

立百姓标杆 为行业楷模

SET UP THE PROFESSION CUTTING EDGE

——记上海百姓装潢有限公司总经理 李永洲

文案/顾佳菲

在7月一个炎热的下午，笔者走访了位于石龙路的百姓装潢公司。通道尽头的一间办公室里，一位戴着工作胸卡的男子迎接了我们。睿智、成熟是他给人的第一印象，黝黑的皮肤

下是挡不住的艰辛岁月，而微笑时脸颊旁的酒窝使人立刻消散了距离感，他就是上海百姓装潢有限公司总经理李永洲。让我们一同领略李永洲如何建立百姓装潢、打造行业规范市场。



看今朝

话题当然得从公司成立初期谈起。

1996年，当时上海的装饰装修市场比较混乱，马路游击队多，施工不标准，价格没人管。老百姓投诉无门……当时政府希望有一个正规企业替代马路游击队，当时建材集团的领导准备给市政府办一件实事，同时也想为上海装潢行业争个诚信的好头，因此组建了这支正规军。

公司成立于96年，初期工作条件非常差，李永洲和同事们只能骑着自行车考察上海，选址租用门店。当公司拥有十个门店的时候，却只有两个设计师。怎么办？培训！每天晚上6点，每人一瓶水一个面包就开始专业培训了。

针对当时行业中“工艺无标准”的状况率先制订并实施了上海首部《家庭装潢施工工艺》的企业标准，并在其基础上配合上海市建设部门制订了上海市《住宅建筑装饰工程技术规程》，98年配合市建设和技术监督局一起制订了《住宅装饰装修验收标准》，从而结束了上海“质量无标准，施工无规范”的状况。99年率先通过ISO9000国际质量管理体系，这些年来，“百姓”施工的住宅数以万计而质量投诉率几乎为零。

如今，从整个市场的整合来看，从

业人员素质的提高，必然使得老百姓的需求提高也被引导上一定高度。百姓创立初期，在对外打出广告后，电话热线便纷沓而来，而如今面临的变化是，老百姓有了更多样的选择。在挑战与竞争面前，多年的经验累积，加上企业恪守真正的诚信，自然有自信立足行业之巅。



▲李总慰问一线职工

李总说，现在这个行业已趋向正规化，消协、装协都有了，老百姓有纠纷了，可以到相关部门去投诉。并且，现在的装修公司越来越重视服务的观念，认识到服务跟企业的生存是密切相关的。

百姓人

百姓装潢是由李永洲参与筹建的，因此感情非常深。当时起了好多的名字，集团最后选定了“百姓”这个名字，含义就是“百姓装潢为百姓”，并把“追求百姓第一”作为企业精神。

“你爱不爱自己的家？”这是李总应聘员工时必问的一句话。这个公司，从工商登记、踩点等，都是李总参与运作的，也觉得只有热爱自己家的员工才能够爱这份工作，才能够更好的为老百姓服务。反之，只有把老百姓的家装好了，满意了，才可以促进公司美誉度和业绩的提升，从而促进员工有更好的

福利。

要留住施工一线技术人才，就得靠企业的凝聚力。百姓装潢管理层将施工人才个个视作“一块宝”，从生活和技能上，真情关怀他们成长。每年高温期间，李总都深入到第一线慰问施工工人，为几百个在建工地送去了防暑降温用品。生活上的体贴入微，进一步激活

了施工人员的爱岗敬业的驱动力。百姓装潢公司“人性化”的管理，充分调动了外来务工人员积极性。不少技术出众的人才，时常会收到外单位发来的“邀请帖”，愿高薪聘请他们“出山”，可这些技师们都理直气壮地说：“我们不光是为了赚点手艺钱，更想为百姓装潢这块金字

招牌添点光彩。”职工们把公司当作自己的大家庭，谁都不愿轻易离开这个充满温馨的工作环境。

重服务

十几年来，百姓装潢在老百姓当中树立了非常好的口碑。凡是公司做过的客户都是公司的朋友，不但积极听取他们的意见，还一直保存着用户的装潢档案。客户提出的一点小问题能够及时的为他们解决。客户满意了，同时也有利于对公司的口碑传播，俗话说得好：“金杯银杯，不如百姓的口碑”。

回顾一下消费保障的建设过程，这是整个行业从维权逐步向保障消费者权益转变的过程，是企业从被动向主动转变的过程。98年，百姓装潢开始搞“承诺”活动，向老百姓承诺保修。

现在，百姓装潢拥有一支专业的售后服务队伍，从维修基金、应急预案到

人员配置、技术装备都做了全面的调整与充实，确保售后保修“百事应”，让售后服务达到制度化、人性化、快捷化。除此之外，公司在售后服务方面还规定，竣工两年以内的客户，各个管区的责任包干；超过两年以上的由售后服务中心来集中解决。专人专车专用电话，资料很快可以从客户档案中调出，24小时内给予答复，紧急的立马出发，节假日也有专人值班。09年在李总的带领下启动“万家客户大回访活动”，对从2003年至今的用户做回访，主动上门，进修免费检查，对有需要的用户提供成本维修。“这样的话，把客户真正服务好之后，他也会为你宣传。”李总说。

李永洲认为“家装是种‘特殊产品’，核心是‘卖’服务，只有提供可靠与便捷的服务，才能提高企业的市场竞争力。”

目前，李总为“百姓装潢”制订了营销服务五年行动计划，正在酝酿建造现代化百姓装饰城……在李总的带领下，站在新的起跑线上的“百姓装潢”，犹如一匹加足马力的战马，正朝着家装服务第一品牌的目标奋力冲刺，快速驶向胜利的彼岸。



▲工商部门领导将“著名商标证书”授给百姓公司总经理李永洲

展会信息

百姓装潢送半个厨房

时间
2010年10月3-5日(9:00-17:00)

地点
上海展览中心西二馆二层
延安中路1000号(入口1) 南京西路1333号(入口2)

活动现场签订设计或设计意向，与百姓装潢公司签约单户施工合同结算金额达6万元以上，并装潢主材全套选用公司指定品牌的全包装潢，可享受“百姓装潢送半个厨房”优惠。

现场有数十家著名品牌百新软装装饰建材联手展示及优惠，优惠金额达万元以上。现场有近百名设计师规划属于您特别的个性化家居装潢设计方案，为您提供专业家庭装潢指导，为您指点装潢迷津。

百姓装潢体验馆	黄浦	闸北	五角场	普陀	真光	沪太	徐汇	长宁	静安	金山	莘庄	南站	闵行	松江
方斜路10号 老西门776号(老西门站) 53825098	共和新路2307号 (马陆站对面) 56032324	邯郸路589-591号 51059385	岚皋路85号 62034301	真光路1459号 52759753	沪太路1005号 56619661	零陵路751-13号 (万体馆对面) 64688221	长宁路441号 (近江苏路) 62115090	新闻路1537号 62475108	卫清西路306号 57283300	地铁莲花路站1、4-2线 22056062	石龙路346号 54084120	七莘路2893号 (近漕河泾) 54851534	通南路城隍庙路口 (9号线出口) 67733961	
虹口	杨浦	周家嘴路	浦一	上南	张杨	周浦	南桥	宝山设计工作室	汇艺设计工作室	兴艺设计工作室	申艺设计工作室	易理文化研究室	更多分公司	
四平路186号 (美林站对面) 55153968	黄兴路1649号 (大润发对面) 55058108	周家嘴路1901号甲 65040455	浦东南路1956号 (德桥) 58701001	上南路3102号 58329023	张杨路2085号 (6号线北洋泾) 58600228	康沈路1927号 68116009	环城东一路840号 37198735	长江西路1897号 56753588	方斜路10号 22011111(老西门站) 53825098	黄兴路1649号 (大润发对面) 55058108	石龙路346号 54083644	石龙路340号 54081777	更多分公司 浦东中 敬请期待!	