

今日泰山

黄金楼市·家居

挑战家居行业积弊

居然之家向“送货延迟”宣战

本报讯 2011年“3·15”来临之际，在商业领域率先喊出“先行赔付”的居然之家再次将这一服务理念进行升级，正式向家居建材行业延迟送货的积弊发起了挑战，承诺送货安装“零延迟”，为家居企业诚信服务做出了表率。

家具、建材行业多定制类产品，需要考虑的环节较多，行业特性对企业的售后服务要求非常高，如果遇到节假日的用

工荒，加之企业管理不善，服务环节考虑不周就很容易出现延迟送货安装的事情。在市场当中，不少厂商服务意识淡薄，为片面追求销售额而随意签单，信口随意承诺顾客。缺乏权威的服务标准和约束是导致家具建材延迟送货安装的主要原因。

“既然不能按时送货安装，签单时就不要随意承诺。承诺了做不到，那就是企业不诚信。”居

然之家总裁汪林朋表示，为了能够从根本上实现“零延迟”，并形成一套对卖场商户具有规范和约束的送货安装服务标准，居然之家把“零延迟”写入卖场销售合同及招商进场合同当中，并以“先行赔付”保证金来向消费者兑现承诺。

“零延迟”是指为消费者提供送货条件的前提下，商家在双方约定的日期之前完成交货(需要商家安、铺装产品的交货时

间，指安、铺装完成时间，其他产品送达时间)；在执行上，居然之家要求卖场商户必须在销售合同当中明确送货时间，对某些情况下由于顾客原因确实无法约定明确时间的，需在合同当中有明显的另行约定栏。同时，后期的送货时间由商家落实，必须有短信、E-mail、传真、录音等相关经顾客认可的凭据，否则一旦出现顾客投诉，商家无法提供相应凭据的一律视为商家全责。

按照合同规定，如果违约，无法按时保证送货安装，那么商家将要承担全部违约责任，消费者也有权终止合同。在追求违约责任方面，居然之家规定：每延迟一天按已付货款的千分之六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，商户除返还消费者已付货款外，还须按已付货款的30%赔偿消费者违约金。

(李诚春)

3月21日世界睡眠日

慕思寝具打造两台睡眠大戏

本报讯 3月21日是一年一度的“世界睡眠日”。作为国内寝具企业的领军者，慕思对睡眠的关注与投入非常巨大。今年睡眠节，慕思不仅奉上南北两套睡眠分享大餐，还发起史上最大力度的线下“好睡眠促销”活动，关注健康睡眠的市民可以去慕斯在泰安的门店体验。

“世界睡眠日”已经有长达十年的庆祝历史，不过很多忙碌的中国人仍然不清楚它到底是哪一天，它的意义在哪。它是国际精神卫生组织藉此提醒人们对“睡眠”这件事多加重视的节日。在每个人都上紧发条、只争朝夕的今天，这种提醒显得尤为重要。

为庆祝这个节日，慕思寝具用品有限公司在东莞、北京一南一北搭台共庆，唱出两台和而不同的睡眠大戏。在东莞，慕思联合华谊兄弟，携手国内一线大牌明星，打造了一台独特的“睡眠晚会”：大型行为艺术秀、明星献唱、名人呼吁，是全球睡眠日最为声势浩大的晚会。而在北京，正式而活泼的睡眠日论坛开幕，慕思携手中国睡眠研究会，力邀专家媒体共同探讨“Enjoy Sleeping 乐享好眠”轻松话题！在论坛当天，慕思还将投入500万人民币，与睡眠研究会共同发起国内首支健康睡眠关爱基金。

(胡振霖)



让服务超越用户期望

好乐家打造完美厨房

本报讯 好乐家品牌是专精整体橱柜生产和销售的品牌，在居然之家泰安店里，我们可以见到这个有“中国橱柜行业最佳环保品牌”美誉的橱柜品牌。

好乐家是一家专业从事家用整体厨房、板式家具生产和销售的现代化企业。该企业集设计、生产、销售和售后服务于一体，现在在山东省内有33家加盟店。为了成就高品质橱柜，好乐家注重材料质量，从每一基础板材，每一个五金件，每一个螺丝都挑选国内外市场上优秀产品，坚持以人为本，时时处处注重质量和环保，让每一个产品都展示着好乐家独特的风格和对整体橱柜文化独到的理解。好乐家已经逐渐成为环保时尚的代

名词。为每一位客户建立客户档案，每一个客户都拥有唯一的档案号，好乐家定期回访，定期维护，消除了橱柜顾客的后顾之忧！

好乐家公司坚持以客户需求，客户满意为工作导向，坚持加强公司质量管理，从而造就了好乐家产品的卓越质量和品味，让好乐家完美厨房从众多的竞争者中脱颖而出，受到众多消费者青睐，已经成为山东市场上知名品牌！并于2006年获得由全国工商联颁发的“中国橱柜行业最佳环保品牌”。该公司的服务宗旨是通过及时、有效、周到的服务，为用户打造最完美的厨房，力求超越用户期望。

(胡振霖)

居然之家 Easyhome 先行赔付12年 诚信服务再升级——居然之家承诺安装送货零延迟 装房子 买家具 我只来居然之家

居然之家 泰安店 3.15倾力巨献



*开春特惠 购家具 建材满1000劲减100现金

*你装修 我补贴 购物交全款成交后再打9.5折

*购买地板交全款,可在成交价9.5折优惠上增享1%优惠。



地板节 火爆开启 第一届

以上地板均为裸板 以实物为准

*千款特价品 大惠9天 倾力推出千款超低特价商品限3月12日—3月20日热卖

*特别策划一首届精品家居小件特卖会

3月13日—3月20日期间，在商场大厅举行“家居小件特卖会”活动，家居饰品、床品、鞋柜、椅凳等精品小件5折起售，集中热卖。

