

好企业靠的是“走心”

携手共治，他们已经走在了前列



红星美凯龙将“走心”作为服务准则

质量关 好口碑绝非浪得虚名

南京家装市场鱼龙混杂，很多家装公司在与业主签单后，企业本身是不直接进行施工的，而是提取部分毛利润后再转包给项目经理，由项目经理自己负责材料采购和施工组织。这样，在缺乏严密的监管之下，难免会出现工头或工人为了多赚钱偷工减料的情况。新爱华装饰为了避免这种情况发生，设立了自己独特的管理模式——班组长制。班组长制规定材料由新爱华装饰公司统一配送，而班组长只对工艺负责，责任更加明确。除此之外，新爱华装饰旗下有数十位监理师，这些监理师对装修的每个环节进行监管。如果由于监理师监管不到位造成了工程质量问题，公司将会对监理师进行严厉的处罚。

在工艺方面，新爱华装饰更是精益求精。由于家装工程涉及水、电、瓦、木、油漆等几十个工种，公司专门建立了一

整套自己的施工规范标准，该标准远远高于业内施工标准。新爱华装饰总经理顾爱华说：“我们之所以能够超过很多本地公司，靠的就是实在的价格、精湛的工艺，在消费者中优良的口碑。很多老客人在买了新房后，都还会找新爱华装修。”

售后关 以人性化的服务取胜

科勒卫浴南京公司售后服务部葛经理觉得，一个专业可靠的售后团队，首先“精气神”很重要，“我们的售后人员上门，都是穿着统一的制服，进门之后会立刻换上鞋套，避免弄脏业主家。也许有人觉得这些都是小细节，但是往往细节决定成败，在这个拼服务的市场环境下，除了技术要过硬外，细节也要完善。”

科勒卫浴旗下产品除了有超长的保修期外，还有24小时预约服务系统，即客户拨打售后电话之后24小时内，客服人员必须与客户联系预约，72小时内上门

维修。公司有着强大的售后服务系统，所有顾客信息都会被录入。

葛经理说，近年来科勒卫浴的售后服务越来越趋于人性化，“举个例子，之前有位顾客在我们店购买了马桶，客户验收没有问题之后就放在了家里。由于业主保管不太妥当，安装的时候发现马桶有人为破损。我们考虑到业主的实际情况，做出了人性化处理，最终为业主免费维修。”

保障关 诚信经营靠脚踏实地

从三年前开始，红星美凯龙集团就在100多家商场和五万多家供应商中，推行星级证书制度。商户想要拿到星级证书，需要通过一系列考核，首先是质量关，各个商场会对商户商品进行抽查。由于很多家居品牌商品价格昂贵，质量检测又多为破坏性检测，为避免商户损失，也为了更好地推行星级证书制度，红星美凯龙南京中央路商场会自掏腰包花钱

买下商户商品进行检测。据商场客服部经理陆钰红女士介绍：“我们把商场内所有的商户按照每年12个月平均分配，每个月都会把该月分配的客户的商品送到南京市质检局进行检测，确保每个品牌的产品都能检测到。检测结果我们将在商场内公示”。

顾客在红星除了可以享受“商品质量全负责”“绿色环保”“同城比价三倍退差价”“30天内无理由退货”“送货安装准时达”“先行赔付”“设计师免费咨询”“家居顾问全程导购”“购物免费停车”九大服务承诺外，商场客服部员工更是将“走心”作为服务准则。陆经理及其部门同事除了每天要接无数个电话外，每周还要上门拜访三到四户老顾客，“我们十分注重对老顾客的维护，在送货之后，会进行定期电话回访及上门拜访。客户过生日，我们会带着礼物上门庆祝，家里有宝宝的顾客，我们会上门指导家具摆放，我们还曾经帮助过顾客打扫卫生呢。”

防水保温协会 提倡行业自律

3月9日，南京建筑防水保温行业协会第二届第二次会员代表大会暨行业自律质量提升大会在南京金梦都宾馆隆重召开。江苏省住建厅质监总站、江苏省住建厅科技发展中心、南京市住建委建筑材料管理中心、南京市住建委建管处等领导出席了本次会议。

会上，市住建委建筑材料管理中心

张良柯副主任指出了建筑行业的发展新趋势，并表示市住建委将在新常态下加强职能管理。协会吴庆彪则做了2014年工作总结和2015年工作计划，并对2014年度首批获准的江苏省14家防水材料自律单位颁发铭牌。省住建厅科技发展中心领导做了总结性的发言和表态，对协会开展的自律工作，给予了高度评价和

支持。当天下午，协会召开了“2015年江苏防水技术交流运用会”，常熟三恒建材公司、南京古田化工公司技术人员及协会工程施工专家进行了防水材料及工艺技术交流讲座。秘书长孙明海介绍，今年建筑防水保温协会还将为更多会员单位及建筑装饰企业推荐更多新产品、新工艺。

家具建材 赶集会

3月14-15日

卡路福地毯
原价: 1000元
SALE 99元/个

圣象多层地板
原价: 228元
SALE 189元/平米

福临门地毯
原价: 3960元
SALE 699元/个

摩恩灯饰套餐
原价: 2429元
SALE 999元/套

康洁水管龙头套餐
原价: 2500元
SALE 1600元/套

福立淋浴房
原价: 4200元
SALE 1980元/套

松下电子坐便器
原价: 1580元
SALE 2999元/个

多喜爱
原价: 7446元
SALE 5380元/套

志邦橱柜
原价: 13152元
SALE 7999元/套

关注红星美凯龙官方微信 促销优惠全知道

01 千万补贴 一步到位

买满2万送3000元

02 千款商品 1折起售

特准不限量

03 千万心意 100%中奖

购物即有机会

04 千万会员 免费申请

下定再送无门槛券

[玄武湖畔] 爱在云端·质量睡眠月

中央路 红星 2015.3

以上产品图片仅供参考，以实物为准，部分产品数量有限，先到先得，活动详询店堂公告。

红星美凯龙卡子门商场
精品建材/家具/家装/软装/灯饰/音响

卡子门大街29号 [宜家以南150米]
商场服务热线 82266666

全国统一服务热线: 4008 213 213
www.chinaredstar.com

MMALL.COM
红星·美凯龙 星易家
网购家居，就上星易家

关注红星美凯龙
新浪官方微博

