

31年，12万份信赖，50%回头客 聚通装潢的“品质法则”

每年3·15，“品质”“诚信”成为高频词。但对于真正将品质融入血脉的企业而言，3·15不是一场“考试”，而是一面镜子——照见对消费者的承诺。

2026年，中消协将消费维权年主题定为“提升消费品质”。在家装这个信息高度不对称、环节极度复杂的行业里，要做到这六个字，绝非易事。

今天，我们走进上海聚通装饰集团，探寻一家成立31年的家装企业，如何理解“品质”，又如何用行动回应时代对“提升”的期待。

信任，是这个行业最稀缺的资源

1994年，聚通从上海一家沿街五金店起步。彼时的家装行业，正处“野蛮生长”阶段：报价模糊、增项不断、转包盛行、售后无门等不规范现象困扰着消费者。消费者装一套房，像打一场硬仗——不仅要与施工队斗智斗勇，还要面对无数的“没想到”。

1996年，当行业普遍采用“打包价”时，聚通推出“透明材料清单式报价”——每一笔钱花在哪里，每一项材料用什么品牌，清清楚楚写在合同上。同年，他们确立“一级施工管理不发包”制度，所有施工团队均为公司直管，工人工资由本公司直接发放，彻底切断转包链条。

这两项制度，放在今天也不一定是“行业标配”，30年前更是“逆行者”的选择。但正是这些选择，让聚通成为消费者心中的口碑之选，31年收获12万户家庭信赖。如今，聚通超过50%的新客户来自老客户转介绍——这个数字在家装行业极为罕见。



品质的起点，是“人”

装修是人的行业。图纸是人画的，工地是人管的，一砖一瓦都是人做的。

在聚通工地，有个独特现象：工人大多操苏北口音，彼此熟络如家人。据介绍，聚通拥有一支2000余人的自有产业化工人队伍，其中98%来自江苏，很多是父子、兄弟、师徒，手艺代代延续。

一位干了18年的水电工介绍说，他负责的第一个工地是年轻夫妻的婚房。如今，那对夫妻的孩子要装修婚房，点名还要找他。“我看着那孩子从小长大，现在要给他装婚房了。”老师傅眼里有光。这就是“人”带来的品质——稳定的手艺、责任心和情感连接。

但仅有经验还不够。2025年，聚通成为上海首个“全国家装施工交付工程师培育基地”，将施工管理者纳入国家职业发展体系，让工匠可考取国家认证职称。聚通对工人管理极为严格：持证上岗率100%，年人均培训超150小时，关键岗位100%持有政府技术证书，年度体检覆盖率100%。“只有健康、专业、持续精进的工人，才能交付经得起时间考验的家。”



聚通董事长徐国俭在产业化工匠年会场

品质，藏在“看不见的地方”

真正的品质，往往藏在“看不见的地方”——墙内水管、地下防水、龙骨间距、收口细节。这些地方装完就封住，却决定一个家能否安然度过几十年。

在聚通实景工艺展厅，完整展示了“108项金鲁班标准工艺体系”。这不是简单沿用国标，而是基于31年、12万户家庭经验沉淀，针对渗漏、潮湿、开裂、空鼓等痛点，一项项研发、试验、迭代出的解决方案。

比如防水工艺：不只做一遍，而是做三遍；不只刷涂料，还要做48小时闭水试验；不只看防水层，还要看管根、地漏、阴阳角这些易渗漏细节。

比如防裂工艺：在墙体交接处、吊顶转角处，采用特殊“L形整板”和“V型槽”处理，让开裂可能性降到最低。

这些工艺，消费者看不见，但它们会在未来数十年默默守护家的安稳。

更难得的是，聚通主动将内部标准贡献出来，参与起草全国首个《住宅装饰装修质量验收规范》团体标准，将自身118项验收节点推向全行业。“真正的品质，不是独善其身，而是能推动整个行业共同提升。”



聚通产业化镶贴工人代表上海参与全国技能竞赛

品质，也需要“被看见”

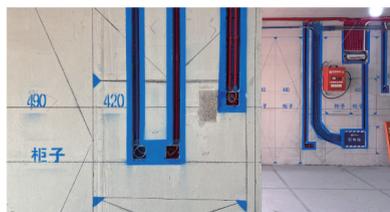
再好的工艺，如果消费者看不见、看不懂，信任就无法建立。

为此，聚通建立“3级5检17道”独立质检体系。“3级”是班组自检、项目复检、集团专检。“5检”是贯穿施工全周期的五重检查环节。“17道”是覆盖水电、泥木、油漆、竣工等全流程的关键验收节点，每个节点必须签字确认才能进入下一道工序。

细节的是，聚通集团质检部门独立

——不隶属工程部，工资由集团发放，考核指标是质量分数而非工程进度。

更严格的是“双盲派单”。质检员不知自己去哪个工地，工地也不知今天谁来检查。这种“不打招呼”的质检，才能真正发现问题。检查结果实时上传系统，质量分数直接挂钩工人薪资。这套体系，让“质量”成为每一天、每个工地的真实反馈。



聚通真实在建工地全屋精工放线施工阶段

品质，需从源头抓起

装修环保是消费者最关心的问题之一。聚通应对，是从源头抓起。

聚通设独立商务管理部，专职负责供应商开发、评审与管理。每个进入供应链的材料品牌，都要经过严格准入考核，并建立“一商一册”档案——资质、投诉率、差错率全部记录在案，定期考核，实行末位淘汰。



聚通自营的3000m²中央辅材仓储库

目前，他们管理100余家一线主材品牌及1600余种辅材SKU。所有辅材采用“双认证”标准（如蓝天使、法国A+等），在国标基础上再加严苛门槛。2008年，聚通率先部署ERP系统，实现从供应商信息到现场验收的全流程数字化管理。

同时，聚通为辅材设置“三道验收”：入仓专检验收、发货清点验收、现场双验收——管涂料从入库到上墙，要经三次核对，确保工地用材100%正品。

主材方面，聚通拥有自营建材商场“百家宜”，直接与品牌厂商对接，切断中间环节，敢承诺“差价贵一赔五”——这不是噱头，是对自身供应链能力的自信。

守住“看不见的”，是为了看得见的安心

装修结束不是服务终点。那些藏在墙里、埋在地下的“看不见的”守护，需要在未来漫长岁月里持续被看见。

2016年，聚通在行业率先推出“水电隐蔽工程质保二十年”承诺。为什么二十年？因为二十年足以让一个家庭从新婚到儿女成人，让新房变成承载记忆

的老宅。那些精心施工的水管电线，聚通敢用二十年来守护。更重要的是，质保责任主体是聚通本身——不是分包方或供应商，消费者不用担心售后无门。

这还只是起点。聚通推出“五位一体2.0专属服务团队”——每户客户拥有专属5人团队：店长、设计师、项目经理、现场负责人、材料管家。从签约到入住，全程有人负责。

2016年，自研推出“装点通”客户服务管理平台。设计图纸、装修进度、材料进场记录、施工实况、付款明细……所有信息100%在线可查。2024年，聚通可视化工地管理完成全覆盖，AI自动生成“装修时光机”，完整记录从毛坯到新家全过程。7×24小时AI客服值守，重要节点信息主动推送——让信息“找”客户，而非客户“追”信息。



聚通在建工地升级可视化工地管理系统

这一切，只为兑现一个朴素承诺：那些在“看不见的地方”付出的努力，终将转化为客户“看得见的安心”，并在未来二十年漫长岁月里持续被感知、被验证。

3·15只有一天，但家装品质关乎每一天的居住舒适。

31年，12万户家庭，50%以上老客户转介绍率——这是时间给聚通的答案。

今年3·15主题是“提升消费品质”。在这家企业身上可以看到，“提升”不是一场运动，而是一场没有终点的马拉松：是工艺上再精进一毫米的决心，是材料上再严苛一道门槛的坚持，是服务上再主动一步的温度，是质保上再延长一年的承诺。

聚通构建的，从来不只是房子，而是一个家庭所有情感安放的地方。

这，或许就是对“提升消费品质”最好的诠释。



3·15期间，上海市消保委面向上海计划装修的业主免费发放《家装质量验收团体标准》

领取时间

3月14日至15日9:00—18:00

领取地址

百家宜装潢建材交易中心
瑞金南路570号（近瞿溪路）