

标杆房企新一代批量精装修项目一房一验、交付管控体系解析

课时：2天

【课题背景】

建房容易，交房难”，正在上升成为一个越来越广泛、越来越普遍的社会问题。房企与客户之间的冲突纠纷（尤其在交房阶段的冲突）呈上升趋势。交房不仅牵涉到项目成败、也影响企业的品牌形象，社会的安定和谐。因而愈来愈受行业、客户、社会的关注。如何科学组织交房？如何有效应对交房导致的纠纷或冲突危机？如何系统化减少交房风险，提升客户满意度，成为众多房企的必修课题！

本次课程以标杆企业房企交房策划、组织流程以及应对纠纷冲突的实际案例，剖析成败规律，总结交流经验教训。



【课程价值】

- ◇ 研究行业和标杆房企批量精装修集中交付经验基础上，总结房地产企业建立批量精装修管控体系的方法、实战及实用。
- ◇ 掌握批量精装修的交付、售后服务等全过程管理的原则及控制方法。

【学员对象】

- ◇ 房地产企业董事长、CEO、总经理、副总等具有推行企业制度改革权力的决策层。
- ◇ 设计部、工程部、营销部、客服、成本等部门经理及业务骨干成员。

【培训方式】

- ◇ 授课+问答互动
- ◇

【课程纲要】

第一章：精装修交付的行业趋势

一、精装修房企交付的现状：

二、延期交付后的业主收房心态的转变



<ul style="list-style-type: none"> 1、交付策划滞后 2、产品质量硬伤 3、团队经验不足 4、维权处理成本高 	<ul style="list-style-type: none"> 1、延误索赔 2、更关注产品质量 3、收房时更关注细节 4、关注项目的配套资源
---	--

第二章：完美交付“御前护卫”——施工质量管控

<p>一、精装修品质控制 541 法则：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 前期控制 50%： 设计优化、招标文件、标准交底 ➢ 中期控制 40%： 过程纠偏、评估、表格化 ➢ 后期纠偏 10%： 一房一验纠偏 	<p>二、精装修管控动作：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 样板引路； ➢ 可视化交底； ➢ 工序分级、设停止点验收； ➢ 质量通病和薄弱点管控； ➢ 建立品质专题例会； ➢ 过程督导+建库
<p>3、精装修工序分级化管控；</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 关键工序分级； ■ 重要工序分级 ■ 一般工序分级 	<p>4、精装修薄弱点的管控要素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 烟道常见痛点； ● 阳台常见痛点； ● 管道井常见痛点
<p>5、房地产精装修工程质量通病防治技术措施；</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 前端设计优化 ➢ 交底、重过程、强验收； ➢ 加强过程的巡检、影像资料的管控； ➢ 建立质量通病防治手册 	<p>六、精装修常见痛点案例解析；</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 渗漏裂常见痛点 ➢ 地板常见痛点； ➢ 湿作业常见痛点； ➢ 细节收口常见痛点 ➢ 安装常见痛点

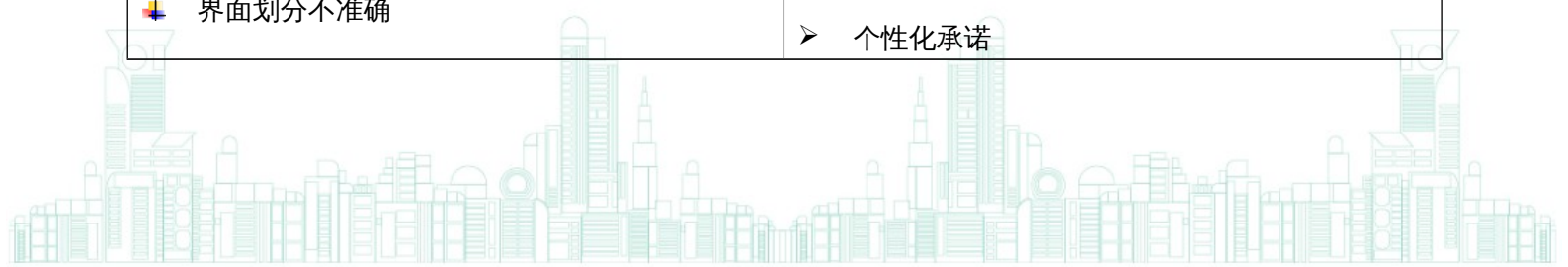
第三章：完美交付的“排雷”动作——项目一房一验

<p>1、一房一验的组织</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊙ 一房一验启动会； ⊙ 交底、人员安排、验收计划； ⊙ 整改、销项计划 	<p>2、一房一验的现场条件要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 正式通水、通电； ◇ 完整性要求； ◇ 粗保洁已完成
<p>3、一房一验的内容要点</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 需要三轮验收； ◇ 验收内容表格化呈现； ◇ 保洁，移交物业； 	<p>4、一房一验的纠偏；</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊙ 晚例会组织纠偏； ⊙ 各标段管理汇报执行情况； ⊙ 未完成原因及需处理时间； ⊙ 责令装修单位限时完成，按套计处罚

第四章：完美交付的“六脉神剑”——六步法

第一步：交付前风险评估管理

<p>1、交付前风险评估——决策风险：</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ 项目备案不准确 ✚ 产品定位不匹配 ✚ 工期对标不匹配 ✚ 成本适配不匹配 ✚ 材料供应不匹配 ✚ 界面划分不准确 	<p>2、风险评估-营销风险：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 销售宣传、说辞； ➢ 交付标准 ➢ 展示样板房 ➢ 货不对板 ➢ 个性化承诺
---	---



<ul style="list-style-type: none"> ✚ 团队管理不协同 ✚ 分期开发标准差异性管理 	
3、交付前期风险评估——质量风险： <ul style="list-style-type: none"> ■ 设计功能缺陷； ■ 忽略薄弱环节； ■ 装修品质痛点多； ■ 验收标准不统一。 	
第二步——项目交付启动会	
1、交付启动会总体策划： <ul style="list-style-type: none"> ⊙ 建立竣工交付考核机制 ⊙ 制定交付方案 ⊙ 交付评估 ⊙ 组织交付预演 	2、交付方案组织规划： <ul style="list-style-type: none"> ◇ 进行交房客户分类，重点客户重点接待； ◇ 交付时间和房号的梳理 ◇ 人员分工和培训，建立一支能作战的队伍 ◇ 交付案场和动线的规划设计 ◇ 物料准备和应急预案
3、交付评估 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 前期的风险点“排雷”评估 ➢ 各专业的联合验收 ➢ 第三方评估 	
第三步——交付实施动作	
第四步——交付预演	
<ol style="list-style-type: none"> 1、 提前筹备交付小组，做好人员分工 2、 交付人员的培训，从迎接到说辞； 3、 交付流程设定； 4、 交付动线的设计； 5、 交付现场布置策划 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 完美包装——社区入口沿线 ➢ 完美包装——组团沿线 ➢ 完美包装——交付大厅 	<ol style="list-style-type: none"> 1、 准备工作； 2、 验房路线； 3、 带业主收房流程； 4、 园区-单元门-户内的引导 5、 问题解释和记录； 6、 收房完成的注意事项

第五步——交付项目业主开放日	
1、交付项目业主开放日的作用： <ul style="list-style-type: none"> ✚ 展现交房质量标准 ✚ 管理客户预期 ✚ 增强客户体验感受 ✚ 预控交房风险 ✚ 提高客户满意度 	2、工地开放日要点： <ul style="list-style-type: none"> ➢ 目的、范围、目标； ➢ 开放时间管理 ➢ 通知形式 ➢ 活动内容； ➢ 人员组织架构 ➢ 现场包装。
第六步——项目集中交付	
1、交付流程设计执行要点 身份确认——流转单——房产核算（开	2、提供一站式服务，责任部门明确分工：



<p>单)——缴费(多退少补)——物业登记——物业缴费——验房——物品移交——交付问题记录——业主签字——交付日总结例会。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 项目营销中心的职责： ✚ 物业公司的职责： ✚ 项目部的职责： ✚ 项目客服部职责：
<p>3、户内交付的执行要点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ 《交付清单》的设计 ✚ 精装修项目交付以工程为主导，强调保修 ✚ 介绍功能、设备为主线 ✚ 引导式交付，每户路线规划好，不停留 ✚ 离房关好窗户和水电开关 ✚ 验房时间管理和快速支援 ✚ 验房问题专人记录、拍照贴标识 	<p>4、快修管理及交付离场管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 提前培训快修的要求 ➤ 立即修、先记录后整改 ➤ 收房离开前关闭窗户、水电开关 ➤ 收房回程路线与看房路线分开 ➤ 送业主到通车场
<p>第五章节：完美交付后的“延续”——售后维修</p>	
<p>一、规划售后维修的关键性动作</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 搭建维修组织 ✓ 设定维修工作目标 ✓ 梳理维修资源配置 ✓ 宣贯维修管理要求 ✓ 预备维修材料 ✓ 畅通报修渠道 ✓ 维修过程跟踪 	<p>二、业主满意度提升触点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、整改期的触点 2、维修满意度回访； 3、空置房管理触点 4、乔迁期管理触点

▶ ▶ ▶ **讲师介绍** ◀ ◀ ◀

ABOUT INSTRUCTOR

易老师

【职业背景】

- 👁️ 精装修工程、成本、招标采购实战讲师。
- 👁️ TOP10 标杆房地产集团精装修副总经理，具有装饰施工与房地产精装修管理的双重经验。先后任职于浙江视野装饰工程有限公司项目经理、绿城装饰工程有限公司精装修副总经理、绿城建筑管理咨询公司精装修总监、绿地集团-江苏事业部精装修总监、宝龙集团精装修主任工程师。
- 👁️ 操作的高端住宅精装修项目有台州玉兰广场惠兰园、琼华园、上海香溢花城二期精装修工程、哈尔滨银行总部大厦工程。绿地江苏事业部所管辖的项目示范区、样板房的精装修管控，100 万方的全精装修交付项目的精装修管控；宝龙集团“22 个项目的三点一线”的工程精装修管控。
- 👁️ 对房地产企业的项目定位、精装修设计、招投标、工程实施、交付、竣工结算等各阶段进阶精细化成本管控及成本采购管理都具有深入研究。



【服务客户】

☞ 融创集团、祥生集团、金地集团、仁恒、金隅地产、东原集团、中梁集团、绿地集团、中骏、高速地产、天山集团、雅居乐、保利江苏、金科集团、中天美好集团、绿地香港、安徽伟星、合肥城房投资集团、重庆贤达、滨江地产、成都合能、甘肃中天健房、甘肃中天健房、中冶置业、龙光地产、成都瑞卓、佰昌集团

【主讲课程】

《标杆房企批量精装修全流程精细化管理经验分享与解析》

《精装修施工工艺与施工管理要点及质量通病防治解析》

《标杆房企新一代批量精装修项目一房一验、交付管控体系解析》

《批量精装修项目成本、材料采购管控系统解析》

《批量精装修项目设计管控系统解析》

