

# 消费与安全

纪念2012年3·15国际消费者权益日活动

# 百姓装潢 装潢无忧

上海市装饰装修行业协会测评 上海百姓公司客户满意度居家装行业第一

上海百姓装潢公司总经理李永洲认为：一个具有社会使命感的企业，都应主动担当起服务大众的责任，时时处处为消费者考虑，着力提高客服的满意度，不断“追求百姓第一”，这是百姓装潢企业文化的核心价值观。

“第一”不仅仅是荣誉的追求，而且渗透到各个层面：首眼于装修的老百姓，坚持把满足老百姓的需求、提高客服满意指数作为每位“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，坚持实现员工利益的最大化，将人性化服务作为公司的第一追求。

百姓装潢公司始终以“消费与安全”为抓手，在家装管理流程中，诚信服务达到了制度化、人性化、快捷化、无忧化。一分耕耘，一分收获。不久前，百姓装潢公司经“第三方”客户满意度测评，位列全行业第一；并连续七次被命名为“上海市文明单位”；近日，百姓装潢公司又夺得由市质量管理协会颁发的“上海市质量管理奖”，这是上海家装行业内唯一获此殊荣的企业。



## 客户心声：

### 首选百姓装潢的理由 就是无后顾之忧

龙年伊始，在本市多次举办的家装展会上，百姓装潢的展台前总是人头攒动，前来现场咨询的客户都不约而同地表示：“我们首选百姓装潢的理由其实很简单，关键就是看中了这个服务名牌和售后质量保障！”在整个家装市场景气指数下降的状况下，消费者能将目光聚集到百姓装潢，这就是一种名牌效应！

闻名遐迩的上海百姓装潢有限公司创始人李永洲，他与“百姓人”18年风雨同舟取得了骄人业绩，打造出一块金灿灿的服务品牌。百姓装潢也从无到有，从有到优，现已成为上海家装业的“领跑者”。李永洲总经理认为，“家装是一种‘特殊产品’，核心是‘卖’服务，所以，我们更要真心、用心、将心比心，而只有提供可靠与便捷的服务，才能提高企业的市场竞争力。”因此，百姓装潢的“三心”服务重新注入了新内涵接待客户热情真心；现场施工用心细致，遇到问题将心比心，这个“三心服务法则”，已逐步成为百姓装潢公司全体员工乃至合作伙伴的行动准则。

2012年正值上海百姓装潢公司成立10周年，总经理李永洲确立了公司新目标：将继续坚持产品创新机制，提升服务品牌的社会影响力。同时，推出百姓“家”焕新；聘请著名国画大师担任公司的艺术顾问；还聘请香港知名室内设计李大师作为公司设计顾问，这样的特色服务堪称由大师级高手为装修业主“保驾护航”，定能满足不同消费层次顾客的需求。

百姓公司曾邀请一批装潢质量义务监督员全国著名的徐虎等8位劳模重回“娘

家”，与百姓装潢公司部分客户进行面对面交流，认真听取“体外监察员”对百姓装潢公司服务质量的建议，他们以“第三方”的特殊身份，对百姓装潢的整体服务水平综合“打分”，以寻找百姓装潢的服务“短板”，进而有针对性地进行整改，促进了饰前、饰中、饰后服务水平跃上新台阶。

## 服务流程：

### 实行家装工程“动态型” 即时满意度测评

近年来，百姓装潢公司努力打造“无忧工程”，构筑起庞大的饰后服务体系。该公司以《住宅装饰装修服务标准》为蓝本，对服务流程锁定三个重要节点：一是饰前对各类装饰建材的选择，均有公司权威部门把关，“全透明”采购健康、环保、节能型装饰建材，绝不让低劣产品“潜”入采购系统目录。二是饰中除了专业质检人员巡检外，“动态型”即时性电话随机回访客户满意度，做到了有错必纠，防患于未然。三是饰后增强了“饰后服务中心”的反应能力，建立了客户信息电子档案库，无论何时、何地、何人发生工程质量“问题”，都能在10秒种内准确找到原始资料，环线内2小时上门维修。据上海市消保部门家装办专家透露，“百姓装潢”至今未发生过一起因维修不及时而引发的消费者投诉案例。

“百姓装潢”还定期向所有装修业主发放《顾客满意度测评问卷》，并贴足邮票让客户回寄公司，测评内容涉及材料质量、业务质量、施工质量、服务质量等8个方面，目前已对2005年前装修的所有客户进行了全面大回访。与此同时，还提前2个月对保修期的所有客户进行“温馨提示”，“小修小补”的维修项目招之即来绝不含糊。而对“抱怨客户”更是满腔热情地听意见，恳请装修业主为“百姓装潢”服务质量客观综合打分，一些“抱怨者”均成了百姓装潢的回头客或连锁工程的“推荐者”。

百姓公司“饰后服务中心”负责人认为：“对客户进行回访并非形式主义，而是真心实意地花钱买意见，及时改进我们工作中的不足，以全面提高客户满意度作为公司的奋斗目标！”为此，该公司十分重视业主的意见，将回访收集的顾客意见与施工责任人经济利益直接挂钩，实行“谁施工，谁负责”的原则。如发现业主有不满意的地方，经勘察确认是施工质量引起的，必追究施工者责任，及时进行经

济处罚。且第一次对客户的回访率力求达到全覆盖，一旦发现遗漏或未在规定时间内回访引起客户投诉的，责任人将受到严厉的行政处罚。

据了解，百姓装潢自成立起，饰后服务就实行“质保，终身维修”，一支技术精湛、服务热情、应急果断的饰后服务队伍正全天候整装待发，满足客户的饰后维修需求，这充分体现了百姓装潢保姆式、快捷型、制度化的饰后特色服务。本着对用户负责的态度，全年开通了24小时顾客报修电话；建立的客户档案系统能在报修后准确找到原始资料，客户提出的任何维修问题都能及时得到解决，而正因为“百姓装潢”的名声在外，有时还会吸引慕名而来的“编外”维修户。

## 百姓员工：

### 倾力为“百姓装潢” 服务品牌添光加彩

作为上海市装饰装修行业协会副会长、市家庭装潢专业委员会主任委员，百姓装潢公司总经理李永洲，已将全面提高行业的服务水准，视作自己义不容辞的职责，他从自己企业做起，在行业起到了排头兵的示范作用。

进入新世纪市场并不缺商品，而缺乏的是上乘的商品档次与优质的售后服务质量，消费者最担心的是“花钱买罪受”。对于装修客户而言，家装的一次性消费额十分巨大，既花钱又花精力，更担心装修过程的折腾与走样，都期待这一次性的消费不要引起烦恼和遗憾。

对于消费者的种种担心，“百姓人”都完全能理解。他们经常换位思考：“假如我是客户该怎么对待？”“百姓人”始终如一地遵循“真心、用心、将心比心”的服务原则，尽一切可能让所有客户体验



“有限空间，无限关怀，百姓装潢，服务到家”的上佳享受。

众所周知，家庭装潢的管理是综合性的管理体系，每个环节都需要严格把关，才能形成完整的“服务链”。百姓装潢公司在完善内部监管制度的基础上，加大了企业文化的辐射力度，把配套供应商也融入百姓文化的氛围之中，共同打造安全、无忧、环保、健康的优质家装工程。

2012年，百姓公司倡导一个崭新的运营理念：所有与百姓装潢合作的配套供应商都要以“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，一起协力提高市场的占有率。因此，该公司要求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、维护等技术支持与咨询服务，且须服务到位；并以“48”服务模式为示范标准，把客户的事当成自己的事来做，从而实现一个“大百姓”的服务流程，自觉地为“百姓装潢”服务品牌添光加彩，让广大消费者从中得到“名牌超值服务”的享受！



## 百姓装潢设计咨询展

时间：2012年3月10日-11日 (9:00-17:00)

地点：上海光大会展中心(漕宝路88号近习勤路)

多重优惠，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