

省质监局公布服务行业公众满意度调查结果显示—— 家居行业最要补的是“诚信”

本月初,江苏省质量技术监督局公布了每年一度的全省部分服务行业公众满意度调查结果,本年度家居装修行业公众评价倒数第三,但比去年高出1.36个百分点,特别是在家装环保方面有一定改善。质监部门建议家居装修行业能够加强行业自律,充分发挥行业协会作用,规范家装市场,开展从业人员培训,提升从业人员素质,使家装行业健康有序发展。在记者的采访中,不少家居企业的老总表示,家装行业的成熟尚需时日。



漫画 俞晓翔

问题症结

家居行业诚信缺失严重

在省质监局公布的调查结果中显示,家居装修市场存在的主要问题:偷工减料、低廉报价装修中再不断加价、材料以次充好、宣传广告不真实等,这些问题均与部分装修企业的诚信度欠缺有关。那么,家装企业究竟为何难做到诚信呢?

诺贝尔磁砖南京销售分公司经理张强说:“建材行业有90%的企业采取的都是代理制度,从省到市到县到乡,一级一级的代理商,厂家在销售过程中很难对代理商做到严格控制。那么对于代理商而言,对品牌口碑的维护全凭自觉自愿。有些成熟的代理商,眼光比较长远,一般不会出现欺骗消费者的情况。但有些小的代理商,完全将累积利润放在第一位,今天代理一个牌子,明天可以再代理另一个牌子,就

很容易出现不诚信的行为。”

另外,针对广告中的不诚信问题,张强认为越是国家标准不健全的品类越容易出现疏漏。“像我们瓷砖行业还算好,强度、硬度国家都有明确的规定,绝大多数企业都能达到要求,也不需要广告中肆意夸大。但是,油漆、地板、木制品等行业,由于国家的环保标准较为欠缺,而且门槛本身就不高,所以就容易出现虚假广告。”

原因剖析

家装企业不成熟造成

我乐装饰总经理陈礼军认为,在家装市场从粗放式向精细化发展的过程中,由于行业的特殊性,出现消费者不满意的现象是较为正常的。“装修是一个漫长的过程,短则两三个月,长则四五月,而且这是一个依赖手工操作的行业,还有部分材料是由业主自己提供的,所以难免会出现这样那样

的问题。”

南京的家装市场经历过几个不同的阶段,2007年前,锦华、爱华、面对面、龙发等名列前茅的品牌家装公司是其他装饰公司望尘莫及的。但这两年,二线、三线家装公司崛起的势头很猛,一些名不见经传的家装公司如今规模也堪比锦华、爱华这类企业了。陈礼军说,其实这种状态也不是最健康的状态,既容易使企业模糊自己的定位,也容易使消费者不知如何选择。“今年有家小公司接了20多套别墅,像这种情况下是极易出现投诉的,因为品质与价格之间是有关联的,用低价妄想实现别墅的品质,这是不可能的。”

针对质检部门出具的调查结果,不少企业的负责人都表示会不断加强自律。陈礼军说:“2011年,我们会将以前大量需要在现场施工的工序采用工厂化生产,这样的标准化生产必然会减少手工操作带来的问题。”

记者手记

省质监局每年都会出具这样一份满意度调查,而家装企业总是“黑榜有名”,长此以往,家装企业不仅脸上无光,也会日益丧失消费者的信任。所以,从现在起,每一个渴望发展渴望进步的家装企业,都应该严格要求自己。

当然,房子是业主自己的,业主

企业、消费者都需慎重

也要更重视更关心自己的装修,更清楚自己的需要才行。在购买建材、家具等产品时,要想不被骗,最好将商家的所有承诺都白纸黑字地写在销售单上,因为口头承诺虽然“听上去很美”,但并无任何法律效力。在施工过程中,要明确相关的行业规定,即使是投诉也要做到有

理有据。拿极易出现实际收款比报价高的水电工程为例,因为在施工前装修公司无法计算实际需要,大部分只能采取预收的办法,估摸个大概。但是,按照建委规定,装修的预算和决算间的差额不得超过5%,如果您对相关规定了如指掌,还怕被上套吗? 快报记者 董婷婷

本期导读

安装供暖 谨防四大忽悠

B60版

金陵国际家居 一年完美升级

B62版

城北两商场 家具卖得火

B65版

圣诞扮家 三个方案供参考

B72版

OPPEIN 欧派
橱柜 衣柜 电器
中国整体厨房标准制定者
服务热线: 025-86509289
86402932
Http://www.oppein-china.com

北京亚光亚装饰
BEIJINGYAGUANGYA DECORATION
诚信亚光亚 品牌装饰家

南京家居行业 最受欢迎企业 | 最具品牌特色家装 十二强企业 | 2009金陵八大家 标准家装示范企业 | 2009家装行业 最价值品牌 | 2010中国南京顶级 大宅高端设计大赛 杰出空间设计大奖

北京亚光亚装饰集团南京公司

2010 收官之作

亚光亚新成员

热烈恭贺宋浩然室内设计事务所

元月1日盛装开业

栖身创意园 打造尖端设计

跨年样板 全城联动

元月2日

金陵饭店 扬子厅 火爆签单会

报名热线:025-84592785

【广纳贤良】:张家港、常州、常熟、江阴四城同聘室内设计师,如果您想加入亚光亚大家庭,请致电:025-84592655-802

<p>公司总部 南京市龙蟠中路316号(金润发南50米) 垂询热线: 800-628-0418 A+空间设计工作室 025-84592655 精品设计工作室 025-84592655</p>	<p>新街口金鹰 新街口金鹰国际商城10层02室 金鹰工作室 WALL TO WALL 025-84724767 WALL FLOWER 025-84723176</p>	<p>鼓楼·紫峰 东木设计工作室 绿地广场紫峰大厦7609室 垂询热线: 025-58785851 025-58785852</p>	<p>秦淮·创意园 宋浩然室内设计事务所 应天大街338号 晨光1865创意产业园D11幢303室 垂询热线: 025-51895110</p>	<p>河西典雅居 江东中路12号其韵居大厦1楼 025-86470418 025-89470481 025-86470483</p>	<p>江宁卡子门 卡子门大街29号红星国际家居2楼 家居生活馆B8072 025-32268737 025-82268802/82268803</p>
--	--	---	---	---	--