

上海家装五大标杆企业——百姓装潢

咬定青山不放松 行得春风有夏雨

百姓装潢千锤百炼铸就行业标杆



百姓装潢总经理李永洲

牢牢把住“三大关” 确保高水准高质量

何谓“三大关”——总体设计、装潢材料、工程施工。百姓人笃信，唯有牢牢把住这三大关的质量，才能确保整个装修项目全程无忧，乃至售后无忧——

●设计质量：

百姓装潢聚集了数百名来自著名学府、各具专业特长的设计精英，既确保了设计时尚、实用、品味的“三合一”，也确保了工程的“三高”，即高品质、高质量、高水平。推出的经典力作，屡屡在全国室内装潢设计大赛中“获得大奖，如大理石防水隔断预埋设计解决了干湿区域的防渗难题；无障碍通道设计则带给老人和行动不便者以福音；给排水排管尽量不走地面设计更能及早发现渗漏并将损失降至更低，部分便民利民设计佳作，还在央视《非常惠生活》装修季节日里热播。

●材料质量：

层层设防，道道把关，全程监管，有效控制——进货渠道建立材料供应商电子档案，分门别类签订《质量环保承诺书》，进货凭证送交权威机构进行质量抽检，凭第三方出具合格报告方可入库。另设建材

质量监督监测点以杜绝可能出现的漏洞。选材用料恪守“不求最贵，只求更好，不求表象，只求质量”原则，如油漆以全无苯著名品牌为上选，板材则全部选用达到E1级标准的环保产品，从源头上确保绿色环保，消除一切可能出现的室内空气污染隐患。

●施工质量：

创业20年来，百姓装潢所承揽的几十万例工程其质量投诉率几乎为零，盖源于其过硬的质量保证体系，旗下几百支施工队伍和数千名外来施工人员，经过专业上岗培训和层层筛选，技术一流，经验丰富，故历届全市技术比武中，百姓装潢总是得奖大户，如“上海市室内施工人员技术比武”中，百姓装潢的黄海一人摘取了“精细木工第一名”和“技术能力第一名”两项桂冠。

深受“追求百姓第一”企业文化的熏陶，百姓人牢固地树立起荣辱与共的使命感，以对用户高度负责的责任心和过硬的装修质量，打造了数以万计的无忧工程，竖起了一面光彩夺目的质量大旗。

自我加压寻“短板” 倾力打造“执行力”

“外塑形象，内铸品牌，和衷共济，再创辉煌”，这是屡屡夺冠高居行业榜首的百姓装潢当家人向麾下提出的新的奋斗目标，为此公司上下全员发动，通过借鉴美国管理学家彼得·德鲁克提出的“水桶定律”，自我加压“长于且找矮子”以寻找企业自身的“短板”，旨在提高和强化基层一线施工队伍作为主劳务群体的主人翁服务意识，以及为提高配套供应商产品和服务质量、强化其服务规范而制定出台的“约法三章”，以进一步夯实施工和服务质量，维护消费者权益。

面对日趋严峻的家装市场，百姓装潢不仅从容应对风云变幻，而且高瞻远瞩地想到了应倾力打造一个名牌企业所独具的“执行力文化”，并把夯实“执行力”当作治理企业、推动企业文化建设的一项重要工作，通过积极引导，并借助体外培训机构，全公司开展了长达4个月的全员培训，“务实”也须“务虚”，通过主题讲座、固化研讨、转化研讨、头脑风暴研讨会等形式，进一步提高了员工的责任感和敬业意识，也激发了数百家供应商的“荣辱与共”的价值观。

这是个激动人心的时刻：2012年在上海市质量管理奖颁奖大会上，百姓装潢从市相关领导的手中接过沪上质量管理的最高奖项“2011年上海市质量管理奖”，为3年一度，共设有7大类40个项目的考核标准，每届得以入围的20家企业，无疑都是各行各业质量管理的佼佼者，力克群雄的百姓装潢是全国家装行业率先获此殊荣的装潢公司。

然而，对百姓装潢来讲，此番摘桂却属再度，早在2004年，就曾凭借质量管理卓越性、有效性和充分性的综合实力脱颖而出，摘取过此项桂冠，一举成为全国装饰装修行业率先获得此项殊荣的领军企业。如今则又以管理到位、质量过硬的骄人业绩，再度续写辉煌，蝉联“上海市质量管理奖”，而且依然还保持着“全国家装行业率先”的纪录，以熠熠闪光的质量明星风采，塑造了家装行业领先品牌的形象，也铸就了领军家装行业的夺目标杆。

执着追求百姓第一 全面苛求“精细化”

早在上个世纪90年代初创建伊始，百姓人就以执着的“追求百姓第一”价值观和“打造精品工程”的质量观，拉开了全面质量管理的序幕，横向到边，纵向到底，致力开创一个精细化管理的全新时代。相继建立了业务承接、施工管理、材料采购、配送运输、竣工结算、售后服务等质量管理体系，自行开

发了ERP系统(企业资源计划)，实现了日常信息数据化、决策分析智能化、运营指挥无纸化、质量管控科学化、施工管理规范化，逐步实现了由粗放型向精细化的升级。

为提高家庭装潢整体质量，百姓装潢还独创了拼装化、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产品，因而成功实现了由手工业向集成化的转型，形成了自成体系的“隐蔽工程十大秘诀”，施工合格率和服务到位率均达到100%。还制订了上海首部《家庭装潢施工工艺》的企业标准，并会同市主管部门编制了上海市《住宅建筑装饰工程技术规程》、《住宅装饰装修验收标准》等地方标准。

诚信服务 + 服务到家 全天候 + 百事应

市消保部门统计证实，正因百姓迄今未发生过因维修不及时而引发的消费投诉，故被列为“上海市家装消费指引单位”。近一年的第三方顾客满意度评价还显示，其总体满意度高居行业前茅。百姓的服务到家可谓贯穿始终：售前让顾客称心、饰中让顾客省心、售后让顾客放心，让真心用心，将心比心。其售后服务一是回访制度化，二是

满意测评人性化，二是维修服务快捷化，为确保饰后报修“百事应”，应急维修队伍365天，“全天候”待命。确保全方位满足客户求助需求。

正因为坚信自己的装修质量不成问题，自己的饰后服务能做到尽善尽美，故百姓装潢不仅能坦然公开承诺：“三年保修，终身维修”，且还定期向所有装修业主发放《顾

客满意度测评问卷》，公司立足邮票以便客户回寄，其测评内容广涉材料、业务、施工、服务等诸项质量等8个方面，由业主综合打分。通过优化“饰后服务中心”的功能与配置，对维修基金、应急预案、人员配置、技术装备均作调整与充实，来自第三方顾客满意度评价结果显示，百姓装潢的满意度高达93.5%。



全奖银奖唯象能获老百姓夸奖，百姓装潢诚邀10位著名的全国劳模担任企业监督员，对百姓装潢的各项为民服务“横挑鼻子竖挑眼”，图为总经理李永洲偕同劳模监督员徐虎，共同征求签约装修客户的意见和建议。

千淘万漉始得金 扬鞭奋蹄攀新高

话说百姓装潢，还真一言难尽，须知倘若要说清道全，出几本专著都不够，如今媒体举行业评定，百姓装潢均金榜题名位居行业领军的标准，殊不知早在两年前的2010，百姓装潢便已率先响亮地喊出了要“努力打造行业示范标杆”的誓言——“有限空间，无限关怀；百姓装潢，服务到家”、“专业人管专业事”、“专业人干专业活”等等，

究竟何为“示范标杆”呢？其实身体力行的百姓装潢人早已用自己的执着践行作出了最好的诠释，仅举一例即可窥一斑而见全豹——

家住“世纪家园”的程教授患有高度近视症，老爱人则因工伤右腿致残，他遍了多家装潢公司均未见有称心的方案，转而向百姓装潢求助。根据程家的特殊情况，设计师在卫浴与厨房空间内特意增添

诸多“无障碍元素”，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，还在过道里改用了荧光型开关，以确保老人夜间如厕的安全，老教授因之由衷地叹服——这样的家装服务堪称楷模——“周密到简直无可挑剔”。