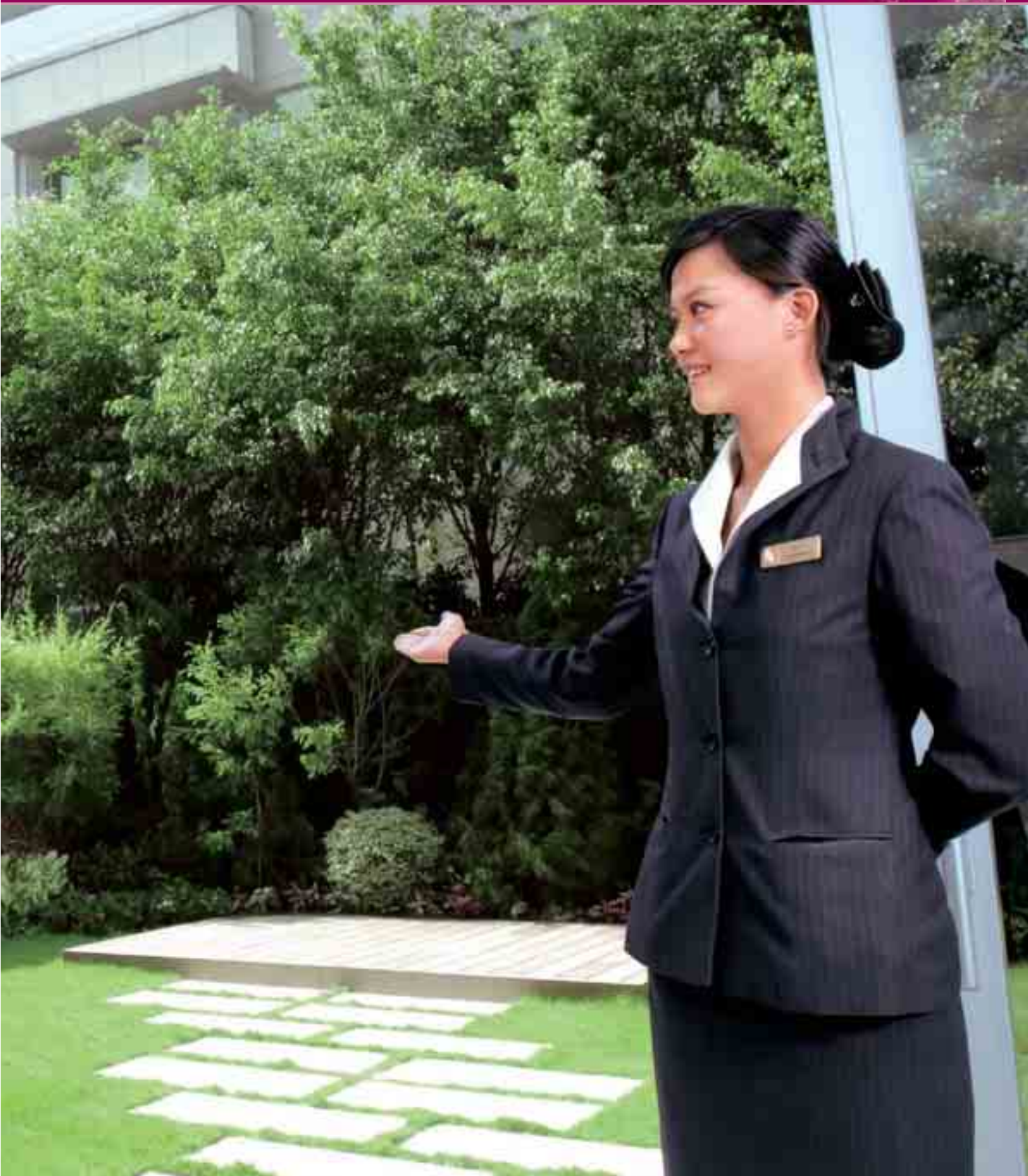


顧客服務

秉持提供卓越客戶服務的理念，集團致力為住戶創造最舒適及便利的生活，其不遺餘力推動綠化環境的努力獲廣泛讚揚。







集團管理層定期進行家訪，瞭解住戶的需要。圖為副主席兼董事總經理郭炳江（左）細心聆聽意見。

為顧客提供最優質服務向來是集團的首要任務，在用心聆聽顧客的意見下，集團悉力不斷提升質素，這份承擔不單贏得置業者讚揚，更在業界建立超卓商譽。

集團緊貼顧客需求的變化趨勢，從而提供迎合真正需要的超卓產品及服務。對於顧客提出的建議，集團會積極回應參考採納，俾能持續提升質素，同時管理層成員亦定期到旗下業戶進行家訪聆聽意見，這些努力推動物業及服務質素創出新水平，因而獲得顧客高度讚許。



新地會為二十六萬會員提供多元化服務，包括安排會員參觀集團旗下物業示範單位，以及尊享置業相關優惠。

集團對物業質素要求一絲不苟，由樓宇早期興建階段直至落成，每個程序均經過嚴密監察，而在業主收樓前，跨部門交樓小組更為單位內所有設備及施工質素釐訂嚴謹的交樓標準，並反覆檢查測試單位內逾百項細節，以確保質素達到最高水平，更為業主提供充裕時間驗收單位。在一項由本地傳媒進行的驗收單位測試中，元朗葡萄園、上水皇府山及西九龍君滙港的評分位列首三名，足證集團旗下物業高質素備受市場認同。

在致力提升旗下物業質素的同時，集團對買家作出品質保證，十年前創先推出一年維修保證，今年更率先將保證期延長至兩年，旗下全線新入伙的住宅物業，由二〇〇七年入伙的西九龍君滙港起，均可享有此保障，此舉充分彰顯集團對旗下物業質素的信心，以及為置業者提供最優質的產品承諾。

集團旗下兩家物業管理公司康業和啟勝秉承「以客為先」的文化，除提供周全及創新的服務外，前線員工及管理層亦定期探訪住戶，俾能掌握顧客要求，從而提供卓越的服務。年內兩間公司憑出色服務獲各界嘉許，康業獲頒多個獎項，包括「亞太傑出顧客關係服務獎—最佳人力發展計劃」、「最佳物業管理服務大獎」及「卓越物業管理品牌」。此外，啟勝亦獲頒發「最具創意服務大獎」及「香港超級品牌」榮譽獎。

為促進與公眾雙向溝通而成立的新地會已踏入第十一年，會員人數超過二十六萬人，為目前香港最大規模的會員制組織，成為集團與市場的有效橋樑。除為會員提供置業相關及消閑的優惠和資訊外，更透過舉辦各項活動及講座，全力推動和諧家庭。為回饋集團旗下住宅物業買家及租戶而設立的星級會員，由於所提供的尊享置業獎賞及集團業務相關的優惠具吸引力，甚受會員歡迎，故成立兩年多以來，會員人數已突破六萬名。新地會VISA卡結合簽賬、進出大廈及會員證三項功能，持卡人繼續享有高質素的服務和優惠。未來新地會將繼續致力深化與會員的關係，為會員提供切合所需的服務，推展會務邁向新里程。

集團非常重視客戶意見，從各種渠道收集所得的意見，會定期整理資料，並匯報至相關部門，更特設專責小組回覆顧客查詢及投訴，務求在每個業務環節都能提供最優質服務，令顧客稱心滿意。



商場親客大使待人以誠，隨時提供細意稱心的服務。



交樓小組安排專人協助業主收樓，高質素的服務贏得不少讚揚。



管理公司提供體貼周全的服務，照顧住戶日常生活所需。