

聚通“金鲁班工程”22年家装启示录

回首我国家装行业在发展的20多年历程中，大浪淘沙，成千上万的企业前赴后继，有的慢慢隐退，有的则勇往直前。见证了家装行业从起步到蓬勃发展全过程的聚通装潢，从1994年创立至今，即将走过22个春秋寒暑，在市场的磨练下，“愈战愈勇”，更换发出“青春盎然”的生命力。2016年初，一则《上海市装饰装修行业协会的公告》显示，上海聚通装饰集团在6大方面30多项指标的严格测评中，再度以傲人的佳绩，蝉联行业综合排名第一！这是自2014年《上海市住宅装饰装修企业综合考评标准》采用互联网公开、透明的原则，完全按照考评得分结果公开企业排名以来，聚通连续两年获评行业综合排名第一。

从创立至今，聚通大大小小的奖项已不下300个，公司一直秉承着“聚人心，通天下”的企业核心价值观，在家装领域，坚持做消费者“值得信赖的家装服务商”。21年来，无论是面对金融风暴或是市场低迷期，聚通都做到了持续而稳健的发展，这让业内人士看来都是非常不易的。其中由聚通创建并被消费者口口相传的“金鲁班工程”，则可看作是聚通企业发展中十分重要的一项系统成果。

实践出真知 聚通独一无二的验收管理体系

家装产业工种繁多，从业人员的知识结构跨度很大。然而在整体家装项目中，又特别需要将装修全过程进行有效的协调和管理，唯有如此，消费者才可以享受到放心的服务。聚通是一家成立于1994年的上海本土家装企业，在创业之初，并没有什么“前车之鉴”可供参考，完全是凭专注的钻研精神，不断探索，再創了整体家装的服务与管理体系。

其中，在施工及验收管理制度方面，上海聚通装饰集团至今为止仍然保有行业内独一无二的特色管理系统。

首先值得一提的是聚通特色的“五道验收质检体系”。我们说施工做得好不好，技术研发与监管体系尤为重要。在技术创新方面，聚通开发的12大专有技术中，即可窥其研发队伍的不同凡响。而“五道验收质检体系”更是将工期进行细化分解，每个施工环节结束都要开展严苛的验收及档案记录，唯有合格的工地才可以开始下个阶段的施工，同时聚通为保障最终的施工质量，有明文规定禁止“交叉作业”。因为如果打乱不同工期阶段，如泥水与油漆作业同步开展，表面上似乎加快了施工进度，然而，没有阶段性全面系统的验收考评，对施工的质量则起不到及时监管作用，即便发现了问题，推翻重做反而更延误工期，得不偿失。“一步一个脚印”稳扎稳打做好每项工艺，是聚通人秉承的职业工匠精神，唯有如此，才可安心。

聚通“心桥公益社区服务中心” 荣获“孝动团体”称号

“良知和善念流淌在我们每个人的血液里，非常幸运，我们发现了她，并同时让她开花结果。”

10月13日下午，由浦东新区老龄工作组委会主办、浦东广播电视台及浦东新区老龄事业发展中心协办的2016浦东新区“孝亲敬老”表彰大会暨第五届“孝动浦东”颁奖典礼在上海浦东新区图书馆隆重举行。

■苏静女士对这次获奖的感受是：良知和善念流淌在我们每个人的血液里，非常幸运，我们发现了她，并同时让她开花结果。

据了解，“孝动浦东”评选至今已走过5个年头，本届的“孝动浦东”的评选



■聚通装潢一线的工程大军，在完善的平台体系中，通过不断地培训、实践、研发，并以标准化管理为保障，已成为沪上装修客户值得信赖的服务团队。

五道验收体系、三方职能分控 确保施工品质

聚通特色的“五道验收质检体系”包含了自检、复检、专检、督检和巡检等五个方面。其中的自检是指施工队长带项目施工人员展开质量检查。复检则是项目经理请装修业主到场，共同就施工的内容逐一进行复查，业主如有疑问也可当场解答或及时调整。

专检、督检和巡检的工作则是由集团

技术质监中心来完成，完全消除“人情面”因素，全力捍卫消费者的权益。专检指的是集团特派的具备上海住宅装饰装修质量检验师资格认证的验收师分别进行水电、泥木、油漆、竣工等四道专检。而专检的分配工作都是随机的，即验收师每天早上需要进公司领取当天验收的工地资料，验收哪个工地在领取单子之前完全是不知道的，而集团派专车送验收师前往工地验收时，他们不仅要如实拍照现场施工作业照片，还要认真填写118项验收标准的验收报告，目前集团要求验收师统一使用平板电脑，即在为工艺质量各项打好分数后，直接上传到集团项目管理中心备案，同步现场拍摄的照片也须上传至管理中心。

更为有特色的是，在工程专检阶段中所体现出的是聚通验收师、项目经理、施工队长进行严格有效的三方管控。而在当前，其他许多公司还采取的是工程项目转包形式，施工队长兼项目经理，或质检员兼项目经理的情况十分普遍，这就造成了“自己的工艺自己评定”的状况，难免有失公正，对消费者而言更是缺乏信赖感。聚通在这个阶段上特创的“三方管控”机制，则有效规避了验收作弊的可能，让工艺作业得到公正评判。也正因如此，聚通方能信心满满地向客户宣布水电隐蔽工程免费质保20年的承诺！

第四道督检，指的是集团质检中心的

专业人员当天会就验收师从施工现场发回的工艺质量照片再逐一核实，对有疑问的现场图片都将追查验收师所检验的实际情况，以避免差错。

而第五道的巡检，则是由公司管理人员，如项目管理中心总监、工程部经理等管理人员对在工地展开的专职巡视员巡查，不仅可以在现场对工艺质量再次审核，还将对场容场貌进行检查，如遇有客户在工地现场，更是一次与客户沟通、了解其满意度的绝佳访问机会。

从源头抓起，杜绝隐患， 让装修无后顾之忧

据从市场访问了解，绝大多数装修客户满意度低的原因，很大程度上来源于装修质量出现问题，客户寻求维修，装修公司不能及时解决所造成的。而这一问题的很大一部分原因也在干许多装修公司将工程项目转包给其他施工队，减少了许多管理成本，让客户也感觉总费用看似划算，然而，实际出了问题之后，由于装修公司已将转包的工程款付给了施工队，施工队赚到钱有的已不知跑到哪里，有的则怕麻烦不愿承担责任。而装修公司更是不甘心再“自掏腰包”给客户解决问题，因此，相互推诿扯皮的纠纷就不断重演。

而了解聚通的人都知道，聚通售后服务中心只有2名维修人员，这与聚通的低返修率密不可分。而为了尽可能降低返修率，聚通在施工过程中严格开展品质把控，首先在建材材质方面，哪怕小到一颗钉子都要进行“品控管理”。因为，现在市场上有许多价格低廉的钉子，由于没有经过除锈处理，钉子在潮湿的环境下很容易产生锈斑和老化，引发种种返修的隐患。因此，施工时聚通宁可从国外进口品质更好不易老化的钉子，作为聚通的专属产品。



■规范施工作业不仅需要施工人员对工艺的精益求精，不谈“人情面”的专业标准化检测验收也尤为重要。

其二，在施工工艺方面，聚通常年开展工艺技术的研发工作，至今为止已成功开发了12项专有技术，对降低返修比率起到十分重要的作用。第三，聚通装饰集团十分重视员工的培训，集团出资为施工人员组织各类考证培训机会，让施工人员的专业技术得到有效的提升。第四，如上文所述，聚通特色的“五道验收体系”，层层把关，为确保施工质量可谓是“严防死守”。如此由源头抓起的系统化的统一规范管理，足可以让聚通维修中心的2名维修人员轻松应对了。

2016上海

装饰装修设计博览会

年度盛会

暨大型室内设计装潢交易会

NOVEMBER 11

5-6

周六-周日

9:00-18:00

百家宜装潢建材交易中心(瑞金南路570号)

展务热线: 400-822-4366 官方网站: www.jt11.com.cn/

4号线鲁班路站3号口(9:00-17:30特设地铁接驳车)