

千锤百炼始成金

百姓装潢再次荣获“上海市质量管理奖”

质量管理 步入精细化时代

作为本市家装行业龙头企业的百姓装潢，从上世纪90年代初期成立伊始，就以“追求百姓第一”的价值观和“打造精品工程”的质量观，拉开了横向到边、纵向到底的全面质量管理大幕，开创了一个精细化管理的全新时代。

百姓装潢不仅建立了业务承接、施工管理、材料采购、配送运输、竣工结账、售后服务等一系列确保质量的管理体系，创造了业内十多项第一，还加入了管理创新的力度，自行开发了荣获上海市企业管理现代化创新成果三等奖的ERP系统（企业资源计划），形成了一大系统、五个分系统和60多个子系统，做到了日常信息数据化、决策分析智能化、运营指挥无纸化、质量监管科学化、施工管理规范化，实现了由粗放型向精细化的转化升级，确保整个运营系统进入规范、有序、高效、无差错的良性循环轨道。

为了有效提高家庭装潢的整体质量，百姓装潢不断提升家装技术的科技含量，独创了拼装化、环保化、智能化“三合一”的装潢新模式和整体卫浴技术，研制开发了多项具有自主知识产权的专有技术认证产品，成功地实现了由手工业向集成化的转型发展。此外，还自主研发和开发了十多种专用数字化质量检测器具，获得了4项国家专利技术，独创了多项具有划时代意义的新工艺，形成了自成体系的“隐蔽工程十大秘诀”，制订了上海首部《家庭装潢施工工艺》的企业标准，并会同市建委编制了上海市《住宅建筑装饰工程技术规程》、《住宅装饰装修验收标准》等地方性标准，为改变家装行业“质量无标准，施工无规范”的状况作出了有益的贡献。

改革施工组织形式，推行专业化管理。百姓装潢率先开展了按工种施工的“专业化管理”，建立了“上岗培训、人员固定、公司派工、节点检查、过程控制”等一系列有效手段，既提高了施工人员的稳定性，又提升了施工质量，施工合格率和售后服务率均达到100%。

高质量装修 免除后顾之忧

众所周知，装潢质量的判断依据主要从三个方面来衡量：一是总体设计质量，二是装潢材料质量，三是工程施工质量。只有牢牢抓住了设计、材料、施工这三大质量关，才能确保整个装修工程锦上添花，质量无忧。

在2012年2月9日下午召开的上海市质量管理颁奖大会上，百姓装潢再次举起本市质量管理最高奖项“2011年上海市质量管理奖”。

三年一轮的上海市质量管理奖，设有7大类40个项目极其严格的评选标准和考评要求，只有名列前茅的业界精英才有资格申报入选，且每届得主仅为20家，都是从各行各业更有代表性和更具影响力的品牌企业中遴选出来的质量精英。2004年，百姓装潢以质量管理卓越性、有效性和充分性的综合实力脱颖而出，首次摘得此项桂冠，一举成为全国装饰装修行业迄今为止仅有获得此项殊荣的领军企业。夺冠后的百姓装潢再接再厉，续写辉煌，以管理到位、质量过硬的骄人业绩，又一次蝉联“上海市质量管理奖”，展示了质量明星的风采，巩固了业内领先的地位，塑造了家装行业知名品牌的形象。



在这三个关键环节上，百姓装潢环环紧扣，层层加码，做到了完美，做出了品牌，它用高标准、高质量的装修工程展示了品牌形象，擦亮了金字招牌。

论设计质量，百姓装潢堪称业内领先，技压群雌。它不但拥有一支实力强大的设计团队，集聚了数百名来自著名学府、各具专业特长的设计精英，确保设计时尚、实用、品位“三合一”，确保工程达到高品质、高质量、高水平。靠着这支山崇拔萃、才华横溢的设计团队，百姓装潢推出了不少经典力作，创造了许多传奇“神话”，并屡屡在全国室内装潢设计大赛中获得殊荣。

就材料质量而言，百姓装潢确实做到了层层设防，道道把关，全程监管，有效控制。

在进货渠道上，建立材料供应档案电子档案，确定评价体系，实施动态管理，分门别类签订《原包环保承诺书》。每种材料批量进货时，都要随机送权威机构进行质量抽检，由第三方出具合格报告，通过验收方可入库。对不符合国家强制标准的饰材，及时取消供货资格。为防止材料采购出现质量问题，专门设立了建材质量百姓监测点，直接参与材料监控，杜绝可能出现的质量漏洞。通过严格把关，有效监控，确保了材料质量的稳定性和可靠性。

在材料选用上，百姓装潢不求最贵，只求更好，不求表象，只求质量。目前，百姓装潢选用的数百种装饰材料，都是质量过硬、信誉卓著的知名品牌，一般不会发生质量问题。万一发现有瑕疵，也会一查到底，立马解决。出于健康与安全的考虑，百姓装潢现在采用的全是环保型材料。油漆均以全无苯著名品牌为上选，且从过去的苯类提升为酯类，即全部使用无苯油漆，对人体健康没有任何副作用，从根本上消除了苯类材料对空气质量的影响；板材则全部选用达到E1级标准的高级环保产品，从源头上杜绝了空气质量超标的隐患。

提起百姓装潢的施工质量，可谓首屈一指，有口皆碑。19年来，它所经手的几十万例工程质量，投诉率几乎为零，原因就在于具有过硬的质量保证体系作支撑。

百姓装潢的几千支施工队伍和数千名

外派施工人员，都是经过专业上岗培训，层层筛选出来的业务骨干，他们不仅掌握了一流技术，积累着丰富经验，而且个个都是技艺精湛的能工巧匠。在历届全市技术比武中，百姓装潢总是得奖大户。在去年举行的“上海市室内施工人员技术比武”中，百姓装潢的蓝海，一人包揽了“精细木工第一名”和“技术能力第一名”两项桂冠，凸显了百姓装潢施工人员的超群技艺。

百姓装潢的施工队伍，不仅有一技之长，能独挡一面，更重要的是完全融入了“追求百姓第一”的企业文化，牢固树立了荣辱与共的使命感和对用户高度负责的责任感，自觉地按照质量管理的高标准严要求，尽心尽力地做好每一个装潢工程。在他们中间，人人都焕发出主人翁的精神，个个都凝聚着创造百姓第一的激情。在他们看来，每一个工程都是自己的劳动成果，每一件作品都是自身价值的体现。为了打造优质工程和精品工程，他们都尽心所能，竭力为之，精心把握手中的每一道工序，精心呵护每一个装修成果。有一个施工队，刚铺完地板，还没来得及安装塑窗，就遭遇了一场突如其来的暴雨。为了不地板被雨水淋透，他们毫不犹豫地脱下身上的衣服用来遮挡，把自己的棉衣铺在地板上遮雨。尽管衣服和棉衣都淋湿了，但新铺的地板却完好无损。

过硬的装修质量，彰显的是百姓装潢的品牌，消除的是用户的后顾之忧。百姓装潢用数以万计的无忧工程，在上海市民的心目中竖起了一面光彩夺目的质量大旗。

双轮驱动提升 满意度和回头率

对于百姓装潢来说，质量和服务不仅是企业的立足之本，更是它的取胜之道。19年来，百姓装潢就是依靠双轮驱动，一路前行。

如果说百姓装潢的工程质量有目共睹，令人信服，那么它的诚信服务更是享誉沪上，有口皆碑。“百姓装潢，服务到家”，百姓人不仅这样说了，更是这样做了。它所体现的就是饰前让顾客称心，饰中让顾客省心，饰后让顾客放心的全程服务，诠释的就是真心用心、将心比心的贴心服务。

凡是搞过装修的人都知道，“装修质量好不好，过了几年才知道”。一旦日后出了问题，维修麻烦等一系列后遗症就会接踵而至，这就是通常所说的“装修的烦恼”。因此，装修户在选择装潢公司时必须事先考虑到售后服务这个至关重要的内容，否则到时“叫天天不应，叫地地不灵”。

对于售后服务这一块，百姓装潢底气十足，公开承诺：“二年质保，终身维修（有防水要求的厨房、卫生间防渗漏项目质保不低于五年）”。因为他们坚信自己的装修质量不成问题，坚信自己的售后服务能做到尽善尽美。

在售后服务上，百姓装潢围绕人文关怀，体现“三化”服务：一是饰后回访制度化。“百姓装潢”规定，凡是家装工程竣工半个月后，必须对装修户进行至少一次的回访与指导；二是满意测评人性化。“百姓装潢”定期向所有装修业主发放《顾客满意度测评问卷》，并贴心地要让客户回寄公司，测评内容涉及材料质量、业务质量、施工质量、服务质量等8个方面，由业主综合打分。三是保修服务快捷化。优化“饰后服务中心”的功能与配置，对维修基金、应急预案、人员配备、技术装备均作调整与充实，确保饰后报修“首事应”。一年365天，这支技术精湛、服务热情、应急果敢的售后服务队伍“全天候”待命，随时满足客户的维修需求。

据上海市消费者权益保护部门统计，百姓装潢成立至今，从未发生因维修不及时而引发的消费投诉，已列为“上海市家装消费指引单位”。特别是近三年，公司承接的所有家装工程项目，由第三方顾客满意度评价结果显示，总体满意度高居行业前列。

文案/施来发

百姓装潢设计咨询展

时间：2012年4月14日-15日 (9:00-16:30)

地点：上海展览中心西一馆 延安中路1000号 南京西路1333号

多重优惠，五大展示区 不容错过

上海建材集团 百姓装潢公司 www.shbx.com.cn

咨询热线：800-6200-425 报修电话：54080999