# 本溪\_佳兆业水岸新都\_7＃、8＃逾期交房应对预案

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-09-24

*关于7#、8#逾期交房应对预案一、本溪竞品项目逾期交付实例及当地惯常处理手法1.本溪当地项目晚交房实例开发项目延迟交房时间甲方赔偿方式客户态度世福佳苑二期半年不按合同约定赔钱，只免半年物业费对赔偿方式不满，并多次到甲方处追要新家园1个月按合...*

关于7#、8#逾期交房应对预案

一、本溪竞品项目逾期交付实例及当地惯常处理手法

1.本溪当地项目晚交房实例

开发项目

延迟交房时间

甲方赔偿方式

客户态度

世福佳苑二期

半年

不按合同约定赔钱，只免半年物业费

对赔偿方式不满，并多次到甲方处追要

新家园

1个月

按合同总价的万分之一赔偿

不断到甲方办公地点追要

实华项目

3个月

按合同的万分之一赔偿

多次到甲方处追要

富虹太子城

2年

总房款万分之一赔偿

有部分客户要求退房。

碧水云天

2年以上

约客户单独面谈，赔钱或免物业费

对长时间不能交房不满

2.延迟交房影响影响：

1)

客户口碑传播力度较大，对项目产生恶劣影响，不利于后期产品销售

2)

客户屡次到甲方办公地点上访，影响办公秩序。

3.当地开发商管用解决手法：

本溪开发商在延迟交房时一般都会按照与客户在合同中约定的条款进行赔偿。赔偿方式主要为经济补偿，通常为总房款的万分之一；另外有部分开发商不按照合同办事，只赠送物业费，强迫客户接受单独拟定的赔偿方式。

4.客户态度：

客户在得知延迟交房后通常会多次到开发商处找领导解决赔偿问题并确认交房时间。根据客户的诉求不同，通常分为以下几种类型

1)

按合同进行约定赔偿

2)

无理取闹，期望获得更多实际利益

3)

退房

客户比较能够接受按照合同约定的方式进行赔偿。

二、7#、8#楼客户摸底情况

1.在已调查的客户中，问题客户12组，关系户23组，老带新9组，其余客户为普通客户。

无合作商和抵债房源。各类型客户所占比例如下：

2.置业顾问摸底情况：

1)

大部分客户能够接受合同约定的按照每日总房款的万分之二进行赔偿

2)

部分关系户、问题客户不是赔钱能解决问题，需要额外加以人文关怀安抚客户情绪

三、逾期交房信息释放时机、判断依据及释放口径

目前尚不能确定交房逾期时间。

1.释放时机：合同约定的交房期限前1个月。

2.判断依据：

1)

从时间上来讲，透露给客户逾期交房时间越晚，对项目本身越有利，项目所受影响越小，便于集中解决客户的诉求问题。

2)

2024年的产品推售期提前，使大规模的销售避开交房通知日期，以争取更多客户。

3)

客诉解决安排在三江大厦独立办公室，避开销售现场，较少对销售的影响。

3.释放口径：

1)

采用了更先近的施工工艺和建筑材质，质量更好，但工程时间加长，影响了交房时间。

2)

复杂的地基情况，收到不可控力的影响而延长工期

3)

12年夏季雨水比往年偏多，影响正常的工程进度

4)

可以按照合同约定的赔偿方式为业主赔偿

四、不同类型的客户诉求和解决方案

1.客户情况：

1)

根据对客户的摸排情况，购买本项目的客户主要以改善居住、父母养老为主要目的。有少量的投资客户，刚需以及婚房几乎为零。无动迁户。关键在于处理问题客户。

2)

在调查的全部客户中，绝大部分客户不愿意退房，只是希望甲方能给一个确切的交房时间以及解决办法，通过以下的解决方案可以满足客户的需求。只有很少部分客户意向退房。

2.对于逾期超过一个月以上的，客户不准备退房的各类型诉求的解决方案：

1)

改善性客户、养老客户（家里有多套房产，不急于居住）：

可按照合同约定的赔偿方式支付违约金，同时以良好的服务态度安抚客户情绪。

2)

其他普通型客户（急于居住类型）：

客户认为合适房源，可申请调房。或按照合同约定的条款退房。

3)

问题客户

除在合同中约定的补偿条款之外，可以视情况由销售经理出面给予减免半年或一年的物业费。

或与客户协商客户提出的其他处理办法。

3.对于逾期超过一个月以上，客户要求退房的解决办法

1)

成立应对小组，一对一邀约客户协商解决办法，减少客户退房量。

2)

在客户不退房的前提上，除支付违约金，额外赠送1-2年的物业费。或满足根据客户的其他的合理要求

3)

为避免退房客户将额外获得的优惠告知其他客户，需要签订保密协议，出现问题依法追究其责任

4.人力解决：

为避免在7、8月份交房筹备期产生人员不足的问题，可以制定全员营销的一贯策略。由营销、行政、物业、财务、代理公司人员分别组成不同小组，分工协作。

1)

成立专门的客户安抚小组，由总经理任组长，营销部和行政部负责人任组员，专门负责7#、8#的客诉解决。

1)

组成交房筹备小组，由营销部分责任、策划师、物业、代理公司共同负责交房工作。

五、应对方案的经济测算对比

以延期交房12个月(365天)为测算依据

应对方法

合同总额

支付违约金

支付违约金

87,579,248.00

6,393,285.10

调房

7#、8#价位在园区内较高，换房后合同总价会减少。减少金额以实际换房数量为准，但不会损失违约金

赠送物业费

按照处理20组问题客户情况，除了支付违约金外，还需要额外支付价值6万元的物业费安抚客户情绪。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找