

成立研发中心 强化服务管控

# 圣劳伦斯发力专业采暖

“满天星星,不见月亮”的采暖行业,正在向品牌化蜕变。2017年3月底,采暖行业知名品牌圣劳伦斯宣布启动全新的品牌战略:成立专门的研发中心,以原创产品区隔同行;组建专业服务团队,以服务管控保障品质。在这个群雄逐鹿的采暖大市场里,圣劳伦斯希望以独有的产品和服务,成为专业化采暖品牌。

## 原创产品

走进圣劳伦斯展厅,一款融合了现代简约和时尚的散热器颇为醒目。这款产品因扣帽图案圆润柔和而得名“铜铝复合子弹头”,在2016年6月首度推出,是圣劳伦斯自建研发中心以来推出的新品之一。

差异化和原创性,是圣劳伦斯研发中心恪守的两大信条。从产品研发开始,这支有着十余年经验的团队便开始与竞争对手进行差异化区隔:“惠家”系列经济实惠,定位装修刚需的年轻人和价格敏感型消费群体;“暖家”系列高性价比,适合既需要考虑价格同时又不愿在生活品质上打折扣的消费群体;“暖心”系列侧重高端定制,俘获一批有足够经济实力,对散热器性能、外观都有挑剔要求的高端顾客。

圣劳伦斯在原创设计领域也是颇有斩获。这款“铜铝复合子弹头”暖家系列新品一经亮相便获得了2016中国国际供热通风空调展览会暨采暖散热器行业发展30周年颁发的产品创新奖。2013年,圣劳伦斯“彼得大帝”系列散热器凭借75mm超宽水道、独特加筋技术处理和业内最新的D型管等独特设计,获得外观专利认证。

## 提升服务

伴随着2017年底唐山生产基地第三期竣工,圣劳伦斯年产量将达到80万组,在产能扩增的同时,如何确保售后安装、维修服务质量,成为摆在圣劳伦斯面前的重要课题。圣



劳伦斯总经理陈世远告诉北京商报记者,自公司成立以来,北京售出的散热器均通过自有专业安装队安装,自2015年起,圣劳伦斯将这一经验扩大至全国,启动OTO服务模式,选拔技术过硬、认真负责的经销商组成OTO服务商团队,“2015年我们有40多个服务商,2016年增加至80家,2017年底,我们预计将再翻一倍,达到160家”。

启动OTO服务模式,是圣劳伦斯对消费者做出的承诺:选购圣劳伦斯散热器后,可一站式完成安装,使用过程中出现的产品问题均由圣劳伦斯负责。

这并不是圣劳伦斯第一次站在顾客角度思考消费服务需求:2014年,圣劳伦斯曾提出在延续十年质保的基础上,漏水先赔付1000元,即消费者购买自2014年4月1日后生产批号的“圣劳伦斯”散热器产品,在安装完毕并测试验收后,第一个供暖季内,确因散热器产品质量导致渗漏引起的财产损失,将给予最低1000元的赔付。

## 突出专业

“满天星星,不见月亮”,曾是对

散热器行业的贴切形容。有数据显示,2015年,我国采暖散热器行业产值达400多亿元,生产企业超过2500家。而伴随着消费者对散热器产品的外观设计、舒适度、售后服务等附加值需求提升,这一分散市场正在呈现集中化趋势。无论是以原创产品区隔同行,还是组建专业服务团队以服务管控保障品质,圣劳伦斯的发展方向均体现了散热器的行业大势:专业化。

企图从原创和服务方面抢先在消费者心目中树立起“专业化”形象的品牌不止圣劳伦斯一家。就在不久前的“3·15”前夕,同样是颇具成长性的散热器品牌“米兰春天”也试图从售后服务突围,推出“暖春换新爱心服务”,宣布将为1000个京城家庭免费提供散热器的检测和维修服务。

有业内人士点评,散热器品牌目前面临着品质和服务双重升级的考验,品牌将日益呈现集中化趋势,这也是整个家居行业的走向。以圣劳伦斯为首的一批散热器品牌需要以专业化利器,决战行业龙头地位。

北京商报记者 曲英杰

· 行业动态 ·

## 实创装饰邀三位设计大师分享好设计



北京商报讯(记者 谢佳婷)家对你意味着什么?什么样的家居设计能让你爱回家?2017年4月15日,在以直观而感性切入的“实创家居设计思维分享会”上,日本著名设计师田村笃昌、旅日建筑设计师郑建泳、实创装饰设计总监肖爱芝分别以自己设计的经典案例阐述设计理念,从不同角度探寻到底什么才是优秀的家居设计。

郑建泳分享的是自己的获奖设计《自由成长的家》,一套可以从容居住30年的房子。“为什么中国家庭每7-10年就要重新装修一次房子?答案很简单,因为大多数的家居设计只考虑了7-10年的生活。”郑建泳认为,设计有寿命,好设计更是有生命的,无论是家庭结构的变化,还是生活方式的转变,有生命的设计总有办法适应和满足。

田村笃昌从日本的卫浴文化切入,分享日本设计师们如何通过精巧的设计,打造好看、好用、更好打理的卫浴空间。“在日本,提到卫生间,人们不会想到脏、乱、有味道;卫生间是舒缓一天压力的地方,除了如厕、沐浴,人们会在卫生间里看电视、睡觉、喝酒、放松……”田村笃昌以满足视觉、听觉、触觉、味觉、嗅觉这五种感官的设计信息传达模式刺激感官,在所有的感官交互作用之下,激发人对居住空间的全新感受。

肖爱芝通过真实的用户案例讲解如何用设计满足居住功能需求,同时帮助业主在新家中找到幸福感,让用户重新爱上回家。“设计师之于有问题的家居空间,就像医生之于病人,拿起手术刀做一次精细的手术,房型不合理、居住体验糟糕的老房子,就可以在设计师的手上焕发生机。”

当日,实创携手网易共同启动“公益设计行动”,中国室内装饰协会副秘书长宋昕现场为10位实创设计师颁发了CIDA&IFI国际室内设计会员认证证书。“这次和中国室内设计协会、清华美院一起来做这个设计师认证,重新对设计的要求和标准进行梳理,接下来我们会把这种标准在实创设计师团队里进行推荐,将设计师提升到符合要求,再接受认证。”实创家居装饰集团执行总裁耿黎明表示,实创坚持以人为本,不为风格牺牲空间,不为炫技牺牲生活,愿意为客户多花时间,牺牲部分效益来逐步提升设计。



# 绿色消费

即日起至2017年11月26日,在居然之家购买“节能减排补贴”产品  
即可享最高**20%**节能补贴



居然之家客户服务热线  
**400-650-3333**

## 政府补贴

丽屋超市——节能减排补贴产品供应商



北京路店 朝阳区望京东路2号 63708088  
金源店 海淀区五棵松1号 8987398199  
玉泉路店 丰台区西三环南路53号 83579565  
十里河店 朝阳区东三环北路103号 57305322  
西店 丰台区西三环南路1号 63708088  
顺义店 顺义区新顺大街22号 63418099  
大兴店 大兴区黄村荣泰南里8号 81281161  
八喜店 石景山区石景山 66号 68868516  
西店 昌平区回龙观镇龙泽 501165036319  
安泰店 昌平区回龙观镇 2号 53708099  
福康路店 昌平区回龙观镇 2号 53708088