

上海家装五大标杆企业——聚通装潢

聚通装潢二十年：细节服务聚人心 品质管理通天下

今年的3月15日，沪上家装领军企业聚通装潢再次提升企业服务，开始推行装修质保金服务。1994年成立的聚通装潢，稳步发展20年来，已成为上海装饰业界的标杆龙头企业，为超过10万户家庭提供了快乐装潢服务，客户满意率高达92.7%以上。从一家门店，仅用20年时间便成为上海综合实力最强的家装品牌和上海首个家装集团公司，聚通靠的是“服务，持续提升客户满意度”的服务理念，为此，聚通坚持以亲民的装修价格和高于行业标准的设计、施工、售后服务获得消费者青睐，在行业中起到标杆企业应有的示范带头作用。

一级施工管理保证服务品质

聚通装潢现有近30家门店，这些网点全部是直营网点，门店所有人员均受公司管理中心统一管理和调度，无“挂靠”。所谓挂靠加盟，是指一些小公司，每年向加盟对象缴纳一定的费用，用他们的品牌对外经营。这些公司除了名字一样，不能保证服务质量。而聚通坚持直营经营，包括业务员、设计师、客服人员、施工工人等全部由管理中心统一调配管理，严格按照公司规章制度及业务规范操作，

让消费者无论身在哪家门店，都能享受到高品质的家装服务。至于工程发承包现象，在聚通更不存在。所有人都是公司直接管理，定期进行培训和考核评比，有了良好的发展平台，工人干活自然尽心尽力。目前，上海有技术职称的技术工人46.2%在聚通，这是对公司服务水平最好的证明。可以说，聚通发展到今天，成为上海第一家装饰集团，与公司一直以来的严格管理密不可分。

透明材料清单报价保护消费者知情权

消费者上门咨询时，聚通的设计师会将公司的收费标准详细告知，聚通的报价采用“透明材料清单”报价，因为只有材料透明，价钱才能真正透明。聚通的报价一直以用料数量乘以单价来计算，这样消费者可以到各大建材卖场去比价，同时还对使用数量心中有数。比如刷一面墙时，需要哪些辅料，单价多少，数量多少，这些都会在聚通的报价单中清楚列出，彻底把知情权交到消费者手中，

让消费者知道自己花出去的每分钱都用在了哪里。聚通还有独特的材料验收制度，所有材料进入施工现场后，客户有一张清单，可以对材料的数量、品牌、型号、单价等一一进行核实，确认无误后在送料单上签字，施工人员才能进行施工。施工时则是按实结算，多退少补。如果预算做了10桶乳胶漆，实际只用了9桶，那剩余的1桶就可按原价退货，不让消费者利益受损。

特色工艺打造“家装龙头”

多年来，聚通公司的专业质检队伍，在日常的例行检查工作中，不断的寻找新思路，新方法以弥补传统工艺的不足，减少可能存在的隐患，让居家生活更安心、省心。目前，聚通装潢已有21项革新工艺，其中独创的“无缝片地板静音工艺”已取得国家专利号（ZL201010111242.9），彻底根治了垫片收缩导致木龙骨松动后，脚踏地板发出的“吱吱”响声，备受消费者好评。聚通在隐蔽工程质量上也下了功夫，不仅在隐蔽工程材料的选择上谨慎严格，而且从2004年起，聚通特设的质量技术组对每一个工地的隐蔽工程都进行了实景拍摄，并连同原始

平面图、改建图、入住须知、实景照片一起编辑制成光盘赠送给消费者，让消费者对自己家中隐蔽工程了如指掌。这也说明了聚通对隐蔽工程质量的自信。聚通这些深受消费者欢迎的工艺不是凭空想象出来的，是聚通质检中心根据消费者集中反映的情况经过反复研究实践创造出来的。因为真心实意地为消费者考虑，聚通每年花人力物力研发新工艺，长此以往坚持不懈，所以在每年业务量飞速增长的情况下，依然保持优异的质量和优惠的价格，这正是因为聚通研发的新工艺起到了作用，让公司的施工水准不断提升。

20年坚持“快乐装潢”之路

20年间，聚通已为超过10万户家庭提供了装潢服务。不断提升的服务标准使聚通在消费者中的知名度与好评度日益增长。客户进门的那一刻起直至装修完毕，针对客户服务的不同阶段的要求有不同的专业人员负责，使服务的每个细节、每个服务措施都体现出聚通的服务理念。此外，公司有

专门的售后服务队伍，保障24小时之内帮助客户解决问题。服务标准不是一句空话，也不是生搬硬套，聚通装潢对“客户就是上帝”的理解不仅仅体现在理念上的重视，还注重制度的落实和保障。这正是聚通装潢历经20年风雨，仍然欣欣向荣的根本原因。



315聚通服务再升级 行业表率打造品质装修

纵观近几年的315投诉记录，关于装修质量问题的投诉主要集中在建材以次充好、装修偷工减料等问题上，今年3月15日，已有20年发展历史的名牌家装企业聚通装潢开始推行质量保证金制度，由第三方权威部门进行监管，如果施工队在装修过程中时发生不负责任、偷工减料、以次充好、野蛮施工等情况，造成质量问题，经专业机构认定后，可直接用其质保金向消费者进行先行赔付。

聚通公司的诚信不仅体现在质保金上，今年上海市装饰装修行业协会为保护消费者权益，对家装企业的行业资格做了很多新的规定，聚通装潢作为规模大、实力强、诚信度高的品牌装饰公司，承担家装委员会主任单位的职责，在以下几个方面都做到了引领行业规范的带头作用，获得业界普遍好评。

资质管理将出重拳

上海市装饰装修行业协会对家装公司资质由低到高做出以下评定：暂定级、专业级、三级、二级、一级，拒绝对应每个等级每年都将进行严格复评审核，以往“一人终身制”的现象将彻底结束。（今年对“暂定级”企业将限期一年，第二年不能达到专业级标准则清除出协会。）

各等级具体考核的涉及标准包括：拥有专业等级证书施工人员的比例、设计师专业等级人数比例、年度客户满意度测评结果等。聚通装潢就是以其初中高级施工工人占行业46.2%的比例成为行业施工领先企业。这是今年申城家装市场专业化与集中度之路的第一步。

认清专业合同保障权益

上海市装饰装修行业协会家装部门提醒消费者，装潢合同要认准上海市建委部门和工商部门指定的标准合

同。以往，在有些企业里，存在私自编合同、篡改合同细节等手段坑害消费者权益现象，消费者作为弱势群体，无力分辨其中真伪。上海市装饰装修行业协会将对全部合同进行统一编号，并在网上（上海市装饰装修行业协会官网）进行公示，哪家企业购买了哪几个编号的合同让人一目了然，帮助消费者辨别真伪，维护自身合法权益。（连续多年聚通装潢购买合同数量位列行业前列。）这是今年申城家装市场专业化与集中度之路的第二步。

规范达标贯彻服务标准

在过去的2012年，由市精神文明建设办牵头、城市调查大队对全行业1200家装饰企业进行的规范服务达标测评中，合格的只有区区75家，16%的比例。对此，相关部门表示：结果即触目惊心，也是情理之中的。20年，对于一个优秀企业到时间闪耀了，同样，20年对于那些不足的企业也是时候崩塌了。经过几轮残酷的市场竞争，如今依旧挺立的企业已基本成为市场的中流砥柱，具有较高的品牌影响力，同样对自身的服务与企业管理有更严格的要求，呈现健康的良性循环态势，逐渐在消费者心智中具备了品牌效应。每年评定出的行业规范服务达标标杆企业也基本上由当今申城家装市场的几家龙头包揽。这是今年申城家装市场专业化与集中度之路的第三步。

质保金制度更趋完善

“让会员自愿缴纳质保金，对消费者实施先行理赔制度，缴纳质保金的企业将在上海市装饰装修行业协会官网上进行公示”，本届家装委通过此举坚决把不正风，可能侵害消费者权益的家装公司清除出行业协会队伍，确保消费者能够在一个安全有保障的平

台上选择装潢企业，确保申城市场良性健康发展。在这里提醒消费者，在选择装潢公司的时候，不妨问一下对方是否质保金单位，如果不是或拿不出相应证明，那就要多留个心眼了。这是今年申城家装市场专业化与集中度之路的第四步。（今年3·15新消法出台，将对以往消费者维权难度较大的家庭装潢行业新增多项条例，大力加强消费者的知情权，先行赔付制度更是被列入新条例中，切实维护家装消费者切身利益。）

网上公示信息全公开

今年起，文章中提到的“资质管理”、“合同管理”、“规范达标贯彻服务标准”、“质保金制度”都将在上海市装饰装修行业协会官网上进行权威公示，公开各企业信息，还消费者知情权。信息的公开、对称，既是对消费者权益的保护，也是对一批正规品牌公司的保护，他们敢干而且欢迎信息公开，这样一来那些鱼龙混珠的不规范公司就现出了原形，无处藏身了。这是今年申城家装市场“洗牌”第五招。

提倡企业走专业化道路

随着市场越来越成熟，消费者的需求也呈现出多样化，经济适用房、婚房、公寓房、经济型别墅、大宅型别墅、顶级别墅，以往那种“大小通吃”的粗放型操作已经不能满足个性化消费需求了。本届家装委提出：企业要走专业化道路，提供更精准的定位服务。

任何行业的发展都有一个自然周期，20年的申城家装市场已经趋于成熟，步入稳定期，优胜劣汰现象将在近几年内达到峰值，企业数量会越来越减少，份额越来越集中，服务精准度与满意度也将有大幅提升。这是今年申城家装市场“洗牌”第六招。

