

上海家装五大标杆企业 —— 百姓装潢

敬业态度铸就专业品质

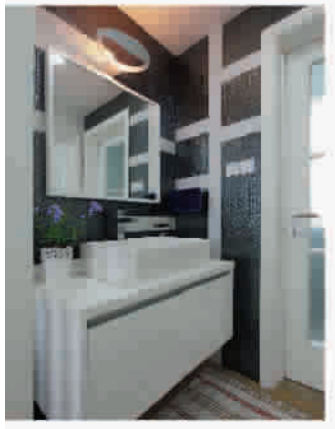
呈卓尔不凡设计
精人性设计理念

精湛的设计水平离不开强大的设计团队，百姓装潢旗下除了聚集了众多来自海内外知名设计学府的一流设计师外，还另聘多位国内外设计底蕴深厚的大师担当百姓的特邀艺术顾问，用以提升本公司的整体设计水平。设计作品“时尚、实用、品味”兼具，其中经典之作在全国室内装潢设计大赛中屡获佳绩，成为家居风尚的指向标！

真正成功的家装设计既需要专业的设计水平，更需要人性化的设计理念，千篇一律的传统装修模式更是让有特殊需求的业主一筹莫展，既说不出哪里装修的不好，但又总有不尽人意之处。通过《非常惠生活》这档惠民节目，申城业主对百姓装潢设计能力的匠心独运和贴心周到早已耳熟能详，而这只是展现了百姓装潢惠民服务的冰山一角。

家住“世纪同乐”的程教授，患有眼疾，视力低下，老爱人因工伤右腿致残，夫妇俩生活起居十分不便。为了改善居住环境，程教授买了一套新房，想请设计师为他定做一个人性的设计方案。可一连跑了好几家装潢公司，却始终没有得到满意的答案，于是，他舍近就远，来到“百姓装潢”求助。接待他的设计师根据其特殊情况，专门定制了一个设计方案，在卫浴与厨房空间内增添无障碍设计元素，就连防滑地砖的品牌、卫浴设备旁的扶栏等细微之处都考虑得十分周全。为了确保老人夜间如厕的行走安全，设计师还在过道中特意安装了荧光型开关。这一充满人性化的设计理念令程教授如愿以偿。他逢人便说：“百姓装潢的设计如此到位，真让我无可挑剔！”

百姓装潢切实从客户角度出发，从帮助客户解决实际问题的角度出发，从设计开始全方位体现“有限空间，无限关怀，百姓装潢，服务到家”的企业理念。



“国企也能把装潢做得如此之好！”

这句需要作一番解释的赞誉，出自全国装潢行业协会的高层领导之口，原因在于，中国的绝大多数装潢企业，几乎都是民营企业。上海的“百姓装潢”在全国的装潢行业中，虽然不能说是唯一的国企，但肯定是凤毛麟角，少而又少，它的上级管理单位是上海市建材集团。在普遍认为的国企的管理理念、管理模式并不适合装潢企业运作的概念下，国企“百姓装潢”扬长避短，将国企的严谨、规范、守信、诚信这些先天的优势灌注到自己的企业文化、企业管理、企业运作中，成为业主心中的理想企业、装潢行业的标杆企业，国企也能做装潢，并且做得如此之好的赞誉由此而起。

也许正因为是国企，百姓装潢从开始运作就起名百姓，立志为民，国企高起点、大情怀的基调明确奠定，“百姓装潢为百姓”，“追求百姓第一”，“为民办实事，让民得实惠”是百姓装潢的企业宗旨，以敬业的态度、专业的精神为民服务，二十年来深受百姓好评。

这就是百姓 ——

百姓装潢系市建材集团旗下国企装潢正规军，建筑装饰工程专业承包一级资质，自1993年创建以来，在行业内率先通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系三证认证，全市各区近30家直营门店实行“统一形象、统一价格、统一运作、统一管理、统一服务”，拥有独具匠心、理念超群的设计师团队和技术精湛、服务到位的施工队伍，并建立了质管员、施工中心、质量监督中心三级质量管理体系及 ERP 企业资源管理系统，对施工质量进行全程监控，严保饰前称心、饰中放心、饰后省心。无论是选材、施工还是服务，百姓装潢始终保证层层严格把关，同时独创“八大秘密武器”，攻克隐蔽工程难关，人性化设计更是“百姓装潢”的强项，可根据客户的不同需求和个人喜好，量身定制地打造适



百姓服务·天天都是3·15

根据第三方机构上海市质协用户评价中心检测数据显示：2013年百姓装潢顾客满意度测评为87.09%，同比2012年提升4.54%，再次蝉联行业第一！真实的数据是说明服务质量的最好凭证，“有限空间，无限关怀，百姓装潢，服务到家”的服务理念既不是浪得虚名亦不是信手拈来。“真心、用心、将心比心”的四心工作态度，“让顾客饰前称心、饰中省心、饰后放心”的三心服务理念，不断细化的服务标准，不断升级的业务管理、设计管理、顾客服务管理为主体内容的服务达标考核机制，始终将企业自身服务标准定于行业服务标准之上，严于律己20余年方造就今日这套完整的服务体系。

在对企业自身严格要求的同时，百姓装潢并不只是“独善其身”，对接受服务的客户评价尤为重视，定期向装修业主派送《顾客满意度测评问卷》，内容涵盖材料质量、业务质量、施工质量、服务质量等8个大方面及细化条款，接受顾客对服务质量的全面考量，认真对待所有顾客的意见和建议，同时回赠一份平安财产保险以示对顾客的感激之情，这种做法在行业内亦是寥寥晨星。另外还组织“万家客户大回访”活动，对所有在百姓装潢装修过的业主进行全面回访，主动为客户提供便捷的装潢维护及隐患排除。

百姓装潢快捷缜密的售后服务让回沪的援藏干部张先生赞不绝口，刚抵家的张先生发现房屋因自然沉降引起墙面少许裂痕，就拨通了百姓公司的报修服务热线。百姓公司维修人员火速赶到现场，穿上自带的鞋套，小心翼翼地放上衬垫，将家具移至适当位置，不仅修复了

思考，将“百姓满意”作为唯一不变的考核标准，让所有客户感受到了无微不至、关爱到家的满意服务，保证客户天天享受3·15待遇。

结语：百姓人以其敬业的态度及精神感染了所有选择百姓装潢服务的客户，更以其专业的服务理念为所有选择百姓装潢的客户

一次装潢对一个装潢公司而言，可能只是一件小事，而对于一个家庭而言，却都是一件大事。看得称心住得舒心没有隐患的装修就是一次好的装修，而选择一个诚信可靠的装潢公司就是走向成功的第一步。基于百姓装潢过硬的装修质量、牢靠的企业资质、鲜见的质量投诉让百姓装潢成为了老百姓的上选新居改造者。

对施工材料的严格把关和施工质量的全面监控是施工过程中重中之重，从对进贷渠道、材料品质、仓储配置和配货能力的控制，再到施工人员的整体素质保障，通过102项工程竣工验收项目对施工质量做出全面科学的考核，工程节点验收标准更是严格标明：单项不符合标准则整体工程做0分处理。严格的标准不仅针对施工人员和施工质量，相关质检员同样承担问题责任，这一系列的举措让百姓装潢的施工“初次考核合格率”“大幅提升，降低“返工率”的同时大大提高了工程质量。

过硬的产品质量加上专业的施工质量造就了无数精品工程，在消除了业主的后顾之忧的同时，无形中也降低了业主的施工维修成本，客户的“满意度”和“回头率”就自不用说了。

张先生家的“问题墙面”，还仔细检查了其他墙面的现状。完工半小时后，张先生还接到了百姓公司还对工作人员的售后服务质量的电话跟踪调查，用心之处可见一斑。

正如百姓装潢总经理李永洲所言：“金杯银杯不如百姓口碑，金奖银奖不如百姓夸奖”，家装行业销售的是一种“特殊产品”，它的“卖点”就是“实”服务，“实”诚信。我们不用价格推销产品，要用产品卖出价格，让用户真正体验到“百姓”服务省钱省心的价值所在。

严把材料保质量
严控施工剔隐患

**百姓装潢**
上海尚信装饰有限公司

咨询热线：800-6200-425
公司网址：www.shbx.com.cn