

成为绿城品质的监督员，拓宽了与客户间沟通交流的渠道。

绿城在南通的项目也延续了绿城的这一优良传统。绿城·南通沁园首次开盘后不久就成立了业主质量监督小组，邀请懂行的业主共同来监督楼盘建设。2020年3月，成立沁园交付小组，由南通绿城总经理牵头每周召开专项会议，针对业主关心的问题专项讨论、记录和解答。

业主质量监督小组成立以后，除了定期开会，业主也有机会到楼盘现场亲自勘验，及时发现问题并处理。2019年4月，绿城·南通沁园组织工地开放日，业主们零距离接触到这一项目的精装工艺样板和精装交付样板。3个月后的2019年7月，绿城·南通沁园无边泳池实景示范区正式亮相。

2020年上半年，疫情影响了施工进度，但是绿城·南通沁园3月就有绿城物业进驻；4月开始复核房屋与合同图纸、建筑图纸、精修图纸，力求保持房屋与图纸的一致性；从5月开始工程进度每周播报，让所有购房者参与“云监工”，知道自己的房子建成什么样了；到了8月底，沁园进入第四轮一房一验，让房屋的每一处细节都经得起推敲。

到了金秋10月，绿城集团召开交付评估会，“一房多验”稳步推进。

10月13日，绿城集团由设计、建安工程、精装修、景观、营销、客服等各专业条线管理人员计40余人组成评估巡查组，来到南通沁园项目进行交付前评估查验。在现场实地检查后，这支标准严苛、眼光挑剔的评估巡查组，从规划设计、建安工程、精装修、景观、营销服务、物业等六大方面，从业主的实际生活需求与感受出发，提出了切实的整改建议——那极致的严苛，有时甚至只因一棵不够绿的草、一盏不够明亮的灯。

绿城·南通沁园。



最终，集团给绿城·南通沁园打出89.35的综合评估高分。

在随后的一站式交付中，由验房小组登记的业主验收问题，也在同步处理中。在集中交付期报修的细节问题，快修小组可在半小时内上门维修处理。业主在集中交付期内登记的问题，绿城要求在2个月内完成整改，整改完成率不得低于95%。等这些问题都处理完后，由物业管家通知业主再次复验。

11月18日至24日，绿城·南通沁园终于迎来了交付的日子。有业主在看完房子后当场表示：“当初选这个房子的时候，我就是奔着绿城这个品牌过来的。现在看了以后很惊讶，整个细节都特别棒。”

据统计，绿城·南通沁园实际到访交付率达100%。

美好心交付“Heart”体系

在中指研究院发布的2020中国城市居民居住满意度调查报告中，绿城中国以90.2分的总体满意度得分，领跑行业，连续10年荣获佳绩，而“交付服务”也是绿城在满意度调查中表现突出的维度之一。

2020年起，绿城中国从交付（Handover）、记录（Record）、监督（Examine）、对话（Converse）、服务（After-service）五大维度出发，将陪伴业主家人开启“Heart”之旅。

从2020年3月的徐州紫薇公馆、8月的上海桂语云溪、9月的南京云栖玫瑰园首期、11月的南通沁园，到12月的南通蘭园、常熟明月兰庭、无锡凤起和鸣二期，绿城华东以图片、文字和视频等多种方式记录家园动态，让业主看见家园成长的每一步。

正式交付前，绿城多次打开工地围墙，邀请业主零距离检验日常营造的过程，并以质量监督小组和95059客户热线及信箱，倾听业主的意见与建议。

对于绿城而言，交付不是结束，而是服务的开始。交付后，绿城物业将为业主持续提供贴心、优质的物业服务。绿城房屋4S基于房屋全生命周期，为居所提供增值、维修、焕新服务；邻里节、海豚计划、红叶行动、寻年味等园区活动，以绿城园区服务体系为根基，陪伴绿城业主度过每一个春夏秋冬。

正如绿城创始人、绿城中国首席产品官宋卫平所说：“房子从来都不应该是一砖一瓦的简单叠加，而是要赋予感情，才能创造出理想生活。”