

家装，满意才是硬道理！

聚通蝉联行业综合排名第一

2016新年伊始，上海聚通装饰集团就迎来了第一份“大礼”，即再度摘取了家装行业综合排名的桂冠。《新民晚报》在1月22日B8版上刊登了一整版的《上海市装饰装修行业协会的公告》，发布了2015年度行业综合考评得分排名前15名的企业名单。其中，上海聚通装饰集团在6大方面30多项指标的测评中，再度以傲人的佳绩，蝉联行业综合排名第一！

此次行业综合考评排名，延续了2014年度排名时所采用的互联网公开、透明的原则，完全按照综合考评的实际得分结果公开企业的具体排名。《上海市住宅装饰装修企业综合考评标准》充分结合当前的经济社会环境和家装行业的实际情况，考评指标体系涵盖到经营规模和资质、知名度和创新能力、质量服务水平、质量管理体系、企业形象、行业贡献等6大方面30多项指标。评价体系指标严格分类，具有可采集、可量化、可操作等特性，特别针对当前市场需求，突出了客户满意度、服务水平等指标。年度行业综合考评项目对家装企业的发展方向具有全方位的导向性，不仅涉及企业的经营状态、品牌影响力，还将社会慈善公益、创新技术研发等项目一并列入，有效提升了行业标杆企业的榜样示范作用。

作为家装行业的领军人物，上海聚通装饰集团的董事长徐国俭先生，对此次行业综合考评中的客户满意度尤为关注。他认为近几年上海市家装行业整体市场完善有序的发展，与行业协会持续倡导的以“客户为核心”的发展理念密不可分。“我们行业在发展初期阶段，几乎所有的正规企业，都特别着重在自身业务流程和技术培训方面下功夫。”徐国俭先生介绍说，“随着互联网经济在我国的起步和发展，整个市场越来越生动有趣，消费者的选择也越发多元化起来，各类互动体验项目更是日新月异。我们从事家装服务领域21年，忽而发现，全新的时代正在开启，而推动这个全新家装时代的能源和动力，就是客户的需求和满意度！”徐国俭先生还别开生面的指出客户的满意度包含了三个“度”的内容，即“态度”、“专业度”和“速度”。由此，让我们来——解读这家上海本土家装企业——聚通装饰集团对客户满意度的崭新诠释。

态度源自热爱！ 客户+我=我们

曾经，在一次聚通装潢设计师交流的沙龙上，一位大学导师对大家讲，作为设计师要对这个职业有无尚的敬畏之情和热爱之心！聚通装潢300多位专业设计师从那时以后，一直将这句话视为勉励自己的座右铭。因为热爱，所以心甘情愿，所以坚韧不拔，所以乐在其中！聚通装饰集团商学院院长殷啸峰先生对此也十分感慨。设计师出身的他，很懂得家装从业者的辛苦，熬夜加班钻研方案，那是司空见惯的事。“然而，正是由于心底那份熊熊燃烧的‘烈焰’，才得以让我们永远带阳光，永远充满喜悦地接待我们的客户，永远一丝不苟地对待每一个方案”！同样地，对其他工种的所有从业人员来说，也一样怀揣了因客户的信赖而倍加珍惜的感恩之情。在聚通人看来，客户的委托就是信任，珍惜信任即珍视自尊。“客户+我=我们”，这就是聚通人的态度！

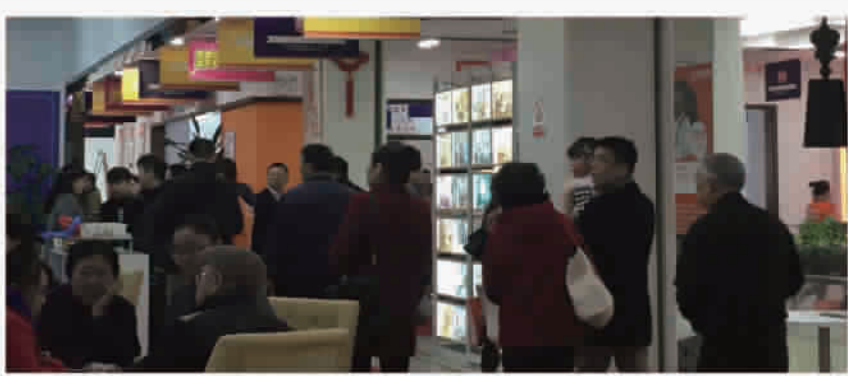
专业度源自执著！ 21年的家装专业化建设

西方的心理学家有过很多研究是针对成功学的，比如细化到每天坚持多少小时的修炼，积累多久就可以达成一个专业的熟练程度等等。然而作为我们东方人的思维，依然还是会回归人的本心去思考。那就是兴趣+自制力+持之以恒！聚通的设计师全部是设计院校科班出身，他们当中不仅有具备10年、20年专业阅历的老专家，还有许多80、90后的新生代，他们无论是在理论还是实践方面，都有不俗的表现！聚通自1994年成立之初，就启动了设计师专业化建设，延续至今仍保持了设计师定期的学习交流沙龙，为员工在专业领域不断进步提供了难得的平台！近年来，聚通更是“上海十大优秀设计师”的选送单位，一代代青出于蓝而胜于蓝的行业佼佼者，如璀璨之星在聚通冉冉升起！



■聚通装饰集团一直以来坚持以维护消费者权益为己任。每年的“3·15国际消费者权益日”都会组织研发工艺和优秀家装作品交流会。

与此同时，聚通的专业施工技术，于行业内更是无人不知无人不晓。聚通自1994年成立，是行业内率先提倡施工不转包的正规家装企业之一。“言必行，行必果”，聚通成立21年来，也一直恪守着自己的诺言，率先组织施工人员进行专业技术培训，并经严格考核后获得由上海市装饰装修行业协会颁发的专业资格证书，成为沪上深受家装业主信赖的工程大军。聚通在企业不断发展的过程中仍坚持不懈地修炼内功，并通过常



■百家宜装潢建材交易中心历年的新春大展都是装修业主争相前往的家装盛会。在10000平米的家装一站式体验中心里，广大消费者不仅可以在自助电脑上查找与自家房型相似的设计方案，还可以跟设计师面对面免费咨询，再由设计师引导，有的放矢地精选建材，做到事半功倍！

年的经验积累，创建了5道验收体系，同时还于每年在施工过程中提炼疑难杂症，研发新技术解决方案，更是从解决客户维修难点切入，申请了12项国家注册的施工专有技术，以至于当前聚通只需要2名售后维修人员就可应对老客户的返修问题！这在上海甚至全国的家装企业当中，恐怕也是绝无仅有的！

在材料的选配方面，聚通装饰集团整合了20多年来持续合作的优质供应商伙伴，且这些材料供应商企业均经过了标准化体系的考察遴选，并结合上海市装饰装修协会的多年认证指标数据，无投诉等原则。目前这些供应商企业大多汇集在位于瑞金南路570号的百家宜装潢建材交易中心40000多平米的超大家装体验中心内，其中全球一线品牌覆盖率超过90%，基本上都是消费者耳熟能详的世界知名品牌产品，且全部产品的销售秉持正货优选、正品服务、正价承诺的“三正”原则。

速度源自体系！ 好系统带动互联网思维

我们知道专业的田径场上，让运动员挥洒汗水，自由驰骋的长跑道，必须做得非常专业，才有利于职业选手水平的正常发挥。作为家装企业而言，同样适用。家装行业是一个由多项繁杂的工种统一合成的庞大系统，如果在整个系统的运营上没有科学完善的体系作为保障，就会导致公司规模小、产值的瓶颈难以突破等状况。聚通在2004年初就着手运用了ERP系统，于2006年正式上线，并逐步以ERP系统和CRM系统为基础，不断延展有利于客户需求的软件开发，在行业内率先成立系统研发中心，并结合互联网思维，有效地将真实的客户管理与业务流程紧密结合，提升沟通效率和服务质量。在过去的2015年里，聚通装饰集团即在不断开发的系统软件基础上，推出了“五位一体2.0”升级版应用平台——“装点通”微信客户端的服务系统。通过微信服务平台上简易的使用方法，可以让装修客户随时关注自家装修全程的设计方案、材料进场、工地状况、付款阶段及对服务人员的同时评价等。同时，这个系统完全实用且接地气，客户的评价将直接决定了服务人员的奖惩力度，让消费者们的装修体验再度升级！

满意度，是客户信赖的基础！ 发展不忘初心激励不断前行

在以“聚人心，通天下”为品牌核心价值观的聚通装饰集团，更是将“成为客户最值得信赖的家装服务商”为奋斗目标。唯有让客户满意才能产生信赖之感。忆当初，聚通成立之年，为了企业发展的梦想，聚通人脚踏实地，扎扎实实做好每个工地，最初就以“两张表单”即客户对施工人员的“服务满意度”及“质量满意度”的评分，来决定施工人员的分派以后项目的主要参考。而今，随着管理技术的日新月异，在原有的简单满意度测评上，聚通不断地更新升级服务体系，通过“五位一体2.0”升级系统的运行，也看到了一直为满足客户需求，而不懈努力、孜孜以求，执著进取的聚通精神。

今天，聚通装饰集团在新的一年里，将持续汇聚全体聚通人的集体智慧，以饱满的状态，热心诚恳地为消费者提供专业家装服务体系，以“一个标准、一俱品质、一丝不苟、一毫不差”的质量观，不断精进，攀越技术高峰！永远将“提升消费者的满意度”放在第一位！让聚通的所有员工与客户与供应商合作与社会各界的人士们一起，“聚人心，通天下”！

2016

装饰装修示范大展

暨第十四届上海建材团购展

3月5-6日

9:00 - 18:00 / 周日

展务热线：400-822-4366

官方网站：www.snzhz.com

百家宜装潢建材交易中心

瑞金南路570号（近肇溪路）

扫一扫 送100元 现金券

上海市装饰装修行业协会公告

2015年度上海市住宅装饰装修行业诚信等级公示

2014—2015年度上海市装饰装修行业诚信等级公示