

揭秘聚通装潢的制胜之道：“21点”

□ 习慧泽

先得声明，这里说的“21点”，既非源于法兰西的娱乐场常见游戏BlackJack，更与年前曾红火过的美国大片《决胜21点》无涉，而是沪上五星级企业聚通装潢的“独门秘笈”。所谓“点”，即该公司成功创业15年来，对家庭装潢全过程中所存在的诸多关乎整体质量施工节点的总结，亦称“强制性节点”，因多达21项，故得名“21点”。

娱乐场上的21点牌戏，赢家的制胜之道靠的是敏捷但审慎的思维、果断且沉稳的出手，相比之下，让聚通能笑傲群雄赢得客户近悦远来的制胜之道，则更需要丝丝入扣的防微杜渐、锲而不舍的执着坚持，尤其是——竭诚为民的炽热情怀。

聚通项目经理兜里都揣着MP4

每每言及此，脸炙3000多名聚通人之口的那句“白产自销”歇后语便油然而生：“聚通项目经理——兜里揣着MP4”。该公司营销企划总监陈勇不无自豪地坦陈——举大家装市场，但凡能发现随身携带MP4的项目经理，那一定是到聚通来的！每项家装项目签约后，承揽全过程施工的负责人便是项目经理，毛估估聚通常年的项目经理就不下百来号，人手一只MP4，公司仅此一项投资就近十万元，自然不会是图显摆，那又是为何呢？

由此又牵出了聚通的另一部“葵花宝典”，那是一张如今在该公司旗下、即广涉江浙沪30多家直营网点系统内，推而广之的光盘，由公司专业技术人员进行讲解点阵，对凡与“21点”相关的施工工艺与技术，狠抓正反两方面的实例典型，当场予以现场曝光或技术分析解剖，并同步摄录后制成光盘，在全公司广而告之。

光盘还在不断扩容，迄今光列入须牢记的节点就有百多项，给项目经理人手一个发发的MP4，作用之一就是随时“引经据典”现场播放实例，供操作工比照，再一个作用就是有问题难解决立马录下，以便全公司系统内切磋交流。

独树一帜 标准化工地巡检制

当然，系统内切磋交流的渠道远不止MP4，但凡碰到施工技

术难题，或有心得有经验教训需要讨教兵，或觉得可供大家共享的，公司借助网络系统还建有多个QQ联络群，既有团队共享联络群，也有自行结盟的设计联络群、材料供应联络群，等等，论啥有问题上网提出来，即刻应者云集各抒己见，有利于夯实“21点”的每个节点，乃至每个节点的每项施工细节。“装潢好不好，质量是关键”，质量好不好，在于防微杜渐，在于所有细节不走样。

为此聚通装潢又配套推出了堪称业内独树一帜的“标准化工地巡检制”，由公司专门抽调30多名精通业务的行家手手组建的“技术质监中心”频频出击，对辖下的每一个施工工地和施工工种，比照“21点”的技术规范和质量要求，进行考核评定，依照各自的最后总得分，评定优秀班组和优秀工人，所有考核结果也是年终标兵和优秀施工队及个人的评比参数，扬优汰劣，奖励罚，正是为夯实聚通的又一成功之基——“质量好不好，工人是关键”。

鲜为人知的是，聚通也有担当施工质监“啄木鸟”的“麦当劳神秘客”，神秘到何种程度呢？尽管该“神秘客”为聚通从事质监暗访已长达10年，但只对总经理徐国良负责。

越横挑鼻子竖挑眼 越能防患于未然

“啄木鸟”当年因在公交车上挺身而出与歹徒斗争，获评为“上海见义勇为十佳”，徐国良钦佩其一身正气，慨然聘约其担当了聚通装潢施工现场文明及



让我们以家住广粤路150弄某号601室的客户写给聚通装潢公司领导的感谢信作为本文结尾，夫妇俩坦陈牵手聚通装修后，深深为“热情周到的服务和优质的施工质量所打动”，因而“感到不吐不快”——

“一个公司的兴旺发达，离不开领导层的正确决策，离不开广大职工的共同努力，更离不开下属各分公司和分店的协同运作，基础打实了，公司的腾飞才会水到渠成”。

深得“21点”惠及的过来人之感言，才是对聚通人成功之道最有力佐证和最好诠释。

施工质量的暗访员，10年来不仅他自己克尽职守，因聚通的生意越做越大，其后又动员了自己的儿子也加盟暗访，据说如今已“家门”地悉心其中。走过、路过，决不放过的，明察的是公司的“技术质监中心”，仅出巡的原监车就多达8辆；暗访的是这一家门，事无巨细，有错必纠。

连同质监中心的出巡，为确保“21点”不折不扣落实，聚通前后设置了3道关卡，亦即“3级验收制”：自检、项目经理复检，再就是质监中心行家的吹

毛求疵。如今又多了1道关卡，即发动原本与施工并不搭界的公司营销、行政、其它业务等共四方面的“门外汉”人员，以普通市民旁观者的身份，也来加盟“标准化工地巡检”，若重巡检的是工地现场文明，如卫生如设备规范化放置等是否达标。

给了偏挑“硬”的怪，“门外汉”们所找茬的工地，还专门挑公司承揽装修的项目较集中的楼盘，如尚海湾豪庭、朱利金爵公寓、保利西子湾、二花现代城、天山华庭等，“无知”者

元畏，越横挑鼻子竖挑眼，越能防患于未然。

第6道质监关卡 授人以柄

说一千，道一万，兴许有看官不耐烦了，说了半天，这“21点”具体究竟又有哪些呢？其实早在今年3·15到来之前，聚通装潢就为之一专门开发过行业“大地震”——以免费赠送的形式，向广大市民大众“授人以柄”，通过“三宝”即《装潢实用资料大全》光盘、家庭装潢《服务指南》和《项目管理纪要》，让消费者眼见为实，例如其中的《2010最新规范施工标准化操作视频》，无疑就是对“21点”的最形象诠释。

再如“三宝”之一的《项目管理纪要》，则详细列出施工全过程的每一个节点的操作规范与验收标准，即使完全不懂装潢的消费者，也能“无师自通”予以比照和查看验收。其中还附有一张客户满意度调查表，恭请客户对各工种施工人员的技术质量、服务态度等进行评价，聚通管理中心将以此为考核施工质量及施工队的硬指标，也以此献消费大众以知情权和监督实权。

有人打趣，这又是一道关卡了，让消费者也成为“标准化工地巡检”的额外巡检员，无疑使“21点”得以更加公开透明，透明到家喻户晓，事无巨细，法偏传“六耳”。

聚通装潢标准化工地现场



1. 壁柜制作完成后塑料薄膜保护



2. 电锯围护，减少木屑飞扬



3. 特制成品角架摆放木料，工具

中国上海地区直营网点

爱巢体验热线: 800-988-1893 400-888-1893 @ www.jt111.com

浦东设计中心(1): 杨思路663号(近上南路)	68526996	徐汇设计中心: 虹桥路108号(元福大厦2001室)	64130611	松江设计中心: 西林北路1761弄3号(乐购对面)	37668620
浦东设计中心(2): 东方路1619号(浦建路口)	50893190	莘庄设计中心: 莘庄东路429号(莘庄地铁站北广场)	64130611	周浦设计中心: 秀沿路831号(近沪南公路)	58129971
陆家嘴设计中心: 浦东南路1088号(中融国际大厦1209室)	68876028	杨浦设计中心: 延吉中路102号(近双阳路)	65722277	川沙设计中心: 妙境路646号(浦发银行隔壁)	58370275
龙阳设计中心: 自杨路560号(龙阳地铁站龙阳路口)	50420975	虹口设计中心: 广中路501号(近凉城路)	65291539	青浦设计中心: 青安路555号(盈港路口)	69218907
静安设计中心: 南京西路580号(南京大厦B座90室)	62173462	宝山设计中心: 长江西路1949号(近共和新路)	56758198	奉贤设计中心: 南奉公路8931号(近易初莲花)	67188830
普陀设计中心: 武宁路2101号(嘉安大厦二楼)	52658825	长宁设计中心: 仙霞路1120号(近林展路)	62915355	嘉定设计中心: 仓场路2877号(近迎卫路)	59994630
大华设计中心: 新村路1312号(近家乐福)	66093198	九亭设计中心: 沪松公路1510号(九新公路口)	67639142	公装承接处: 南京西路500号(南证大厦B座90室)	62173462