

64696141 情系千家万户 开通 8 年心连四面八方

陈丽娟热线长盛不衰的奥秘：诚信



常以“卿本 74 届小女子”谦称的陈丽娟，曾任上海港务局南浦港务公司幼儿园园长，十年投身“孩子王”事业期间，就曾荣膺“上海市优秀园丁”称号。如今以她名字命名的装修咨询热线 64696141 开通 8 年，接听总数逼近 20 万人次，凭借“润物细无声”的百倍热忱真诚坦诚竭诚，时时且处处让每一位来电咨询者求助者投诉者如沐春风，如逢甘霖，如定心丸下肚，因之便安心、放心、诚心、舒心。左图为陈丽娟近影

拥趸太多的陈丽娟热线，2004 年开通至今，8 年累计接听已逼近 20 万人次，因之也就益发引起人们的好奇——64696141 长盛不衰的奥秘究竟何在？

1 装修无小事 待客诚为先

其实，得以掘此揭秘的案例不胜枚举。创办“陈丽娟热线”的刚德装饰公司几乎隔三岔五就能收到业主发来的热情洋溢的感谢信、表扬信。一对老夫妻装修竣工入住后，不仅来信逐一表扬了具体的设计和施工人员“材料选择得好”、“价格透明惠民”、“施工认真负责”，甚至还诗性大发，特为“刚德打油诗一首以表感激之情”，开首便是——“丽娟热线不虚名，重视质量和诚信，一切围绕业主想，感谢转接神速”。的确，装修无小事，纵有天大的

本事，往往却难致“诚”字为先。令普城路某号 601 室业主为之动容的是，家中夜半水漫金山，经查系小区水压骤增导致洗衣机接管和水龙头脱落，但热线闻之却照搬份外事，各上种立马相继出动为之解围——“撬开地板舀水”、“检查各项电器设备”，直至“帮我们修补脱落的墙漆”。真心诚意换人心得人心，身为刚德总经理的陈丽娟坦言，热线常“热”，贵在力争让每一位咨询者求助者如春风拂面，如定心丸下肚。

2 “全透明”白皮书“石破天惊”

其缘陈丽娟的诚信待人，素来是一以贯之的。早在热线开通之前的 2003 年，由上海市保部门、市精神文明建设办所评出的“诚信服务单位”中，上海家装行业具有执业资质的装潢公司有数千家，得以金榜题名的，却唯有两家，其中一家便是刚德。而尤为业内同行为之震惊也因而之折服的是，翌年刚德又选址地处闹市中心的市工人文化宫举行独家向社会公开赠书仪式，题为《家庭装潢成本白皮书》的赠书可谓石破天惊，其后被称为“中国首部家庭装潢成本白皮书”。

8 年前，由刚德装饰独家向社会公开发布的《家庭装潢成本白皮书》，率先将业内各项家庭装修成本，分门别类地按材料费、人工费、管理成本，乃至正常的利润值，明白无误地向消费大众全透明地和盘托出。陈丽娟在书中还以亲笔署名的形式，同步发表了以“装潢价格应透明”为题的致消费者的公开信，坦陈倡议发起规范家装成本报价计算模式，是“社会赋予我的责任”。此举被社会各界公认为是保护消费者权益、净化全国家装市场、接轨国际的一大创举，从而有“中国首部家庭装潢白皮书”之誉称。



2004 年 10 月，亦即《白皮书》公开发布后的仅仅 3 个月，64696141“陈丽娟热线”宣告诞生。陈丽娟亲上机值听，对市民大众甚为关注的诸多有关《白皮书》的询问，全方位地坦诚作答诠释，热线因之被打得“发烫”，遂又经电信部门支持，扩展为 4 门同步接听以确保畅通，陈丽娟还自立两条“接听规矩”，一是人不分高低贵贱，事不分轻重巨细，业务不看价格大小，都得有求必应，再就是实话实说，且行必果，以竭诚待客贯穿始终。

3 事无轻重巨细 热线有求必应

快马加鞭未下鞍——秉承自立的“三零管理”之“家规”，亦即“工作零差错、服务零缺陷、质量零投诉”，刚德于 2002 年便率先向业内同行乃至全社会发出倡议，以装潢报价全透明为取信于民的主旨，规范行业发展，创建企业诚信质量体系；翌年则敢为人先，在当时尚处于透明度不高，且因作价和收费混乱而投诉率甚高的家装市场，以《白皮书》的形式，迈出了试水行业标准化探索实践的可贵第一步，而更为缜密成熟的构想很快又接连出台问世。

为此，刚德还关闭了所有分部，从业务洽谈、设计、预算决算，到材料采购配送，乃至饰后服务，均有陈丽娟下属的总经理办公室“大权独揽”，以减少扯皮延滞，确保热线一个窗口对外且反应快速高效。即便如今热



活泼随和的陈丽娟却素以铁腕治军闻名业内。图为地下工地检查施工质量

5 竭诚一以贯之 鲜花掌声相随

然而这就是陈丽娟，诚以待人——竭诚创业，竭诚守业，竭诚开拓，风雨兼程却又始终能赢得鲜花和掌声相伴：2000 年 5 月作为上海市六名代表之一出席“走向新世纪，创造新业绩”全国工商界妇女会；2003 年被评为上海市“三八”红旗手；2004 年被评为中国经

4 反应快速高效 铁腕令行禁止

济女性年度人物提名；2005 年获“全国住宅装饰装修行业优秀企业家”称号；2006 年获“中国经济女性人物公益奖”……

巾帼不让须眉，至 2008 年，陈丽娟又获评为“全国住宅装饰装修行业优秀项目经理”，同时又成为跻身“上海市装潢行业十大企业家”中的唯一一位女性，翌年又再度成为“2011 年上海市家装行业十大风云人物”中唯一的女性代表，并连续成为上海市徐汇区第十三、十四届人大代表。毋庸讳言，以“陈丽娟”命名的热线，其实是一个浩瀚繁复却又极其琐碎细微的系统工程。成功，固然有赖业务知识的广博娴熟，但更需要百倍的热忱、真诚、坦诚和竭诚。

线已扩展为多机位值听了，陈丽娟依然坚持一有时间就上机倾听，平素豁达恬淡随和的她，一旦进入业务，则素以“铁腕治军”

闻名业内，包括对建材供货商同样一言既出令行禁止，谁违规搞回扣交易，轻则警告，重则——掏断。

因之也有人困惑难解，都说家装市场原本是让女人走开的行当，何以这位当年执意于幼教事业，1995 年就曾荣膺“上海市优秀园丁”称号的“孩子王”，如今投身于“隔行如隔山”的家装市场，却依然能如鱼得水，甚至还虎虎生风呢？慧眼识宝，1997 年带领陈丽娟白手起家创建刚德装饰的杨克非董事长，对此最有发言权——入门不易，还要顶着熟人难理解等诸多精神压力、市场经营的压力、业内竞争的压力、社会和舆论对家装行业不信任的压力……

6 一根红线 三大路标 诚信为师

最广大的市民大众，让热线情牵两头，让 64696141 心连万户，主随客便丰俭由人且竭诚牵手呵护始终，“我要找陈丽娟！”因之才能

成为热线活务中使用频率最多的话语。成功之道纵有千条万条，但刚德人闯关夺隘的秘诀只有两个字——诚信。



刚德装饰把“交房”视同“交卷”，每次都当作样板房，并力求满分。图为新近完工的作品

7 诚信无止境 近悦远亦来

“诚信”无止境，为使业主在饰前能有个直观的印象，从 2011 年 4 月起，陈丽娟热线又创新推出更为便民利民惠民的“实景体验馆”，按照上海家庭的生活习惯，集聚了家居装饰中 90% 以上的元素，除了地板、洁具、瓷砖、橱柜等数十种主材料以外，连平时不起眼的、被忽视的隐蔽工程材料如电线、线管、线盒、落水弯头、腻子、胶水，都能在这里看个清楚，问个明白，正是这种由表及里的自我剖析吸引了业主纷至沓来，迄今顾客盈门生意火爆。

除了尽遣专业资深的设计师团队坐镇实景馆，与客户零距离对接外，针对近几年家装市场小房型、老房型装修需求所占比重越来越大的市场新动向，实景馆还专门

挑出几十套建筑面积在 40 至 90 平米的老房型，在“螺丝壳里做道场”的成功设计案例供客户参考，并诚邀长期与热线合作的品牌经销商入馆，展示更多价格实惠、质量保证、售后服务随叫随到的高性价比的建材，以满足广大市民尤其是以八零后为代表的年轻客户的装修新需求。

百尺竿头，更上层楼，对勇于探索敢于创新的刚德人来说，“陈丽娟热线”本身就是“诚信”的旗帜和

象征。实景体验馆尚人头济济之际，热线诚信待客则又新招迭出——

●拨打热线或通过新浪微博陈丽娟装潢热线用私信方式，可预约陈丽娟本人或资深设计师面对面沟通；

●今起至本月 27 日举办专场洽谈会，满六万送五千，为实景馆签约客户提供更多优惠；

●为实景馆莅临客户提供更多折扣加折扣的建材优惠；

●让利予民，赠备价值数千元装潢材料作为抽奖礼包；

…… 习慧泽

本版主持 傅兆雄 美术设计 杨睿涵



上海装潢名牌网上商城
www.zhmpsc.com

装潢服务轻松网购 主流媒体全程跟踪

荣欣、聚通、刚德、百姓、申远、九鼎、云兰、佳园、欧坊、星高、星杰、同济经典、统帅等多家沪上名牌家装企业已加盟网站