

“我们是绿色荣欣”

——“荣欣装潢”获评国家装业首家壹级资质企业侧记

5万元赢得心悦诚服地一声“yes”，值！

故事原本乃荣欣客服人员接到的一通投诉，并因之发生质量纠纷。某工程竣工后，“第三方质量监督”和公司环保部均已出具质量认可，但客户却总觉得新居有异味。有鉴于此，荣欣请来了民间的检测机构查看是否空气污染，结果还真查出了“问题”，超标1倍左右。

将“问题”两字打上引号，实乃施工人员和质检人员始终坚信绝无问题，何以会如此自信，下面再说。至于客户之怀疑由“荣欣”制作的橱柜很可能是导致超标的污染源，公司客服人员最终决定将橱柜全部拆除，看看还有没有“异味”，还会不会超标。孰料“统统拆光”后，似乎味道还有，且人家检测后依然还超标。

客户又怀疑起地板来，施工人员乃至质检人员这回不干了，因为稍有常识的都应该知道，就上海地区而言，新居装修后的甲醛污染，剔除橱柜外购家具这一因素，再就是装修时使用的木质板材了，由于一般胶板以及复合地板在板材加工时均用胶水粘合，故最可能造成污染，而客户家铺设的却是实木地板……

面对下属的不平和怨气，公司总经理兼党委书记陈国宏亲自拍板——“客户有疑虑，那就统统地拆吧！”不过这一声令下的“拆”，却是颇有讲究的，即选取最有“气味”处先“拆”一间以见分晓。结果大大出意外，拆了橱柜撬了地板，房间空空荡荡回复“原始”了，却依然还是超标，甚至超标量还有增加。于是想到拿仪器之外阳台等处检测——竟然也超标！

真正原因兴许有待探究，但却至少已证实装修质量无涉。如今三室两厅里簇新的橱柜和部分实木地板拆了再装又铺，为了让客户彻底放心，新做橱柜还将地改用更高环保标准的昂贵进口板材。此外该客户因未入住，还曾在外租房3个月，每月开销4200元，为请民间机构检测，费用据说也花了4000多元……

林林总总，因之折损掉的RMB起码不下5万元。但陈国宏却拍板由“荣欣”买单。不少职工想不通，认定其等于不下公堂对簿，可陈国宏也是赢家。然而陈国宏坦言公司算的是另一笔账——“5万元能赢得客户心悦诚服地一声yes，值！”因之深受感动的客户果然也放言请柬——“今后若装修，肯定还找荣欣！”

荣欣的“绿色”，可是加了“三保险”的！

回过头来说这施工人员质检人员何以信心满满笃信绝无问题，其原因几乎众口一词——“因为我们是绿色荣欣！”“绿色”，亦即装修质量能环保无污染。按国家颁布的检测标准，影响家装环境质量的主要因素有游离甲

好消息从首都传来，历经层层审核，“荣欣装潢”近已被国家建设部门评定为“建筑装修装饰工程专业承包壹级资质”企业，这是继“荣欣”夺得建设部颁赠的“中国建筑工程鲁班奖”后，为全国家装行业再度开创的又一个“唯一”，即迄今为止被国家建设部门认定为“壹级资质企业”的家装企业，也仅“荣欣装潢”一家。

力克群雄独揽桂冠，自然非一朝一夕之功，今天单讲讲新近发生的故事一桩——



■“长袍短袖”强化竣工后新居环境检测

醇、放射性、氨、苯和氡，氨、氨污染和上海地区几乎无缘，“荣欣”使用的油漆和涂料也自有严格规定，非瑞典进口的无苯环保水性油漆，非国际品牌环保涂料不用，而是需认真对付的板材，更加了“三保险”：

公司每年须采购的人造板逾百万张，一律委托其有信誉中介商定向采购吉林某名牌产品，除了每批供货均须提供经国家建筑材料测试中心的测试报告外，公司工程部还实施专人专职不定期检测，每年起码不下3~4次。同时还有“怕比怕”规定——不定期参照其它材料单位的自测报告，以验证供货商的产品质量真实性。

当然，全公司上下之所以能达成如此雷打不动的“绿色”目标共识，更源于大家曾经历过的“求爹爹告奶奶”，早在5年前的2002年，为确保装潢建材的“绿色”无污染，以降服愈演愈烈的人造板材游离甲醛污染公害，“荣欣”曾多方外出寻找下榻，大江南北长城内外跑了个遍，竟然遍寻不着——真正符合环保要求的板材，唯有求供货商专门开小灶定制。

于是深感扎心“绿色”资质的严肃性和迫切性，除了采用定点定制和定向进口的源头把关外，还同步创建了全国家装行业第一个公司级环保检测部，授予检测大权的科技人员系专门从环保检测机构“挖”来的权威，为确保检测的高效且精确运作，“荣欣”最终还不惜重金，千辛万苦连这家环保检测机构包揽全部进口检测设备，统统予以买断。荣欣人的“绿色”自信，源于百密而无一疏的检测手段，以

及严格的项项监管制度，仅以进口板材而言，市场上不少东南亚国家人造板多的去了，且价格也相对便宜，但推销商不信可试试，纵使送座金山也“难说动”“荣欣”的质检人员，因为公司认定一个理，不怕最贵，但求最好，为确保“绿”无忧，只进至今信誉卓著的欧洲某国产品。

想不到让“荣欣”人最引以为豪的，竟然是公司租界如山的板材仓库，尤其在游离甲醛最易挥发的大热天一眼睛不刺刺嘴嘶不痒痒，唯我荣欣！

——“绿”到底，坚持份外的免费代测服务

唯我荣欣？倒要去看，不过去的不早查，而是在国庆前夕随环保部的陈燕燕驱车前往市区东北角政悦路588弄某竣工现场，听听几家客户对荣欣“绿色”的评议。巧了，正是江湾新城的这个住宅小区，7月刚刚竣工交房，最终选择“荣欣”进行新居装潢的，已不下七、八家。

陈燕燕带的“长袍短袖”不少，如“智能x-y辐射仪”、“InterScan Corporation 4160型口笔分析仪”等，她坦言环保部所拥有的进口检测仪仅分析设备，不少专业环保检测机构也难企及，且还拥有一票合该的“尚方宝剑”，即判定“荣欣”旗下工程竣工后的环境质量之Yes或No，均涵盖了其环保部检测专用章的《室内环境测试报告》一锤定音。

经陈燕燕审核签字后，测试报告也将交付客户一份，报告实施“全透明化”——向客户明示测试的仪器、测试的项目，测试的采点数，测试现场的温湿度，实测的数值，参照的国家标准，



■引进设备能当场精确测读出新居室空气质量

等等。以辐射类项目检测为例，就涉及主、次卫生间和厨房的地面、墙面、马桶、浴盆、台面、窗沿大理石等十多项，并明示系采用“室内梅花点”测试法，参照的是GB6565-2000国家标准，标准的剂量当量指导限值为 $\leq 0.18\mu\text{Sv/h}$ 。

检测结果是否符合国家标准，不仅测试报告给予明确定论，客户自己也能借助明示的合格标准自行比照。陈燕燕坦言，由于从源头上就堵住了各类建材的超标或污染的可能，例如国家对31级人造板的检测要求是 $\leq 1.5\%$ ，“荣欣”定向采购的实木往往均控制在0.6%，故这几年来检测下来，倘若系100%选用“荣欣”板材的，可以说甲醛检测迄今无一例超标。

但事实上，一旦饰后家具搬进，客户均常常会感觉到室内气味增大，而此点也恰恰是如今“荣欣”乐谈做外单的原因所在，即环保部在上门检测公司装修工程竣工后的环境质量的同时，还免费为客户进行饰后布置后的室内空气质量检测，以588弄某502室和503室的实测结果为例，由于各自选用的家具不同，楼下超标不大，陈燕燕建议其多开窗户流通空气即可，而楼上的那家，客户自述原本新居装修后并无气味，搬进家具便气味呛着，陈燕燕向女士提供的实测结果是——整整超标8倍！看来得和家具商交涉了……

但愿“荣欣”开创的“唯一”不再是“唯一”

言止不改，流水常流，诚如“荣欣”的老总陈国宏所言，“绿色”是如今诸多新居被投诉户的企盼，那应该成为我们每

一家家装公司义不容辞的责任。那天从政悦路588弄的502室走出后，男主人忽地又赶了出来，因为他终于发现，原来“荣欣”的老总也在我们之列。事后陈总也颇为感叹，因为所到的几家竣工现场，客户家总放满了绿色盆栽植物，包括桌上柜上还备有五花八门的罐装空气清洁剂和盒装吸附剂……

陈总感叹，是因为深感在当下“绿色”还应该成为一种义务和担当，甚至是一种异定标准，唯有家装行业乃至相关行业全体都齐心协力，“绿色”才不至于流为待装修客户的奢望。兴许正因为此，看似大白话一句的“我们是绿色荣欣”，在消费者听来无疑就是春风雨露，就是让人释然欣然的定心丸和安剂，也从一个侧面揭示了一个头绪，那就是“荣欣”如今何以会领先于中城乃至国内家装业的同行，独获建设部门“壹级资质”认定的奥秘。

细指算来，有关上海家装行业服务名牌的专刊介绍，尤其是对中城家装行业的排头兵“荣欣装潢”的跟踪报道，迄今已持续了3个多月，勿庸置疑，“荣欣”确实为上海乃至国内的同行开创了个得了不少“第一”甚至“唯一”，例如国内首家大型工业化“装潢工厂”，例如铁面无私的“第三方监督制”，便民利民惠民的“一站式服务法”和“设计先行制”，以及施工人员吃住同公司的“装修走读制”，“星级服务标准”，等等。

但同样勿庸置疑，“荣欣”人的所思所想和不断努力的创新探索，不可能也不应该是“唯一”，因为发现前景显然十分深远广阔的市城家装市场乃至全国家装市场，从某种意义上讲，也是一个充满悖论的矛盾综合体：一方面需求日增买方市场方兴未艾，一方面商家竞相入局大浪淘沙，总体波幅日趋萎缩锐减……

谁是不敢在生活的激流中扬起竞争拼搏的风帆，其生命的船就将搁浅在时代的岸边，这道理对竞争日趋激烈的中城家装行业来讲，难道不同样如此？但黑荣欣——上海家装服务名牌“绿”的企业，尤其是“荣欣装潢”的成功探索，能使诸多同行乃至各行各业的当家人和从业者从中有所启迪有所借鉴，去开创更多的“第一”和“唯一”。

文/习慧泽 摄影/红红



■用智能辐射仪检测地铺有无辐射污染



■连人造大理石窗台也要检测有无辐射