网络诚信 消费无忧

纪念2017年3·15国际消费者权益日活动

诚而有信 诚而有心 诚者自成

聚通三年蝉联行业综合排名第一

聚通，创立于1994年，迄今为止囊括省级、国家级颁发的奖项荣誉超过300多项。2005年，聚通一跃成为行业翘楚，连续15年（2001-2015年）获评上海市信得过家庭装饰企业，同时在每年上海市守合同重信用企业评审中都榜上有名。在行业协会再度发力全面治理和提升装潢这个“窗口行业”规范的当口，上海聚通装饰集团更是以卓越的表现，于2014年至2016年，连续三年蝉联行业综合排名第一（上海市装饰装修行业协会2014-2016公告）！回望聚通近23年来的发展历程：从一家不起眼的商铺小店，发展成为今日举足轻重的龙头企业，传奇的外表下珍藏的是创业者们不变的初心：诚而有信，诚而有心，诚者自成！

网络设计查询，尊重客户需求

聚通设计观——尊重、人本；臻至，远见

设计是开启家装服务的第一道程序，好的设计可以帮客户事半功倍。有不少消费者在装修时直接找施工队出个图纸就开工，似乎省了设计费，然而在后期施工中难免状况百出，不是电源位置与家具摆放区域不符，就是储藏收纳、功能展示分布不合理，浪费了很多面积，使空间上有说不出的憋闷感。设计师是做空间规划的专业人士，他们的职责就是为客户有效利用空间，并通过美学知识使居住环境更加舒适，让消费者身心上更加愉悦，生活更增添趣味，这无疑也是广大装修业主们共同的心愿。

■ 聚通培养的一批批优秀设计师代表，他们以尊重、人本、臻至、远见为准则，获得了客户们的极大赞赏。

尊重并满足客户需求，极致考虑，为客户提供富有前瞻性的设计规划，聚通的设计师是自带使命感的。当客户将自己重要的家委托给设计团队时，团队所有成员就肩负起了排除万难、潜心钻研帮助客户实现梦想的责任：聚通装潢西区分公司设计师黄志东承接84岁在沪独居老人装修项目，让老人装修之路畅通无阻，满意入住新家……西区设计中心设计师纪春芳承接设计时，充分考虑客户对远在国外学音乐儿子的思念，大胆改造客户户型格局，让家中照样通透宽敞，却多出了一间钢琴房，让客户惊喜、感动。昆山设计中心设计师贾兆华为年迈夫妇火灾后的家进行重建，制定极具性价比的设计方案和建材选配，反复跟进工期确保老人尽快入住……

迄今为止，聚通将23年来汇集的设计作品进行不断筛选更新，已形成了2万余套案例的网络设计大库。现在瑞金南路570号的百家宜装潢建材交易中心的扶梯两侧，都特设了电脑设备供客户检索查阅。在检索系统里，客户可根据自己所需的区域、房型、设计风格等条件进行查找。客户在找到自己满意的案例作品时还可调取主创设计团队的资料，并与设计团队直接面对面沟通咨询。

系统报价，杜绝“低开高走”

聚通操守观——克己求实，和衷共济

装修费用，对于很多消费者而言，就像一道难解的迷题，测算丈量空间的尺度，以及材料用量的准则，似乎都很难拿捏。装修费用通常是怎么构成的？聚通装饰集团产品研发中心的成为民老师介绍说，其中最主要的费用取决于用量方面，也就是说装修的面积和设计方案决定了大部分费用。聚通装饰集团一贯采用的是室内面积（即装修面积）进行费用核算，而不是为让单价看上去比较划算而以建筑面积来计算。同时，设计方案也会影响到总体报价，如果没有太多设计内容，基装的费用基本上都可以快速核算出来。

■ 在上海聚通装饰集团全年工作会议上，徐国俭先生将2017年确立为集团服务年，并提出了核心理念——“5大指导思想、8+5集团文化体系、3个服务要求”。

目前市场上有关于“大整装”的概念提法，即把基础装修和主材放在一起计费。对此，聚通并不完全认同。在为客户服务的过程中，聚通深刻体会到装修本身就具备了非常强的个性化属性。如果对主材制定了“限制性”的规则，也就是说给客户局限了主材选择的范围，缺乏尊重客户的个性化消费权利，且报价存在不合理性。对此，聚通坚持立足于尊重和满足客户个性化消费的原则，从不同的消费属性出发，建立起“基础装修、基础装饰、空间改造、个性化装饰、主材定加工”等多角度、完善的报价系统。

升级后的报价系统，有针对常规装修需求的，也就是“基础装修及基础装饰”部分内容，进行了“整装化改进”。按照“基础包”（辅材与人工）+“主材包”的方式分别计费，无论“主材包”推出多少个组合方案，只需设定不同“主材包”的计费方式，“基础包”的计费方式不变。同时对主材没有限制，客户可以在事先设计好的“主材包”中任意选择主材，也可以自行采购，完全尊重客户的个性化消费权利，当客户全部选择了“主材包”中的主材，按照聚通报价体系的计费方式，客户又将得到更大的优惠。

为了让广大消费者快速了解聚通的报价体系内容，聚通集团研发出了“15秒家装快算系统”，客户在系统界面上只要简单输入房型面积及房间数量，就会自动演算出费用明细，并以费用清单的形式呈现给客户。同步在常规装修的工程基础上（基础辅材及人工部分），聚通还增设了集团专有技术工艺，于水电隐蔽项目中夯实作业基础，确保施工品质，使看似最基本的装修内容增加了创新技术的含金量，让装修业主获得更多的收益。

值得一提的是，聚通的报价系统中，各项费用明细绝不是“空穴来风”，而是充分利用了聚通装饰集团网络化管理研发的成果。因集团“CRM”、“ERP”系统的开发和普及，使整体业务体系及管理工作更加井然有序，聚通的报价系统更是嵌入其中，实时在线连接着集团数据中心，人工、辅材、主材等相关优惠政策都同步更新。同时，客户预算一旦确认，存入集团系统之中后，即如同为客户提供了一只“保险箱”，任何人都不得擅自更改客户预算，除非客户自行要求增加工程内容，否则决算价格将几乎与预算价格等同，全面杜绝了市场上让消费者头痛的“低开高走”的难题。

新工艺、新材料，树立行业标杆

聚通创新观——进步，可持续

近年来，市场上技术精专的泥工十分紧缺，为不断提升施工品质、满足客户需求，聚通装饰集团创新研发了一套镶贴工技能培训内容，对一线工人进行镶贴工上岗培训及资格考核。新研发出来的工艺对墙体基层的处理及材料选配上，都进行了创新性改良，有效杜绝了瓷砖空鼓、脱落等现象，在实践作业中弥补了市场空缺，得到了业主极大的赞誉。

因具备了充分的技术支持和验收管理体系，聚通装饰集团自2015年起就正式对外承诺水电隐蔽工程保修20年的服务举措，足足比业内明文规定的5年保修期延长了15年！而让人惊讶的是，聚通装饰集团的维修班组仅有2人。

“保修真正的涵义应该是不用修。”聚通项目管理中心的人员介绍说，他们通过常年对工程质量的验收和思考，发现客户返修的绝大多数问题发生在水电隐蔽工程阶段，于是聚通在业内率先成立了工程技术研发中心，创立了“聚通金鲁班施工工艺”。经多年的系统测试，研究出了12项专有创新技术，实际有效地杜绝了渗漏、返潮、墙体开裂等“后遗症”。目前聚通金鲁班施工工艺已拥有106项规范工艺及质量标准，囊括五大工艺板块，其中防（水）渗漏、防潮就有24项解决方案，防开裂、防空鼓有29项解决方案，提升美观、节能、舒适的工艺标准更达到38项之多的解决方案等，是业内在质量标准出台的创新内容及发布数量上都堪称一绝。

与此同时，聚通在在工程验收环节上更显得“谨小慎微”。一般公司通常所采用的是“三道验收体系”，即施工队长带客户在三大施工节点中直接验收一次即算完成。然而，聚通装饰集团为确保几乎为“0”的返修率，则创新了一套与众不同的验收系统，即“自检、复检、三道专检、三道督检、巡检”九道验收体系。每道验收环节均由不同职能部门人员完成，并附上传验收图片及报告，避免漏验或错查等情况，一年通过网络上传至管理中心存档的验收图片就有5万多张。其中非常重要的“专检”环节由“安质中心”完成，也被集团视为“企业第三方监管”，“安质中心”为研发中心源源不断提交的一线验收报告，促进了研发人员进一步改良和革新技术。

家装+互联网，有效提升消费维权

聚通信誉观——真实表达信息，完全履行承诺

家装企业如何有效借助互联网技术提升客户满意度？聚通装饰集团已率先做出了答复。聚通集团研发成功的“装点通”即“聚通工程管家”微信平台，通过设计图纸、装修进度、合同优惠、远程监理、材料跟踪、付款明细、我要吐槽等多个板块内容，让客户足不出户，即可全面了解装修进展。

聚通“装点通”实际上为客户提供了及时反馈装修需求和问题的平台，满足了客户与工作人员便捷沟通的需求。其中平台的“合同优惠”内容，结合集团ERP、CRM系统上的信息，把客户可以享受的施工合同优惠及主材优惠等内容，一并记录在案，供客户随时查阅。在“远程监理”板块里则可以看到从现场上传到平台上的各工期阶段照片，即使项目结束，这些信息也会被保留，若干年后这套房子需要重新装修时，资料图片都可以作为重要的参考。客户还可以随时在“我要吐槽”里向客服中心咨询和反馈意见，侧面形成一个对集团项目交付中心装修服务的监管。同时，客户在平台上的评价都将直接影响到工作人员的绩效考核。聚通集团董事长徐国俭先生将2017年定名为“服务年”，要求企业各条线工作人员执行服务要求、升级服务体系、创新服务模式。“装点通”平台的运行，无疑加强了企业的服务管理，是客户拍手叫好的福音，欢迎感兴趣的朋友拨打免费客服专线：400-920-0126或查阅官网www.jt111.com了解详情。

为更好地吸收互联网体验式消费的特色，聚通集团于2014年在徐汇区瑞金南路570号，即位于瞿溪路口的黄金地段创建了“百家宜装潢建材交易中心”，并在商场二楼特设了精英设计团队全年办公，客户有任何装修问题都可前去免费咨询。入驻商场的70多大全球一线品牌10000多款产品均由经过上海装饰装修行业协会会员单位及20万元质保金单位的双重认证，确保为消费者提供“正货优选、正品服务、正价承诺”的“三正”服务，并提供商品同比市场差价“赔一返五”的承诺。

广告