

太多的“无理由”落不到实处

家居卖场的售后服务水平急需提高

“付钱之前,笑脸相迎;付钱之后,翻脸不认人。”近日,快报《居家》编辑部接到多起投诉,反映家居卖场售后服务不尽如人意。提升售后服务的水平,一直是各大家居卖场经常挂在嘴边的口号,但为何总有消费者因为不满意售后服务与商家产生摩擦呢?究竟是消费者太过挑剔,还是商家没有完全做到自己的承诺?

消费者对售后服务不满

两个星期之前,宋小姐在卡子门的一家家居卖场购买了一张高低床,总价2000多元。因为宋小姐希望经销商能在第二天就送货,当天就付了全款。一个小时后,宋小姐和男朋友几番思量,总觉得这张高低床与家里的装修风格不符,便折回这家卖场,希望经销商能够把货给退了。但是,让宋小姐意想不到的,售货员称这张高低床是特价品,不能退货。宋小姐说:“从我们进这家专卖店起到我们付完全款,售货员从未提起这张床是特价产品,不能退换货。另外,据我了解,这家卖场是有24小时内免费退换货服务的,为什么等到消费者有这个需要时,反而不能实现了呢?”

宋小姐的遭遇又有不同,

她在河西的一家家居卖场看中了一款餐桌,然而却得到售货员“所购产品低于1000元不送货”的回应,售货员还建议她再挑选其他产品。孙小姐说:“我家里唯独就差一张餐桌,暂时没有其他需要。但是,如果不是厂家送货,一旦产品到家发现问题,责任很难分辨。”最后,孙小姐只得多付了50元运费,才求得厂家送货的机会。“为什么不足千元不能享受免费送货呢?商家的服务条款里,总是说‘无理由’,怎么一落到实处,借口就这么多?”

承诺不能只挂在口头上

记者在采访中了解到,在大家对家居卖场和经销商的同时,消费者对卖场的要求显然要更高一些。“消费者到某一家卖场购物,认准的就是这家卖场的品牌,如果

得不到相应的服务,我们何必又要到卖场来购物呢?”再高的合格率也难免有瑕疵品,再好的家居用品也难免会出现问题,不少消费者表示,并不害怕产品有质量问题,就怕售后服务不到位或者商家的承诺无限期地拖沓下去。

近几年,家居卖场及家具企业的服务意识都有所提升,推出了各种服务承诺。2008年,红星国际家居便率先在南京推出“7天无理由退货”和“先行赔付”,目前“7天无理由退货”已经升级为“30天无理由退货”。据红星国际家居相关负责人说,“无理由退货”是指除了特价、特殊定制品、样品之外的所有商品,还必须不影响二次销售。该负责人表示,宋小姐遭遇的情况在红星是不可能发生的,“售货员在

上岗前都有相关培训,对消费者负有告知义务,如果是特价产品,不仅在票据上要加以说明,也包括口头提醒。

【友情提醒】

- 1、在选购家具之前,要对所购产品进行统筹规划,尽量避免在某品牌购置单品产品,这样既不受送货门槛的影响,更能减少家具风格不统一造成的居室效果凌乱。
- 2、在签订家具购买合同时,消费者应仔细阅读合同条款,不可轻信销售人员各种口头承诺,要让商家把这些承诺落实在合同中。
- 3、如果消费者对于送货时间有额外的要求,可向销售人员说明情况,让其与厂家或经销商协调,一些售后服务人性化的企业还是会为有紧急需要的消费者亮绿灯的。

快报记者 童婷婷

注意

甲醛超标依然颇为严重

事件:7月25日~31日,国家质检总局在全国范围内开展了针对装饰装修产品的集中检查活动,执法人员共检查全国装饰、装修产品生产企业7242家,查办案件106起。近日,国家质检总局公布了对木家具、人造板、内墙涂料、防火板等八类室内装饰装修产品的执法检查检查结果,该结果显示,室内装饰、装修产品甲醛等有害物质释放量超标问题仍然突出。执法人员发现,无证生产问题依然存在。违法企业生产的产品的甲醛等有害物质释放量超标问题比较突出。

点评:类似的调查活动,国家质检部门已不是首次开展,但是一些厂家还是我行我素,视调查结果如无物,正是如此,让消费者对整个家装市场都不放心。记者在采访中发现,消费者对于环保问题,特别是甲醛释放尤其重视,经常会要求看检测报告,有的还会自己花钱进行检测。但这终究是治标不治本,有关部门不妨试着加大处罚力度,抓住典型杀一儆百。

拓展

女性家居产品纷纷问世

事件:在大家居建材卖场里,以性别做主题的产品大有愈演愈烈之势,除最早要“区分性别”来卖的青少年家具外,目前市场上也有专门为女性推出的“女性橱柜”,如直接将砧板固定在一个旋转台上,女性在使用时只需轻轻转动转台就能轻松使用砧板。另外,一些洁具品牌在造型和功能上也有性别区分,甚至出现了同一马桶上分别存在男性和女性两种冲洗方式;而对于近年来流行的双台盆设计,也有了同台不同盆的表现,女盆造型柔美,男盆则方正、刚硬。

点评:不言而喻,男女在观赏、品位、爱好上确实存在一定差异,在保留实用这一基础条件外,女性更注重满足审美,而男性则更贴近于对功能的需求。针对男女性别而推出的家居建材产品在国外早已出现,虽然在国内并未深入人心,但它的设计更注重人性化,也表示家居企业在细分市场,丰富产品品种上又迈出了一步。

本期主持 快报记者 童婷婷

松泉装饰打造阳光装修工程

为了让更多人能够了解装修,放心装修,快乐装修,南京松泉装饰面向全市,隆重推出“快乐装修之旅”大型家装活动。本次活动将全程免费征集18户业主,打造

经典样板房。同时,松泉装饰公司还特意从自身的设计队伍中精心挑选出18位专家设计师,为业主展开一对一对面的家装设计全程服务。此外,为了体现活动的公益

性,给业主提供更多优惠,松泉装饰还推出了设计费5折,管理费再打5折的特惠活动,让业主在60天的快乐装修之旅中,体验快乐放心的阳光装修。

本次活动只是松泉装饰公司开展阳光家装工程的一部分。松泉装饰还将不间断地举办大型公益家装课堂,把更多高品质家装施工阳光的一面展现在业主的面前。



3D艺术展 视觉金盛 梦境家园

2009金盛桥北整体家居博览会暨家具狂欢购物节

活动一 实在 家具狂欢购物节 全场明折明扣	活动二 精品 整体家居博览会 组委会特别推荐 专供品牌	活动三 焕新 南北精品广场 重装升级, 炫彩登场!	活动四 享受 视觉金盛 梦境家园 献礼建国60周年暨金 盛桥北3D主题艺术展
-----------------------------	--------------------------------------	------------------------------------	---

活动时间:9月12日—10月11日

红苹果 现价:1600元	皇朝 现价:2580元	瀚莎缙缙 现价:3570元	曼康美 现价:5760元	香柏年 现价:1380元	紫金阁 现价:3300元	大红花 现价:3200元	安信地板 现价:39元/㎡	金尼斯卫浴 现价:199元	
康邦橱柜 现价:6999元	永吉地板 现价:285元/㎡	沃玛灯具 现价:880元/套	生活家地板 现价:228元/㎡	马可波罗 现价:8.9元/片	科勒卫浴 现价:1028元	冠军瓷砖 现价:13.78元/片	东方邦太 现价:7990元	帝王风 现价:2999元	大洋豪门 现价:500元

数量有限 售完为止

金盛国际家居 四楼眼镜城

开业盛惠 火热进行中

活动时间:9月12日-10月11日