

聚通三十年，家装产业化发展的创新之路

以产业建设驱动家装服务创新



「聚通」，创立于1994年。作为伴随家装行业诞生的第一代家装企业，一直以来都引领着上海家装行业的深度变革。同时代的企业都在渐渐隐去，而聚通却从那个浦东长青路上不起眼的街边小店，发展到有近万名员工，年营收超过20亿的行业龙头企业。三十年的岁月，「聚通」2个字，铭刻了无数消费者的信任与支持。其中，引领行业的「产业化建设」正是聚通企业之树常青的关键。

家装产业化建设的先行者

上海的家装行业兴起于上世纪90年代。刚从十几平方米的蜗居“解放”出来的上海人，刚刚意识到室内设计的存在。而看到这一急需改变的格局，怀抱“让上海人民住的更好”的初心，“聚通装潢”由此成立并慢慢进入了申城百姓的生活。

行业发展的初期，装修公司普遍不配备施工人员，接到施工项目就发包给有施工队伍的包工头。如此也造成了项目价格模糊、管理松散、人员不稳定、工艺水平没有保障、无法实现有效的质量管控等问题，而百姓也始终无法对装修过程做到真正放心。



■ 1994年聚通装潢长青路第一家店

1996年，站在行业初期发展的拐点，聚通徐国俭董事长开始深入思考装修客户的顾虑和需求，正式推出了日后在行业名声显赫的「三大经营特色」。其中包括倡导明明白白消费的--「透明材料清单式报价」，家装产业化工人建设的雏形--「一级施工管理不发包」以及保障效果落地的--「五位一体设计管理模式」。聚通也由此开始全面走上产业化建设的企业发展道路。

产业化项目管理的创新者

“一级施工管理不发包”一经推出，聚通立即通过实现有效的质量管控，稳定的业务来源、规范的管理模式、丰富的培训体系以及直接发放劳务报酬等措施很快吸引了一大批优秀匠师的加入，由此，聚通所有的项目施工全部由自有团队完成一线施工人员全部持证上岗，并定期进行培训和评级考核，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。

稳定的工人、有效的培训造就了聚通领先行业的工程水平。2007年，行业对于在册技术施工人员统计，聚通的初、中、高级技术工人数已傲视同侪！当诸多家装企业还在思考工程变革之时，聚通已经将家装产业化工人培育模式的成果向行业进行了展示。

聚通的产业化项目管理，除了对于工

人进行有效的专业技能培训，还体现在独具特色的工程项目管理模式上。与其他装饰企业常见的项目经理（工长）负责制不同，聚通推行的是合同制职业化项目经理模式，聚通的项目经理不仅与公司签订劳动合同、享有社保福利，更是经过严格筛选和培训的职业化管理人员。他们不仅具备深厚的专业知识和丰富的行业经验，更能够用职业化的态度，确保每一个装饰项目的顺利进行。

在工程管理方面，聚通采用了创新的双向负责制，即项目经理与现场负责人（工长）共同协作，确保工程质量和进度。项目经理主要负责把控工期，确保项目按时完成；同时，他们还要进行验收复检，确保工程质量达到客户满意的标准。此外，项目经理还是客户与公司之间的沟通桥梁，负责协调解决各种问题和需求。

而聚通的现场负责人（工长）则聚焦到工程施工的具体执行层面。他们负责现场的具体操作和管理，进行验收自检，确保施工过程中的安全和质量。

通过这种双向负责制，不仅提升工程管理的职业化水平，更是进一步实现对工程项目从设计到施工全过程的精细管理，确保每一个环节都达到最高的专业标准。

工程管理标准的“领跑者”

随着工程产业化建设的深入，工程质量的把控已经不仅限于人员的培训管理，如果说「一级施工管理」主要是通过产业化工人培育模式，以稳定的人员培训以确保施工品质，那接下来则需要进一步为产业化工人制定工艺的标准，项目流程的规范，质检制度的保障等，全方位进一步确保每一位业主的居家品质。

通过十余年施工和项目的经验沉淀，聚通正式推出“108项金鲁班标准工艺”，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。

在建立了规范的工艺标准后，聚通工程管理还制定了一套完善的质量验收体系，其中包括5级17道质量验收制度，以及118项的质量验收节点，以确保施工人员在施工过程的每一个步骤都严格合乎规范。

2011年，聚通正式将自身的工程标准整合编入聚通三宝之一的《项目管理纪要》，详细罗列了整个项目施工过程中每一个节点的操作规范与验收标准。它不仅是聚通工程施工人员的标准，也能让完全不懂装修

的消费者可以对照标准逐一进行查看验收，在整个项目施工中做到心中有数。

同时，《项目管理纪要》中每个验收阶段还有一张至关重要的客户满意度调查表。将客户的评价与聚通施工人员的作业品质更加紧密地联系在一起，聚通希望以这种放大客户意见作用的形式，驱动产业化施工与服务质量的提升。



■ 聚通集团徐董参与消保委验收团标发布

2021年，由上海市消保委提出，行业协会组织牵头，聚通集团领衔起草编制的全国首个《住宅装饰装修质量验收规范》团体标准正式发布。在“团标”的制定过程中，聚通不但将自身《项目管理纪要》中的“118项验收节点标准”倾囊提供，还提供了样板工地以及旗下工艺展示馆，为“团标”内容进行专业讲解。

同年，根据市场监管总局等八部门联合印发的《关于实施企业标准“领跑者”制度的意见》，家装行业首次正式开启工程标准领跑者企业组织评估。最终，包括聚通在内的13家全国头部家装企业获颁首批企业标准“领跑者”殊荣。2022-23年，聚通也连续蝉联这项行业荣誉。

该称号不仅是一项全国性荣誉，也是全国家装行业工程标准的至高荣誉。连续的蝉联不仅印证了聚通多年来工程产业化建设的成果，也代表着聚通的工程“企业标准”成为了全行业真正意义上认可的“领跑者”。

真透明，放心装 「一切从客户需求出发」的深度服务

行业初期，家装企业普遍采用项目式报价，即项目包含的所有材料都混在一起，统一报价。老百姓不仅不清楚价格明细，也不清楚到底用了什么材料。

1996年，聚通装潢基于“规范收费”、“标准品质”推出了“透明材料清单式报价”模式，将客户装修所需的用料以品牌、型号、单价、数量齐全的形式形成清单交给客户。为当时的上海家装行业带来了变革性意义。

随着市场的不断发展以及消费需求提升，如今聚通所倡导的透明家装消费也已不仅限于“清单式报价”。为保证材料

的优质、安全、环保，聚通开设了面向社会的自营建材商场——百家宜装潢建材交易中心。以“正价、正品、正货”的宗旨为客户遴选高品质建材，辅以数字化管理系统、一户一册供应链评审以及严格的供应商考核管理，并承诺差价“贵一返五”。聚通签约客户的材料质保期跟随施工合同，延长至两年。此外，聚通还建立自有仓储中心，工地现场所用材料都由仓储中心统一配送，三道检验确保现场使用材料品质放心无忧。

除了材料和价格的放心透明，装修从设计到施工的每一个环节也都至关重要。为此聚通推出了“五位一体2.0”全案服务管理体系。由“店长、设计师、项目经理、现场负责人、材料管家”组成“五位一体2.0”服务团队，不仅注重施工团队的紧密协作，施工效果的落地实现，更提升了团队深度服务客户、解决客户问题的能力。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。以店长为核心，五位责任人所组成的专业服务团队各司其职，紧跟装修进程。任何时候，任何环节，只要业主需要，都能找到对应的责任人，切实解决装修过程中可能遇到的各种问题。



■ 聚通透明工地服务系统

基于“一切从客户需求出发”的服务理念，在线上，聚通自行研发推出了“聚通装修管家”小程序服务。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通过“聚通装修管家”高效解决。它还与聚通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、装修费用明细等。而在每一个项目开工后，项目经理还将实时上传施工进度图片，材料报价清单也能一目了然。

除此之外，近期聚通还进一步引入了透明工地可视化服务，业主可以在“聚通装修管家”内随时查看在建工地直播，实时掌握施工进度，使得装修过程更省心、更放心。

10月1日-7日，聚通将在百家宜装潢建材交易中心隆重举办“聚通30年家装产业化成果展”，特别征集300户装修业主体验“百日筑新家”，同时，活动现场千余款建材限时团购秒杀。欢迎您到展体验。

