

# 上海家装五大标杆企业——百姓装潢

闻名遐迩的上海百姓装潢有限公司迄今走过了20多年的创业历程。近年来,先后获得300多项国家及地方级荣誉称号;雄居全国装饰装修百强企业行列;连续8次被评为上海市文明单位;连续2次获得上海市长授予的质量奖……在上海城市建设中奉献聪明才智,流下了辛勤的汗水。

据不完全统计,上海百姓装潢公司现已累计承接了10余万户家庭的装修业务,收到万名客户送来的表扬信与锦旗,目前“百姓装潢”已成为广大消费者心目中颇值得信赖的装潢服务专家!

“百姓装潢”的成功秘诀就是——

## 敬业铸就专业

——讲述百姓装潢公司专业服务团队的真实故事

### 1 专业设计: 态度决定高度

每周日22:30时在上海电视台综合新闻频道播出的《非常惠生活》节目,现已成为上海市民喜爱的品牌栏目。近日播放的百姓装潢公司虹口分公司设计总监、全国优秀设计师周苑华为一位外地来沪打工者设计的一套“袖珍房”,给广大电视观众留下了难以磨灭的印象。

这位业主家中有一个患有“自闭症”的儿童,被长期“锁”在陋室里。拥挤不堪的住宅条件,时常给患儿带来郁闷,加重了他的病情。周苑华接受此项特殊工程后曾产生过迷茫,如何用自己的专业设计来打开患儿的心灵,重新唤起他对生活的热爱呢?周苑华多次去专业书店翻阅相关资料,又慕名来到零陵路上的精神卫生防治中心,从老专家对“自闭症”病情的深入分析中终于找到了答案,如果能为患儿“度身定制”居住的软环境,就会有效改善他的病情。

周苑华亲切地与那位患儿零距离沟通,从他对色彩的喜好和对玩具的偏爱中得到了设计灵感。周苑华又多次找患儿妈妈聊天,详细了解她家起居习惯以及日常生活的特殊需求,将点滴的信息一一记在自己的笔记本上。回家后,周苑华沉思起来,自家孩子平时对“榻榻米”情有独钟,经常会在上面跳跃玩耍,是否也能为那位患儿营造如此的空间来改变他的自闭感呢?周苑华拿定主意,马上开始了创意设计,那天设计图一直画到凌晨4点钟,但她毫无倦意。

“袖珍房”改造工程开始后,经常能看到周苑华的身影。她不止一次地在现场与施工人员反复沟通,并不断改进设计细节:厨房门把手比常人安装得再高一点;窗门把手设计加锁功能;游戏空间的地面铺上“榻榻米”满足患儿的特殊需求……这些被常人看来是微不足道的事,周苑华却点点滴滴记在

心头。她还在厨房与游戏房的过道处安装了一段镂空隔断,以便于家长在烧饭时随时都能照看到患儿;公共区域特选用了蓝色系(具有安神作用);卧室则采用了米黄色(更有温馨感);精选亚克力材质的镜子(不易敲碎)。当一家人重新回到这间装饰一新的“袖珍房”时,那位“自闭症”患儿兴奋地站在榻榻米上跳跃起来,并紧紧拥抱周苑华脸亲吻了一下。母亲见此情景含着泪花说:“天那,我好像住进了高级宾馆一样,这个梦想今天终于成真啦!”

在故事的讲述过程中,周苑华反复重复这样一句话:“态度决定高度!只要我们的服务态度真诚了,定能设身处地为业主着想,去圆他们的梦想,这也是设计师必须具备的基本素质!”据了解,从业14年的周苑华,至今已为600多位客户打造了新房,她就是这样用自己的平常心做出了不平凡的业绩。

### 3 专业服务: 追求百姓第一

身为百姓装潢张杨分公司经理的高燕群被人称作“女强人”。不久前,在百姓装潢公司的家装展会上,她看到一对中年夫妇指手划脚地在旁边“笔划”什么,经了解才得知他们是对聋哑夫妇,正为即将需要装修的住宅而犯愁。

一向工作认真的高燕群心想,如果与这样的客户打交道可能要比正常人多费不少精力,且有时还会产生误解。是否要揽这样的活呢?她反复思考后决定,先上门“打样”后再作定论。

于是,第二天就来到那两位聋哑人的家,他们在笔和纸上进行“对话”,一上午足足用去了20多张纸。她的敬业精神打动了业主,很快就达成了装修协议。在后期选材中,高经理多了一份“向导”工作,因为经常需去建材市场看样,又要帮助他们核算和比较,不知花费了多少心血。为了满足特殊人群的需求,高经理从细微关爱着手,考虑到聋哑人听不见门铃,她特意选择了会闪光的门铃,让业主喜出望外。这对夫妇装修完后连连向高经理翘起了大拇指,还愿意将自家的装修新房作为“样板房”向“准装修业主”开放参观。

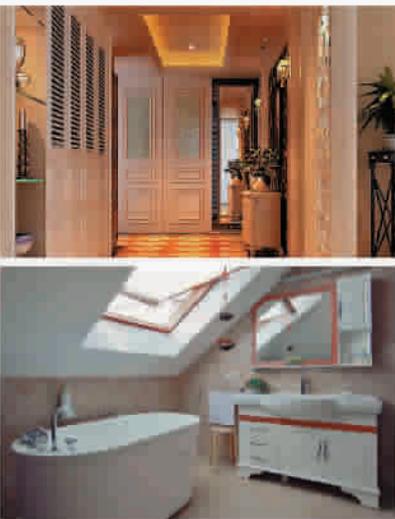
“将心比心,让客户称心”,是上海市十大优秀青年设计师高燕群经常向业主的表白。不久前,有位在银行工作的陈小姐委托高燕群设计一套200平方公寓房,他就多次来到现场勘察,并反复与陈小姐面对面交流,掌握了业主的喜好及需求。为了让设计方案更合理又合情,设计师从细部设计装饰入手:在客餐厅公共空间门框处理上,采用了弧形门洞这一典型的“地中海

元素”,使厨房镂空装饰与室内铁艺灯饰相呼应;卧室选择了温馨的墙纸,以最少的笔墨恰到好处地渲染出不同空间的氛围。考虑到居室内有两个卫浴空间,设计师又大胆引进“智能化装饰”手段,充分满足了业主淋浴与泡浴的不同要求,让家居主人的生活变得更方便与舒适。这种“追求百姓第一”的敬业精神,着实打动了业主的心。

而为了满足“百姓第一”,像高燕群这样的优秀员工不知付出了多少艰辛。一分耕耘,一分收获,高燕群至今已多次获得“创新设计优秀奖”和“最佳原创设计奖”,不少设计佳作还刊登在全国各大报刊杂志上,这是对百姓装潢设计师最好的褒奖。

上海百姓装潢有限公司党委书记曹启表示:“公司正在进行党的群众路线教育实践活动,企业员工都认识到,民生问题是党和人民关注的焦点。而我们从事的家庭装潢业与民生紧密相连,更有责任为千家万户营造健康、舒适、时尚的居住环境,为此,百姓人会以执著的敬业精神,打造更专业的家装服务。以上几位专业服务团队的员工,仅是百姓公司的一个缩影,却是‘为民办实事,让民得实惠’的真实写照!”

为提高家装整体服务质量,百姓装潢公司独创的拼装化、环保化、智能化“三合一”施工模式,已成为全面装修行业的表率与标杆,在家装市场具有强大的竞争力。而饰前服务指导、饰中温馨提醒、饰后及时回访、全程跟踪服务这一“服务法则”,现成了所有“百姓人”的自觉行动。



### 2 专业把控: 采取质监分离

百姓装潢公司综合管理部(质监中心)副经理张茂明告诉记者,在上世纪90年代初成立的百姓装潢公司始终以“追求百姓第一”的价值观和“打造精品工程”的质量观统领施工现场管理的全过程,做到“横向到边,纵向到底”,在行业内开创了精细化管理的新时代。

去年8月起,百姓装潢公司对施工质量进行了新改革,全面推行“质监分离”质官新模式,并从

各分公司抽调了业务精、素质好、作风严的专职检验员重新组建“质监中心”,更加严格地把控所有在建工程的施工质量。

张经理向记者坦言,刚开始实施质监分离时,确实也遇到过不少阻力。少数人认为:“这样做太刻板了!”而张茂明却觉得,质监分离最大的优势是职责明晰,可以杜绝“做表面文章”,他逢会必说:“要提高质量意识和全局意识,坚决要求专职

检验员要将自己当作一部检测工具,现场抽检施工质量全部用数据说话!”在工地检测施工节点时,采用专业仪器检测墙地面和电线水管的施工质量,再将现场各施工节点拍成影像资料带回“质监中心”。而遇到问题时,当场就向施工人员提出口头警告,最后再按责任大小酌情进行经济处罚。

目前,“质监中心”已健全了各项质管制度,公司所有工地的三大

检测阶段,总共约拍摄数十张施工节点质量验收状况照片,现场施工质量优劣均以“数据为证”,这些影像资料将全部存入客户施工档案,确保饰后维修查询之用。据了解,施行“质监分离”模式半年来,“百姓装潢”的施工现场管理水平、质量合格率、优良工程比重、施工人员工作成效都迈上了一个新台阶。

从业近10余年的百姓装潢公

司综合管理部(质监中心)副经理张茂明具有丰富的管理经验,不断将发达国家同行的管理模式“嫁接”到百姓公司,并形成了“百姓质监创新模式”。据悉,在近期行业施工现场质量抽检中,百姓公司又以高于行业标准的业绩名列前茅,而张茂明也以出色的业绩获得“百姓第一奖”。

咨询热线: 800-6200-425  
www.shbx.com.cn