

## 「家装30年」, 聚通开启家装售后服务新生态

如果说一个行业可以见证一座城市的发展和人民生活品质的变迁,那一定是装修行业。家装服务从20世纪90年代初的野蛮生长,到现在各方面的不断规范,其中都不乏聚通装潢的身影。

成立于1994年的聚通,伴随了家装行业从萌芽到成熟的全过程,是个名副其实的老牌装修企业。深耕家装30年,让聚通更懂家装、更懂上海、更懂生活,致力于打造“更安全、更健康、更智慧、更舒适”的居住环境,用品质和服务赢得了行业和消费者的广泛赞誉,让消费者对这个老朋友更加信任。

洞察市场动向、满足生活需求、帮助消费者探索更具品质的生活方式,聚通30载在家装服务领域不断创新升级,秉承着让百姓住得更好的初心,开启以“创意幸福人居”为核心的家装售后服务新生态。

### 行业初期:探索服务本质

90年代初期,随着中国经济的高速发展、百姓的收入不断提升,人们对于居住环境有了更高的要求,家装服务应运而生。然而行业初期,家装公司普遍自己不配备施工人员,接到项目就分包给包工头,造成管理松散、人员不稳定、工艺水平没有保障等问题,无法实现有效的质量管控,设计效果也无法真正落地,家装服务无法真正满足消费者对美好家的需求。



据此,聚通在1997年正式推出了三大经营特色,用8年的时间,建立了领先行业的服务标准,实现从初创到行业领先企业的转变。“三大经营特色”即:透明材料清单式报价、一级施工管理不发包、五位一体设计管理模式。清单式报价保证消费者明明白白消费;五位一体设计管理模式让装修效果真正落地;一级施工不发包则是进一步确保施工交付质量;确实解决了家装服务过程中消费者最关注的价格、效果、质量这三大痛点,让家装服务真正针对消费者痛点,满足消费者对美好生活家的要求。

### 洞悉市场:满足百姓需求

2005-2013年,又一个8年,聚通根据百姓和市场需求进行服务细分,形成集团化运营。同时持续聚焦市场需求,捕捉到当下消费者对装修质量的高要求,结合家装行业壁垒较高的事实,在2010年,推出聚通“三宝”。聚通“三宝”囊括了装修知识和家装规范流程等,将家装规范带入消费者视野。

行业发展和时代变迁催生消费者需求不断地升级,“聚通三宝”以更贴合时代需求的方式将装修知识、施工标准规范、行业验收标准等以贴合的方式呈现给业主,帮助业主在有限的精力下掌握装潢各项环节要点,帮助消费者打破行业壁垒。不仅仅关注装修本身,以更为专业的身份帮助家装消费者,减小行业与消费者间的信息差,增加消费者对聚通及整个行业的信心。将所谓的“行业机密”暴露在大众视野中,以行业龙头的身份规范自身乃至整个行业的行为准则,真正做到了将消费者需求放在第一位,保护消费者利益。



### 龙头担当:巩固自身服务基础

聚通作为龙头企业,洞悉消费者需求,不断提升自身的家装服务基础,拓展家装服务的边界。通过多年施工和项目的经验沉淀,制定出了108项标准工艺,切实地解决装修过程中可能出现的渗漏、潮湿、开裂、空鼓等痛点,使得装修更加耐久、安全、美观和舒适;制定了一套完善的质量验收体系,其中包括5级17道(别墅22道)质量验收制度,以及118道的质量验收节点,以确保施工过程的每一个步骤都严格合乎规范,形成聚通完整独有的“聚通金鲁班”质量管理体系。除此之外,聚通还开设了自营商场——百家宜装潢建材交易中心,以“正价、正品、正货”为宗旨,为客户遴选安全、环保、高性价比的建材,实现了设计、施工、建材一站式家装服务,进一步完善了聚通家装服务体系。



有实力,敢承诺。2014年,聚通成立20周年,获得行业协会“综合排名第一”称号,同年推出“水电隐蔽质保20年”的承诺,远高于行业标准,解决了消费者最担心的水电质量问题,让消费者住得更安全。在售后服务建设中,还拓展家装服务的边界,将售后服务与居住服务相结合,于2021年,聚通第三个8年之际,创造性的提出了“幸福人居”计划。

### 创意“幸福人居”:开启家装售后服务新生态

至此,深耕上海家装行业近30年,百姓对美好生活与日俱增的期待让聚通明白,装修不仅仅是施工的三个月时间,竣工交付是施工的终点也是售后服务的起点。作为一家有担当的龙头装企,聚通的服务不止于当下的施工阶段,更在于保障消费者长久的居住安全和居住体验。

在五位一体服务的基础上,聚通将家装服务升级为全周期居住服务,倾力打造“幸福人居”项目,包含社区检修家居清洁、智能家居升级等全方位家居售后服务,构筑起设计、施工、选材、售后、安居的服务闭环。



“幸福人居”项目以在建社区为窗口,未来将逐步实现1000个共建社区,10000份安居关怀的服务目标。2023年,已经完成社区服务团队的组建,打造样板工地,落实“施工到哪里,服务到哪里”的承诺。近年来,聚通已逐步开展了老客户回访活动,包括为老客户进行居住检修,为装修几年甚至十几年的房子进行水电检查和检修。让房子保持更为长久的活力,让老客户居住更安心、更便利。聚通还开展了老客户回馈活动,在节假日送上祝福和贺礼的同时,也关怀老客户的身边事,为每一位老客户的亲朋好友送上福利,邀请老客户及朋友共同参与聚通精彩活动,真正做到为沪上百姓提供更优质的装修体验和居住体验。

未来,“幸福人居”项目将继续聚焦社区,深入挖掘社区居住需求,根据生活需求对居家生活空间提供智能升级服务,让更懂你的“老朋友”帮助完成智慧家庭生活的搭建,包含针对适老生活的厨卫、卧室安防系统,更懂生活更懂居家心意的智能照明系统,逐步帮助实现关于生活智慧的想象。聚通也将同步进行家居清洁服务,将日常生活中的家电清洁、居家保洁等服务纳入项目中,完成针对社区生活的全方位升级维护计划,开启家装售后服务新生态。

家装从来不止于满足用户的眼下需求。不同于那些仅仅完成当前施工的装修公司,近30年的家装服务史让聚通成为值得信赖的家装服务商,致力于提升装修服务的和居住体验,用专业和实力帮助用户找到更有远见的生活方式,创意“幸福人居”,真正实现让百姓住得更好。

广告

上海市室内装饰行业协会会长单位主办

# 上海城市家博会

SHANGHAI CITY DECORATION EXPOSITION

9月29日-10月6日

30年创意幸福人居成果展

官方公众号 聚通幸福人居

60-333-333 | 百家宜装潢建材交易中心 瑞金南路570号(近瞿溪路)

免费逛展 好礼相送

逛展礼:精美家居礼包1份

节日礼:老上海鲜肉月饼1份

签约礼:下定满1万赢大牌冰箱

6大特色主题场馆 一展轻松筑新家

设计馆:设计品鉴 前沿家装风格大赏

智慧家居馆:智慧家居 畅享舒适生活方式

建材馆:装修选材 70余家一线建材聚惠

家电软装馆:家电软装 成品家装提前打样

工艺馆:实景工艺 20年装修老师师讲堂

定制馆:高端定制 个性化定制理想新家

主办方聚通装潢 30载深耕上海家装

上海市室内装饰行业协会 第九届会长单位

上室协 会长单位

设计甲级 施工一级

家装企业标准“领跑者” 全国家装信用五星级企业

70+品牌建材聚惠 正品 正价 正货

涵盖地板、卫浴、橱柜、电器、门窗、吊顶、家具、灯具等 全场景装修所需建材,品牌狂欢,惠动全城

活动地址:瑞金南路570号(近瞿溪路)

轨交:4号线曹路站 公交:隧道2号线、41路、45路、205路、327路、572路、781路公交车