



上周,由相关部门、行业专家、本报记者以及消费者代表组成的本报“中原家居3·15调查团”,陆续走进郑州满园红木城、华丽灯饰卖场及居然之家这几个在郑州家居市场上具有代表性的卖场,针对各家销售情况,产品质量及服务设施等方面进行了全面的实地调查体验。那么,这些卖场都有哪些特色服务,产品质量如何把关,还有哪些欠缺,未来,中原家居行业如何突破,看看这些专家如何点评。记者 万佳/文 慎重/图



调查团来挑刺

专家团队

河南省装饰行业协会
理办公室副主任 俞墨海



河南省建材质量监督协会
主任 张自端



郑州装饰、设计商会
秘书长 吴冷湘



河南省商业协会会长 何宏剑



MBA 学院教授 史璞



“中原家居3·15调查团”走访回顾

第一站:郑州满园红木城

四层的卖场囊括了高中低各档次的红木家具。在这里,有六七十万一套的沙发,同样也有十万左右的沙发,平价红木完全满足普通阶层消费者的需求。

卖场亮点 红木家具权威鉴定

2011年8月,满园红木城为体现诚信经营,特邀南京林业大学在此设立红木权威鉴定机构,为所售所有红木产品进行鉴定,并对检验家具配备认定证书,同时,满园红木城对产品证书承担法律责任。

美中不足 没有暖气设施

目前在满园红木城,冬天没有暖气,冬卖场温度太低。针对这一问题,胡宏观解释,因为红木家具对空气湿度的要求非常高,一旦遭遇过干的环境,就会产生开裂。但冬天太冷确实是个问题,正在进行多方协调希望能够解决这个问题。

第二站 华丽灯饰生活广场

位于商都路华丰灯饰界四楼的华丽灯饰卖场。卖场中以欧式灯、中式灯、美式灯等风格分为不同的展示厅,展厅中多以实景体验模式销售,给消费者以直观感受。

卖场亮点 款式多样价位齐全

在这里,有标价几十万的奢华水钻吊灯,同样也有样式精美小巧但仅售几十元的台灯,除了档次高中低全面顾及以外,华丽灯饰还会经常做促销活动,让消费者在活动中得到意外收获。

美中不足 位置稍显偏僻

华丽灯饰生活广场在七里河南路,离商都路有一定距离,稍显偏僻,史璞建议要加大营销宣传力度。

第三站 居然之家

居然之家作为全国连锁的大型家居卖场,自2009年入驻郑州就吸引了业内及消费者的关注。经营面积8万多平方米的居然之家在产品上几乎囊括了家居建材各方面。

卖场亮点 先行赔付与零延迟

居然之家推出先行赔付已有13年,获得了消费者的认可,去年3月,又推出了送货安装“零延迟”的承诺,这也是先行赔付原则的一个延伸。

美中不足 大厅布局不合理

史璞对一楼大厅的布局提出了意见,大厅入口两边都设立了品牌专柜,一进门感觉有些局促,在视觉效果上有些乱。负责人表示,对于这些问题他们已经觉察到,也在进行新的规划希望能够解决。

诚信消费的重点是什么? 品牌与服务

自3月初本报启动了2012中原家居行业“3·15消费与安全行业质检报告”系列报道以来,第一家居维权热线和微博受到了消费者的密切关注。最近几年,消费者在家居方面的专业知识不断增加,人们在家居消费过程中,已不再只是看重价格因素,而更多地将目光转向至产品的品牌,和这个品牌所能为其提供的服务质量。

本次中原家居3·15走进卖场实地调查体验活动,获得了各位专家的认可。河南省

建材质量监督协会主任张自端认为,定期组织这种行业内的调查,请消费者和媒体共同监督行业,同时让其他行业的精英们参与其中,也能为我们的市场提出中肯建议。

而河南省装饰装修行业管理办公室副主任俞墨海表示,装修行业门槛较低,造成了业内混乱,一些不良商家缺乏行业监管,这种现象目前还有存在,而要规范市场,做大市场的途径,就是要引导消费者擦亮眼睛。

进口产品是否存在价格虚高? 工艺产地决定价格

建材产品价格虚高,进口产品产地不实,品牌产品质量不过关,近年来屡见报端的家居行业曝光事件让消费者们唏嘘不已。调查团针对一些卖场的高价产品及进口产品进行了检查。

红木家具一直是家具中的奢侈品,而同一款红木家具,有的售价几万,而有的就会售价几十万,相差悬殊从何说起。郑州装饰、设计商会秘书长吴冷湘指出,有些商家所售红木家具以次充好欺骗消费者的现象时有发生,根本原因就是消费者对红木家具认识不够。

郑州满园红木城总经理胡宏观介绍了红木的种类,红木材料分共分5属8类33种木材,不同木材上午珍惜程度不同,价格就不同,此外制造中的各种工艺也决定了价格,比如一个衣柜门,如果用独板肯定就比用几块板材拼在一起要贵。因此,在消费者购买红

木家具时,一定要问清楚所用材料,并要让商家出示相关证明。

在居然之家一楼的几家进口卫浴及地板品牌店内,调查团一行人检查了各家店铺所售进口产品的原产地证明。张自端提醒,消费者在购买此类进口家具或建材产品时,一定要问清产地,如果产地在国外,就要让销售人员出示相关证件。同时,一些进口品牌并非所有产品都在国外生产,即便是一家店内的不同商品,也要问清楚。

我们走进的几家进口品牌中,其中杜拉维特卫浴的销售人员表示,店内产品部分出自德国,也有一部分产品是在重庆生产。而在TOTO卫浴,虽然这是进口品牌,但销售人员表示,目前店内产品基本上全部在国内生产,只有一些电子元件是在日本生产。

竞争激烈如何突围?

目前,在行业竞争越来越激烈的趋势下,“以后的家居卖场,在商品进货渠道规范化和价格透明化的基础上,想要脱颖而出,就要拼售后服务。”河南省商业协会会长何宏剑表示。

居然之家的先行赔付原则已是行业内众所周知的名牌服务,也成为最打动消费者的基础服务理念之一。

此外,去年3月,居然之家又推出了送货安装“零延迟”的承诺。“据统计,消费者针对家居卖场的投诉中,主要针对的是送货延迟的投诉,针对这种情况,我们提出了这样的承诺。”居然之家业务经理王凤彪表示。

满园红木城在去年也创新推出了红木鉴

创新服务是关键

定的服务,引入第三方介入,在此设立了南京林业大学木材料研究中心郑州工作站,为消费者所购买的红木产品进行鉴定,并对检验家具加盖木材认定章,配备认定证书。同时,满园红木城表示对产品证书承担法律责任。

而在华丽灯饰,除了低于市场其他商家1000元以上送货安装的标准,消费达到400元就可以安装送货以外,近期华丽灯饰即将成立一个独立的华丽灯饰部门,专门负责消费者的售后服务问题,包括安装、维修,并在合同期内为消费者免费清洗灯具。“专业灯具清洗很麻烦,所以我们要把专业清洗列入售后服务的范围内。”华丽灯饰董事长连志刚说。



在满园红木城专家团队听胡宏观介绍红木家具材质区别



华丽灯饰连志刚向考察团介绍一款灯饰产品新技术



考察团对红木家具的检验标示进行检查



俞墨海在居然之家一家进口卫浴品牌询问产品产地情况

一周居事

中旗装饰 惠民万家

为迎接3·15的到来,中旗装饰推出“建筑面积100平方米只需19800元”的优惠活动,本月送樱花牌烟机,灶台一套,交定金1000元双倍返还。中旗装饰企业于2004年成立,目前开展业务包括:整套家装、餐饮、洗浴、办公商务、大中型店面以及商业的展示的设计及施工。

目前,中旗装饰企业在新老客户的支持下

取得了超常规、大跨度的发展,陆续开设了多家店面。公司主打“家居整体解决方案、售后服务、整体解决方案、超高性价比”王牌,向客户提供“真正的品牌服务、真正一站式服务、真正托管式服务”;公司的19800套餐,是郑州推广多年,被社会广泛认可的成熟套餐模式。

李晶

约“惠”3·15 欧派暖春攻“市”

为迎接3·15,欧派家“爱传万家,礼‘惠’千城”感恩回馈活动将于3月10日~3月18日在全国打响,欲以“暖春攻‘市’”,推出“老客户有礼,新客户大‘惠’”活动,有见面礼、感恩礼、定金礼、尊享礼、套餐礼等;针对新客户,将提供一系列优惠措施,而面向老客户欧派家居集团将提供一系列售后增值服务。

姚良松表示,作为今年第一次“巨惠”,欧派家居集团将以高品质产品、尊崇服务、巨额让利为消费者打造新年第一场回馈盛宴。

据悉,在活动期间,欧派家居集团的老客户只要通过电话预约,均可免费享受一系列售后增值服务,如橱柜台面抛光,衣橱门板调试,衣柜防尘条,防撞条老化检查和处理等等。