

年中战局 之“晶牌出招”

先行赔付、一个月无理由退换货
买建材不再怕扯皮
 居然之家承诺将服务进行到底

“没想到，居然之家的服务这么细心，一件普通小事却反映出了居然之家高规格的服务标准。”日前，居然之家郑州店席玛卫浴接到一个投诉。一顾客称购买的席玛卫浴出现问题，导致下水管破裂，造成墙体壁纸和地板的损坏。经调查，原来是该顾客私自购买的下水软管出现了爆裂。本着向消费者倾斜的原则，居然之家全程监督席玛卫浴给顾客家中损坏的壁纸和地板进行维修和更换。

先行赔付、绿色环保、一个月无理由退换货、同一品牌同一价……居然之家先后在业内推出各种服务准则，为自己赢得良好口碑的同时，更成为家居卖场共同遵循的服务标准。

晚报记者 倪子

一切为了客户

今年6月底，一名顾客来到居然之家郑州店，自称购买的席玛卫浴由于柜体下水管破裂，造成了墙体壁纸和地板的损坏。

接到投诉，居然之家相关负责人和席玛卫浴负责人非常重视，立即开始调查事情原委。经核实，顾客购买的席玛卫浴浴室柜在安装时下水管不够长，于是自行在外购买了一些软管让安装工人安装。由于该软管非席玛卫浴的产品，安装工人曾提醒顾客购买的下水管质量不过关，建议

重新购买，不过，当时该客户不以为然。

果然，问题就出在该顾客在外自行购买的下水软管上，因为质量不过关，该下水软管出现了爆裂，最终造成墙体壁纸和地板的损坏。事实调查清楚后，责任自然不在席玛卫浴浴室柜产品身上。但是，本着向消费者倾斜的原则，居然之家的负责人在席玛卫浴同意的情况下，愿意监督席玛卫浴给顾客家中损坏的壁纸和地板进行维修和更换。

将服务进行到底

自从2000年把“先行赔付”作为卖场主打的第一张服务牌后，居然之家便一直在引领京城卖场服务。“先行赔付、绿色环保、一个月无理由退换货、同一品牌同一价……”这些先后提出来的服务准则则在为居然之家赢得良好口碑的同时，也成为家居卖场共同遵循的服务标准。

2000年前，商家和消费者作为合约双方，质量问题都是由买卖双方协商解决，作为租赁方的卖场很少作为。居然之家率先在业内推出了“先行赔付”制度，即居然之家对市场内商家的

经营活动承担连带责任，当消费者在居然之家消费出现质量或服务问题时，可以要求居然之家先行向其赔付。

这简短的4个字，推出时颇受商户质疑，但却牢牢地抓住了消费者的心，也让居然之家在业内一举闻名。在贯彻执行这个服务理念12年的时间里，居然之家用于先行赔付的费用超过1000万元。如今，12年过去了，全国的家居建材市场先后采用了这一服务理念，原本是企业的独创理念却成为整个行业的服务标准。



虽然由于顾客自行购买下水软管而导致水管爆裂，但居然之家监督商家为顾客家中损坏的壁纸和地板进行了维修更换。

无理由退换很贴心

市民韩女士说，买东西不怕贵，就怕买回去出现质量问题。和商家展开“拉锯战”、“口水战”，只会让自己心里添堵，影响日常生活。

考虑到退换货时的往返波折，居然之家专门设立了“统一退换货中心”，不论是产品质量问题还是非质量问题，消费者均可到“统一退换货中心”办理商品退换，免去了商家与消费者之间的谈判扯皮甚至推委。

同时，居然之家还提出了“同品牌同价明白消费”的理念。“家居市场产品标价比较混乱。一个产品到底什么价？不少消费者常为此困惑。”居然之家郑州店相关负责人表示，为了规范商家胡乱喊价的行为，居然之家的“同一品牌同一价”承诺可为消费者解决后顾之忧。

据介绍，消费者在签订合同后一周内，如发现所购商品(必须是同品牌、同规格、非处理品、非价品)的价格高于本地区其他市场(含超市)，并能提供确凿证据的，居然之家将高出部分双倍返还给消费者。该负责人说，明码标价有望让家居卖场的销售更加规范，让消费者明明白白消费。

通过服务，居然之家牢固树立了品牌形象，得到了广大消费者的认同，这与其始终向消费者倾斜是分不开的。作为卖场服务的领航者，居然之家在提高自身品牌含金量的同时，也带动了整个行业服务水平增长。

居然之家 Easyhome

装房子 买家具 我只来 居然之家

7.23 绚丽之夜 狂惠购

厂价直供 惊天动地5小时

活动日期 7月23日

预交10元送心相印纸巾3盒
 再享600元代金券及秒杀卡

豪华夜宴 重燃战火
 超值商品 1元秒杀

五大重磅品牌
 厂价直供 回馈之夜

五金涂料超市 电器全场满1000降500 再返50 更多重磅优惠 敬请关注……

大自然地板 Nature
 越了解木地板 越信赖大自然
 服务热线: 0371-87513631

全场地地板
3.5折起

OPPEIN 欧派
 橱柜 衣柜

含: 3米时尚双饰板地柜+台面, 1米吊柜高700mm, OP-E7C烟机, OP-Q304灶具, OP-621A水池
 原价: 16776元/7套
¥8999元
 有家·有爱·有欧派
 销售热线: 60189201

迪诺雅家具
 板木家具 就是迪诺雅

中国板木家具
 Since 1999 始终领跑板木家具
第1品牌
 抢购热线: 60189280
¥799
 1.8米单床 BT-1607
 限50套不含送货及安装费

睡眠的核心是床垫
喜临门
 床垫专家

D06软床+城市故事1151床垫
 套床组合 原价: 10130元
厂家直供 5990元
 喜临门·香奈儿床垫
 原价: 8670元
厂家直供 3880元
 喜临门家具股份有限公司
 河南省销售服务热线: 400-779-0575 www.chinabed.com
 国家重点高新技术企业/国家行业标准起草单位/中国驰名商标

SSWW 浪鲸卫浴

499元
 限量200套
 型号: 高档座便器 CO-1037
 原价: 3680元
 抢购热线: 60189518