

●行业资讯

先行赔付12年 诚信服务再升级

居然之家承诺送货安装“零延迟”

居然之家自2000年向消费者承诺“先行赔付”以来,陆续推出了“绿色环保”、“同一品牌同一价”、“一个月内无理由退换”、“统一退换货”等服务举措。这些服务举措的推出,不但为居然之家赢得了良好的口碑,促进了居然之家的发展壮大,而且带动了家居建材行业管理和

服务水平的升级,“先行赔付”成为整个行业共同遵循的服务标准,居然之家成为行业服务标准的带头人。

但伴随着行业整体服务水平不断提高和完善的同时,一个新的服务问题在近

两年不断涌现。据居然之家

统计,在近两年接待的消费者投诉中,属于质量和环保问题的投诉呈逐步下降趋势,而送货和安装方面(特别是定制产品)的投诉却急剧上升,甚至占到全部投诉量的60%以上。问题主要表现在以下几个方面:一是合同约定的送货时间一拖再拖,最长的甚至拖了半年之久;二是安装时间没保证,特别是定制产品很少有一次能全部完成安装的;三是送货安装工人礼仪培训不够,服务态度有待进一步改进等等。

有鉴于此,居然之家在广泛征求厂家和商户意见的基础上,决定于2011年3月12

日利用3·15之机正式推出“零延迟”的服务承诺。所谓“零延迟”是指在居然之家经营的所有家具建材商户都必须按合同约定的时间完成送货和安装任务,否则就要承担违约责任;居然之家对此项承诺承担先行赔付义务。

虽然在“零延迟”服务推出之前居然之家对送货安装也有时间要求,并规定了违约责任,但违约责任规定得比较轻,没有引起厂家和商家的重视,居然之家相应的管理也没有跟上。“零延迟”服务承诺推出后,居然之家一方面加大了未按时送货安

装的违约责任,即:每延迟一天按已付货款的6‰(原3‰)向消费者支付违约金;超过15天(原30天),消费者有权终止合同,商户除退还消费者已付货款外,还须按已付货款的30%(原20%)赔偿消费者违约金;另一方面也对自己提出了更高的管理要求,除在ERP系统上开发出专门软件,对商户送货安装情况进行跟踪监督外,还制定了送货安装服务标准,要求各个厂家、商户严格遵照执行。

送货安装“零延迟”是对“先行赔付”制度的完善,它的推出,不仅有效地解决了消费者装房子过程中的麻烦



和困扰,增加了消费者在美化家居过程中的快乐感和幸福感,而且再次推动了居然之家经营管理水平的升级,

增加了“居然之家”品牌的含金量,同时也将对推动家居建材行业服务水平的提高产生积极的影响。

●家装小贴士

儿童房材质选择需注意

很多父母为了让自己孩子的空间多姿多彩,会选择将房子粉刷上美丽的颜色,但是在选择油漆涂料时,一定要选择水性漆,虽然水性漆不易干,但是它的污染指数也是最低的。不只是墙面漆,木漆也一样,儿童房里面的家具漆是造成室内空气中苯污染的主要来源,选择水性材料可以解决苯污染问题。

在装饰中尽量少用石材瓷砖类材料,这类材料可能存在放射性污染,尤其是一些花岗岩等。

人造板材也应慎用,比如儿童房里面的各种复合地板、大芯板、贴面板及密度板等,都是造成室内甲醛污染的主要来源,这类材料如果不得不选择使用时,一定要进行甲醛消除处理。

小空间可以选择淡粉色的、淡蓝色或者暖色系。但是在布置的时候,需要多方面综合考虑儿童的生活习惯和安全因素,而后者也是做儿童房时非常重要的一点。

久盛新实木五星标准地板全球首发

据了解,一种被揭掉“黑幕”的木地板新品类——新实木地板正受到大众消费者的青睐,其最大特点是不属于实木地板却能够带来百分百的实木化享受,且价格近乎强化地板。被揭掉“黑幕”的新实木地板是由木地板行业龙头,“中国实木地板王牌”久盛地板所创领生产,目前该品类已开启了木地板行业品类多元化的技术创新风潮。

15年地板“黑幕”,久盛一举终结 近几年,由于林业资源的稀缺性,非实木地板保持了不断上升的趋势,其中强化地板尤为明显。我国出现强化地板是在上个世纪90年代中期,将近十五年的发展,强化地板占据了木地板市场份额的统治地位,因花色多样、耐用易护理、价格经济等优点受到消费者欢迎,但由于“黑幕”

现象,使得消费者不能享受到木地板的最高品质。

经了解得知,强化地板是由耐磨层、装饰层、高密度基材层、平衡(防潮)层这四层材料复合组成。而所指的“黑幕”即为强化地板的耐磨层。为了提高强化地板的耐磨度,耐磨表层含量会随之增加,从而就会影响强化地板的透明度,显现不出木地板原本的纹理。然而,随着久盛新实木(升级版浸渍纸层压木质地板)五星标准地板的发布上市后,困扰全球木地板行业的“黑幕”问题被彻底终结。久盛新实木地板开创了全球非实木地板领域的先河,让非实木地板的实木原纹百分百呈现,为消费者带来了真正的木地板品质享受。

“2合1”色透技术问世,全球首发新实木地板

久盛新实木五星标准地板之所以能够百分百呈现实木纹理,正是基于久盛自主研发的“2合1”色透技术。该技术将耐磨涂层直接附着在装饰层上,在保持高耐磨度的基础上大大提高透明度,使木地板的原本纹路更清晰透彻显现出来,从而呈现出与实木地板纹理百分百一致的纹理,在视觉效果上无论是纹理、色泽还是质感都与实木地板一模一样。最重要的是,久盛新实木(升级版浸渍纸层压木质地板)五星标准地板上市价格突破全球极限,近似强化地板售价。

集合了强化地板价格优势和实木地板品质优势的久盛新实木地板,不仅为消费者开启了低价享受实木地板的新时代,更是刷新了木地板行业的市场新格局,久盛地板作为“中国实木地板王牌”真是实至名归。

http://www.sdpowerdekor.com

圣象3.15全面大给力

暨第一届“圣象大工业之旅”泉城招募中.....

引爆3月26日

品质零距离 亲临世界一流木地板生产基地,零距离接触圣象世界级工厂!

价格零距离 尊享工厂特惠大红包,厂长亲临现场公布工厂额外补贴!

健康零距离 见证圣象原厂生产的每一片世界至高环保等级地板下线全过程!

江南零距离 领略春暖花开的江南美景,零距离游览六朝古都!

您想亲眼目睹高品质地板的生产吗?

您想为您及您的家人健康负责吗?

315健康消费——拒绝低质仿造品,尊享品质生活。

活动时间: 2011年2月26日—3月26日

活动热线: 0531—66967233

健康给力: 买圣象地板, 送健康大礼

面 积	强 化	实 木
25平米以上	礼品随心挑	礼品随心挑
40平米以上		加赠擦鞋机一台

抽奖现场“礼品随心挑”礼品明细如下: 金象20个、刀具30个、门垫若干

利益给力: 圣象波瑞系列产品隆重上市

原厂正品, 超低价格, 超高性价比, 原价139元, 特惠价**79元**, 让您轻松享受圣象地板带给您的高品质生活!

特惠给力: 总裁签售, 定金增值, 超实惠

凡3月12日之前预定的顾客, 在3月12日当天, 可享受总经理签字的特别优惠, 订购联盟其他品牌的产品, 更能享受圣象订单**100元**的**定金增值**优惠, 超实惠!

品质给力: 圣象F4星产品抢鲜体验

凡活动期间, 买圣象F4星全球至高环保健康地板, 即可享受**买10平米送1平米**抢先体验!

抽奖给力: 双重抽奖, 机会多多

凡活动期内订购的顾客, 均可参加3月12日(即领袖家居联盟活动抽奖)及3月26日的抽奖, 预定越早, 中奖机会越多!

参加3月12日抽奖的客户, 再次参加3月26日抽奖时, 能够领取**两张抽奖券**, 中奖机会更大!

特等奖	圣象大工业之旅	30名
一等奖	液晶大彩电	3名
二等奖	海尔洗衣机	5名
三等奖	格兰仕微波炉	10名
未中奖的客户	均赠送洗洁净一桶	

“第一届圣象大工业之旅”幸运儿

尊享工厂特惠大红包, 厂长亲临现场公布**工厂额外补贴**! 同时更能亲临世界一流木地板生产基地, 零距离接触圣象世界级工厂! 见证圣象原厂生产的每一片世界至高环保等级地板下线全过程! 在春暖花开的季节, 圣象带您江南半日游——零距离游览六朝古都!

详情咨询

北园银座家居圣象地板专卖店: 0531-83160128	大明家居圣象地板专卖店: 0531-67723330
燕山银座家居圣象地板专卖店: 0531-55587233	北园欧亚达圣象地板专卖店: 0531-67727707
北园银座家居中心店圣象地板专卖店: 0531-5559629	奇贤东方家园圣象地板专卖店: 15106948359
北园居然之家圣象地板专卖店: 0531-82360377	洪楼东方家园圣象地板专卖店: 13969081892
槐荫居然之家圣象地板专卖店: 0531-58880333	济钢圣象地板专卖店: 18765318911
金牛建材圣象地板专卖店: 0531-81316299	