

3.15 保/护/消/费/权/益 践/行/社/会/责/任 全心“权益”诚信家装聚通在行动

“凝聚你我力量”是2020年中国消费者协会确定的消费维权年主题。时值3.15国际消费者权益日，社会各界目光再次聚焦于消费者权益保障。对于消费者来说，3·15让其能够更好地保护自己的利益，而对于企业来说，它也同样是在检验一家企业是否能够真正关注消费者利益的试金石。上海聚通装饰集团创立之初，即明确提出把消费者的利益放在首位，深入关注客户需求，不断优化产品，将顾客的利益作为企业发展的首要目标。



25年诚信经营 值得信赖的家装服务商

聚通装饰，创立于1994年，回望过去：从一家不起眼的商铺小店，发展成为如今行业内举足轻重的领军企业，传奇的历程下蕴藏的是创始人不变的初心：诚而有信，诚而有心，诚者自成！

25年来，在消费者的信任与支持下，聚通逐步发展壮大，正是完美印证了“诚信经营”的初心。迄今为止，聚通装饰已获得包括“全国守合同重信用企业”（2004年3月国家工商行政管理总局颁发）在内的300余项荣誉奖项。2014-2016年度，上海市装饰装修行业协会通过公告，连续3年向社会公示上海市住宅装饰装修行业信得过标杆企业评选标准和评选结果。在此仅有的三次公示中，上海聚通装饰集团连续三年榜上有名。

2019年，上海市室内装饰行业协会开展“2019年度上海室内装饰行业诚信企业”评选活动，历经6大类30项综合指标考评，聚通装饰荣获“2019年度上海室内装饰行业诚信企业”，并以综合考评得分第一名的成绩荣获2019年度上海室内装饰行业诚信企



2019年度“上海室内装饰行业诚信企业”（住宅装饰装修企业）评选结果公示

业“标杆单位”称号。

专业实力成就品质 保障消费质量

家装行业拥有庞杂的特性，因此，往往属于投诉率较高的服务性窗口行业。但从开始之初，聚通就一直将“品质”作为发展的重中之重，始终坚定不移地把“一个标准，一贯品质，一丝不苟，一毫不差”的质量观渗透到装修的每一个细节中。那么，聚通所坚守的“品质家装”，是如何做到的呢？在装修服务的过程中，聚通实施了非常明确和具



体的措施，能够为消费者提供最大限度的质量保障。

空间设计是装修中十分重要的环节，专业的设计能够让居家生活充满人性关怀与感动。聚通拥有200组原创设计师，平均从业年龄超过10年。对于“家”，聚通的设计师们拥有自己独特的见解。在拿到房型图纸后，设计师们会根据房屋特点，结合业主的职业身份、兴趣爱好以及实际生活需要等，制定设计方案，通过精准化设计图纸将构想充分呈现给业主。而业主也可以在与设计师的沟通过程中，获得更多的家装知识，修正并逐步清晰自己的装修想法和理念，最终收获心目中的理想之家。

装修材料的挑选往往是消费者头疼的问题。为了向客户提供更便捷、更实惠的选材

服务，聚通打造10000㎡一站式个性化家装体验中心——百家宜商城，与世界500强材料商合作，采用一户一档的材料评审制度，入驻的材料都必须经过材料质检人员的层层遴选，小到一个个钉子都拥有检验证书。聚通的所有客户可在设计师的陪同下，到百家宜进行材料挑选，不仅可以按照设计的要求进行有针对性的材料选配，记录需要的产品型号及数量，还可以提前预定，获得百家宜活动当日的限时促销优惠，等到开工时，由聚通统一配送到家。

施工和工艺是装修质量的基础，从源头上严格把控，才能缔造高品质的家装。聚通拥有直属施工团队3000余人，其中98%的工人属江苏籍，曾有一年，聚通初中高级资格认证的技师占比达到行业内的46.2%。聚通所有的一线施工人员全部持证上岗，定期接受培训和评级考核，水电等关键技术岗位，必须持政府部分颁发的技术证书才能上岗操作。不仅如此，聚通装潢工程技术人员还总结并推广了108项金鲁班标准工艺，囊括基础装修、基础装饰、空间改造、个性化装饰、主材深加工等五大工艺板块，解决了防渗漏防潮、防开裂空鼓、更耐久、更安全、更美观节能等五大装修痛点。

系统建设强化监管 维护消费权益

25年的发展历程，聚通的企业体系不断壮大，发展至今，聚通直营门店已遍布全市，在建工地覆盖城市各个区域。面对如此庞大的服务规模，如何进行有效监管，保障消费者的装修权益？聚通将目光放在了系统化建设的领域，并不断延伸。聚通深知系统完善代表着工作的规范、高效、透明，唯有如此，一个体系庞大的企业才能做到全方位的严格监控。

自2006年起，聚通引进ERP管理系统（企业资源计划），在ERP项目进展过程中，聚通专注于家装行业特点以及自身运营模式的需求，在预算及材料管理方面，ERP系统对接公司的预算管理系统。通过远程登录，当分布于市内各区域的门店网点完成合同签约后，系统自动生成用料清单，仓库统一完成材料配送，系统同步完成各工地用料料的累计及各品牌供货商的发料累计；在工程管理上，根据系统生成的参考工期，自动生成各节点验收预估时间，根据对验收表上交时间的对比，可了解各工地的进展情况，配合客服的全过程回访，全程掌握工地情况，出现异常情况，第一时间提供解决问题的方法。



ERP系统自2008年8月正式上线后，为各管理条线带来及时的信息，也意味着每一个客户同时接受不下10个人的关注：工程管理部、材料部、配送系统、预算部、质检部、客服中心的专职人员，客户权益保障得到了极大的提升。

2011年年中，聚通引进了CRM系统（客户关系管理），旨在优化客户信息的匹配度，

通过系统与人的配合，进一步监控客户服务，提升客户满意度。例如，通过CRM系统，聚通工作人员可以根据客户到访时间、委托设计时间，判断客户对设计人员的满意度，及时发现客户在沟通过程中存在的问题，从而调整设计师的匹配度。通过系统化的管理，聚通能够第一时间发觉客户需求，第一时间做出响应，为客户主动提供服务。



2015年，聚通推出了自主研发的“工程管家”系统。这是基于“五位一体2.0”体系之上的工程沟通及管理平台，它能帮助客户从设计、施工、售后等多方面远程监控装修过程。客户的任何疑问和诉求都可以交给聚通“工程管家”，它还与CRM系统互联，通过它，聚通客户可以随时了解自家装修的详情：包括设计图纸查看、装修进度监控，还能了解材料进场情况、施工现场状况、装修付费明细等。例如，在“材料跟踪”版块，后台将会显示业主所选购的每一样主材、辅材的品牌、数量、配送时间，业主可根据“工程管家”后台信息到现场进行亲自验收，并在手机后台实时看到代验收情况。而在每一个项目开工后，项目经理都将实时上传施工进度图片，材料报价清单也能一目了然。通过网络系统，聚通将施工过程做到了真正的全透明。

家装产业工种繁多，从业人员的知识结构跨度很大。除了线上系统化建设，线下监管系统同样重要。在建设之初，聚通并没有什么“前车之鉴”可供参考，凭着专注的钻研精神，聚通原创出一整套家装服务与管理体系——5级17道质检制度。

聚通特色的“5级质检体系”包含了自检、复检、专检、督检和巡检五个方面。针对不同施工阶段，每一级检验都将重复多次。在

整个施工过程中，聚通五级质检将一共重复17次之多，以保证绝无漏检。这就是聚通独一无二的“5级17道”质检制度。



“五级验收体系”将工期进行细化分解，每个施工环节结束都要开展严苛的验收及档案记录，唯有合格的工地才可以开始下个阶段的施工，同时聚通为保障最终的施工质量，有明文规定禁止“交叉作业”。因为如果打乱不同工期阶段，如泥木与油漆作业同步开展，表面上似乎加快了施工进度，然而，没有阶段性全面系统的验收考评，对施工的质量则起不到及时监管作用，即便发现了问题，推翻重做反而更延误工期，得不偿失。聚通“5级17道”质检制度让工人“一步一个脚印”扎扎实实做好每项工艺，为保障消费者的装修权益铸造起铜墙铁壁。

立体服务售后无忧 优化消费维权

装修是一项复杂又漫长的工程，从设计、材料、施工到后期维护，每一个环节都至关重要。在服务方面，聚通独创出“五位一体2.0”服务体系，“五位”即：店长、设计师、项目经理、施工人员、材料管家。自签约之日

起，聚通的每一位业主都拥有了“五位一体”的专属服务队伍，5位责任人所组成的专业服务团队将各司其职，紧跟装修进程。任何时候，任何环节，只要业主需要解决问题，都能找到对应的责任人，切实解决了客户“找人难”的问题。



与此同时，为了使装修业主真正行使到主导权，聚通的装修客户可以通过“五位一体2.0”的微信端“工程管家”平台，对工作人员进行服务评价，并在项目竣工结算1个月之前都可以进行补充评价，装修业主的评价内容将作为聚通集团对所有项目参与人员考核的重要依据，通过客户客观而真实的评价，加强工作人员的行为规范，促进从业大军的专业、敬业精神，从而确保项目品质，保障客户权益。

对于聚通而言，一项工程装修完毕交付客户使用，并不意味着服务的结束。聚通向广大消费者郑重承诺：水电隐蔽工程质保20年；客户在聚通自营建材商城选购的材料，质保期更同比行业延长至2年；售后两年起保维修增值服务。

聚通服务中心实行电话定期回访制度，对装修完工的客户名单进行系统管理，定期跟进装修质量，解答客户遇到的各类问题。即使装修竣工，消费者的售后维权也完全有保障。

活动进行中

线上家装远程服务

优惠福利再升级

欢迎拨打24小时官方服务热线

60-333-333

了解更多信息或咨询装修