

# 箭牌家居：以品质为准绳，从用户出发，打造一流服务体系

随着人们消费观念的不断提升，家居体验式消费时代已经到来。在新消费主义推动之下，消费者逐渐成长为更积极的参与者，不断激发着消费模式的创新和消费理念的升级。

这一新形势下，家居行业对产品品质和客户服务的重视更是达到了空前高度，以用户为出发点，深挖客户服务价值，为消费者提供高品质产品和满意度高、契合需求的服务体验，成为家居企业的必修课。

箭牌家居作为国内领先的家居品牌，坚持高质量发展，持续洞察消费需求，创新服务模式，不断打造卓越的客户体验，逐渐形成自身的差异化竞争力，为成长为“全球智慧大家居”提供了重要支撑。

## 以“国家高质量发展”为准则，创造品牌独特质量文化

在党的二十大报告中，习近平总书记明确提出：“高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。”当前，我国经济已转向高质量发展阶段，经济社

会发展必须以推动高质量发展为主题。

箭牌家居集团，如今已发展成为一家集研发、生产、销售与服务于一体的大型现代化制造企业。箭牌家居坚持以“国家高质量发展”为准则，秉承“持续改善人们的智慧家居生活品质”的使命，董事长谢岳荣先生提出“产品领先，品质制胜”为战略指引，不断提高自身质量要求，并提炼出独具特色的质量“零”文化：零缺陷、零投诉、零延误、零容忍、零担忧、零污染。从设计、研发、供应、生产到销售服务各个环节，都严格遵守公司对产品质量的要求，并随着时代的变化和用户的需求不断修改和提高产品标准，以满足不断升级的用户需求。

如今的箭牌家居凭借坚实的制造基础和行业影响力，已成为国内家居行业龙头企业，并于2022年10月在深圳证券交易所主板市场成功上市。面对家居行业数字化、智能化转型的浪潮，箭牌家居积极迎接挑战，正如箭牌家居集团集团副总经理刘广仁所说：“箭牌家居一直积极投身于数字化智能化转型浪潮。数字化智能化的模式不仅能够显著提高生产

效率，同时能够更好地保障产品品质的稳定性与一致性，更加精准的实现消费者个性化的定制需求。”箭牌家居通过数字化转型打通采购、生产、设计、仓储、物流、销售等各个环节，在产品生产工艺上持续创新。并采用数字化、信息化操作，实现从销售端到生产端的全链路对接，更好地实现了C2M模式，也进一步打通消费者与工厂的沟通桥梁，缩短整个交易链条，减少中间环节，提升效率。

## 基于全价值链的质量管理模式，推动箭牌家居向智慧大家居转型升级

近年来，国内卫浴品牌通过产品、渠道、品牌布局，产品质量提升，产品功能持续满足本土消费者需求，在激烈的市场竞争过程中，不断追求产品功能完善和品质的提升。对于卫浴建材等制造业企业来讲，核心竞争力不仅依靠科技创新引领快速发展，还要依靠工匠精神构建良好的质量生态。质量是企业发展的基石，一个强大的企业必定以“品质”作为准绳。

箭牌家居在“产品领先，品质制胜”发展理念指引下，借助技术和理念的创新，不断提升产品品质，提出“合理售价+超强产品力”才是“好产品”的价值理念，持续提升人们的家居生活品质。所谓“超强产品力”应该涵盖“质量+外观+功能”三个方面，这也是箭牌家居赢得消费市场的重要竞争力。为保证产品品质，箭牌家居集团以ISO9000质量管理体系作为生产制造管理体系标准，从产品研发、制造到检测，都有严格的操作标准和流程。箭牌家居目前已拥有八大检测中心、1个国家级CNAS认证的中心实验室、1个体验研究中心，掌握大数据健康管理、抗菌材料研发、国家节水标准制定、AI及物联网等尖端技术和多项功能强大的实验能力，遥遥领先同行企业。

箭牌家居通过推进落实“基于全价值链的质量管理模式”和对质量“零文化”的实践，在不断为用户提供高品质产品与服务的同时，也获得了行业的认可与赞誉。据悉，箭牌家居集团获得了“2021年佛山市政府质量奖”，2022年又获得“第七届广东省政府质量奖提名奖”。

箭牌家居以高质量思维严控产品标准，积极履行社会责任，不断推动企业自身从传统家居向智慧大家居领域的转型升级。经过多年的探索发展与实践，箭



牌家居已发展成为国内陶瓷卫浴行业的头部企业。

## 打造完备服务体系，做消费者坚实后盾

近年来，家居市场消费结构和消费认知不断升级，80、90、00后逐渐成为家居市场消费主体，他们的消费观念更加成熟且人性，有着强烈的购物主观性，对家居产品品质和服务体验的要求更高。这些客观因素影响着家居产业的格局，同时也促进家居企业进行相应的消费体验和服务体系的升级，以满足用户需求的新变化、新趋势，同时更好地保护其消费权益。

面对用户在服务和体验方面不断升级的需求，箭牌家居深度挖掘客户服务价值，致力于为客户打造舒适、满意的“理想家”，于2019年1月成立独立的箭牌家居集团客服公司，严格按照内部的市场化机制运作，保证整体服务运作更规范化、透明化；其次，始终注重客户服务工作，从整体的信息化建设到服务团队建设，投入了大量资源，保证了服务管理过程趋于精细化，从而提供更优质的服务体验；第三，箭牌家居认为服务过程的任何一道环节都会影响用户体验，所以特别注重用户在服务旅程中的“峰点”和“终点”的体验，集中资源，在最影响

客户体验的“峰点”和“终点”做好服务，改善服务质量与体验，提升客户满意度，增强消费信心。这一系列服务改革和服务体系建设举措，让箭牌家居的服务体系逐渐完备。

截至目前为止，箭牌家居集团客服公司已建立起一套独立且完整的客户服务标准体系。从服务设计、交付执行、服务监督三个职能角色体现服务价值链的综合考量。面对零售用户，则从售前、售中到售后打造端到端的服务体验的提升；面对工程用户，主动提供技术服务支持，形成优质的服务口碑。

这一系列服务创新举措，在最大程度上保障了消费者的权益，赢得了良好的市场口碑与评价反馈，成为箭牌家居宝贵的无形品牌资产。未来，箭牌家居集团仍将继续秉持“持续改善人们的智慧家居生活品质”的企业使命，紧跟着智慧家居潮流，积极布局智慧家居全场景、全品类产品，在提升产品力的同时，不断开发满足和超越客户需求的服务，通过完善的服务标准体系及数字化变革，打造更高标准的服务质量，推动家居行业服务变革，为全球用户提供美好智慧的生活。

(粤 顺)



## 提振消费信心 悦享完美品质

完美公司一直秉承“关怀、分享、诚信、责任、品质、服务”的核心价值观，致力于为广大消费者提供诚信可靠的服务与产品。