

居然之家给济宁带来什么？”系列报道之一

“先行赔付”首倡者

——居然之家树立家具建材行业服务标准

随着人们对“住”需求的日益提高，家具建材行业暴露出的问题也日渐增多，损害消费者利益的事情也屡见不鲜，消费者往往是投诉无门。作为央企控股的大型国有企业，居然之家在充分认识到这一点的同时，于2000年3月，率先在业内提出了“先行赔付”的社会承诺，即居然之家对卖场内商家的经营活动承担连带责任，当消费者提出质量和服投诉时，无须与场内商家交涉，由居然之家先行向其赔付。居然之家首次把赔付责任揽到了卖场身上，使卖

场成为对消费者实现承诺的主体。2000年冬，北京大范围发生了“福乐”散热器跑水事件，导致数以万计的福乐用户蒙受经济损失，生产厂家无力赔付，一跑了之。面对无法预测的巨额赔付，就在消费者投诉无门的时候，居然之家毅然坚守“先行赔付”的社会承诺，主动宣布对在居然之家购买福乐散热器的消费者全权负责，对前期所销售的散热器全部召回，对因散热器爆裂而蒙受重大财产损失的顾客，除负责全额退款外，还对其财产

损失进行了评估和现金赔偿，对消费者公开赔付现金共计600多万元，而当时厂家在居然之家的质保金才仅仅8000元，此举在京城消费者心目中树立了良好的口碑，也在家具建材行业中引起了强烈震动。也正是这个意外事件，坚定了居然之家不折不扣执行“先行赔付”理念的决心，使居然之家在同行中脱颖而出。居然之家对消费者的“先行赔付”与其他市场置之不理的行为形成了极大反差，许多消费者纷纷传颂“因为有了居然之家，我们才得以过上一个温暖的冬季”。

2008年居然之家济南店开业后一段时间，投诉量一直很低。在别人看来这是件值得高兴的事，但居然之家却把这当作是个大问题，并迅速成立了顾客电话回访组，主动向顾客提示商品容易出现问题的地方，详细介绍居然之家的各项服务承诺，询问顾客是否有相关投诉需要解决，还有哪些服务承诺没有兑现。这一行为在济南引起了极大的反响，人们奇怪的是，还会有商家“自找麻烦”？没多久，消费者才恍然大悟，原来这是

居然之家自觉履行服务承诺的实际行动。

2009年底，王女士在济南店内订购了某品牌的橱柜产品，商家由于春节前订单较多未在约定期内将产品送到，王女士无奈选择向其他商家订购，并要求该商家退还订金，而商家以王女士定做的产品已在制作中为理由，不同意将订金退还，王女士便向居然之家进行投诉。经商场核实王女士订购的产品确实已经开始制作，在这种情况下，居然之家依然坚持向消费者倾斜的服务理念，向王女士先行赔付定

金全款。

据笔者了解，自开业以来，居然之家已动用了700多万元自有资金进行了5000余起“先行赔付”，众多山东消费者通过“先行赔付”满意而归。一个诚信公平的消费环境需要我们所有人共同去追求，只靠一个“首倡者”身体力行是远远不够的。笔者借此呼吁“先行赔付”能够引起更多行业品牌的参与，有更多自律的行动在行业内产生，为家具建材行业及其它行业的良性发展做出贡献。

(伊宁)

鲁商南池公馆品质楼盘 二期瞰景高层火爆认筹

3月10日，济宁湖居典范品质楼盘——鲁商南池公馆“豪门家族”再添新成员！二期瞰景高层火爆认筹，认筹当天人头攒动，热闹非凡。

据悉，3月10日上午一早鲁商南池公馆营销中心客户早已排起长长的队伍，记者到达现场时已是人山人海、门庭若市。据记者了解，此次南池公馆认筹楼座为16#-22#楼，面积从90-190m²不等，根据楼座不同可享受认筹

优惠1万抵5万和3万抵5万，站在客户角度来说，此次南池公馆优惠力度史无前例，可谓机不可失失不再来！此次认筹过程有条不紊的进行，活动现场为每名到访客户准备了精美水果，人性化的服务有效的缓解了客户等待过程中的焦虑。

在与现场客户交谈过程中，很多客户纷纷介绍自己的亲戚朋友前来参与活动，对南池公馆项目形成了很好的口碑传播，同时

准备认多个筹，唯恐开盘时自己选中的房源被其他客户捷足先登。在工作人员专业并富有亲和力的引导下，到访客户顺利办理完认筹一些列手续，细心聆听来自于工作人员关于项目的介绍。当日到访认筹客户数以百计，鲁商南池公馆能到到如此高度，完全得益于客户对于鲁商置业品牌的高度认可以及对该片区前景的肯定，鲁商置业立足齐鲁大地，“仁智合一，商行天下”的企业理念

深受儒家文化感染，亦与南池文化一脉相承，鲁商置业深耕于此，将文人儒士们崇尚的悠然雅致生活方式，敬献济宁，目前，鲁商南池公馆在市场上一致的良好口碑、蝉联销冠的业绩，正是济宁市民给予鲁商置业的最高肯定。

鲁商南池公馆“豪门家族”再添新成员，90-190m²瞰景高层，远离主干道享有更加静谧的私属环境，依伴秋水河景观带拥有更具意趣的生活空间，更有全实景社

区成熟园林景观、日渐繁华的社区配套，一切都让豪宅式生活品质入住即享。在传承一期产品精工品质的基础上，其园林景观、规划配置全面升级，秋水河畔，再一次的倾情礼献，不容错过。

据悉，随着湖景资源的稀缺性和唯一性的日益凸显，鲁商南池公馆二期瞰景高层的应势推出将成为整个济宁市场居住者和投资者的眼光新聚焦点，健康生活、升值潜力不可预计！(南池)

永旺济宁购物中心

率先了解顾客生活需求的地域最大型购物中心

永旺济宁购物中心自2012年1月14日开业以来得到了济宁广大市民的支持与厚爱，我们在这一年里也进行了多方面的改善，致力于社会公益活动，为顾客提供舒适的购物环境和安心、安全的商品仍然是我们永久不变的使命。

致力于社会公益活动

特别的11日——社会贡献日

每月11日这一天永旺的员工自行组织公益活动。员工利用休息时间在店铺周边进行捡拾垃圾、卫生清扫。和周边的市民一起行动起来，为我们的城市装扮的更美丽而不断的努力。

关注社会弱势群体——

“黄色小票”献爱心

每月11日的“永旺日”，永旺推出了“永旺幸福的黄色小票活动”，该活动将作为顾客与需要社会各界援助的团体之间的桥梁，在永旺济宁购物中心推广开展，积极为地区社会做贡献！

环境保护——永旺故乡林植树活动

2011年10月23日永旺进行了“永旺故乡林植树活动”，活动中以家庭为单位进行植树活动，让孩子从小就树立环保的意识，让孩子在实践活动中感受自然的魅力，感受成长的力量。

敬老爱幼——重阳节看望老人

尊老爱幼是中华民族的传统美德，也是永旺人在生活工作中不变的做人基准。

重阳节前夕，永旺人走出商场走进周边的居民家里为20多家老人带去温暖，为老人准备了生活的必需品。

舒适的购物环境

大型免费停车场——2000多个停车位

汽车已经是很多济宁市民的代步工具，停车位也是很多人出行逛街、游玩考虑的一个因素，因此，在拥有可容纳2000多台车辆免费停车场的永旺购物中心逛街购物也是很多有车一族的优先考虑的场所。

Wifi——免费上网

若是经常上网族，在商场内可以免费使用wifi，无限网络带给顾客无限的便利。

吸烟室——免费提供吸

烟场所

公共场所禁止抽烟，为了让顾客在想抽烟时候可以不影响其他顾客，永旺购物中心更是提供了便于吸烟人士休息的吸烟室。

母婴室——免费母婴休息场所

年轻的母亲要给幼儿哺乳时有隐蔽性高的母婴休息室，还有供婴儿玩耍的游乐区，为女士顾客提供便捷。

便捷的服务

宅送——免费送货服务

这次购物买的东西有点多，自己提回去或骑电动车回去，会感到很吃力，可以在服务台办理送货上门的业务，回到家后没有多久就看到永旺的宅送人员将您的商

品送到家门口啦！这样也方便了一些独居的老年人和带小孩的顾客。

永旺卡——先消费后还款

现在先消费后付款的消费模式，正在年轻人、中青人群中逐渐普及，永旺济宁购物中心为大家提供永旺卡，让您在购物的时候更加方便快捷。

安心、安全的商品

为了让顾客享受每天便利与富足的生活，我们提供丰富的生鲜食品，打造了地域最大级的食品卖场。农产品卖场以当地蔬菜为主进行销售，积极开展「安心·安全」绿色有机蔬菜的推广。

水果方面我们与DOLE食品公司携手，以热带水果为中

心，打造品种齐全的进口水果卖场。

在衣料卖场建立了集聚儿童服装、婴儿用品、儿童主题乐园、儿童摄影为一体的地域内第一个「儿童世界」。

与店铺周边公寓住宅区的不断建设相对应，我们展开了包括出口商品在内的高品位小型家具卖场。卖场内还设立拥有约4000种高品质进口商品的十元均一店，展开了「10元广场」，为顾客提供更多的购物乐趣。

您的喜悦，我们的追求。为了更好的为顾客服务，“佳世客”自2013年3月1日起更名为“永旺”，我们将一如既往地为顾客提供安心、安全的商品和优良的服务，与地区社会共同推进环保公益事业。让我们一起努力，加油！(永旺)