

红星美凯龙、居然之家、欧凯龙、金马凯旋家居CBD、佳和家居 3·15 郑州家居卖场诚信榜 本报家居维权团 走进一线直击消费

哪家卖场购物环境最理想? 哪家卖场商品种类最丰富?
哪家卖场产品质量最有保障? 哪家卖场售后服务最完善?



河南省家居建材质量检验协会主任 张自端



郑州仲裁委员会装饰装修业中心主任 曾志刚



红星美凯龙中原中区总经理兼郑州商场总经理 蒋维刚

受评企业

红星美凯龙 口碑服务不断升级,再树行业标杆

中原中区总经理兼郑州商场总经理 蒋维刚

作为一个平台型企业,红星美凯龙早已预见到如今卖场已不是仅仅买卖产品的时期了,一个商场有价值,更重要的是要提升用户体验,让顾客享受尊贵无比的服务,才能培育对商场的忠诚度。所以在2010年时,红星美凯龙中原中区总经理兼郑州商场总经理蒋维刚就提出“茉莉花服务”理念,今年郑州红星美凯龙启动“又见茉莉花”口碑服务升级项目,让清新茉莉在商都之城再度绽放。

3月12日,“栽好梧桐树,引领万鸟朝凤”红星美凯龙中原中区2016服务口碑暨郑州商场又见茉莉花服务升级启动仪式举办,红星美凯龙联手郑州市质量技术监督局,创办“国家家具质量信息采集点”,目的就是在监管部门和消费者

之间架起一座沟通桥梁,利用“互联网+”模式,建立全民质量评价体系,携手共促中原家居绿色环保质量发展!

作为行业内的领军企业,红星美凯龙始终走在绿色家居的前列。为了解决顾客的后顾之忧,除了30天无理由退货和15分钟快速退单外,针对投诉多的商户,红星美凯龙开展专项治理,制定乌鸦洗白计划。

针对问题多的商户,分析问题产生的原因:服务、送货还是安装,找到原因后对各个模块的负责人进行沟通,制定专项的整改计划。如果由于工厂原因造成的,红星美凯龙会和经销商一同前往工厂,从源头上找到问题所在,解决问题。

专家调查团

注重产品服务质量 了解相关规范标准

河南省家居建材质量检验协会会长 张自端

质量和安全,是消费者在购买建材装修商品和服务的第一关注点。产品以次充好、装修公司为牟取利益而工艺粗糙、材料不达标造成室内空气严重污染,都给消费者带来安全健康隐患。

建材家具商品有一定的专业性,消费者在购买之前,可以事先了解产品的判断性能、材质优劣的小知识,到专业卖场购买知名度较高的产品;选择装修团队时,应选择正规、知名的家装公司,如果出现问题,也能通过多渠道反映和解决问题。

2014年,新版的《消费者权益保护法》正式发布并实施,另外,在过去的两年,家居行业的各项新标准也陆续出台,这对于规范产品和净化市场提供了法律保障和制度约束,消费者的利益也更容易得到保障。

记住投诉电话 有纠纷先找商场协调

郑州仲裁委员会装饰装修业中心主任 河南省陈设艺术协会秘书长 曾志刚

家居消费和人们的生活息息相关,每个人都有自己的家,也都购买过装修服务或家居产品,在消费中,难免会遇到上当受骗的事情。家居行业门槛低、乱象多,行业里的那些黑幕和装修过程中的委屈酸楚,很多消费者都深有体会。商家服务好,还能解决一些问题;如果商家推诿责任不认账,消费者只能到处求助相关部门并维护自己权益。

需要告诉消费者的是,任何商场对其入驻品牌的产品质量和售后都有监管责任。郑州大型家居商场都有客服中心,专门负责解决各类售后投诉。不少家居商场有“对售出商品负全责”“商场先行赔付”等售后政策。顾客感觉消费利益受到损害时,可第一时间拨打电话向商场投诉,有纠纷可以先找商场协调解决。



三月,万物复苏之际,家居市场也迎来一年中的首个消费旺季,今年3·15消费维权日的主题是“新消费我做主”,关于这个主题的解读,就是鼓励消费者在消费形式上各种赶时髦,在权益受损时拒绝任何忍气吞声。在今年3·15来临之际,本报联合国家建筑装修材料质量监督检验中心主任张自端、中国陈设艺术专业委员会(河南)秘书长曾志刚等行业主管部门和相关领导,对家居行业进行全面监督,为净化市场环境和规范市场秩序尽一份责任。结合商家的卖场规模、产品质量、购物环境、服务保障等指标,由本报记者带队,分别对红星美凯龙、居然之家、欧凯龙、金马凯旋家居、佳和家居等郑州部分一线家居卖场实地的“突击”抽样体验和考评。

郑州晚报记者 赵青/文
实习记者 韩文/图



专家团在抽样地板样品

居然之家 新推“一次消费、终身服务”举措

自居然之家2000年向消费者承诺“先行赔付”以来,服务领先一直是居然之家在中国家居建材行业的代名词。多年接连“十二项惠民服务举措”的陆续推出,居然之家服务体系不断完善,推动着中国整个家居建材行业的服务升级。2016年3月7日,居然之家集团在北京召开新闻发布会,正式提出“一次消费,终身服务”口号。

居然之家提出:“一次消费,终身服务”,即消费者只要在居然之家任何一个门店购买一次家居建材产品或进行家庭装修,即可成为居然之家的VIP会员,享受居然之家提供的终身服务。在三年三包期内,由居然之家提供免费服务;超过三年三包期,由居然之家提供只收取成本费用的有偿服务。另外,居然之家将成立家政物业公司,专门承接三包期以外的服务。

欧凯龙 用五星级售后服务你的家

作为中原领先的建材家具企业,欧凯龙一直秉承“诚信经营”的原则,切实维护和保障消费者的合法权益,率先提出了五星级售后服务:所售商品欧凯龙负全责;全城同比价格十倍退差;七日内无理由退货以及先行赔付。通过诚信经营和严格的售后标准,欧凯龙保证了消费者在商场轻放心、实惠的选购健康、环保又安全的产品,并赢得了消费者的一

致认可和赞赏。星级服务全程护航
本次3·15“阳光·诚信购物节”期间,欧凯龙更携手红苹果,打造“家居维护全城出击”活动,凡在欧凯龙购物的老顾客凭有效购物单据即可畅享欧凯龙家居免费维护活动,该活动在全城范围内已经赢得了广泛的好评,欧凯龙的努力被消费者肯定,激励着所有欧凯龙人为客户提供更精细周到的服务。

金马凯旋家居CBD 无可比拟的一站式体验式家居购物

郑州金马凯旋家居CBD成功吸纳了1000多个国际家居名品,随着开业的一炮而红,依托业内最广的家居资源流通渠道和业内最全的家居品牌资源、无可比拟的一站式体验式家具购物环境,郑州金马凯旋家居CBD在郑西扛起了家居大旗,引领了新的购物风尚。

和传统的家居卖场不同,金马凯旋将在这里打造首个泛家居概念的家居

体验购物中心,金马凯旋家居CBD这个泛家居商场将不仅包含家具、建材、装饰产品,还将融入餐饮、娱乐等业态于一体,为消费者提供真正意义上的一站式服务,开启泛家居的新时代。在这里,家居购物不仅仅是购买家具或建材,而是一家人的娱乐活动,每个家庭成员都能在其中找到自己享受的乐趣,家居购物可以是新的家庭活动甚至是一种生活方式。

佳和家居 服务翻新,以金牌导购、私人定制提升市场

佳和家居为期四天的3·15促销活动圆满落幕,活动从3月12日至15日,短短四天时间,佳和家居迎春季第一次倾力惠客,追求服务品质,强力拉低价格,为消费者奉献了一场家具盛宴,获得了消费者的热情回应,单日消费突破往年纪录,佳和家居再次以实惠让利征服了广大顾客。针对此次活动,佳和家居特推出金牌

导购私人定制活动,免费为顾客提供家具知识咨询、品牌推荐、搭配建议、砍价等服务,以为顾客提供进一步服务,活动推出便受到消费者的欢迎,活动期间为消费者提供了数十次的家具选购等内容的帮助。获得了消费者的赞许。环保要求标准,产品严控品质,服务追求极致,价格做到最底,是佳和家居一贯的服务理念。