



新《消法》3·15实施 多个条款规范家居行业

□本刊记者 朱俊义

同事小张在某楼盘收房，装修广告短信就来了：新收房的业主每天接到的装修电话让人不胜其烦，这些以前的烦心事，在今年的3·15有望得到解决。最新修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》将于今年3月15日正式施行。

向消费者强行电话推销 将承担法律责任

新《消法》中进一步细化了消费者权益，强化了经营者的义务，其中不少条款涉及到装修维权。广告短信、广告电话令人烦不胜烦，怎么办？修改后的《消法》强调，经营者及其工作人员对收集的消费

者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。同时，经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。

对于电话营销和短信轰炸，许多业内知名经理人深有感触，华耐立家济南销售区域邢经理表示：“我们一般不会依靠电话和短信来吸引消费者，我们主要依靠媒体广告来扩大品牌的知名度来。同时注重家居卖场的自然客流、客户之间的介绍和小区推广来增加销量。”某家居品牌经理人无奈地告诉记者：“很多时候我们不愿意使用电话营销这种方式，电话营销中100个客户中可能产生意向客户的概率只有10%左右，最终形成实际购买的只有1%左

右，这样算来成本太高，新《消法》实施之后还要承担更大的法律责任，电话和短信营销肯定会少很多，这样大家心里就平衡了。”

产品瑕疵纠纷

由经营者承担举证责任

装修维权举证难，鉴定费用太高，怎么办？新《消法》规定，经营者提供的耐用商品或装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生纠纷的，由经营者承担相关举证责任。

网购家居产品，不对版怎么办？新《消法》明确，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日

起七日内退货，且无需说明理由。这是网络购物“后悔权”首入《消法》，也是《消法》第一次对网络购物做出规范。家装行业的标准和规范并不少，但是大多是指导性的，而非强制执行。《中华人民共和国消费者权益保护法》是强制性法规，它的施行，意味着消费者权益有了法律支持，保障也就能更加落到实处。对于家居卖场来说这是一件好事，这就让消费者自觉索要家居卖场的合同和发票。欧亚达家居济南北园店总经理胡正勇在接受记者采访时说：“无论是消费者主动索要卖场的合同和发票，还是厂商主动提供卖场的合同和发票，对家居卖场的规范化经营都有促进作用，我们卖场会加大这方面的执行和宣传力度。”



顾家家居2014沙发修养节，将修养进行到底！

还记得去年顾家家居的“沙发也要有修养”吗？相信每一位享受过顾家家居沙发免费保养的消费者都记忆犹新。修养之道，持之以恒，顾家家居不会停下回馈客户脚步，今年3·15，顾家家居2014沙发修养节将会拿出更大的诚意，回馈更多的消费者，将修养进行到底！

责任一脉相承 修养全面升级

作为一家有着社会责任感的企业，顾家家居在2013年3·15期间推出的大型服务活动“沙发也要有修养”，受到了前所未有的关注，取得了圆满的成果，进一步增

强了顾家家居在消费者中的口碑。今年3·15期间，顾家家居再接再厉，从心升级服务，再次领创未来，推出了“顾家家居2014沙发修养节”大型服务活动，彰显了软体家居领导者的气魄和远见。

服务成就顾家

坚持才能持久

顾家家居深深感到，百年顾家服务先行，企业做大做强不仅靠产品，更要看服务，虽然服务消耗了大量人力物力财力，不能直接产生效益，但注重眼前利益注定要吃亏，只有用心做企业，用心做服务，苦练修养技术，增强服务意识，企业才能可持续发展。

服务不是口号

修养重在细节

3·15期间不少家居厂家都高举服务大旗，但是“服务”二字说起来容易做来难，不仅对企业理念企业文化提出了很高的要求，更是对企业实力的综合考验。

多年以来，顾家家居以服务为己任，用一流的产品品质和售后服务来回馈消费者，不喊口号，不搞花招，实实在在不惜成本传递修养理念。

今年3·15期间，顾家家居将升级“沙发也要有修养”，推出了“顾家家居2014沙发修养节”。在3月2日—3月15日期间，购买顾家产品

的客户可获赠每年沙发保养一次，共五年。在此期间报名参加活动的老顾客也可以获赠沙发保养一次，报名预约登记成功后，届时顾家家居将根据用户预约的先后顺序，尽快上门对沙发进行清洗与保养，让消费者感受顾家家居的修养服务。

服务需要实力来支撑，沙发保养是一项综合性的服务内容，包含许多细节，顾家家居对沙发保养的专业性研究在行业内首屈一指，在行业内首创了沙发“修养”十步曲，具体分为：沙发移位、整体检查、表面除尘、清水去污、深层清洁、局部升温、去除暗尘、滋润保养、皮面风干、复位整理。这是顾家家居多年磨练出来的经验，不是想模仿就能模仿的。

企业成长之道 重在用心服务

虽然各大家居厂家都在宣传上重视服务，但是这些都是不能立竿见影产生效益的措施，因此大多数企业都是喊得响，做得少，能真正做到“用心”二字，真正落实对消费者的服务承诺，做好售后服务的品牌屈指可数。而顾家家居却数十年如一日地在提高产品质量的同时，不断完善自己的售后服务体系，将两者等同为生命，才能在大行业的潮起潮落中屹立不倒，最终凭借消费者的肯定与支持，铸就了今天国内软体家居领导者的地位。



顾家家居

2014 沙发修养节来了！

3.2-3.23 买沙发送5年保养

更多活动详情请咨询店面






因为顾家 所以爱家



顾家家居微信



顾家手机旗舰店

顾家家居

顾家沙发：红星美凯龙店西厅一楼 55530177
银座家居北园店三楼 83160158
欧亚达北园店一楼 67727688
居然之家北园店三楼 55592823
东亚家居二楼A2-208 85955698

KUKA沙发
银座家居中心店西厅一楼 55559508
顾家软床
银座家居北园店三楼 83160312
红星美凯龙店西厅一楼 55530177
La-Z-Boy功能沙发
银座家居中心店西厅一楼 55559981