

百姓装潢 值得信赖

——百姓装潢始终如一地关注家庭装修的质量、服务和信誉

文案/顾佳非

“上海的外白渡桥是我国第一座全钢结构的桥梁。长期以来，外白渡桥一直是上海一座标志性景观。2007年底，上海市政工程管理局收到一封寄自英国名叫毕恩尼斯金设计公司公司的来信。信中说，外白渡桥当初设计使用期限是100年，于1907年交付使用，现在已到期，请对该桥进行检修，同时还为上海市政工程管理部门提供了全套的当初大桥的设计图纸。经过百年历史的苍桑巨变，当初大桥的设计方案早已作古，但是，公司为顾客搞好售后服务，讲诚信，视质量为生命的理念，却一直沒有变。这一及时的提醒，不仅使我们对该家大桥设计公司充满了敬佩之情，更引起了我们对职业精神的思考和追求。”

然而英国太远，在我们身边，沪上率先成立的一家国企家装公司正在全上海范围开展“万家客户大回访”活动。家庭装修不像桥梁可以使用百年，产品过了保修期，多少存在需要维修保养的问题，比如管道漏水、瓷砖脱落、墙体开裂和电线老化等。为了解更多详情，我们特地走近沪上首家进入家装市场的正规军——上海百姓装潢有限公司。

真心、用心换得百姓口碑第一

从2000年开始，在上海百姓装潢有限公司总经理李永洲的带领下，公司启动“万家客户大回访”活动，主要对从2003年至今的用户做回访，主动上门进行免费检查，对有需要的用户提供成本维修，保障百姓日常生活的安稳。家庭装修不能只顾一蹴即用，而不知道维修，否则等到出了安全事故，悔之晚矣而为时已晚。

回望十五年前，百姓装潢第一次以家庭装潢正规军推向市场



时的初期的服务理念是：“百姓装潢为百姓”，“给我一把钥匙，还你一套新居”；后来的“为民办实事，让民得实惠”、“称心、省心、放心到百姓”；后又把“追求百姓第一”作为企业精神，到如今以“便捷、可靠”作为企业文化，十五年来，企业文化随着百姓人的行动在不断提升。百姓人把客户需求作为企业生存之本，具体体现在：服务流程中等客要“真心”，施工现场一操作要“用心”。遇到问题要“将心比心”的工作态度

上，并赢得了业主的广泛赞誉。

在材料选用上，百姓装潢选用的都是质量过硬、信誉卓著的知名品牌，一般不会发生质量问题。万一发现有毛病，也会一查到底，立马解决。有一次，一位用户反映某名牌牌油烟机声音很大。接报后，“百姓装潢”立即在第一时间内告知供应商，并紧急召集双方赶赴现场，进行技术分析，当场查出原因，排除了故障。

由此一来，百姓装潢在上海市装饰装修行业协会举办的顾客满意度测评中荣获第一名也是理所当然的。此外，百姓装潢在行业内最早引进第三方见证监督机制，经上海市用户评价中心“第三方”测评，客户满意度大大超过了行业平均水平。自2001年起至今，先后就聘徐流等12位全国劳模担任公司的“体外监察员”；引进体外检测机构，定期抽检装饰材料和施工质量；率先委托上海市质量管理协会用户评价中心进行企业“用户满意度”测评，最早成为家装行业“用户满意企业”；率先执行各类上海市住宅装饰装修标准，主动接受市文明建设管理部门、市消保部门、市装饰装修行业协会、市建材质监站及新闻媒体等第三方见证，真正实现了服务考评的社会化。



将心比心 确保饰后保修『百事应』

是什么使那家英国设计公司100年前的工作和现在的工作衔接起来呢？靠什么准确无误地为100年后的“产品”提供“售后服务”呢？答案无疑是档案。该公司建立了“产品档案”，不但保管好档案，而且开发利用好档案，使公司上百年的工作不脱节。同样的，百姓装潢作为一家管理严谨、规范，对用户负责的企业，也建立了科学、健全的客户服务档案系统。

百姓装潢的客户档案在98年以前还是手写的，从00年开始专门有一个服务中心，电话来之后，24小时内必须给予答复。建立的客户信息电子档案库，能在10秒钟内准确找到原始资料，及时上门为客户维修，客户提出的一点小问题能够及时的为他们解决。保姆式、制度化、快捷化的售后服务，令广大客户赞叹不已。

俗话说得好：“金杯银杯，不如百姓的口碑”。

百姓装潢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，确保饰后保修“百事应”。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，各个管线的责任包干；超过两年以上的由售后服务部来集中解决，专人专车专用电话，资料很快可以从客户档案中调出，24小时内给予答复跟进，紧急的立马出发，节假日也有专人值班。这一系列的为民行动，可谓真正做到了饰后服务制度化。公司售后服务部还被上海市总工会命名为“工人先锋号”。

“市文明建设管理部门”近日公布的行风测评指数显示，消费者在装饰装修服务中感到最不满意的方面就是“售后服务叫不应”，这已成为家装行业的通病。为改进售后服务的薄弱环节，迅速提升企业的应答能力，百姓装潢向市场做出承诺：今后售后服务一定做到“您有所呼，我有所应！”并决定立即开辟“服务绿色通道”，旨在为更多百姓构筑美好的家园。

面对已取得的成就，百姓装潢没有沾沾自喜。百姓人从顾客的评价中，看到了自己存在的不足，从兄弟单位长处中看到了一个一个的闪光点。百姓人在李总的带领下将会更加不断地改善改进，做一个对客户负责，对社会负责的公司，朝着家装服务第一品牌的目标奋力前进。

这就是笔者所了解到的“百姓装潢”，的确名不虛传，无论是装修质量、施工进度，还是现场管理、服务态度，都是一个让百姓放心，值得信赖的好公司。

上海家装五星级企业新年首场巡回展

上海家装五星级企业百姓装潢将于2011年1月2-3日在上海展览中心二三楼一层举办新年首场巡回展。

据介绍，百姓装潢将在活动现场推出一系列惠民利民服务：

欧陆实景，让您尽收眼底

现场搭建1:1欧陆风格实景样板房，都市现代、传统中式、自然简约、高雅欧式等不同风格让您尽收眼底。

海量经典方案，让您眼花缭乱

汇集数百套历年案例，风格共型，质量优秀的精品案例，以多元化的设计方案、个性化的设计风格，配套化的软装设计，引领潮流设计新潮流的作品展示，让您眼花缭乱。

2010家居设计潮流发布

百余名资深设计师到现场，面对面向广大业主提供住宅、办公和商业空间的装修风格、室内布局、材料选购、设备配置、软装配饰等免费咨询。携户型图至现场，为您提供免费个性化新居设计规划方案。

“五星家装示范工程”免费参观

由五星级家装企业安排专人专车陪同示范工程施工工地，现场参观水、电、泥、木、油漆装潢全过程。消费者现场感受专业施工工艺，先看质量，再造设计，最后签约“五星家装示范工程”。

礼品五重：

为回报广大消费者的支持，展会当日准备了丰厚的礼品作为回馈：1、设计费减半；2、人工费打九折；3、凡现场签约客户单施工合同金额达一定金额，可享受送半个厨房活动，优惠金额可达10000元以上；4、现场签约抽奖活动：一等奖1名：价值相当于3630元；二等奖2名：价值相当于1800元；三等奖5名：价值相当于500元；四等奖20名：价值相当于50元；纪念奖200名，中奖率100%。

品牌建材大“惠”战：

数十家知名家电、地板、卫浴、厨电、净水、乳胶漆等品牌建材新春联合促销，让您买回家不如走一家。

咨询电话：800-8200-425
网址：www.shbx.com.cn