推出“全新全意全程服务”,包括一整套比较完善的售前、售中和售后服务系统;2003年公布了“诚信服务体系”,涵盖诚信产品、诚信服务、诚信交易、诚信团队、诚信合作五大内容,全部

有细致的条文;2004年,合生打造一站式的服务平台,在这个平台上,业主和消费者可得到楼盘资讯、社区服务、配套等一揽子的服务咨询。2005年初,合生先后公布了《2005合生社区文化升级白皮书》,提出打造“合生素质型社区”的详细规划,还牵头成立“合生社区志愿者协会”,进一步推动社区的公民意识,发展睦邻友好的社区环境。2008年,合生打造了“价值生长服务超越计划”,为消费者度身定做最贴心的个性化服务模式。

正是由于合生一直都非常注重物业服务的素质,也因此获得了业主的广泛认可。据统计,目前在合生的小区内,业主按时缴交物业管理费的比例接近100%,这个比例远远超出了广州全市的平均水平;而这个数字,也充分体现了业主对合生服务的认同。

## 合生“价值生长服务超越计划”服务

### — 购房入住增值服务 —

- 一站式的“金钥匙服务”;
- 由楼盘总经理带队,各部门负责人亲自接待的“总经理接待日服务”;
- 根据个人需求提供的“人性化定制式看楼服务”;
- 在原有保卫设施基础上添加3项智能化保安设备,3个24小时安全管理岗位,更有效的确保业主安全的“‘3+3’六级递进式空间保卫服务”。

### — 商务投资增值服务 —

- 整合社会名人资源,结合经济形势提供的论坛、沙龙、酒会等“合生名人荟服务”;
- 与高品质联盟商家合作,为业主提供购物优惠的“商家联盟服务”;
- 整合金融、商务人士,提供高端咨询服务,构筑业主事业增值平台的“财经咨询服务”;
- 引进国际五星级酒店三递进服务,满足国际高端人士商务生活双重需求的“国际酒店定制式服务”。

### — 生态社区增值服务 —

- 为业主提供健康服务,派送合生健康卡,关注业主健康的“社区健康服务”;
- 为业主提供社区内出行、购物、餐饮、消费、物业缴费等便利的“一卡通服务”;
- 与业主共同打造立体生态社区,促进社区生态环境建设的“社区绿色志愿者协会”。

### — 和谐生活增值服务 —

- 组建家庭之友俱乐部,提供家庭各方面问题辅导和咨询的“生活问题咨询服务”;
- 让业主尊享24小时元首级全方位服务,处理家政、生活问题的管家服务;
- 利用网络收集日常生活建议并及时处理业主生活问题“生活E线通服务”。

### — 文化教育增值服务 —

- 构建学习型社区,组织游学世界夏令营,为业主打造的“合生教育咨询服务”;
- 关注青少年心理健康,组织社区青少年开展积极有益活动的“小太阳俱乐部”;
- 邀请营养专家、教育名师辅导业主子女,让孩子赢在起跑线上的“赢在明天1+1”服务;
- 资助和兴办教育机构,帮助贫困学生,奖励优秀学生和杰出教师的“合生教育发展基金”。