

“荣欣装潢” 上海最具价值服务商标评选夺魁解读——

行得春风有夏雨

**18万——电梯维修公司开出抢修价码！
拍板——只要6点前能正常运转就行！**

“聚散为笑”？暂且不表，先听公司工程总监“阿庆”师傅讲“水漫金山”——某日凌晨2点，他家中电话骤然响起，火速赶到瑞金南路某弄，但见某大楼内3部电梯全部浸在水里。水是从由“荣欣”曾装修过的10楼某客户家漫溢出来的，早瀑在状泄到底层，而客户国家已去海外旅游了。

“阿庆”当即决定——先排除积水！经物业部门与电梯维修公司联系，对方开出抢修价码——18万！18万就18万，但务必要在清晨6点前确保排水井正常运转！拍板后对方火速启动水泵检修，包括调换控制系统集成板，最终在6点16分提前恢复畅通。与此同时，没送进客户



■设计加工开小灶，一切以客户需求为目标

家的荣欣抢修人员已查到肇事源，系一只三角阀爆裂所致……

客户旅游归来，家中一切安然无恙，只是从家门到地板、地砖及四壁为“簇新”了许多，“荣欣装潢”不仅迅速让受损现场恢复如初，并将“肇事”原因送至技监部门见验。其后事故责任查明乃系产品自身材质问题，全部损失包括抢修费用均由供货商赔偿，此乃后话。须指出的是“阿庆”师傅的待客一刻，却折射出荣欣约定俗成的诸多“应急机制”之高效——

公司规定，凡客户求助，限维修24小时内就位。水电等“隐蔽工程”，2小时内务必赶到现场，“失信违约，怠慢客户，违者辞退或开除”；公司原本设有24小时开通的“客户服务中心电话”和全国服务热线，但作为工程管理部负责人，怕有客户不知或信息中找不到，“阿庆”还有条“土政策”，即公司夜间值班门卫处所有包家的座机与手机号码，以便随时对号出动；公司还规定，应急维修均可打的，以力争第一时间赶到。

至于人家18万万的巨额开价，仅为部门负责人的“阿庆”都能当机立断自行拍板，乃因公司早有一定之规：即“一切应以客户的利益为出发点”，这“利益”不仅事关曾经的签约客户，还包括即将入住的住户。一旦早晨起来出门上班，水漫金山出行受阻，这损失包括公司信誉的损失，无疑就更难估价！

“夺魁”，系指市工商部门、市消保委及相关部门及沪上媒体今年联袂发起举行的对上海服务商标的评选推介，结合市民网上投票结果，“荣欣装潢”最终为上海家装行业独家夺得“最具价值的上海服务商标”殊荣。人生美好尚且还有“不如意八九”之说，素来众口难调的家庭装潢，则更自不待言，故如今荣欣人有本事能让客户或愁容舒展或怨气顿消，甚至还“破涕为笑”的诸多故事，无疑讲来就很可能发人深思，乃至很有启迪和借鉴了。

**打的170多元赶去金山
蒙山路图个啥？**

啥也不图就因为他曾是阿庆的客户！

“阿庆”师傅事后还坦言，“将在外君命有所不受”，实乃公司总经理陈国宏大会小会不知唠叨过多少遍——“金杯银杯不如老百姓口碑，金奖银奖不如老百姓口碑”，家装行业口碑的“商品”其价就是服务，“商品”有价信誉无价！不过，与“荣欣”的信誉密不可分的，还有一件无价宝，那就是与客户的情谊。

仍以“阿庆”为例，他家住在市区西北部的有景路，某天接到紧急报修后花了170多元赶到市郊金山南端的蒙山路，却发现客户报修其家中起火跳闸的浴霸系客户自购质量问题产品，责任不在公司，但客户的麻烦却是实在的，二话不说，帮人家维修解难责无旁贷。还有客户电话里发脾气，说是地板起拱了，维修人员赶去一看，原来是老客户的柜式空调出水管渗漏甚久所致，虽无责任但人家还有难了，免费为其拆除部分地板重铺，深受感动的客户一下子又为“荣欣”介绍了3家客户。

按相关规定，如今一般家装的质保期延长至2年，据说建设部门有规定，装修5年后与客户的既有签约即成无约束力，大进西路某客户的客户是2001年请“荣欣”装修的，近因淋浴房渗漏，请求朋友帮忙，结果破得一塌糊涂依然不见效，打来电话说不好意思能否帮帮忙，“荣欣”维修人员立马赶去查里故障所在，并承诺一俟客户备好材料即免费为其施工搞定。

“售后服务就得不计代

价！”这意识如今在“荣欣”从上到下已贯穿始终，周家瑞路其客户家水漫金山后，一口咬定系装修问题，不仅恶语相加且到处信状投诉，维修人员坚持以事实说话以理服人，采用检测仪对为客户家敷设的所有上水和下水管道进行承压测试，证明均无问题。客户后来也发现，实乃自购并由商家代为安装的某品牌净水器的管道渗漏！

“荣欣”有“荣欣”的“服务家规”：“一切须以客户满意为目标！”虽说那话儿若返修其工程代价都不小，且责任已查清与自己无关，但照样免费为该客户排忧解难——贴钱贴人力还要工图个啥？“啥也不图，就因为他曾经是阿庆的客户！”

**久拖未决“马桶悬案”
翌日便告破
急火攻心夫妇俩转眼
破涕为笑**

即便不是“荣欣”客户，同样也乐揽份外事。堪称“经典”的或是那个“抽水马桶扯皮案”——某大公司环保部经理陈燕向总经理陈国宏等讲了件稀奇事，说是昨晚看电视台的“新闻坊”节目，有老伯投诉说请沪上某家装公司装修后，卫生间的抽水马桶出问题了，每每冲水厨房热水器就启动。找该公司报修，先施时间后扯皮，最后干脆没人管。

内行一看便知此“悬案”的蹊跷所在，八九不离十乃管道错接。问题是接受投诉的媒体追根



■一丝不苟抓质量，一切以客户利益为出发点

溯源后发现老伯请的乃假冒人家品牌的“游击队”公司，察帮后便甩手横倒，老伯家如斯后的这桩尴尬事已是足足延续了半年。获悉此事后公司要门就让何管厂和售后服务部出面，正经理杨国祥



■有求必应查隐患，一切以客户意见为依据

带队赶到宝山区淞南四村，南浦开河，重新接管，免费为老伯家排了忧解了难。

又如公司为包头路某演员家装修，应客户要求装修人员当晚留宿现场，睡到半夜发现板料全湿，仔细一查乃楼上某家公司的施工现场水管漏水。顾不上自家板料铺盖，立即上楼帮人家采取紧急措施，以板料上楼下两家客户能尽量挽回损失，发现肇事源乃自某建材商场的套间的问题后，公司相关部门又帮忙代为估算，供楼上人家为提出索赔依据，最终最终赢得8000元赔偿金。

再如某客户家装修不到1年即水漫金山地板全浸泡在水中，男主人回外埠老家去了，在沪的妻子束手无策，于是怒气冲冲地来



■从从严治军大练兵，一切以客户满意为标准

电公司客服中心求助。维修人员赶去摸清了缘由却不作分毫，打开地板抽干积水安顿妥帖，待女主人消了气才告知实乃他们自购的排水管质量问题所致，但依然承诺为客户免费维修。

“真心、热心、全心、耐心”的待客之道感动了客户，赶回沪上的男主人最终又全权委托公司代为向商家提出索赔。其实那桩让客户“破涕为笑”的故事，也是管色“闹事”，获悉有对老夫妇省吃俭用装修好了新居，为的是让大龄未婚的儿子有个新房，孰料误信促销者的花言巧语，坚持自购的地板是劣质货，装修未及多日即不断翘翘起拱，老头老太为之急火攻心以泪洗面，“阿庆”师傅闻讯后专门前去查看究竟，推荐了价廉物美的地板，还承诺“荣欣”愿免费为他们家坏了重铺，寥寥数语如春风拂面一扫愁云，老头老太还真笑出声来。

**赢了官司还贴钱，主
任当初也曾想不通
即使不通也得通，谁让
你加盟荣欣举手宣过誓**

公司法务部主任曹志平律师也有故事，说自己当初走马上任

后有段时期老想不通，法务部顾名思义就是剑拔弩张公堂对簿的，谁知公司领导层的要求却异常明确——“化干戈为玉帛”，但凡和客户发生讼争，竟往往都是——“赢了官司，还贴钞票”！其中尤其典型之例的，就是那桩“人间蒸发案”。

长话短说，某家装修工程结束，客户还欠下近5万元尾款未结清，但从此却“人间蒸发”，久久追索未果，只得诉诸法律。最终人倒找找到了且也到庭了，但自述因种种原因目前还钱困难，法院判令后又允诺先支付一半，不行，还是还不了；先付1万，仍有困难；最终倒是“债主”将信，建议客户以每月支付数千元方式陆续支付。被告因之感动，当庭深表感谢，并承诺一定努力争取尽快付清。

无庸讳言，因对工程质量的最终认定有异，或因对某些施工项目的不满意，客户拖欠乃至拒付尾款而引发的纠纷并非没有，难以调解久拖未决而最终只得求助于法律解决的，也不乏其例，但最后的结果往往都是——官司了断（判令支付），服务继续（满意为止）。如果客户以浴室地坡度不够，积水流动不顺畅，水喉有锈斑为由，竣工后仍久拖欠尾款不付，法院判令还钱了，但即便尾款收清了，公司仍仍派人为其免费施工，直至其认可已无瑕疵。

又如老客户状告“荣欣”，道是装潢好的家已地板严重起拱，现场查勘部分地板也确实翘起，但心中有底的“荣欣”技术人员坚持以理服人，将整

诸技监部门专家当“老娘舅”，最终得出的结论是——系用户使用不当所致。不当在哪里？在竣工后长达7、8个月的时间里并未入住，为保持室内无尘不仅门窗紧闭且还对密闭窗封贴上密封胶……问题虽已查清，责任也有定论，但服务却要继续，“荣欣”承诺愿免除所有人工费，为客户重新铺装。

如今曹志平早已想通了，当然，即使“不通”也得“通”，因为“荣欣”有着自己恪守的诸多信条，例如“一切以客户的意见为依据”，例如“一切以客户的需求为目标”，而这一切“家规”，都是每一位“荣欣装潢”的加盟者当初宣誓须遵守恪守的。

没有耕耘，哪有收获？没有信念，怎能恪守？行得春风有夏雨，即使仅在商言商而言，那“润物细无声”的“最具价值的上海服务商标”，也为“荣欣”赢得源源不断的“回头客”。

文/曹志平 摄影/洪涛