

ZHENZHEJIANG 责任浙江

总策划：朱沪生 E-mail:zbzhs@163.com

一扇门和一个家族的历史 一个品牌和它所守护的幸福

王力集团 —— 开启幸福之门

家是人一生情感的维系，门是捍卫家的第一道防线。

门的安全与否，关系到千家万户的安全和幸福。作为中国门业的领军企业，王力集团自1996年创办以来，始终不负客户的信任，坚持“质量为生命，用户为上帝”的经营理念，以“提供让客户感动的服务”为准则，通过17年的不懈努力和经营，2014年王力品牌价值139.18亿，成为同行业唯一一家品牌价值超百亿的企业，是中国安防行业的典范。

在王力，质量就是生命，品牌就是价值。为了确保产品质量，王力集团实行责任追溯，首创防盗门身份证钢号管理制度，大大提高了产品的合格率和客户满意率。在产品的技术研发上，王力集团把“向科技要市场，向科技要质量，向科技要效益”作为重要的战略目标，加大研发经费投入，聘请国内外一流专家，组建了一支强有力的高新产品研发队伍，先后荣获390多项国家专利，并连续多年获得国家、浙江省专利示范企业荣誉。

购买过王力产品的消费者都知道，王力的商标是由“王”和“力”组合形成的泰山和一棵迎客松。董事长王跃斌解释说，“王”字代表的是王力产品的质量，“力”字象征着王力的品牌。只有产品的质量像山一样稳固，王力的品牌才能如松一样四时长青。



★★★★★ 入选理由 ★★★★★

幸福的起始

／ 创新驱动 品质为王

王力集团董事长王跃斌常说：“万分之一的产品质量问题，对消费者来说，就是百分之百的不满意。”

为追溯每道工序的质量问题，王力集团从1999年开行业风气之先，首创防盗门身份证钢号管理制度。公司从接到订单开始，就编好了每樘门的号码，生产车间员工在每樘门的门扇和门框的固定位置上都打上防伪钢号，就像人的身份证一样，每樘门的防伪钢号都是唯一的。一旦门的质量发生问题，只要在公司输入钢化编号，就可以十分完整地查询到这扇门的各生产工序责任人及品质管控责任人，从而追究责任。

“有了这样有本有据、赏罚分明的奖惩系统，没有员工敢偷工减料，产品的质量自然提升了。”王跃斌说。据他介绍，在王力，产品质量是绩效考核的重要指标，如果员工生产的产品质量不合格，该员工的主管也要承担责任。正因为产品的质量跟每个员工的利益息息相关，所以对员工来说，提升产品品质从“要我做”变成“我要做”的事情。

科学的管理是企业发展的保障，但是在防盗门行业这个竞争激烈的市场中立于不败之地，还必须依靠科技的创新。自王力创办以来，一直以引领行业潮流为目标，以“品质领先、功能第一、荣誉第一、品牌第一、销量第一、行业纳税第一”为蓝图，致力于技术的不断研发和持续创新。

这跟王力的历史是分不开的。王力在1997年下半年才涉足防盗门的生产领域，比盼盼等国内同行品牌整整晚了10余年，面对“三分天下”的格局，王力集团推出了“向科技要市场”的策略。为打破防盗门市场中机械锁具一统天下的格局，王力果断筹集数十万元的资金，进行防盗门全自动锁具的研发，并最终于1998年初开发出了“全功能多向自动锁”，向国家申请了专利。

“在王力，我最重视的就是研发。我们的目标是引领世界门锁行业的潮流。为什么我敢这么说，就是因为有一支强大的研发队伍。没有核心技术，一切都是空话。”王跃斌如是说。

为了避免同质化竞争，王力集团致力于技术创新，提升产品的功能，把“向科技要市场，向科技要质量，向科技要效益”作为王力重要的战略目标。为了建设一支强有力的科研队伍，王力不惜重金聘请国内外的资深专家，每年都要投入几千万元用于新技术新产品的研发。

目前，王力集团各类科技人员的数量已经达到480余人，先后荣获390多项国家专利，并连续多年获得国家、浙江省专利示范企业荣誉。

幸福的维系 / 诚信于心 服务于行

门是捍卫家的第一道防线，关系到千家万户的安全和幸福。对王力集团来说，消费者选择王力，就是对王力的一种信任，是把自己家的安全和幸福寄托到王力的手上。作为回报，王力当然要秉持诚信经营的原则，生产让老百姓放心、实用的产品。

可以说，王力集团之所以能够达到今天“中国门业领军企业”的行业高度，很大程度得益于这一路走来与诚信相伴。关于诚信二字，王跃斌董事长可以说有切身的体会：“对于诚信，我的理解是，不诚信等于自己卖自己。为什么这么说？你做生意，可能骗到别人一两次可以，但是能一直骗下去吗？短期来看，你觉得自己占到了便宜，但是你的名声臭掉了。所以我说，愚者以为骗别人，智者知道害自己，就是这个道理。”

王力集团还是把消费者的利益放在企业效益之前的企业，如何为消费者提供更好的产品，提供更舒心的服务，一直是王力一以贯之的命题。早在2003年，商务部在全国开展的名优产品服务售后服务先进单位评选活动中，王力就荣获了“全国名优产品服务先进单位”。

“在王力，客户满意只是做了该做的事情，我们的目标是让客户感动。”王跃斌如此阐释服务的

内涵。从1996年创业至今，王力从小到大、从弱到强，但是尊重用户的观念始终不变，“用户永远是上帝”的理念得到了不断巩固和发展。为此，王力建立了包含售前、售中、售后三位一体的星级服务体系。

售前服务，真实地介绍产品特性和功能，通过耐心的讲解和演示，为顾客答疑解惑，便于客户进行有效的比较和选择。售中服务，有条件的地方实行“无搬动服务”，向购买王力产品的用户提供送货上门、安装到位、现场调试、月内回访等服务。售后服务，通过DRP管理等先进手段与用户保持紧密联系，出现问题及时解决，以百分之百的热情弥补工作中可能存在的万分之一失误。

为了保证星级服务的全面落实，王力还提出了服务的“一、二、三模式”，即一个结果——服务圆满；二个理念——带走用户的烦恼，留下王力的真诚；三个不漏——一个不漏地记录用户反映的问题，一个不漏地处理用户反映的问题，一个不漏地将处理结果反馈到设计、生产和经营部门。

根据不断变化的用户需求，王力也在不断地调整自己的服务内容。依靠良好的客户体验和贴心的服务，王力最终赢得了市场，赢得了客户。

幸福的共享 / 富而思源 义行天下

跟大多数白手起家的浙商一样，王跃斌在创办王力集团之初，也经过没有钱、没有人才、没有技术的艰难岁月。从当年一个乡镇小厂，发展到如今中国门业一流品牌，这17年走来，王力的成功离不开消费者的信任，也离不开社会各界的支持。

因此，王力集团始终怀着感恩之心，用董事长王跃斌的话来说，就是“王力的财富来源于社会，理应回报社会”。无论是非典时期还是汶川地震期间，都能看到王力集团作为行业领军企业的担当和身影，至今累计向社会公益事业投入数千万元。近年来，王力集团积极赞助永康新农村建设和中国体育事业，今年10月份在杭州启动“安防进社区、平安你我他”公益活动，为社区的平安献策献力。

因着“引领世界门锁行业潮流”的企业使命，王力集团不仅在公益上积极投入，在环保领域更是奋勇争先。在王跃斌看来，一个企业如果对环境有害，是没有存在价值的。2011年，王力集团投入2亿多元，在能诚门业建成年产60万樘防盗门、钢木门的生产线，采用纳米无磷皮膜工艺替代传统磷化、钝化工序，不含磷酸盐、铬酸盐、镍、

挥发性有机成分等污染物，无沉渣，且可重复使用，实现循环水回用零排放。

该工艺简化了前处理流程，且生产用水封闭处理后循环使用，循环利用率超过95%，年节水1.2万吨以上；传统磷化工序需要锅炉加温，新工艺在常温下进行，可节能90%；新工艺中脱脂、水洗、皮膜与烘干都在一个喷漆房里进行，简化了表面处理 and 钝化封闭两个流程，产量可提高80%，人工减少60%。

王跃斌说：“你想让别人尊敬你，凭什么？在这个社会，有钱不一定受人尊敬了，因为暴发户有很多。你要受人尊敬，做的事情必须要有益于社会。对王力来说，王力这个品牌能让多少人更幸福、更快乐，这是王力的价值。”

《孟子·公孙丑下》云：“得道者多助，失道者寡助。寡助之至，亲戚畔之；多助之至，天下顺之。”或许如王力的商标所预示的那样，因为17年来王力的品质始终如山一样稳固，得到了消费者、经销商、地方政府等方面的支持，所以王力的品牌才能像松一样四时常青。

浙江省最具社会责任感企业

2013~2014

(文 / 黄丽丽)

