



旧病虽已除 新患又出头

南京家装行业喜忧参半 智能家居投诉率呈现上升势头

本周日就是3·15消费者权益保护日,日前,记者分别采访了南京装饰行业协会、南京装饰材料商贸协会、江苏省家电维修协会等协会单位,对2014年家居行业的投诉情况进行了了解。一个新的现象足以引起重视:智能马桶盖、空气净化器新兴产业,成了被投诉队伍中的“新秀”。

现代快报记者 陈勇民 袁阳

无忧装修
投诉治理 篇

好消息

传统家装投诉比例下降

和往年相比,去年家装和建材方面的投诉比例比以前降了很多,原因在于商家加强了管理,提高了产品质量和服务。

南京装饰行业协会的狄女士介绍,他们去年一年共收到64起家装公司的投诉,这个数字比前年要低,“投诉多集中在质量、售后,还有一小部分是关于合同的投诉。”狄女士说,如果有资质的家装公司,协会都有把握解决,但是如果业主找的是个人或者游击队,协会解决的难度就大了很多,“我们属于民间组织,没有强制力,而个人和游击队都属于‘散户’,没办法管理。”

“以前的投诉多是集中在产品质量方面,而且是二三线品牌的投诉比较多,但是现在商家的品牌意识增强了,技术成熟了,产品质量也提升了,从去年来看,投诉减少了一半都不止。高峰期时我们最多有600多起投诉,去年只有100多起。”南京装饰材料商贸协会的金主任告诉记者,商贸协会处理的都是材料商的投诉,比如橱柜、地板等四大主材以及五金等辅材,现在协会有三百多家会员,每个行业还有分会,业主投诉的多是其会员单位,只要业主投诉情况属实,他们从中再加以协调,基本上都能解决。

无忧装修
投诉处理 篇

地板开裂、墙面渗水、橱柜发霉……作为一个特殊行业,家装行业由于覆盖面广,涉及主材、辅材、装修公司、设计师等多个领域。装修出现问题后不但很复杂,更是难以界定,再加上家装行业标准不完善、监管不严格,很多纠纷相互扯皮,家装公司和建材商相互踢皮球,最终不了了之。 现代快报记者 袁阳

业主投诉:买了实木地板经常生虫

业主林先生去年搬进新家没多久,地板接缝处就经常出现白色小虫子。刚开始他没有在意,可是随着温度越来越高,白色小虫子越来越多。林先生只能找来地板商家的工作人员。

工作人员来看了表示,这是地板生虫了,但是地板之所以生虫,是由于当初安装时林先生拒绝用防蛀粉。工作人员表示,他们也是第一次遇到这样的事,提出给林先生用防虫粉来

坏消息

供暖维修“小病大看”

据江苏省家电维修协会秘书长徐学录介绍,去年供暖行业被投诉的共243宗。

自然天城别墅业主钱女士两年前请南京仁佳供暖公司安装了一套全屋供暖系统,三层半的房子共花了近10万元,用的是欧洲一款纯进口锅炉。去年11月份第二次供暖时问题就暴露了:洗澡或用生活热水,散热片就凉下来,如果把供暖调到最高一档,生活热水就冷冰冰的。这还不算什么,锅炉时常打不着火或自动关闭。

她反映给仁佳供暖公司,对方前后来了两批人员,才诊断认为是电脑主板坏了,必须更换。钱女士支付了2400多元换了电脑主板后,发现锅炉工作时声响比之前大了,生活热水来得也较以往慢了。后来,她请教了省家电维修协会技术人员,其上门查看后指出,换上去的主板并非原厂家配件,功能也不全。技术人员试着将原来更换下来的旧电脑主板重新装上去,发现锅炉运行得很正常,此前打不着火或自动关闭,仅是电源松动的原因,仁佳公司小题大做了。而采暖或用生活热水时冷时热,是由于配备的锅炉功率太小,解决的唯一办法是,不要同时开启家中所有的散热片,或生活热水使用时间不宜过长,量不要太大。

智能家居产品投诉上升

“去年不少舒适智能家居产品崭露头角,如净水器、空气净化器和智能马桶盖等,由于产品质量参差不齐,售后服务没有统一标准,各自为营,客观上造成投诉量上升,同比增长了19.7%。”省家电维修协会秘书长徐学录告诉记者。

去年十月黄金周,不少市民去日、韩旅游,顺便捎带了一些当地的智能马桶盖等产品,没有想到也带来了一些麻烦。中山路某单位的杨先生当时捎回了智能马桶盖,联系了十来天才才找到了一个安装水电的工人上门服务,没有想到那名工人从来没有接触过这玩意儿,有一根水管没有接上,造成智能马桶盖成了摆设。边城世家赵女士去年9月份装修完毕,请室内环境检测机构来家里查了一下,甲醛和苯全都超标,当月在一家商场买了台空气净化器,用了近两个月,家中空气再查时,依然不合格,花6000多元买的空气净化器,没起上什么作用。

徐学录说,一些净水器产品,出了问题后,找到商家,他们多数不愿意上门服务,因为产品本身单价太少又换不了什么值钱的大件,上门一趟还不够车油钱,导致市民对这一块产业售后服务普遍不满。

引子

2015年消费维权年的主题是携手共治,畅享消费。作为南京最具权威的家居专刊,《居家》在携手共治方面,拥有不可推卸的责任。凭借对南京家装市场的充分了解和认真调查,我们筹备了此次“无忧装修”特刊,为广大读者通报2014年家装投诉方面的情况,并教导大家在遇到装修烦恼或纠纷时如何解决。为了更加直接地指明如何在家装市场少走弯路,做对选择,我们甄选了少量品牌、质量、服务兼优的企业,您可以根据需要,在获得更多了解的基础上进行选择。

简而言之,装修是一条曲折与幸福并存的道路,在这条路上,《居家》会始终与您相伴,当您遇到困难的时候,记得找我们。

本刊热线:
84783564
84783663

微信互动:
扫描二维码,或在微信公众号搜索“第一家装”。



一起地板纠纷引发的消费难题,也许你也曾碰到过 家居维权到底该找谁

治理。但是林先生对此不同意,他要求免费更换所有地板,外加赔偿清洁费。

对于林先生的要求,地板商家不同意,“除了地板,业主家生虫有很多原因,不能把所有的责任都推给我们。”此事扯皮了半年,至今还没有下文。“前段时间温度低,虫子少了,但是眼看着又要热起来,地板生虫的问题到底该找谁来解决呢?”为此,林先生求助《居家》。

应对办法:以下渠道可以解决问题

南京市家庭装饰监理有限公司负责人龚庭喜介绍,如果是装修的问题就找装修公司,联系当初的项目经理上门来查看排除问题;如果是建材家具的质量或者安装不过关就找对应商家,可以先跟品牌的售后联系,让其上门维修,如果商家的态度不积极,可以投诉至其总部,让总部督促积极解决。

如果业主的产品是在家居卖场中购买的,保存好发票方便维权。一般大型卖场都有非常完善的售后和投诉机制,有的知名卖场还提供“先行赔付”。不过需要提醒的是,卖场是租赁方,并不是商家,只有在商家配合的情况下,卖场才能发挥更大的作用。

除此之外,还有消费者协会。这里是解决纠纷的主要机构,一般来说,消费者协会出面了,企业配合度更高些,但是每年消协都有成千上万的家装投诉,最终能解决的比例并不高。如果多方调解无效时,业主也可以采取向媒体投诉爆料的形式,大型商家担心被曝光,所以会积极配合解决,但是也有的小商家不在乎品牌和形象,导致维权困难。

如果还没有结果,消费者就只能“使大招”了——起诉,找好证据要求商家给予赔偿,一旦认定是商家的过错,商家就必须赔偿了。