

居家周刊 Home

南京最权威的家居杂志

劣质防水涂料竟用垃圾制造
B43版
柏林牵手华明推出地热地板
B45版

安装质量不尽如人意,售后服务更是让人烦心

两起投诉直指格林地板软肋

■业主投诉

案例一
地板装好后有的上翘有的下陷

家住金虹花园的张先生,于去年5月17日花15040元购买了140平方米的格林复合地板。

张先生称,购买当天,安装工人即上门将地板安装完毕。验收时张先生发现了两个问题:一是地板的平整度不够,高低落差少则1cm左右多则超过2cm;二是有4处出现下陷现象,平均达到1cm左右。由于购买时和格林地板经营部有“完工验收合格付500元”的约定,张先生就要求扣除500元,并等到地板修复好以后再补齐款项。但修复并没有成功。

随后的5月23日、24日两天,张先生多次打电话给格林地板经营部的负责人蒋某,要求上门处理。5月28日,工人上门对有问题的地板进行了修复,并表示已修复好。但张先生验收时发现还是不合格。

案例二
打了100个电话都没有解决问题

家住安怀新村的王先生和儿子的两套住房,用的都是格林地板,说起来也算是“忠实客户”了。但王先生认为,格林地板对他这样的“忠实客户”并不“忠实”。

据王先生称,他家用的地板大约40平方米,花了4000多元。去年上半年,地板出现了一些问题,他就打电话给格林地板的销售店,要求维修,但销售店一直在拖。无奈之下,王先生只好向格林地板的厂家求助,并电话联系上了格林地板的一位负责人陆经理。但陆经理却表示自己很忙,之后再也没有和他联系。

“前前后后,我给格林地板的销售店和厂家,打了不下100个电话,希望能帮我解决问题,但一直没有如愿。我今年都83岁了,那么多的精力烦这些事情,只好找熟人来修。”

■记者调查

经销商
都是小问题,已花钱了事

根据两位业主提供的电话,记者首先试图联系陆经理,但这位陆经理的手机“已经停机”,格林地板的服务人员也表示“陆经理一直都很忙”。随后,记者联系上了格林地板经营部的负责人蒋某。对于张先生反映的问题,蒋某先是表示“那件事本身没有什么问题,只是有点‘那个’”,继而表示“业主想找点问题,什么问题找不到啊,这很现实……”。

在记者的再三追问下,蒋某承认,张先生家的地板铺设确实有不平整现象,但这属于“小问题”。他们已经解决了,解决的方法就是“花钱了事”。因为地板出现了类似问题“如果拆除,不太现实”,而且张先生的本意也不是要拆除地板。

蒋某同时告诉记者,他们是格林地板一个门店的经销商,在南京已经做了9年。期间的安装和售后服务,一直是由他们负责,并执行



漫画 俞晓翔

“终身保修”政策。

厂家
在哪里购买就到哪里维修

记者随后又找到格林地板在南京的生产厂家。一位服务人员答复:“工厂没有配备安装、维修队伍,我们维修不了,直接找经销商。”记者又追问,如果经销商处理消费者不满意,厂方又该怎么办?这位服务人员告诉记者,他们的客服不直接对安装和维修负责,而是在经销商解

决不了问题的情况下,负责“找专家出面进行检测”。但“正常该走的流程还是要走”,就是消费者先找经销商,再由经销商找厂方。即使消费者直接找到厂方,厂方也要通知经销商,由经销商来处理。

这位服务人员还表示,他们在南京各大装饰城的销售由不同的经销商负责,消费者在哪个经销门店购买了地板,只能找这个经销商负责安装、维修。

■记者手记

售后服务
岂能一推了事?

按照格林地板的那位服务人员的说法,消费者购买了格林的地板,如果出了问题只能找经销商。最后即使厂家不得已出面了,也只是找个专家来检测,最终解决问题还得依靠经销商。厂家把自己的干系撇得清了,可咱消费者就苦了。

在格林地板的公司网站,记者看到,该品牌提出了“打造‘五星级’服务,十二条自我准则”,其中提到“服务质量是首位”。而在格林对外发布的广告上还宣称“诚信于心”。难道格林就是这样来践行“准则”和“诚信”的吗?

对一个地板厂家来说,如果售后完全依赖经销商,其服务质量岂不成了一句空话?没有服务质量作为支撑,一个品牌还凭什么取信于消费者?

对格林地板的产品质量和售后服务质量,快报《居家》将继续关注。

快报记者 胡永军
《居家》投诉热线:025-84783564,84783629。

标点家装咨询会

暨《堂杰支招》见面会

3月29日 —— 3月30日

活动地点:金丝利喜来登酒店5楼

咨询热线:86550860

样板房参观时间:10:00; 14:00

活动内容:

- 1、听堂老师侃设计,看堂老师点评经典户型;凭户型图免费领取堂杰支招光碟一张,签约客户获赠全套光碟
- 2、百套室内设计师优秀作品展
- 3、锦华装饰研发中心现场剖析设计案例,接受百姓答疑
- 4、标点·锦华优秀设计团队面对面咨询,现场给予设计解答
- 5、家装工程专家现场给予疑惑解答
- 6、每天2班样板房直通车,带您参观工程施工过程中的工艺、用材及现场管理