

承传百姓精神 再创行业辉煌

——百姓装潢新年展望



他，带头贯彻对待客户真心，做工作用心，遇到问题要将心比心；

他，以满腔的专注与激情投身家装事业，一心只为老百姓办实事；

他，以“追求百姓第一”为精神指导，与百姓共创美好家居生活。

他是上海百姓装潢总经理李永洲，作为家装业知名龙头企业领导人，领导百姓装潢连续七次荣获“上海市文明单位”称号。

有这样一家企业，坚持把满足老百姓的需求、提高满意指数作为员工的第一追求；

有这样一家企业，坚持把实现家装行业第一服务品牌的愿景作为员工的第一追求；

有这样一家企业，坚持实现员工利

益最大化、将人性化路线作为公司的第一追求。

百姓装潢乃上海家装行业迄今唯一一家由国企集团控股的家装公司，在2011年风云变幻的市场大浪中，始终把顾客满意作为立企的使命，勇于承担社会责任，用服务赢得了百姓的口碑。

十八年风雨，是李永洲带领“百姓人”从艰苦卓绝中奋斗的十八年；是“百姓人”从无到有，从有到优，到成为上海家装名片的十八年；是百姓人经历风雨而磨砺、向着目标奋进、终见彩虹的十八年！这是值得记住的十八年。2012年即将到来，且看李永洲如何发挥卓越的领导才能，带领团队再创新高。

文案/顾佳菲

满意度测评第一 坚持走品牌创新

“追求百姓第一”的企业精神是百姓文化的精髓所在，也是百姓文化的核心价值观。“第一”不仅只是荣誉追求，更可渗透至各层面：着眼于装修的老百姓，坚持把满足老百姓的需求、提高满意指数作为每个“百姓人”的第一追求；着眼于企业本身，坚持把实现家装行业第一服务品牌的愿景作为每位员工的第一追求；着眼于全体员工，坚持实现员工利益最大化、将人性化路线作为公司的第一追求。

在2010年由上海家装协会首次进行的家装行业“客户满意度”测评，主持测评的是公正的第三方权威机构，测评项目涉及装修安全、合同规范、验收告知、过程完整、作业时间、重视投诉等二、三十个方面，最终还要经专家组等相关各方的检查验证，“百姓”的夺魁，乃因在施工整体质量、企业诚信、服务质量等方面的测评数据上尤为成绩突出，更是消费者对百姓装潢的肯定。百姓装潢能取得这样的成绩，与百姓十多年“追求百姓第一”的企业精神分不开，与对待客户真心，做工作用心，遇到问题要将心比心的态度分不开，与百姓长期坚持创新、管理创新分不开。

2012年，百姓装潢将继续坚持产品创新，提升品牌在社会当中的影响力，推出百姓“家”焕新，聘请香港知名设计师等特色服务，满足不同层次顾客的需求。

从房产新政出台以后，二手房成交和新房的成交量明显增速不如从前，老百姓消费更加理性化，选择更加多样化，对装修服务的要求更高。更加值得关注的是，家庭装修自90年代初兴起至今，一般家庭装修经过长时间使用后会有一些破损或装修风格、所用材料变得陈旧，或购买的是二手房，或子女要结婚需要重新装修或局部改造。但由于这种局部改造的装修工程重小、费时费力，而且利润薄，不但装饰公司不愿接，就连“马路游击队”也不愿意接，致使不少局部家装的要求得不到满足。为此，百姓装潢特专门建立“焕新装潢部”，为需要局部翻新、二手房装修的消费者服务。其推出的老人房、经济型适用型婚房、厨房、卫生间翻新装修施工套餐，凭借多年承接二手房、旧房翻新装潢的经验，为有这方面需求的消费者提供多款翻新装潢方案。焕新装潢上门实地勘测时，为老百姓免费测试电线、水管、上下水管等安全情况，测有安全隐患的项目并提出合理建议，供消费者参考。

自2001年起至今，百姓装潢先后就聘请徐虎等10位全国劳模担任公司的“体外监察员”；今年，百姓诚邀著名的国画大师作为公司的艺术顾问；2012年，百姓装潢将聘请香港知名室内设计师李大师作为公司设计顾问，为沪上市民献上一场别开生面的视觉盛宴。

寻找企业薄弱处 冀望来年创新高

21世纪的今天市场不缺商品，缺的是上乘的商品档次与优质的售后服务质量，消费者花钱时最怕的是受气受骗，他们没有选择的方向，不知道到哪里购物才放心。而让消费者在购物时真正感到服务到家，真正感受到“有限空间，无限关怀，百姓装潢，服务到家”的企业理念，身为家装行业的龙头企业，百姓装潢有义务承担起这个责任。

因此，百姓装潢总经理李永洲发动公司干部员工在成绩面前找差距，寻找企业管理“短板”。所谓“短板”，对已经夺得“第一”的百姓装潢来讲，或者讲要再创新的“第一”，那就必须寻找相对薄弱的项目和测评数据，也就是企业的“短板”。

2012年的家装行业将面临更多的考验，竞争也会更加激烈，欲使品牌立足长远发展，李永洲认为，无论企业文化体系有多完善，其起到的作用程度如何，关键在于企业文化理念能否为员工、配套供应商所认知、所认同。

一方面，公司在实践中体会到，家庭装潢的管理是综合性管理，必须各相关方特别是配套供应商密切配合，才能保证企业目标的实现，由此形成了“百姓文化辐射产业链”的雏形。近年来，百姓装潢公司加大了文化辐射力度，把配套供应商融合到百姓文化的氛围中，共同打造追求第一的服务品牌。对供应商的高层做一些沟通交流，把他们业务人员、现场勘察人员、设计人员、安装人员集中起来宣传，让他们理解百姓的文化。李永洲称，“通过向配套供应商宣传灌输，百姓文化逐步走向理念认同、目标趋同、行动协同的轨道，有效地提升了家装企业协同作战能力、应急处置能力、服务提升能力和品牌共建能力。”

百姓装潢要求配套供应商要以“百姓人”为本，以“百姓人”为荣，与百姓装潢步调一致地共同服务好顾客，共同提高市场占有率。全体配套供应商均应为客户提供全方位的设计、测量、制造、送货、安装、保养、维护的全流程技术支持和咨询服务，且须服务到位，以

“4S”服务模式为榜样，把客户的事当成自己的事去做。因为任何供货质量上的瑕疵和服务态度上的闪失，都可能给“百姓装潢”的品牌信誉度蒙上尘埃污损。

另一方面，公司通过教育培训，强化宣贯、不断推进、载体渗透等方法，加强了公司员工的凝聚力。百姓文化的形成和深化，得到了员工的高度认同和充分肯定。李永洲回顾说道：“百姓文化在广大员工的认同和实践中，起到了凝聚力、融洽关系、提升素质、引发激情等作用。一支具有凝聚力、忠诚度、事业心的员工队伍加速形成，为企业发展奠定了牢固的组织基础。”而对于第一线的施工人员来说，他们普遍文化基础较差，服务理念接受程度较慢，在过去的一年中，百姓装潢尤其注重对一线员工的企业文化灌输，以带动整个团队真正做到与百姓装潢秉承共同发展的宗旨，恪守顾客的利益、百姓的利益高于一切，让顾客感受到百姓装潢的真诚所在。由此，此情景屡见不鲜：现场施工人员为了保护业主的地板不受雨水侵袭，不惜用自己的棉被棉衣避风挡雨；家境贫寒的农民工在无人知悉的情况下捡到巨额钱包，不假思索地等待归还失主，并谢绝了5000元酬谢。他用“我是百姓人，这是应该的”短短一句话表达了“百姓人”的思想境界。在来年，百姓将以新的载体对一线员工进行培训，将企业文化向这个方面继续延伸。

整个交流过程中，李永洲反复强调着公司的企业哲学：“把为百姓作为‘百姓’的一切出发点和归宿，在为百姓中创造出‘百姓’的辉煌。”因为，顾客的满意就是“百姓人”的第一追求，“百姓人”力图在为顾客的服务中，不断创新，实现企业自身价值。

这种念志与精神，是百姓装潢十八年历史中所沉淀与积累，是真正融入百姓的“百姓人”所赋予自身的使命。

2012年，在李永洲的带领下，站在新的起跑线上的“百姓装潢”，将如一艘加足马力的航母，正朝着家装服务第一品牌的目标奋力冲刺，再创行业辉煌。



百姓装潢
上海市著名商标
上海市名牌服务

上海家装 五星企业 新年首场巡回展

时间：2012年1月2日-3日 (9:00-17:00)
地点：上海光大会展中心(漕宝路88号近习勤路)

五重大礼，五大展示区 不容错过

上海建材集团 百姓装潢公司 www.shbx.com.cn
咨询热线: 800-6200-425 报修电话: 54080999