



12月22日，在中国建筑装饰协会举行的全国百强企业表彰大会上，上海百姓装潢有限公司再次登上领奖台，捧回了“全国住宅装饰装修行业百强企业”金光闪闪的奖杯，从而奠定了百姓装潢在全国住宅装饰装修业的龙头地位。

上海百姓装潢有限公司总经理李永洲表示：为让百姓装潢“强身健体”，已将2008年定为百姓装潢“管理年”，全面构建庞大的“心”工程，努力达到服务流程待客真心；施工现场操作用心；遇到问题将心比心——

构建“心”工程 跨越新高度

真心用心 将心比心

——上海百姓装潢公司荣膺“全国住宅装饰装修行业百强企业”称号

服务流程，待客真心

上世纪90年代起步的上海百姓装潢公司，是本市唯一的超大型国有装潢企业，历经11年的奋力拼搏，目前营业网点已发展到近40个，每年总产值以二位数的比例逐年递增。

服务流程真心待客，体现在家装全过程。为此，百姓装潢投入数百万元全面建成了ERP系统，将庞大繁杂的家装工程管理，细分为设计报价、选材配送、施工管理、质量监控、竣工结算、售后服务等60多个节点。ERP系统实现了形象、价格、运作、管理、服务的“五统一”，装修业主可轻松地系统显示屏上，清晰了解到自家工程的总造价以及建材选用的品牌、单价和数量，并对施工周期了如指掌，以有利于参与工程的监督。

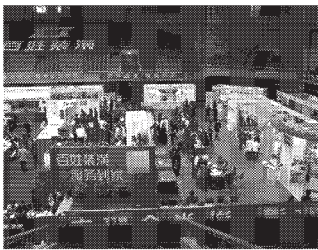
家住“世纪同乐”的程教授，患有高度近视症，老爱因工伤右腿致残，他跑了多家装潢公司找不到满意的设计师，于是将目光投向百姓装潢。设计师根据程教授的特殊情况，在卫浴与厨房空间内，增添了无障碍设计元素，连防滑地砖的品牌、卫浴设备旁的扶栏等都考虑得十分周到。设计师还在过道中，选用了荧光型开关，以确保老人夜间如厕安全。程教授激动地说：“这种充满人性化的设计，真的让我无法挑剔！”

现在，百姓装潢的品牌已经深入人心，家装客户的回头率已占到公司业务的主要比例。

施工现场，操作用心

百姓装潢公司总经理李永洲十分注重务实，他经常教育员工：“施工用心操作绝不能停留在嘴巴上，而要落实到每位员工的行动上，还要依赖于技术实力加以支撑！”

该公司针对不同目标客户群达到服务细分化，特设了散户家装、精品设计、全装修等专业服务机构，他们“眼睛盯住市场，功夫下在现场”，建立了严密的施工现场管理程序，实行工地质管“三三制”，将施工分为水电、泥木、油漆三个施工阶段，各由水电、泥木、油漆三个质管员按专业实施监管，质管人员重点明确、职责分明、管理到位，确保家装质量万无一失。



百姓装潢还从细微深处入手，为客户带来更多的超值享受。该公司研发的新一代冲淋房、隐轮隔断门、入墙镜柜、人造玛瑙卫浴系列等10多项新技术，在家装过程中发挥了后场制作的优点，大大缩短了现场施工周期，并节约了装修户的家装投资。此外，独树一帜的“卫

浴设备渗水预警工艺”，能及时发现隐蔽工程的渗水问题；别具一格的“梅花工艺”施工法，提高了地板铺设质量；自创的“墙面阴阳角线拉伸工艺”，提高了装饰美观度；大理石防水隔断采用“预铺湿法工艺”，有效解决了地板板缝处受潮的常见病。另外，坐便器安装时采用的进口密封胶泥、地板铺设时加撒防蛀防霉剂以及地坪施工中加入的抗渗微晶等特殊工艺，倾注了百姓人对客户的超值关爱。

这些神奇的“秘密武器”，为百姓装潢可持续发展增强了后劲；并凭借技术与管理的综合优势，摘得了“上海市质量管理”的桂冠。在强手如林的竞争态势下独占鳌头。

遇到问题，将心比心

家装工程对于业主来说是项“百年大计”，因而售后服务也牵动着百姓人的心。百姓人经常进行换位思考、将以比心，使服务功能“对号入座”。不久前，家住浦东张杨路洪先生来信，透露了一件鲜为人知的事：洪先生多年前装修的家居墙面有块硬币大小的起壳，他抱着试探的心理打电话告诉百姓装潢售后服务部，该公司当即派员进行了上门维修。洪先生担心施工时灰生会洒落到旁边的电视机，但还没等他动手，百姓公司维修人员已毫不犹豫地脱下工作服盖在了电视机上，待小心翼翼地修补完墙面后，还为洪家拖清了地板。这一平凡的举动正是“百姓人”无限关怀的真实写照。

百姓装潢总经理李永洲认为，检验超大型企业的综合实力，往往可从售后服务的人性化可见一斑，而售后服务的水平如何，也从一个侧面反映了企业的能级。为此，百姓装潢专门成立了售后服务中心，全天候为装修业主服务，并实行施工人员与保修人员职责分离的办法，使售后服务更为专业化、制度化。此外，还建立了客户信息电子档案库，无论何人、何时、何地发生工程质量“事故”，都能在10秒种内准确找到原始资料，及时上门维修。百姓装潢还将售后服务前移，每年对30%的客户进行质量回访，主动为他们售后服务，受到客户的普遍欢迎。

强身健体，添三元素

刚刚获得“全国建筑装饰行业优秀企业家”荣誉称号的上海百姓装潢有限公司总经理李永洲透露，该公司将2008年定为“管理年”，为企业“强身健体”增添了三大新元素：

一是，进一步激活设计灵魂。家装的本质是创意，而设计的领先源于灵感。为此，明年百姓装潢将引进和培养一批高素质设计人才，建立多个高端设计服务中心，满足“追新族”的设计装饰需求。

二是，对现有的ERP系统进行再次升级，力争管理流程中增加新的服务附加值。据悉，该公司明年要成立流程再造督导机构，严格监控管理系统中的运行质量，争取做到饰前、饰中、饰后管理过程“无

缝衔接”，以达到管理效益最大化。

三是，依托后场先进技术作支撑，继续向全国住宅十强进军。百姓装潢总经理李永洲认为，跻身全国住宅装饰装修行业十强行列是百姓装潢设定的新目标，而这一目标的实现，必须依托科技与创新机制。因此，百姓装潢将加大后场制作工厂化科技投入，在总结多年来全装修经验的基础上，积极寻求建筑装饰节能与环保的合作新项目，努力为节约型装潢再造一批经典个案。

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。展望2008年的市场前景，上海百姓装潢有限公司总经理李永洲显得十分自信，他明确表示，2008年将实施“三步走”发展战略：首先，率先与劳动报《美好家居》周刊合办百姓装潢讲坛，向消费者普及装饰文化知识；其次，进一步拓展网络装潢营销渠道，采用线上与线下相结合的办法，进行“一对一”服务，产生互动效应，为“E装潢”增添新活力。再次，作为“住宅装修服务标准”起草单位之一，百姓装潢要积极当好施行该“标准”的示范企业，成为全国名副其实的高星级装潢企业！



祝贺百姓装潢荣获

全国住宅装饰装修行业百强企业称号

元旦展会信息：

来百姓装潢 送 摩登厨房

时间：2007年12月30日-31日

地点：黄浦图书馆（福州路655号）

浦西精品中心	普陀	徐汇	虹口	吴中	莘庄	德平	长宁	闸北	浦一	浦二	张杨	黄浦
周家嘴路1901号甲 65040455	岚皋路85号 62034301	漕溪北路681号 64688221	四平路186号(美林阁对面) 55153968	吴中路380弄3号 54772317	地铁莲花路站1.4-2轴 64124130	德平路724号(张杨路) 68560662	长宁路441号(近江苏路) 62115090	共和新路2307号(马戏城对面) 56032324	浦东南路1956号(塘桥) 58701001	浦东大道1839号 50935128	张杨路1719号 58523874	中山南路1837号 63163128
杨浦	真光	静安	七宝	上南	南桥	南汇	金山	宝山	松江	沪太	汇艺设计工作室	
黄兴路1649号(大润发对面) 55058108	真光路1459号 52759753	新闻路1537号 62475108	七莘路2893号(近漕宝路) 54851534	上南路3102号 58329023	环城东路840号 37198735	城南路451号 58021217	卫零路428号 57965270	牡丹江路114号 56175560	中山中路58号 57713034	沪太路1291号 51806550	漕溪北路681号三楼 54245579	

上海建材集团

百姓装潢公司

咨询热线：800-6200-425

报修电话：63148999

www.shbx.com.cn