

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，是圣劳伦斯自建立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，俘获一批有足够的经济实力，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

突出专业

“满天星星，不见月亮”，曾是对



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。

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为利器，决战行业龙头地位。

北京商报记者 曲英杰

• 行业动向 •

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,在以直观而感性的问题切入的“实创家居设迹思享会”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,重新对设计的标准和要求进行梳理,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。