

勇于担当，使命必达

◎张茜

尊敬的董事长、各位领导和同事：

根据董事长布置的课题——《岗位担当负责任，工作使命牢于心》，本人就此次花园城项目入伙事件谈谈个人体会：任务繁重且艰难！主要原因有以下两个方面：

一、当前的市场大环境对开发商不太“友好”。在经历了 2015-2018 年中的爆发式行业增长后，惠州房价翻番，成交量暴涨，客户购房的门槛和代价都大大增加了。自 2018 年中以来，市场至今均是横盘中微跌的状况，而且目前看来还会继续调整，部分客户看到房价没有涨，心态也就有所失衡，一切关于房子的事都能使他们精神紧绷，甚至一点小事就上纲上线。2019 年一整年，是名副其实的维权年，如万科、碧桂园、融创、龙湖等龙头开发商，也避免不了层出不穷的维权事件。而今年的整体经济环境下行，政府对民生的重视，也导致了在诸多维权事件里面对小业主诉求的“偏袒”。所以德威花园在 2019 年交付，本身就注定了是一个很不容易的事情。

二、项目本体工程仍存在“小瑕疵”。9 月 10 日开始第一批业主交付，在这次入伙交付中，我们的使命是什么？我认为只有一个，就是达成成功交付，保障公司的品牌口碑。那么如何保障交付？必须做到下述三点：

第一，确保合法。该拿的证到位，这个我们已经到位了。

第二，确保合规。按合同交付标准交付，商品房买卖合同里面，对于交楼标准是有明确约定的，如公共区域、室内收楼标准等，如果这些没有达到，客户随时可以引用合同条款拒绝收楼。

第三，确保合理和合情。收楼很多细节在法规或者合同条款上，对开发商和业主的责任和义务都有明确的约定。但我们作为开发商，肯定会存在一些不完善的小瑕疵而造成业主方不够满意。所以，专业的验楼接待、体贴的服务应对，是这次收楼工作的核心。

因此，什么是我们的责任，什么是我们的担当？责任就是，要以客户为核心，

客户应得的东西是什么样的，我们就要做成什么样！而不是我们只能做成什么样，就做什么样。责任是有标准的，标准就是我刚才说的交楼要做到的合法、合规、合理、合情。那么什么是担当？担当就是，交楼不是一个部门一个中心的事情，不是一个工程师一个客服经理能做好全部的事情，必须各种中心各部门协同运作，齐心协力。所谓担当，就是以公司利益为导向去担当好我们作为员工的角色。涉及到跨部门的协同，没有担当精神，往往事情容易半途而废。

今天董事长组织的这个会议尤为关键，当前已到了“临门一脚，在此一举”的重要关头。这次交付前暴露出来的问题其实都是很基础的问题，说明我们缺的不是专业，而是使命感和职业担当。这次的会议，也是一个很好的统一思想大会，大家一定要打破藩篱，推倒部门墙，全力协作，是我的事不是我的事，只要放在眼前，就要去做，就要去解决；交付不好，最后没有人能独善其身。公司的品牌不好，影响的是在座的每一位的职业口碑，难道一个工程师一个设计师，负责的项目交付口碑不好，这个工程师、设计师在行业上会有人认可吗？更别说我们整个公司。当前德威正处于历史发展最快速的阶段，有那么多储备项目，同行谈论起来，都对德威充满了羡慕。所以，花园城这次的交付，说小了，是1600套房的交付。说大了，是德威发展的一个跨越点，我们能不能当得起那么多那么好的土地储备？我们在座各位能不能有更好的职业机会？只有公司有发展，我们大家才能有更好的机会和平台。

勇于担当，使命必达！说的是交付，其实更多说的是我们自己。这次的交付，我一直以来都很忧虑，怕交不好，也着急整改速度，担心协同落地速度。这次交付要做好，离不开工程、营销和物业的协同，但是更需要设计、成本、行政人力等部门的综合支持。希望大家把交付放在第一位，除了做好本职工作，更要积极做好协作和支持。这次的挑战巨大，但是我也相信我们一定有能力做好！

谢谢大家。