

## 网购8000元沙发运输途中损坏,索赔遭遇踢皮球

# 别急,家居物流有了先行赔付模式

6月底,市民朱先生网购了一套价值8000多元的真皮沙发,可是,运输途中沙发却意外损坏。郁闷的是,当他向商家投诉,却被告知产品出厂并无质量问题,运货损伤应向物流公司索赔。而物流公司则称,由于商品未进行保价,按规定最多只能赔700元。

无独有偶,今年年初,一件齐白石雕刻的“罗纹云雕镂空花雕床”从湘潭运至北京,途中花雕床的“迎头帘”遭到损坏,物主遂向物流公司索赔35万元。承运方称,在约定报价5万元的范围内,公司只能赔1.75万元。

家居曾被称为是最不适合电子商务的行业,体积大、运输易折损、安装专业等特点,使得家居物流配送和安装售后饱受诟病,“最后一公里”问题极大地阻碍了行业的发展。

### 消费者吃亏

物流安装固然是家居电商的最大掣肘,但在实体店购买家具就能完全幸免?未必。

即使是同城配送,消费者也不得不面临物流导致的产品破损、安装不专业、送货不及时、上楼临时加价等问题。唯一的区别是,线下购买可以预付部分定金,余款可以在送货安装之后支付。但这种约束力仍然有限。

今年3月,家住城南的余女士在某家居卖场看中了实木餐桌五件套,当时付了1000元定金。5月底,余女士搞完装修通知商家送货。谁知在运送过程中,餐桌被磕掉一角,几张餐椅也有不同程度的掉漆。在几番协商未果后,余女士向商家提出退货,却被告知1000元定金不能退还。

### 品牌商叫苦

不只是消费者,在湖南从事家具品牌代理多年的李威说起家具运送的“最后一公里”也是叫苦不迭。

据他介绍,一般的家具代理商很少有自己的物流团队,基本都是找卖场周围的工人或是熟人进行送货安装。这种合作方式很容易产生问题,其中最突出的是货物无法及时送达和安装,以及安装不专业导致的二次维修甚至退换货。

“店面接单只是销售的一小部分,送货安装才是达成交易的关键环节。如果这个环节出现问题,我们一般只能自认倒霉,与消费者直接协商解决。小件商品还好,如果碰上大件价格又高的,搞不好还得赔本。如果不解决问题,消费者必定又不满意,做生意,品牌信誉更重要。”



### 行业痼疾催生新业态

针对家具运送安装环节出现的问题,专业的物流服务公司开始应运而生。

这种物流服务公司具备一体化服务链,不仅能够零延误配送,按约上门送货,还能够做到专业化服务团队同步进行送货安装,更有居家顾问全天候在线服务,从送、装、修方面为消费者解决后顾之忧。

作为湖南首家采用条码对货品进行分类管理的家居服务公司,济达家居运营总监杨立向记者介绍,第三方权责转移是物流服务公司的最大特色,作为独立

于家具商和消费者之外的第三方,凡是在物流运输和安装过程中出现的问题,将由物流服务商先行理赔。

价格方面,物流服务商的开价并不算很高。以红木沙发为例,单位、双人位、三人位的红木沙发,运送价格分别为80元、120元、200元,普通床和带箱床运送加安装,价格也在100元和120元左右,基本与目前的市场价格相符。

据了解,目前湖南家居行业这样的服务公司已有5家左右,目前只提供长沙及周边地区的区域性服务。

### 背景

#### 淡市凸显需求

家具物流、安装方面的问题由来已久,为什么专业的物流服务到现在才出现?

湖南省家具行业协会秘书长刘发刚分析,今年以来,家具市场一直未见景气,品牌商原本就压力巨大。在这种情况下,“游击队”的报价不固定,运送风险又高,助推了企业的经营成本。

刘发刚算了一笔账,目前板式类产品、实木类产品、沙发类产品完善售后服务的平均成本分别为产品总价的7%-9%,2%-4%,3%-5%。而专业物流服务公司却可以通过资源整合及管控手段,可将平均成本分别降低30%甚至50%,其核心原因在于整合了优势资源,导致售后服务费用更低。

“据统计,家具生意每100块钱的利润中,就有15块要被物流公司分食。蛋糕很大,前景也很广阔,关键在于,这种标准化流程能否在执行过程中操作到位。”刘发刚表示。 ■记者 张丹



## 美国宣龙·邦韵漆

# 免费

每户价值  
5000元

# 装修儿童房

材料费、人工费全免,不收取任何费用。  
招募长沙**500**户、常德**300**户,报名从速。

**招募对象** 新房待装修的业主

**招募细则** 1. 新房待装修; 2. 有独立的儿童房(符合以上两点,均可到邦韵漆各专卖店报名享受儿童房装修全免服务)。

**招募地点** 长沙市邦韵漆各专卖店

**高桥店:** 高桥建材市场9栋37-40

**红星店:** 红星建材交易中心21栋7-8

**河西店:** 润塘市场31栋111

**望城店:** 广源建材市场G栋22-25

**蓝天店:** 蓝天建材市场4栋B1288-B1298

**雷锋镇店:** 雷锋机电市场4栋103

常德专卖店地址:火车站装饰城4栋23-24号

**招募热线** 400-099-2177 18673109208(刘小姐)

