

# 锲而不舍的“追星族”

## ——荣欣装潢首部星级服务标准诞生始末

### 大千世界“凡”人多， 星级服务怎应对？

国内家装行业首部《星级服务标准》上沪上“荣欣装潢”率先在全国内部制订和全面推行，厚厚大本分6大章57分项及相应图表附件约300页。细致入微到包括门下在内的各部门礼貌用语及着装规范。看似枯燥的文字条款，其实均系对日常发生在千家万户中的家装实例的概括和提炼，实例丰富多样千变万化，且看“星级服务”该如何应对——

■今年春节期间，浦东某在装修家园别墅户主半夜来电怒气冲冲质问“荣欣”值班人员——“怎么搞的，屋上现漏水漫金山！”乖乖，136平米的客厅仅已铺装好的柚木地板每平米单价就600多元！

■媒体某著名节目主持人紧急来电，她半夜起身上厕所，脚一伸竟然水已没脚背，拉灯全不亮，漆黑一片外加恐惧，人被吓得她颤抖。好不容易找到半截是点上，一早还要赶去做节目，满房间都走水，我该怎么办？

■有客户反映，为他施工的工程负责人讲话不算数，说好的事，约定了的碰头时间，往往老失约，毛估估起码有10次！“讲好今天来装门吸的，过2小时了还不见人影！”

■有客户投诉，说是橱柜质量并不差，住进装潢好的新房一年多了，铺好的地板感觉不错，但为何厨房卫生间和厨房间门口有尺把宽的地板发了黑，“是你们用料有问题！”

■一对老夫妻写信给“荣欣”的老总，道是供电公司设计人员将他们选购的配套家具饰品儿子女儿不太满意，于是就去商场退，想另外买，谁知人家让勿来事。问商场不是明明白白不退不行凭发票就能退吗？商场回曰——“客人你退货，你去问谁人！”

■也是深更半夜，求助电话十万火急，说是新居刚刷竣工，人还未住进，啥晓得房顶却起了火，吊柜烧得黑糊糊，亏得夜巡保安报警，“救火车都来了，你们装潢公司哪能插手的！”

■说不清道不明的惹扯事，“荣欣”的施工人员包括工长总监“阿庆”师傅都曾遭遇过——客户报修。立马赶去，吃吃吃肯定，主人也表诚意，谁知收工回到公司，客户电话却又接踵而至——“放桌上的钞票少啦了！”而“阿庆”碰到的那户人家更是“钻或不见了！”

大千世界，有此一说——凡人凡人，实乃“烦”人。

### 家装故事忒纷繁，星级服务迎刃解

若让你翻阅那厚厚一大本《荣

先得声明，本文的“追星族”并非酷爱追风逐浪的粉丝，因了自己崇拜的偶像而若痴若狂神魂颠倒，然而却更执着，更锲而不舍，更百折不回。他们所追求的，是千家万户的释然、安然和欣然，不惜殚思竭虑，为的是更臻完美；甘愿呕心沥血，求的是称心如意，因之也让众多正寻寻觅觅的家居待装潢户们开了眼——家庭装潢，也有五星级？



■星级，关键在于职工整体素质的提高

《星级服务汇编》，读读啥叫“星级服务的宗旨”，啥叫“星级服务的理念”，啥走不少身历其境过的客户所折服所感叹的“荣欣”星级服务的“八不准”、“四个一切”、“三个省”？想必你要不耐其烦，殊不知恰恰就因为如今有了它，上述那些突兀而来的“家装故事”即便再纷繁复杂，如今照样能迎刃而解，且往往还能普大欢喜。

例如面对浦东某家水漫金山的花园别墅主人怒不可遏的指责，任何一位“荣欣”的当值人员都会悟出肯定事出另有它因。因为公司星级服务标准规定，“荣欣”组织业态为“工人吃住同公司”。与之配套则也有规定——工程未竣工，务必恪守离去前“关二表”程序，即关闭水、电、气表阀门，业眷长假则更不容懈怠，当然，一旦懈怠，星级服务配套出台的惩处规定之严厉，公司上下自然也个个清楚。

事实证明，当值人员判断没有错，现场勘查发现肇事源头乃客户自购的一只豪华贵妃浴缸管道爆管，起因乃女主人长假里带亲朋好友来现场参观升开东表演演示。离去时忘了关，至于那位吓得惊慌失措的女士待人家中的水漫金山，虽属人之常情，但不可推卸之“不可抗拒原因”所致，面对突发事件的应急处理，“荣欣”的星级服务标准也有应对规范——先户外拉接电源，2分钟便恢复照明；再安全检查确保无走漏电；然后启动应急设备快速排除积水……

至于那位屡屡失约客户的工程负责人，星级服务条例中有“服务质量”规定了“八不准”，第一条就是——“不准失信失约，怠慢客户，违者停退或开除”。而那对老夫妻写给“荣欣”老总的询问信，自然也有着落，圈内人谁都知道，那家具调不了货实乃设计人员向客户推荐时吃了差额拿回扣，“八



■星级服务技工得历经严格技能测试考核

“不准”中自有明确规定——“不准私购建材”、“不准误导客户”、“不准欺瞒客户”，违者均也一律“辞退或开除”。

正是因为有说不清的“尴尬事”，而且事实是那些向公司投诉“钞票少啦了”的客户，最终往往发现是老公老婆或家中长辈忘记忘了“交报”，故“荣欣”的星级服务标准为此专门加注了一条，即上门时各有维修协议，提醒客户须自行保存好家中贵重物品，并由双方共同签字认可后再行施工……

### “一次处罚”没下回，星级服务无通融

所谓“辞退或开除”绝非说若吓吓人唬唬人的，“荣欣装饰”的总经理兼党委书记陈国家大会小会均明确宣布过“八不准”中的上述“不准”为“高压线”，任谁都不行。

下属分公司有位干部在“荣欣”干了快10年，一到一线公司立马给予两种选择——要么自己走人，要么公司宣布除名，懊悔不迭“希望再给个机会”，没帮！

之所以能如此“一言既出，驷马难追”，实乃星级服务标准里也有明确规定，即“一次处罚制”和“一票否决制”。所谓“一次处罚”即没有任何商量余地，规定门窗（套）窗（盒）做好后以尊贵保护，直到没毁，一个箱是50元；接线头未塞入接线盒，连出一个按规定就要花10元钱，没有任何可辩解可通融——“如果有第二次，就永远没有制度的严肃性！”

“一票否决”，则系与公司员工的星级评定相配餐，“荣欣”的星级服务标准对“五星设计师”、“五星业务员”、“五星工程管理人员”等的考核和评定，均作出了详细的要求和规定，但不管是谁，只要在星级服务标准的执行上若有过失误，本年度的评定即告“票否决”——能评优尚不准参评，能评先进单位的不得入围。

星级服务的令行禁止，源于事无巨细的明察秋毫，为了策划制订和试推行这部业内家装行业“前无古人”的“星级服务”标准，公司党委副书记已秣兵厉马，从2006年的8月起，直至去年的8月，整整一年中，每天下午4:30，公司

都在总督雷打不动准时召开“联席会议”，总经理亲自坐镇“现场办公”，来自全市各施工现场客户投诉客户建议客户要求件件“三查会审”，件件要有说法，件件要有落脚，望日还须会三复查落实情况。

至于对基层服务质量的作息，尤其是客户的各类信息，星级服务标准也出台了规范化的反馈通道，如公司设有24小时值守的“客户服务热线”和“客户服务全国热线”，事无巨细但凡电话接听后均须填具入《荣欣装潢客服中心服务记录表》，包括客户姓名、电话、地址、来电内容，装修公司等项目，以及接听登记人等项须详细填写。

与此同步，客服中心还设有《客服中心工作联系单》，已装修客户来电反映的情况以及对客户需求的初步处理办法，凡客户一登记在册，而具体上门为客户进行售后维修的部门，则它与《荣欣装潢维修记录》，具体维修内容、服务质量、用户意见等也须在施工现场当场填具后，交由客户认可签名后归档，逐级上交汇总。

### 快捷有效环环扣 星级服务无小事

这是架得天天、周周、月月、年年始终周而复始运转的服务系统，需要的是有条不紊环环相扣，至于检查是否行之有效是否运转良好，“荣欣”《星级服务标准》它自有“标准”——逐月进行并以图文并茂的方式每月公布《客户满意度调查报告》，采用随机向客户征询拍样的方式，调查内容广泛对“荣欣装潢”各部门系统业务员、设计师、工段长、工程师的满意度、调查深度和广度往往涉及到每一项家装工程，每一位当事人员。

最终获得的“客户满意度”，公司则视为奖惩的主要依据，公司总经理办公室和企管部为此专门颁布了《关于客户满意度调查相关奖罚规定》，其中“客户对员工本人评价为差的，罚款200元”；“客户对员工本人和整个工程的评价均为差的，罚款400元”；“被处罚员工可……向客服中心申诉，

但严禁去找客户施压，一经发现，罚款500元……”，旨在向员工反复灌输“荣欣星级服务”的宗旨——客户服务无小事。

快捷有效，丝丝入扣的“荣欣装潢星级服务”，并非也不可能一蹴而就，而是自打其十多年前创建伊始，就开始不断酝酿、筹划、探索、推行，例如最初的“包工包料包装配包运输，外加售后服务”，其后的“工人吃住同公司”（组织业态）、“第三方监管”（质检业态），以及相辅相成的施工业态——“工厂化装修”和经营业态——“荣欣八大生活馆”，犹如登山，需要的是坚持不懈，需要的是百折不回，在攀援中不断地调整完善，最终才能登顶。

任何制度任何标准的能否得以推广实施和成效卓著，关键还在于人：以敲敲打打粗放作业为主的农民工，如今能成为独挡一面的都市家装业主力军，甚至还能跻身全市乃至全国建筑业职业技能大赛中并获金榜题名，无疑才是最大的成功，也是全国家装行业首部星级服务标准能青史长流高歌畅行的最根本有力保证。不惜可能意考究任何荣欣技工，敢说100%都能准确作答。一客户家卫生间和厨房门口木地板变色发黑，肯定是门食安装未按操作规范！

人人能准确作答，还是因了有了星级服务标准，包括连安装门窗，“荣欣”都有自己的操作程序，想来任谁都不应也不敢怠慢乃至违规，本文开头曾例举的有客户因之发问的“是否你们材料有问题？”已丢弃，最终被证实乃客户自购门套并土缺乏专业技能的经销商“代客安装”所致。

回到前面曾提及过的客户家“吊杆失火”案例，尽管最终查清火灾的萌生乃客户家的诸多失误综合所致，但“荣欣”的维修人员依然赶来分文未取为求助客户修缮一新恢复如初，须知这一切在“荣欣装潢”的日常服务中习以为常自然，因为一个个深知自家的《星级服务标准》有规定——“一切以客户的利益为出发点”，且须“真心、热心、全心、耐心地为客户提供服务”。

文/习蕙泽 摄影/泓泓



■星级服务规范：结对老客户，定期质量回访



■看似简单的管道安装，也有甚多规矩

### 装潢生活馆地址电话：

总部实景装潢生活馆 杨宅路258号（近凯旋路、新华路口） 62757889

荣欣建配龙装潢生活馆 长逸路15号（近逸仙路口） 56452001

浦东总部实景装潢生活馆 浦建路620号（近杨高南路、东方路口） 68470212

江宁路实景装潢生活馆 江宁路1318号（澳门路口） 62463320

分公司地址电话：

软装潢 杨宅路258号2楼 62086073

杨浦 周家嘴路2026号（许昌路口） 65378785

浦东 浦东东南路3662-3664号（近东方路口） 58812386

青浦 青湖路946号

奉贤 南桥保安路632-634号

嘉定 福海路111号15幢101门面（怡景花园向西50米） 69521239

62757889

56452001

68470212

62463320

69729312

67119805

68069912

69521239

松江实景装潢生活馆

别墅装潢生活馆

梅陇实景装潢生活馆

工业化实景装潢展厅

69729312

67119805

68069912

69521239

文诚路228号（人民北路口）

杨宅路255号（近凯旋路、新华路口）

古美路35—39号（莲花路口）

寅青路659号（九亭）

37668321

62084573

64380113

37633046

金山 金山石化卫清路668号

闵行 金平路208号2楼

七宝 七莘路2841号（富强路口）

昆山 昆山市环北路9-11号（越阁北路口） 0512-57995015

67961987

64635056

64790710

67961987

0512-57995015