

# 千万保证金护航无忧消费季 居然之家先行赔付不打太极

## 拨打84329073报名即送5万元建材家具补贴基金



今年3·15前夕,长沙市消费者委员会发布家居建材消费警示,第一条即剑指目前长沙家居建材市场售后问题赔付难、推诿成风的行业痼疾,提醒消费者购买家居建材产品时,应选择有“先行赔付”保障的品牌卖场,一旦出现纠纷,可通过“先行赔付”服务承诺来维护自身权益。

对于消费者来说,购买家居建材确实是一件纠结的事。质量参差、货不对板、送装拖延、附加收费等问题频现,商家态度恶劣拒绝协调,卖场敷衍拖延只愿充当和事老,不能迅速有效地解决问题,相当困扰消费者。

在这种状况下,“先行赔付”的优势就显而易见了。长沙居然之家金源店总经理程杰表示,居然之家早在2000年就在

行业内首创“先行赔付”。这一承诺的提出,让处在弱势的消费者第一次看到了一种全新的“问责制”,避免像皮球一样被踢来踢去,找到了能兑现承诺的责任主体,从而大大降低消费风险和维权成本。如今居然之家更是设立千万保证金,有充分的资金储备来履行先行赔付的承诺,为无忧消费保驾护航。

去年10月,家住上海城的朱女士到长沙居然之家投诉某橱柜品牌,她于7月份在金源店购买了该品牌橱柜,约定9月中旬送货并上门安装,结果到了10月份,经销商既没有上门安装,也没有给予合理解释,并多次拒接电话。在接到投诉后,经工作人员核实,该品牌经销商已于8月底从金源店撤场,本着“向消费者倾斜”的原则,长沙居然之家启动“先行赔付”保证金,向朱女士退还了全部定金。

在家装旺季来临之际,三湘·家计划携手长沙居然之家共同打造“家装无忧消费季”,并在4月27日“这天巨划算”五

一大型促销活动现场设点,使得家装消费者又多一条新途径参与活动。长沙居然之家携“先行赔付”、“绿色环保”、“同一品牌商品同一价格”、“一个月内无理由退换货”、“送货安装零延迟”、“三包服务延长至三年”等六大服务举措及千万保证金为消费者保驾护航,确保消费者放心购物。

与家装无忧消费季同期进行的,还有“2013千家万户来居然,居然之家为您保驾护航”系列大型活动,5月31日前,拨打0731-84329073或加入QQ群77960790,即可报名参加三湘·家计划。报名成功者除可参与各项优惠返利以及“竞购称王”、“购物闯关”、“中奖免单”等活动外,还可领取由居然之家提供的会员保障卡1张及5万元建材家具补贴基金。

■记者 张丹



## 科勒等品牌卫浴投诉居高不下 售后外包成死穴

2012年12月,北京一位李女士购买了科勒的厨房面池,用了不到20天,面池表面白色的瓷面开始“褪色”,大片瓷面逐渐退去,痕迹斑驳,极为难看。几次拨打400电话,都是被告知联系当地经销商,而从经销商方面得到的答复是“使用不当,不服可以到质量监督部门做检测,商家无任何责任”,拒绝处理。

网友“贝贝爷爷”也有类似遭遇,家里科勒坐便器的预装金属螺母坏了,致电全国服务热线后,由当地经销商安排师傅上门。上门查看后,师傅表示换螺母要收取20元材料费和上门费50元。同在一个城市,不到6公里的路程,并且产品还在保修期内,这样的售后服务让“贝贝爷爷”极为愤怒。

消费者常常会遇到一种情况,就是卫浴产品买回家后出现问题,寻求售后服务,却遇到商家与厂家之间相互推诿,不肯承担责任。看样付款时吹得天花乱坠,出门后售后服务却没保障,这是卫浴行业最常被投诉的问题之一。

### 售后外包是投诉根源

一项大型网络调查显示,有25%的消费者认为卫浴产品的售后服务经常遇到难题,并且很多问题经常被多方“踢皮球”;有20%的消费者认为问题解决不及时;同时还有20%的消费者认为后期配件很难加配,造成产品的使用困难。其他还有一成以上的消费者认为卫浴产品的售后服务态度比较差,并且易损产品不在保修期之内,安装人员的专业性

有待提高。

据业内人士透露,导致卫浴行业投诉居高不下的关键在于,目前许多卫浴品牌在各地急速扩张,网点密集,为了节省成本,通常将销售及打包给当地经销商,正是这种外包,导致售前承诺与售后兑现严重脱节。

这其中最直接的表现就是,服务商对制造商的品牌维护意识不强,以最大限度追逐利润作为唯一导向。虽然表面做到按标准收取“上门费”、“配件费”,但在服务过程中往往出现配件乱加价、使用假冒伪劣配件、维修不及时、巧立名目乱收费、服务态度差等诸多“消费痛点”。

### 服务升级成行业命题

相对于自建售后服务网络庞大的管理和运作机构,售后服务外包模式可以说是一种“轻”售后服务管理方式。通常,对消费者的售后服务承诺由厂家作出,但消费者在选择品牌的时候并不了解,售后承诺的兑现将由经销商或特约服务商来执行,这种非紧密的关系本身决定了两者的最终目标的差异,导致执行效果不理想。

权威人士分析,对于商家来说,销售是赚钱的,服务则是一项支出,难免懒散疏于对待,从而导致整个行业的服务水准较低,投诉不断,难以让消费者信赖。随着家居消费者理性的逐渐回归,卫浴企业最终势必会回归到品牌建设的路线上来,以完善、透明、可量化查询的服务体系来提升产品的附加值。

■本报记者

### 长沙居然之家乘车路线:

金源店:开福区湘江世纪城金源购物中心北栋(湘江大道与盛世路交会处)  
乘车路线:11路、112路、106路到风亭路口下车即到(世纪金源大酒店旁)

高桥店:长沙市雨花区万家丽中路二段8号(长沙大道与万家丽路交会西南角)  
乘车路线:160路、121路、348路在友谊村下,或802路、66路在长沙大道口下

## 等几天省几千 安信工厂下周搬长沙

4月20日,安信地板将上演巅峰9小时,启动工厂仓库直销活动,提前抢占“五一”小长假黄金商机。凡在当日9:00-18:00时间段内,至安信地板专卖店参与活动的顾客将获得精美进店礼一份,同时享受安信地板2013最大力度让利政策,多款实木、复合、强化各系列产品特惠供应,强化地板79元/㎡起,实木地板159元/㎡起,甚至有部分产品1元起购,20年来仅此一次,可谓感恩空前。

除了劲爆给力的优惠政策,安信地板还准备了多重礼

品回馈业主。购买安信地板30平方米以上,即可获赠品牌植物油一桶,同时可享受定金升值优惠,强化类地板购满30㎡,定金100元升值至300元,实木地板购满30㎡,交纳定金200元即可抵500元使用。交款金额满4000元的客户,还可获得安信工厂折上折惊喜,最终折扣将在现场揭晓。购买非洲花梨木地板50㎡以上,可获赠价值4682元珍藏版红木家具三件套,全场前50名订单客户还可享受踢脚线买一米送一米的优惠。

安信地板专心治木19年,安信企业精神现已编入《浙江

省德育地方课程教材》,于今年年初又再次推出新品实木钢化地暖地板,全部采用非洲纯天然实木,材质取自天然,双锁扣设计则为铺装提供了便利。为了祝贺新品上市,在此次工厂价直销活动中,将体验价限量供应指定产品,由上海安信总部专人全程执行监督。

优惠很诱惑,售后怎么办?安信地板郑重承诺:本次活动可享受半个月无理由退货,购买强化地板享受2年质保服务,新品钢化地暖实木地板质保期更是长达25年,确保业主无后顾之忧。 ■记者 张丹

## 总投资8亿元 占地12.25万㎡ 浏阳市家居建材城奠基

4月2日,总投资8亿元、总建筑面积达28万㎡的浏阳市家居建材城正式破土动工。项目东临禧和路,北靠白沙路,南邻花炮大道,西面为山,占地总面积12.25万㎡,是浏阳首座超大型商贸市场和一站式购物交易中心。

据了解,浏阳市家居建材城是浏阳市重点招商引资项目,由义乌财团组建的浏阳市鼎丰房地产开发有限公司投资开发,市场功能定位是以家具建材为核心,以上、下游及关联配套产品为支撑,以信息、物流、仓储等要素为配套一站式购物的商场化市场。

浏阳市家居建材城计划在2013年内开业运营,招商工作现

正火热进行。市场招商的经营品类包括:陶瓷、卫浴、石材、板材、橱柜、家装、灯具、电器等建材品类以及装饰装修、床上用品、家居家纺等软装品类。

项目相关负责人介绍,浏阳市家居建材城将以浏阳市政府的大力扶持为依托,为人驻商户提供全方位、强有力的支持。除了租金优惠和税收减免,商业银行还将开通商业地产按揭贷款绿色通道,同时,出资方浏阳市鼎丰房地产开发有限公司将专门建立信用担保融资体系,并与金融机构签订长期战略合作协议,提供2亿元资金额度,为进驻市场的经营户解决经营中的资金难题。

■记者 张丹