



# 诚信之城

新消费 新权益 新责任

## 卖齐全、行公道、立诚信

# 金宇：繁荣市场“诚”字当头

## 把诚信经营当作生存之本

马辉

“卖齐全、行公道、立诚信”，金宇装饰家具城秉承商精神，以诚信为本，细化服务，历经多年的蓬勃发展，已成为鲁西南地区知名企业及最大的建材家具物流基地。

服务铸就品牌，擦亮“金宇招牌”。金宇公司被命名为“国家级济宁金宇创业基地”，金宇家居市场曾先后获得“山东省十大产业集群”、“山东省劳动就业先进单位”、“省级消费者满意单位”和“山东省服务名牌”等荣誉称号。

金宇集团总经理邹庆福告诉记者，金宇家居由山东金宇商贸有限公司投资兴建，累计投资1.8亿元，市场经营总面积18万平方米，目前形成精品建材馆A馆(陶瓷、卫浴、地板、门类、古明字画)、B馆(陶瓷、灯饰、橱柜、电器)、C馆(五金、壁纸、吊顶、灯饰、窗帘)、精品家具城及板材、型材市场、石材精品展厅等一站式体验式家居生活商城，成为鲁西南最大建材家具市场。

金宇在经营中规范交易行为，制定了“商品准

入”、“先行赔付”等制度确保消费者权益。成立了金师傅服务队，开通24小时免费维修热线，为消费者做好售后服务。坚持用企业文化提升企业核心竞争力，设立了200万元的“济宁慈善金宇爱心基金”，组建了“金宇慈善义工团”，积极投身公益活动，展现企业价值。

“诚”字当头，是金宇经营市场的一大法宝，这法宝来自一个简单的小事。曾有一位南方客商，在市场内随手扔了一只冰棍棒，管理人员看到后要求他捡起

来，为此双方发生了争吵，在周围顾客中造成不好的影响。我得知这件事后进行了反思，市场的管理工作首先应当是服务，管理人员就是服务员，服务就要诚信待人，尽可能的为顾客着想，用细腻入微的真情实意和入心入脑的辛勤工作改变一些顾客的不良习惯，共同创造良好的市场环境。随后，市场的管理即改为了市场服务部，为顾客着想，把服务融入工作中成了一条雷打不动的习惯。

多年来，金宇一直坚持

把诚信经营当作市场的生存之本，在经营者和消费者之间营造出入人讲诚信、守诚信的风气。目前，公司形成了一套科学完善的运营体系，要求每一个入驻商户必须有产品厂家的正规质量认证，并率先开展了“先行赔付”和“百万元质量保证金”制度。

小胜靠智，大胜靠德。诚信经营使我们实现了顾客利益和企业效益的双赢，构筑起了企业健康持续发展的竞争优势。诚信铸就的品牌，还要靠诚信来保持。

## “金师傅”免费服务到您家

时下，在济宁市家居业售后服务工作中，活跃着一支免费维修上门服务的队伍，这就是隶属于金宇家居的“金师傅服务队”。

金师傅服务队由金宇家居从市场安装队伍中挑选出的专业技术骨干组成，针对家居商品售后服务质量问题，为消费者排忧解难，提供上门免费服务。去年10月1日正式启动以来，金师傅服务队已走进济宁市大部分居民社区，走入消费者家中维修清洗家具、修理管道漏水、更换家用电器件

等，并随时根据客户要求提供家电维修知识咨询。

“无论您是金宇家居的老顾客还是新朋友，即使您没在金宇家居购物消费，只要有家居方面的需求，什么家电维修呀，管道漏水呀，能给您修得我们帮您修了”。金师傅服务队的小陈告诉记者：“400-189-0537，拨打这个免费电话，随打随到，我们天天等着为您服务上门。”

金宇家居在多年的经营过程中，秉承“以诚信拓市场，以质量求发展”的经营

策略，严把商品准入关，规范交易行为，制定并严格执行“市场准入”、“先行赔付”、“质量保证金”等制度，建立了“售前、售中、售后”服务管理体系，按照“处理投诉三级管理模式”(一级商户自行处理，二级服务部处理，三级客服中心处理)积极开展日常工作，确保消费者权益。

切实做好“金师傅服务队”社区服务工作，让“金师傅服务队”走进社区千家万户，把金宇家居“倡导绿色家装，引导健康消费，弘

扬家居文化，服务市民生活”的文化理念传递给社会大众和广大消费者，是金宇家居繁荣市场的最好回馈；送服务进社区，构建和谐社会、和谐社区美好家园，体现出金宇人进一步擦亮省级服务名牌，“用心服务美好生活”的决心和信心。随着金师傅服务队工作的不断扩展，受惠大众不断增多，它的魅力也将不断深入人心，有力促进金宇家居服务水平再上新台阶，打造出济宁家居服务业新的服务品牌。



改造后的金宇装饰城一角



鲁西南最大建材家具市场

你装修我监理 你挑选我向导  
你消费我把关 你购物我送货  
东奔西走太累 金宇一步到位

签署、砍价，全不要！  
买建材家具请看**最终成交价**！  
我们**保证**：所购商品成交价**不高于**其他卖场  
我们**承诺**：所需差价**10倍**补偿



**先行赔付**：商场为了保证消费者权益而推出的一种制度。当消费者通过正规途径购买商品完成交易后，如因该交易导致消费者权益受损，消费者有权利向商城客服中心投诉针对供应商的投诉，并申请“先行赔付。”



**免费维修**：金宇家居24小时免费开通400-189-0537服务热线，为济宁市民提供免费家电维修服务，免费修理、清洗家具，为保证24小时内维修到位。



**一站式**：金宇家居经营区域规划布局合理，主要经营建材、家居、装饰等商品种类具有“一站式购物”功能。省去消费者东奔西走的麻烦，减少顾客消费成本。



**差价退还**：顾客在金宇购买的商品，若其价格高于其他市场同规格型号的商品并且同一时期的正常销售价格时，高出的差额将双倍予以退还。



**绿色消费**：与济宁市产品质量监督检验所合作，完善质量认证体系，随时抽检市场商品，并随时免费为消费者商品环保指数。开通绿色消费通道，打造绿色家园。



**免费接送**：配备专车，一条龙服务，免费接送来金宇购物顾客，方便快捷。



**金师傅**  
JINSHIFU  
**400-189-0537**  
维修项目：家具、管道、水、电、暖等免费维修



### 五个一

- 一张证件 一张服务名片 一副鞋套
- 一块抹布 一个工具箱

### 四不准

- 不喝用户的水 不抽用户的烟
- 不吃用户的饭 不要用户的礼品

### 十要十不要

- 1、咨询服务要微笑 6、解决问题要彻底 11、预约咨询不要含糊不清 16、服务规范不要执行有偏
- 2、维修服务要及时 7、工作作风要迅速 12、信息传递不要遗漏延误 17、对待问题不要推诿扯皮
- 3、上门服务要速度 8、对待客户要真诚 13、上门服务不要远到天涯 18、在用户家不要随意乱动
- 4、服装鞋帽要整洁 9、增值服务要牢记 14、车辆工具不要乱停乱放 19、同事之间不要闲聊打骂
- 5、言谈举止要文明 10、爱护企业要同心 15、工具携带不要丢三落四 20、公共场所不要大声喧哗



关注金宇家居官方微信了解更多