

# 给千百家庭装上一颗“星”

——访苏州宅速美装饰公司经理李华——

假如把时针倒拨回上世纪七八十年代,大部分中国家庭大概都不会像今天这样重视家庭居室装修,即使在“天堂”苏州,对家庭装饰装修这个词汇也十分陌生。随着时代发展,现如今连普通家庭都日益重视居室装修,表达出对提高生活质量和打造美好居住环境的迫切向往。

岁末年初天空欲雪。这天,记者沿着苏州吴中区东方大道,来到苏州宅速美建筑装饰工程公司。这是一家声誉正在鹊起的公司,被评为苏州市放心消费创建示范单位。

路边没有显赫的广告牌,公司没有色彩缤纷的宣传册,然而几年来,他们已为成百上千个家庭完成了装修,消费者投诉率为零。经理李华一告诉记者,热爱装修,热爱设计,热爱美,热爱创造美的事业,不仅是一份职业,更是一种心愿,一份梦想。宅速美公司秉持的理念就是把星级服务、星级品质送到装修家庭,为千百家庭装上一颗美丽家居之星。

## 关键词:诚信

人无信不立,诚信二字何其沉重。宅速美公司自成立之初就把诚信作为加之于身的约束,成为他们看遍冷暖、深信不疑的信仰。装饰装修行业总量巨大,林林总总的大小装修企业众多,生意场是利益场。市场经济广告宣传和漫天飞舞的空头支票,存在不少钻营取巧,言而无信者。

为了做到为消费者诚信服务,宅速美公司自立规矩,树立“健康至上,环保优先”经营理念。公司绝不使用不符合环保标准的装饰材料,不以奢华功能或过度装修谋求企业利益,履行信息披露真实充分义务;不夸大功能和效用,不隐瞒缺陷,不搞虚假促销,不作引人误解的虚假宣传,履行合同规定的各项义务;不利用优势地位订立不平等条款,不随意中止、变更约定。

规矩是认真订立的,更是认真照做的。尹山湖韵佳苑小区的张先生是在一次宣传活动中接触到的客户。张先生告诉宅速美公司客户经理,他观察宅速美公司已经很久了,吸引他的是公司的诚信。他提前一年开始准备装修,接触的装修公司,参加的宣传

活动不计其数,俨然已是“百单小

灵活”。他之所以选择宅速美公司是因为公司“不管套路”实话实说。其实,装修行业由来已久,住宅装修更是百转千回,相当成熟。行业成熟的好处是资源丰富,效率高,坏处是千篇一律,少有佳作。不少同行怀揣的是“打一枪就走”的心态,毕竟装修是一锤子买卖,没人天天买房装修。因此行业竞争往往是拼规模、拼品牌、拼硬件、拼宣传,签到合同就是赚到金钱,按套路来就好了,反正客户也不专业。而能够静下心来想出一件好“作品”的公司少之又少,更别说去揣摩细节的韵味,以及客户个性化的需求。张先生之所以选择宅速美公司理由十分简单,居然只是因为公司的工作牌,张先生说:“海报做的好看的商家很多,但是花心思、做细节、有格调的很少。看工作牌就知道,你们不简单。”

张先生的定金交得很快,只看了一个还未上软装样板,就已经确定了“这就是我想要的”。然而经历了苦苦求索的过程,决定的这么果断的客户还在继续考察宅速美公司。当时他还只认可了公司的设计,要落实到最终的签单,可没那么容易。张先生真是一个细致至极的人。他会提前做好各种准备,收集大量信息,再把这些信息量在脑中反复推敲,不到最后一刻都不会轻易决定。张先生从付掉定金到签合同,相隔一年之久,把宅速美公司的客户签单最长纪录一刷再刷。一年的时间里,公司人员给他出谋划策,陪他指点江山,当他在合同书上签下名字那一刻,他打心底里已经把宅速美公司当成了朋友。张先生是个特别仔细的人,但公司的合同他却连看都没看。他说,我知道你们宅速美公司的为人,这合同,看与不看并没有什么分别。这份来之不易的诚信,就这样建立了起来。

把客户的家当作自己的家一样装修。在吴中开发区小石城小区,客户李先生常年随团外,公司大年初一与李先生签了装修合同,年初九李先生便去了马来西亚。从材料的质地到色彩的搭配,款式的细节,整个装修李先生来了个全权委托,但宅速美公司人员没有因此而马虎,碰到关键部分总是与李先生微信沟通。几个月过去了,装修总价31万元的一个美丽家居按合同呈现在眼前,李先生在满意的同时十分感动。

如今公司正在进一步完善机制,

把诚信贯穿在装修过程的每一个环节中。尽管行业在变化,社会在变化,但诚信之美绝不会变,而是在千锤百炼中历久弥新。

## 关键词:品质

“宅速美”的公司名称,其涵义即“快速而美丽”。然而,支撑快速而美丽的是装修品质,让消费者放心消费的核心正是品质。在整个装修过程中,宅速美公司的强项是设计。他们认为设计是保证装修品质的第一步,是装修的灵魂,更是家庭造物师。宅速美公司有许多年轻人,他们来自五湖四海,个性五花八门,但他们有着无比统一的共性,那就是对设计的热爱。团队一直把设计当作艺术作品来做,每个人都有自己的风格,坚持个性的审美,在各自的领域不断创新。

设计是客户最肯定、最重视的环节。弘阳上湖小区有个装修客户马小姐,指明要公司资深设计师亲自执笔。这位资深设计师虽然从事设计领域多年,大作小作都有积累,审美追求也一直在革新和求索,但仍然带着兴奋和紧张亲自动手。她把设计工作当做一生的作品来看待,给的设计长达两千余字,里面不仅包含审美诉求、生活品味,还包括客户生活点点滴滴的小习惯、形形色色的小需求,甚至个性品格、生活经历都在这份设计需求中。设计师的热情被点燃,表示一定要把这个项目做到极致,去超越自己的巅峰。

把星级服务、星级品质送到每一个装修家庭。在这个过程中,宅速美公司不断发展壮大,并且拥有了金牌项目经理。在吴中区石湖湾小区的肖先生有个装修项目,初步工程虽然无甚大碍,后期面板线路,还有木工贴面,还是因为实地环境的制约和洁具匹配的误差不得不返工调整。尽管不是设计上的失误,更不是施工上的疏忽,但宅速美公司还是把事情提到自己头上,为此公司主动派人解决问题,赢得肖先生的点赞。

公司始终认为装修不是算木题,只有把工地当作自己家去经营,甚至有些时候要不计成本才有可能做出好的作品。

## 关键词:争创更多的“星”

把星级的服务、星级的品质送到每一个装修家庭,做好每一个项目,争创更多的“星”。宅速美公司认为,装修做的是塑造家园的事业,中国是礼法之国、情义之邦。家国情怀,一直是传统文化中亘古不变的主题。“家”的核心是人,人和则万事兴旺,居家环境的好恶,是居家感受的主要影响因素,也是能打动人的直接力量。

好的居家环境会把人留在家里,让人心生思念、时盼归家。好的居家环境,会把人养在家里,让人放松愉悦、和睦友好,好的



装修最起码要做到不给人添堵,不能因为磨蹭工程的马虎让人焦头烂额,也不能因为设计规划的混乱让人格格不入,这是底线。宅速美公司的员工追求远远不止这些,他们学习心理学、风水学、美学,改善居家人最微妙的心理感受。甚至讨论插花艺术、研究历史文物,探访民间工艺、搜寻潮流科技,只为给新房增添一点风趣和韵味。

在装修过程中,宅速美公司的员工甚至会和客户探讨家庭的软装部分。软装是一个人的习惯喜好,不仅取决于一个人的艺术修养,也贯穿着人生阅历。装修公司 and 设计师作为引路人,让客户走进软装的世界,在这个世界里与客户一同前行,共同成长,达到通过走访和研究不断学习不断升华的目的。为了更好地为客户服务,为客户塑造美丽家园,有时候要想找一个心仪的家具,挑一套合适的地板,甚至是简单的一个茶杯,一盆花草,都要经历跋山涉水的过程,才能最终找到符合心中所想的,完美的物品。在这样信息搜集的过程中不断地分析对比,外行也变得专业。在工艺里面探究,会发掘出许多新的爱好,让生活多一份美好。公司员工和客户两个人一起走过的旅程,创造了许多难忘的回忆。为了相同的目标,共同的追求,互相交流心得体会,成为一个相互认识和了解的过程,很多人渐渐就成了朋友,甚至知己。这便超越了甲方乙方的范畴,将诚信的范围无限扩大,发展出无数的可能。

石湖公馆小区陶先生家落成时,宅速美公司的员工上门拜访,公司员工心里很是欣慰,这就是公司想要的作品,虽然不容易,但成功的喜悦如同回味过炒熟的饭,抚平了所有的疲惫。陶先生在老家办的婚礼,回到苏州还特意请宅速美公司的员工到家吃了顿饭。再次踏进这熟悉的地方,眼前再也不是一块工地,或一件作品,这已经是一个鲜活温暖,溢彩流光的“家”了,家里的东西基本上没什么变化,可以看出他们平时的珍惜呵护,但这里多了人气,有了灵魂,注入了焕然的生命力,仿佛画上的入像,已经变成了呼吸的少女。这样的光彩,仿佛天幕的一颗星,不甚耀眼,却点燃了整个夜空,装修留下的价值永远不止在表面。

金杯银杯不如消费者的口碑。毋庸讳言,装饰装修行业总量巨大,免不了鱼龙混杂。据吴中区消保委投诉统计,仅2017年中装饰装修家具行业的投诉,就占到全年总投诉量的近百分之三十。社会在呼唤诚信服务,在呼唤装饰装修行业品质的提高。在这样的背景下,苏州宅速美建筑装饰工程公司得到的是客户赠送的一面面锦旗,得到的是消费者的口碑。把星级的服务,星级的品质送到装修家庭,随着时间的推移,有理由相信,宅速美公司将用心为更多的家庭装上一颗美丽家居之星。

(吴中消保委 永康)



全国诚信维权单位  
全国百强商场



昆山高厦

《诚信经营·借鉴篇》特约刊出