

# 家装之窗

# 每一次签约，都有一个故事 聚通，用品质和匠心致敬业主的信赖

城市瞬息万变，唯家恒久绵延。在家还不成为家，仅仅是一套房子的时候，让它温暖起来的必由之路就是装修。2016年，聚通装潢继续贯彻“以客户为重”的正道经营理念，承接了数千户沪上待装修家庭的装修项目，尽心尽力地为业主打造零瑕疵的居家环境，每一次的签约都是业主与聚通的结缘，背后都有着一段动人故事……

马上带领自己的设计团队登门探望。虽然当前周阿婆已有84岁高龄，但她思维敏捷、口齿清晰，对自己新居的设计风格、品质及功能要求都表达得比较明确。

装修公司。不久之后，饱含阿婆心意的表扬锦旗送到了黄志东设计师手中……

## 一封长达11页的手写感谢信

7月份的一天，聚通集团总部客服部收到一封长达11页的手写感谢信。字里行间，透露着写信主人公对项目经理的赞誉，对聚通公司的认可之情。这篇充满诚意的感谢信就来自两个多月前，找聚通翻新老房的业主华先生。

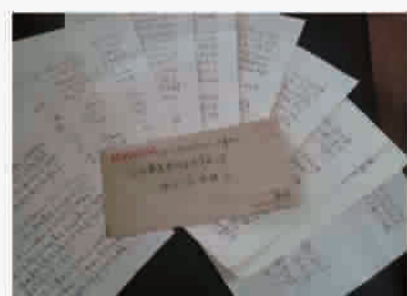
华老先生曾经从事文字工作，对装修行业也可谓十分了解。在装修之初，他们了解到不少沪上知名装潢公司，其中，聚通装潢给华先生留下了深刻的印象。

怀着期待，华先生前往聚通装潢普陀设计中心咨询。华先生夫妇对工期的要求比较高，为了满足他们的需求早日搬家，普陀店店长刘步连和项目经理沟通之后，承诺施工团队一定会在保障施工的基础上，为他们装修好房子。

竣工的当天，提起项目经理王艾军的施工团队，夫妇俩都赞不绝口，真心的笑容难掩内心的喜悦：“聚通不愧是装修行业里的‘大牌子’”。大公司管理规范，各个条线都有条不紊地串起来，连成一体，总体协调也好。我们的装修用六个字概括来说就是“衔接好，速度快”，我们真的特别满意。”

淋浴房安装时，项目经理王艾军积极电话调度，为了尽早为客户完成装修，王艾军跟安装师傅说无论如何加班也要为客户完成。当时安装师傅过来时已经下午17点，安装完已近7点，又碰到高温天装修，让客户很是感动。

在贴瓷砖时，由于房型问题，墙面有很多凸起处。王艾军团队的施工队长小杨出于为客户的考虑，坚持要被砸掉的部分，待墙面平整后再贴瓷砖，这样就使得窗台上下左右的瓷砖都很匀称，步调一致，十分美观。



■华先生亲笔书写长达11页的感谢信，表扬项目经理王艾军的用心服务。

华先生夫妇说，从施工开始，他们从未听到项目经理王艾军说过一个“不”字，无论什么问题只要找他，他都说“没关系，我来”“不要急，我会安排的”，这一点也深深的感动到了华先生夫妇，他们在感谢信里动容地写到：“在装修时，好多邻居来我们的工地参观，他们都纷纷说，聚通公司不愧是大公司、正规公司，做出来的“生活”就是好，横平竖直，清爽爽，多漂亮啊！确实装修工程是繁琐的，而由于现代社会的进步、分工的细化，更需要一个指挥员的调度与协调。另外临场处理事情的方式也非常重要。多亏了王经理的调度与安排，才使我们家的装修工作一环扣一环，有条不紊地顺利进行实现了两个月内搬家的诺言。”

## 特殊家庭的装修之路

方女士是众多委托聚通装修的客户之一，老房动迁后加上妹妹的资助购买了位于沙浦路的一套二手房。看似普通的3房2厅空间却承载了她照顾因遗传致病的丈夫与儿子的重任。

对这个家庭而言，这里不仅是一个生活起居空间，也是父子俩能力范围内的所有活动空间。从40m<sup>2</sup>的一房改善到113m<sup>2</sup>后，正当一家人以为简单装修就能满足家人需求的时候，设计师韩月良和项目经理王飞在现场验房时，发现了两个重大隐患：一是，二手房内崭新的墙纸和相对陈旧的其他硬装形成了明显的反差，揭开墙纸后，满是裂痕的墙面原形毕露。二是，打开配电箱时，曾经因短路而烧焦过的痕迹明显表示原电路排布存在不合理性。

除了考虑消除这些当务之急的隐患，有过负责医院、机场残疾人休息室项目装修经验的王飞与设计韩月良根据客户家庭状况，对装修提出了满足这个特殊家庭功能性需求前提下，兼顾长期居住舒适性和便捷性的方案。

方女士的丈夫与儿子罹患同一种运动神经元病，除了上肢能动，几乎丧失生活自理能力。这一情况对方女士家的家居环境提出了很多特殊要求。考虑到上海冬天湿冷的气候，为了方便方女士为丈夫与儿子更衣与照料方便，设计师将卧室、客厅、卫生间都安装地暖，保证生活上的舒适度。轮椅是他们活动的必要工具，室内空间最大化利用的前提下，相关阳角防撞护角条和可拆装的门槛坡在防护和便捷上不可或缺。

生活习惯上，方女士晾衣收衣时间与父子俩康复锻炼时间正好错开，南阳台可以满足洗衣晾晒之外，父子俩进行上肢肌肉锻炼的功能。通过电脑上网是方女士的儿子与外界沟通的唯一方法，握力几乎丧失的他长时间在电脑桌边喝水只能靠吸管解决，对经常洒出甚至打翻水杯的情况，书桌插座的独立漏电保护和壁挂显示器的位置也必不可少。



■项目经理王飞到方女士新家现场验房。

除了起居环境，卫浴空间对父子俩更为重要。医生建议他们有条件就通过全身浴缸浸泡来促进血液循环。

为此，项目经理王飞实地比较了很多品牌的浴缸，最终为他们选定了个合适的匹配的1.45米浴缸，并在进出时需要借力的地方安装了扶手以及进入浴缸的踏步台阶。除了防滑地砖，细心的他还考虑到



■质量检验员与项目经理验收周阿婆家工地，填写验收表。

了冬天不锈钢扶手的不适感，在扶手加上了防滑的尼龙材质，另外加上了方便夏天坐浴的钢制尼龙座椅；坐便器边上加一个活动扶手使用方便的同时也节省空间；根据轮椅使用者定制高度的半挂盆洗手池。

贴心的方案给方女士很大的惊喜：“我想到的你们给了更好的方案，关键是还有很多实用便捷功能设计，是连我这个照顾他们那么多年的人都没想到的。”

为了确保最终交付的可行性，项目经理王飞提出前往方女士家里，测量一下轮椅的尺寸以及匹配父子俩身高的扶手位置。驱车从宝山赶往了方女士位于闵行的家里，晚上11点才离开。方女士感慨道：“亲友只能给到经济上的帮助，聚通给予了舒适、体贴、周到的解决方案和专业的施工保障。”

## 84岁独居老人与聚通的装修情缘

现年84岁的周阿婆子女常年久居国外，自己在上海独自生活。为了安度晚年，周阿婆准备将自己的一套新居请人装修。然而，由于新居还未完成交付手续，自己又对卧室的规划有着独特的要求，周阿婆接连找了几家装修公司，得到的都是敷衍的反复。而后，周阿婆经人推荐找到了聚通装潢，一连串让她深感意外的事情发生了……

承接周阿婆家装修委托的是聚通西区旗舰店的黄志东设计师，身为已在聚通集团工作了八年的老员工，面对此种情况，他也不禁带有一丝犹豫，一旦承接了这个装修项目，无论是为此需要付出的时间和精力，还是后期对她的额外服务以及难度，都比普通装修项目高出很多。但他心理很快有了答案：“我决定承接这个客户的装修！”

让他接受老人委托的理由很简单，那就是无论聚通还是他自己本身，都有能力为她提供专业的服务；另外，正是因为聚通的良好口碑才会让客户抱着试试看的心情找过来，服务客户的同时擦亮聚通“值得信任的家装服务商”的金字招牌，何乐而不为呢？

在全面了解周阿婆的情况后，设计师

物业沟通，顺利办妥了交付手续。一切办妥后，设计师在现场与周阿婆沟通好了设计方案的同时，也完成了新房的测量工作。正是这次量房，让她坚信找对了装修公司。原来设计师担心在量房时，现场没有地方可以坐，所以去时，就贴心的带上了一把小板凳，每当老人需要歇歇脚的时候，小板凳带来方便的同时也温暖了老人的心。虽然只是一个小小的举动，却打动了周阿婆，“细节决定成败。聚通对客户都考虑那么周到，我相信施工质量一定不会差的”。

在后来的服务过程中，设计师坚持上门接送服务，往返于周阿婆的旧居与新居之间，耐心与她沟通，并针对她的问题一一释疑，让她对新房装修整个过程明明白白。看着最终确定的装修方案，周阿婆非常满意，提出可以马上签合同。但经验丰富的设计师提议先确定好装修建材的型号款式，如果前期把材料都确定好了，那开工后工期就能得到保证，预算报价也会更精准。于是他全程陪同周阿婆来聚通旗下的百家宜建材交易中心来挑选。

期间，黄志东设计师上门接送服务已超过5次，累计里程超过了300公里。一切妥当之后，周阿婆十分放心的与聚通签订了施工合同，阿婆主动提出一次性全款支付施工款，并多付了3万元以作备用。

后来，设计师带着项目经理再次开车接送着老人到新居做开工的准备工作。没想到，却遇到了意想不到的麻烦事儿。

由于待装修新房无人看守，新房里的水表、电表及电线、煤气表等均遭到了偷窃。这无疑对开工造成了不小的影响，设计师看到后，第一时间所做的就是安抚阿婆情绪，并与项目经理分头行动，到物业和供电所、供水所等相关部门分别申请新的设备。由于办手续需要用到的有关证件也比较多，老人又不是很方便每次都亲自出面，她决定将身份证原件、动迁协议等等材料全款交给黄志东设计师保管，由他代替自己办好这些事。

7月，周阿婆的新家装修正式完工。设计师联系好搬家公司，店长、设计师、项目经理、施工队长等服务团队全体出动，为周阿婆搬家，小到一个个垃圾袋、一把剪刀都为阿婆添置好，周阿婆满意地看着眼前处处周到考虑的新家，直言选对了