



羊年春节还没过完,一年一度的“3·15”国际消费者权益日又即将到来,今年的主题是“携手共治、畅享消费”。尤其是在良莠不齐的家居领域,如何让消费者在媒体的监督下享受可信赖的服务,认准真正权威的行业品牌,并真正推出一批优秀又有责任心的企业,《TOP家居周刊》特别推出家居售后服务大调查,为消费者送上真正“买得省心”、“买得爽”的购物之旅。

3·15即将到来,《TOP家居》推出特别调查 “家居服务”哪家强 您来评评看

1.您对家装、家具、建材的保修期限了解吗?

非常了解 大概了解 不了解

2.您在装修结束,或购买家具、建材产品后,装饰公司或销售人员,是否及时告知各部分工程或家居产品的保修期限及起止时间?

未告知,且未落实在合同中
未告知,但有明确在合同中
有告知,且有明确在合同中

3.您认为现有装修及家居产品的保修期限是否合理?

保修时间太短,应当免费延长
保修时间太短,可以收费延长
保修时间合理

4.您购买家居产品的送货时间是否满意?

在合同中约定送货时间,且厂家能够及时送货
未在合同中明确送货时间,但能够在预定时间内送货
未在合同中明确送货时间,且迟迟拖延送货

5.您联系售后服务人员后,其提供的服务是否及时?

能够在预定时间内及时提供解决方案 超出预定时间,但能解决问题
故意拖延时间,迟迟不解决问题

6.去逛家居建材店面时,在交通位置方面,您比较看重的是什么?(多选)

离家近,最好在15公里以内 开车方便到达,不堵车
周围最好有其他家居品牌,可以一起逛逛 停车方便,最好免费停车

7.您希望家居店面内产品陈设布局是如何的?(多选)

大件家具按照家庭环境来陈设,让人实地体验
小件家居品分门别类地放,方便寻找
路线规划合理,指示明确,店面每个角落都可以逛到
家居产品与店内装修风格一致,给人装修装饰灵感

8.对于家居店面的配套设施,您认为以下哪个比较重要?(多选)

有休息区与商讨区,而非直接坐在样品上
如果是大卖场,要有购物车,解放双手
有为婴幼儿童准备的设施,如婴儿车、儿童游乐区,方便大人购物
周围餐饮、ATM机等最好完备,与普通购物商场一样

9.您家装修,是否出现过质量问题?

没有 有,但不严重 比较严重

10.出现装修和产品质量问题,是否得到妥善解决?

及时维修或者换货处理了 同意解决但是不同意退货
以使用不当为由,拒绝解决

11.您家装修中出现质量问题不能妥善解决,是否会考虑投诉到相关部门?

会向销售总公司客服部门投诉 会向消费者协会投诉寻求帮助
如果问题严重会考虑法律途径

12.您家装修或买建材,是否出现过尺寸问题?

装修设计施工中有过 门窗橱柜和家具测量类环节中有过 没有出现过

13.您认为装修中出现的尺寸问题,应该由谁负责?

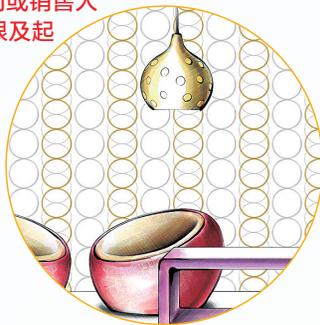
设计师或者量尺寸的师傅出现差错,应该由他们负责
负责生产的厂家没有严格把关确认,应该由他们负责
消费者和销售方沟通出现问题,各自都有责任

14.网购家居产品时,您遭遇过以下哪种问题?

产品退换困难 售后人员服务不及时
未曾遭遇网购售后问题

15.家居产品在使用过程中出现问题时,您通常如何解决?

找产品售后服务部门
找产品所在家居卖场
找工商管理部或向消协投诉



16.您在家居消费活动中,遇到过什么问题或纠纷?

装修施工质量不过关 隐蔽工程的设计、质量出现问题
施工队操作不规范、不合格 设计师误导买高价产品花“冤枉钱”
在合同中故意埋下伏笔,设置陷阱 装修完毕室内空气质量问题
装饰公司在广告中号称最低或假冒伪劣等欺诈行为
已购建材产品出现质量、环保等不合格问题
家具产品以次充好、不环保或出现质量问题 其他

17.遇到上述问题后,你会采取什么解决办法?

上消协投诉 向主管部门(如相关行业协会等)反映
积极取证,请律师,寻求法律途径解决 报警
直接与销售人员(或装修人员)唇枪舌剑 在网上发帖“控诉”
算了,忍气吞声

18.您更看重家装的哪个环节?

基础装修 家居建材 软装

19.您通常会如何采购家居产品(可多选)?

近郊大型家具建材集散地 市内大型家居卖场
传统品牌单品专卖店 通过网络购买 参加媒体组织的团购

20.在选择家居建材产品时,促使您消费最重要的原因是

品牌 价格 售后服务 周围人的推荐

21.通常您通过哪种渠道了解装修公司?

报纸 朋友介绍 电话营销
商家介绍 广播 网络
电视 宣传单 商家路边的宣传牌 其他

22.您通常通过哪种渠道了解家居卖场(可多选)?

报纸 朋友介绍 电话营销 商家介绍 广播 网络
电视 宣传单 商家路边的宣传牌 其他

23.您认为最值得信任的信息渠道是?

报纸 朋友介绍 电话营销 商家介绍 广播 网络
电视 宣传单 商家路边的宣传牌 其他

24.您希望通过报纸,得到装修方面的哪些帮助(可多选)?

商家信誉 商家优惠活动信息 设计咨询 消费者维权
样板间参考 行业动态 其他

25.您认为服务最好的家居卖场(可多选)?

欧凯龙 红星美凯龙 居然之家 福蒙特 中博家具广场 凤凰城
佳和家居 锦荣轻纺城 新家居 升龙金泰城 乐易家居 一统家居

26.您认为服务最好的家装公司(可多选)?

河南超凡 北京实创 东易日盛 深圳嘉道装饰 沪上名家
东易力天 上海荣欣 北京龙发 新洲装饰 乐屋家装 香江装饰

27.您认为服务最好的家居建材产品(可多选)?

建材类 TOTO卫浴 科勒卫浴 惠达卫浴 中宇卫浴
恒洁卫浴 瀚美居橱柜 意大利宝橱柜 圣象橱柜 绿都电线
简一陶瓷 欧神诺陶瓷 赫兰吊顶 德国威能 凯诺暖通
明天暖通 胖子腻子 姚氏腻子 升达地板 圣象地板
大自然地板 生活家地板 安信地板
乐华美居 长宏建材 梦天木门 赫兰吊顶
家居类 赖氏家居 青岛一木 红苹果家具 意风家居 曲美家居
顾家家居 康耐登沙发 左右沙发 海翔家具 美祥木业
慕思寝具 大自然棕床垫 喜临门床垫 富魄力床垫



特别提示



1.登录中原网(www.zynews.com)主题页面参与;
2.剪下报纸问卷,填好后邮寄至:郑州市商鼎路77号河南文化产业大厦A座7楼家居事业部,邮编:450006;
3.关注TOP家居官方微信“官微:jjhn1116”加入红娘装友团,电话:13592669105、15837181421。