

家居市场：想说爱你不容易

据了解,2011年全省消费者协会共受理消费者投诉42824件,其中涉及家居建材类的投诉2720起,消费者投诉主要集中在质量、价格和营销合同方面。下面三个案例比较具有代表性,或许能给近期想要装修的消费者一些警醒。

名为实木 实为人造

装修案例:准备结婚的小王最近心情比较烦,原因是买家具时接二连三的被忽悠。小王最初买了一套板式的家具,但是味道太大,只好全部退掉,换成实木家具,并且下了血本,床加床头柜和垫子六千多,三门大衣柜六千多。

导购员告诉小王,除了柜子后的薄板外,其它全是实木。谁知等到安装的时候,小王才发现上当了,柜板大部分是板材的,根本不像销售人员承诺的那样。一怒之下,小王去和商家交涉,但是商家一口咬定柜子用的板材是实木做的,迟迟不给小王换货。

案例分析:大部分的消费者对家具并不太了解,即使花了十天半个月的功夫去钻研家具知识,但还是抵不过销售人员的几句话:“我可以当场刮开来给你看,我们的产品100%肯定,绝对是(实木)。”“你可以去检测,如果发现不是全实木,100%退给你。”在销售人员信誓旦旦的承诺下,消费者的心理防线终于被突破了。

小编支招:其实市场上的很多实木家具并不是销售人员所说的纯实木,有的表面贴木皮、背板为细木工板;有的以价格便宜、材性差的木材混充较贵的木材。因此,在购买家具时,一定要与商家签订购买合同,并详细填写商品的材质。例如家具应写明主材,辅材的材质,皮质沙发等家具要写明皮质的型号等。

私下交易 难维权

装修案例:业主肖先生一提起装修这事,就像哑巴吃了黄连——有苦说不出。事情起因是他在某卖场定购了四樘木门,并交了4000元定金,约定20天后安装木门,结果该安装的时候,商家说有一款木门厂家做不了。肖先生只好又到店里换了一款,可是商家还是以各种理由推脱,两个月过去了,木门仍没装上。

于是肖先生想通过卖场和消协维权,找出了当时的收据,这时他才发现这个收据上年月日没有填,公章也不清晰。当时肖先生为了省点钱,没有通过商场交款,也未签正规的合同。肖先生找到商场投诉,商场以私下交易为由拒绝售后服务。

案例分析:在商场的收银台附近,一般都有“货款交商场”或“严禁私自收银和场外交易”的提示,正规商场的合同、交款都包括售后服务的详细规定。

家居卖场有时联合商家做促销活动,会从商户的交易额中“扣点”,有些商家为了保证自己的利润,会动之以情、晓之以理的说服消费者私下交易。如果在没有发生质量、安装纠纷的情况下,这确实是个两全其美的方法,但是一旦出现问题,受伤害的则是消费者。

小编支招:“走私单”对商场和消费者都有一定的伤害,类似的投诉问题在商场售后服务中也不占少数,因此大型卖场会提示消费者“货款交商场、售后有保障”,从而保障消费者的消费权益。其次,消费者还要索要正规发票,发票是证明双方买卖关系的凭证,如因各种原因无法开具正式发票,需索要含有对方公章的收据。

偷工减料 无从考证

装修案例:唐先生选择家装公司时非常谨慎,在经历了一轮轮装饰公司业务人员的电话骚扰后,终于签订一家小型装饰公司,定价不算高也不算低。但是紧接着麻烦事也来了。唐先生先后发现两大施工问题:一个是管道改造没有弯角,材料也与合同上的不符。他认为这就是“偷工减料”。第二个问题就是厨房瓷砖铺的墙面凹凸不平,墙缝勾勒不清晰,甚至墙的四个角都不在一个水平线上。

施工工人对此的解释是管道改造已经验收合格,而弯角材料不在合同范围内,需另计。唐先生认为认为“在水平和垂直的管道间加弯角这是常识,而管道改造也是应该包括直管和弯角的。如果说直管和弯角的材料不同,那也应该在合同上清楚的标明,否则那就叫侵犯消费者的知情权。

案例分析:有的消费者虽然选择了装饰公司,签订了装修合同,可合同中的猫腻非常的多,有许多让消费者不能理解的专业术语。常言道“内行看门道,外行看热闹”,装修工程多少有一定的技术含量,作为业主很难用专业知识跟“内行人”讨论施工的质量。

小编支招:在签订协议时明确交工日期、所用材料名称及详细型号、并注明完工时间。《消费者权益保护法》规定,消费者购买、使用商品或者接受服务的时候,享有获得商品和服务真实信息的权力,这是消费者的知情权。如侵害了消费者的知情权,经营者要承担民事责任,有时候还要承担行政责任,受到法律的制裁和处罚。
刘亚伟

大浪淘沙,方显安信服务至上

一场网络谣言让一个老牌的地板企业在过去的二十天中,经历了行业前所未有的“全身体检”,拿着这份合格,甚至是优异的“体验单”,让安信地板稍有慰藉。也恰恰是在此之后,安信将开创行业服务的标准,树立一个新的里程碑。

据了解,市场上许多消费者还指名要买安信,他们说:安信是经历过如此之多检测的,我们更放心!

“无忧服务”品牌,傲然树立

据悉,本次安信推出的“无忧服务”体系主要由两个方面组成。一是针对全国所有的客户。从2012年2月29日起在安信地板专卖店销售的实木复合地板的质保期由1年升级为5年,质保条款不变。据了解,质保期5年这在行业内还绝无仅有,安信基于对自身产品的信心,以及在第三方权威机构的检验认证基础上,郑重推出这个承诺。第二是推出一个全新颠覆性的地板安装技术和理念——“环保+安装”,它是一个系统地解决噪音、有限居住空间及地板耐用性的方案,它体现了家庭居住的基本

理念——静音、环保,而同时对由龙骨铺装和悬浮铺装所导致的噪音污染和有毒物质排放的环境问题做出了应答。

真金不怕火炼,谣言止于证据

虽然有众多的网友也表示了对于“安信地板”事件的怀疑,但是检验机构、木业专家、万科等指出:网络媒体的报道并不全面。甲醛在生活中的每一个地方都存在,苹果、饮料、食品中都含有,只要维持在国家标准,并不会对人体造成任何伤害。

在此之前,上海市质量技术监督局、苏州市质检局、中国人造板检测检验中心以及全国各地的50多家政府行政权威检测机构对安信产品进行了大范围复检;截至3月6日为止,共收到万科72份检验报告、上海质监局24份检验报告、上海质监局3份检验报告、苏州质监局3份检验报告及全国40多个城市的61份检验报告,共163份复检报告(不含万科以外其他房地产商复检报告)其中万科71份合格报告的甲醛释放量平均值为0.48mg/l,远低于国家标准1.5 mg/l。

赖氏家具3·15巨献： 免费发放家具保养卡

赖氏家具为回馈老顾客,3月18日将免费发放价值488元的“木养家”保养卡100张,数量有限。凡是2010年10月份前购买赖氏家具的顾客,均可凭销售合同到北园银座家居一楼赖氏家具活动现场免费领取,领取时间为2012年3月18日10:00—17:00。

同时,赖氏家具315大型促销活动即将拉开帷幕,本次活动将是赖氏家具在2012年首次大型团购盛宴,力度空前。旗下“黑胡桃”系列产品门店将在银座家居店、居然之家店盛装开业。



●行业快讯

欧驰家居春季招商会 圆满落幕

3月8日,欧驰家居在黄河大酒店举办了主题为“新思维、新模式、新机遇”的高峰论坛暨欧驰家居春季招商会。山东省家具协会韩庆生、欧亚达家居济南北园店总经理胡正勇、欧驰家居董事长陈义军,营销总监李敏龙以及来自山东各地区的经销商共同与会参加了本次论坛。

韩秘书长提出2012年是风险和机遇并存的一年,但是家具市场需要用新思维新的经营思路,创造新的经营模式,那么机遇远远高于风险。

欧驰家居董事长陈义军表示,在市场竞争中,品牌借实力商家才能彰显实力,实力商家借品牌优势方能释放最大的潜能,这是一种双赢、共赢的潜在关系。只有建立在这种合作关系上的盈利模式,才能最终推动双方合作的共赢新格局。

安信地板

鉴证 安信 赢在 承诺

——安信地板3.15品质大阅兵

安信地板无忧行动进行中……

经上海、苏州质监局通报：安信地板甲醛释放量远低于国标

全国其他地区如山东、贵州、河南、甘肃、深圳、广州、吉林、陕西、重庆、南通、云南、南京、镇江、吉林、郑州、浙江、大连、呼和浩特、包头、沈阳、白山、西安、宜春等地已经公布的检测报告及结果都显示安信地板甲醛释放量也远低于国家标准

无忧行动一：购安信地板 享无忧保护

安信地板设立消费者环保专项基金，如您所使用的安信地板经权威机构检测甲醛释放量超过国家标准，公司将给予双倍检测费用的补偿。如果符合国家标准，公司将支付一半的检测费用。为消费者在购买时免除一切后顾之忧。

无忧行动二：品质保证升级

凡是安装安信实木复合地板的用户，凭销售单据无条件延长地板质保期限至五年。

无忧行动三：“环保+”安装 再打9.5折

安信地板集美国认证高要求产品、ARK公司技术研发“铺地宝”的环保+安装，给你环保人居生活；活动期间，凡采用安信“环保+”安装技术铺装地板的顾客，地板货款在最终成交价基础上再打9.5折。

无忧行动四：真情回馈 全场特价

活动期间，实木地板全场**7.8折**，强化复合地板全场**6.8折**。
强化复合地板：
梦幻核桃**59元/㎡** 珍贵柚木**59元/㎡**
经典橡木**59元/㎡**

实木复合地板： 香脂木豆**99元/㎡**

实 木 地 板： 玉蕊木**179元/㎡**（以上裸板价）

无忧行动五：鉴证安信 邀您共游生产基地

好地板，不简单。参与安信地板专卖店的抽奖活动，您将有机会到我们的生产基地鉴证每一片高品质地板的诞生，让您放心使用好地板。

详询门店：银座家居中心店二层

联系电话：55559681

银座家居北园店一层

83160092

银座家居燕山店负一层

55587235

欧亚达家居三层

67727949

金牛建材城二层

88660606