

# 理性维权, 你可以分为三步走

“上帝”都是对的吗? 并非如此。快报“3·15再行动”曝光台开辟来, 接到的投诉不下百起。整理总结时, 我们发现, 打进热线的许多投诉者并不清楚正确的投诉方法、投诉途径, 还有部分消费者不知不觉中已经在形式上“认可”了商家的行为, 可在他们的心中却是无法认可的, 也有部分消费者有“过度维权”的嫌疑。在新的一年里3·15到来之际, 倡导阳光诚信的快报《居家》周刊也希望为引导消费者理性维权做出更多的努力。

## 第1步

问问自己, 我们真的在理吗?

对于某家装公司要求的付款方式不满意、对某建材商提供的服务不满意、对某卖场解决问题的方式不满意……如此多的不满, 真的都可以通过一个投诉解决所有的问题吗? 未必!

想要成功维权, 首先要确定自己真的在理。比如你无法接受某家装公司提出的“装修之前先支付总工程款的60%作为首付款”, 那你要做的第一件事不是直接到消协或者相关部门投诉, 而是应该先确认家装公司提出的这一要求是否合理, 有没有相关行业标准等作为依据, 也可以到相关部门咨询一下, 行业内的其他企业是如何操作的, 行规是什么。接下来, 再查看一下合同、协议、商家宣传网页等双方共同认可的资料, 看看其中有没有相关的约定或者说明。如果前面的准备工作做完, 你仍然认为自己

在理, 那么你就可以把那些资料整理好一起当作证据, 进行理性维权的第二步了。

## 第2步

保存证据, 气场一定要够强

在发现问题后, 首先带着各类有效凭证直接同装饰公司、经销商或者家居卖场沟通。要提醒的是, 家庭装潢工程的合同、设计图纸、预算和付款凭证票据等文件资料, 购置的家电、厨具、橱柜、卫浴设备器具、家居、灯具等等的凭证、合格证、质保卡和使用说明书等, 一定要妥善保管好。

装饰公司、经销商或家居卖场在面临你的问题时, 开始很可能推诿责任, 此时就需要理智机灵的技巧了。首先, 你不妨找专家随行, 扮作自己的朋友, 把对方出现的问题、问题的根源、解决办法三下五除二先罗列一通, 从气势上把对方镇住, 意思就是告诉对方, “我可不是门外汉, 想糊弄我, 没门。”然后, 搬出法律法规, 比如拖延工期可以要求赔偿, 先主动做出些让步, 跟对方说如果他们肯改正, 就不要赔偿了; 最后, 如果对方还是态度强硬, 可以佯装着要向媒体或质检部门投诉, 吓吓他们。在做过这些尝试后, 如果对方依然不同意解决问题, 那就只好采取进一步行动了。

## 第3步

家装烦忧, 可去找这些部门

“在去年的一年中, 省消协接到的投诉电话, 近六成与家庭装饰有关。”日前, 江苏省消费者协会

会长杨勇接受记者采访时表示。据了解, 不少消费者在家装过程中, 发现装修工程出现问题, 或买到劣质建材等, 往往不会拿起法律武器来维护自己的权益, 使一些本来可以通过协调解决的问题背道而驰; 或认为投诉无门了, 就自认倒霉, 不了了之。下面记者公布几个通联方式, 您在家庭装修过程中有什么不平事, 都可以向他们倾诉。

### 江苏省质量技术监督局

监督处电话: 025-85012057, 85012056  
稽查处电话: 025-85012001, 85012002  
网址: www.jsqts.gov.cn

### 江苏省消费者协会

地址: 南京市北京西路30号  
投诉电话: 025-86630315  
83321128  
网址: www.js315.gov.cn

### 江苏省质量维权网

网址: www.js12365.cn

### 南京市消费者协会

地址: 南京市解放路46号  
投诉电话: 025-84591315, 83315315  
邮编: 210016

### 南京市装饰办投诉受理中心

地址: 南京市广州路183号4楼  
投诉电话: 83753564

### 现代快报《居家》编辑部

投诉电话: 025-84783564  
快报记者 王燕 陈勇民 童婷婷

## 金盛江东门店教你维权

3月, 金盛国际家居江东门店将持续开展以“服务与消费”为主题的公益和促销活动。围绕3·15消费者权益保障日, 金盛将3月的主题定位为“服务”上, 与此同时, 他们将联手政府职能部门为消费者维权。

3·15当天, 金盛国际家居江东门店将与建邺区工商分局、建邺区质量技术监督分局等10余个部门共同举办以“消费与服务”为主题的活动。此外, 现场还将集中进行消费维权新闻发布, 积极宣传2010年维权年主题精神和意义, 公布2009年有社会影响力的维权案例以及2010年维权举措等。

从3月6日起至3月28日, 金盛国际家居江东门店将推出一系列活动买赠促销活动。本次活动的主题是“舞妆三月”, 围绕建材、家具类商品分别施行不同的买赠及优惠政策。“在活动期间的每个双休日, 前50位在江东门店购家具超过2000元的市民, 均可报销20元打车费。消费者凭有效身份证件在家具总服务台领取即可。”此外, 消费者购买建材或者家

具产品, 满2000元即可凭统一收银单据在收银台领取陶浴水立方面值100元现金抵用券一张。该赠券可累计, 但仅限陶浴水立方品牌使用。

除此之外, 单项买建材送家具活动, 消费者购买建材类商品统一收银满2000元, 即可在建材总服务台领取抽奖券一张, 包含有一等奖5名、二等奖50名、三等奖5000名, 奖品是家具产品现金抵用券, 面值从50元到2010元不等。单项购买家具产品, 消费满2000元人民币即返还1000元、满4000元返现2000元。

### 精彩花絮

3月19日, 还将有一场建材家居专场人才招聘会在金盛江东门店举行。据了解, 该招聘会是由人力资源部联合南京市劳动和社会保障局组织的, 此前已成功举办两届。“到目前为止, 已经有67家用人单位提供了132个岗位五百余个就业机会, 包括业务、售后、营业员、店长、设计师等。职务覆盖面从基层服务人员到管理人员都有。”

快报记者 童婷婷

東易日盛® & 意德法家  
—— 整体家装 ——

中国有机整体家装倡导者  
国际化设计+德国工艺+欧洲产品+世界级工厂+全程化服务

中国·南京

# 中国有机整体家装发布会

## China Organic Integrated Decoration Press Conference

### 3月20日 江苏议事园酒店 震撼上演

#### 精彩活动内容:

- ◆中国·南京有机整体家装启动仪式, 开启有机生活时代
- ◆家装“奥斯卡”——世界三大低碳材料巨头中国区巡展, 深度环保
- ◆特邀“易学”大师现场解读2010家居风水运势, 破解宅居奥妙
- ◆东易“饰家会”会员VIP卡及亲友VIP限量获赠, 独享专享权益
- ◆有机整体家装经典方案全解析, 分享环保和谐新空间
- ◆东易“五新”标准独家发布, 德国标准专为铸造精英之家
- ◆有机生活方式精彩互动: 瑜伽表演、奢侈珠宝经典走秀...
- ◆喜从天降“砸金蛋, 赢大礼”, 现场签约更可尊享春季惠礼...

凡至现场咨询客户, 均可获精美礼品一份。

活动时间: 2010年3月20日(周六) 13:00-19:00

活动地点: 江苏议事园酒店(中山北路81号) 民国楼一楼议事厅

席位有限 咨询预订: 68571778



東易日盛® 热烈祝贺 东易日盛被国家工商总局认定为「中国驰名商标」。成为中国室内装饰行业首家获得「中国驰名商标」的企业。  
■ 原创国际设计中心: 83123011/中山北路30号名人城市广场36楼 ■ 旗舰店设计中心: 52228260/龙蟠中路458号整体家装体验馆  
■ 整体家装设计中心: 66677036/水西门大街340号整体家装设计馆 ■ 经典实景作品鉴赏及网络订单, 敬请访问 http://nj.dyrs.com.cn