

居然之家推出 送货安装“零延迟”服务



(资料图片)

□ 本刊记者 周现杰

3月15日, 时值国际消费者权益日, 居然之家洛阳店广场上嘉宾云集。在众多消费者和工商、质检部门的见证下, 居然之家洛阳店副总经理蒯智勇率全体员工与店内167家商户代表一同在“百家品牌诚信联盟”幕上郑重签名, 以示居然之家“诚信为本, 顾客至上”的

理念和坚决维护消费者权益的决心。同时该店隆重推出送货安装“零延迟”服务, 为“先行赔付”这一居然之家奉行了12年的诚信服务再添新内涵。

据蒯智勇介绍, 居然之家自1999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。

不但实实在在地维护了消费者的利益, 而且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, 带动了整个家居建材行业管理和服务水平的提高。

但伴随着行业整体服务水平不断提高和完善, 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, 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。

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。具体为: 每延迟一天按已付货款的6%向消费者支付违约金; 超过15天, 消费者有权终止合同, 商户除要退还消费者已付货款, 还须按已付货款的30%赔偿消费者违约金。为了使这一制度落到实处, 居然之家除在ERP系统上开发出专门软件和对商户送货安装情况进行跟踪监督, 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。

■ 家装资讯

城市人家 将推出优惠活动

城市人家装饰洛阳公司在一年周年店庆即将来临之际, 为答谢新老客户对公司一年来的支持与厚爱, 特定于3月20日在洛阳广场国际大饭店为广大业主朋友献上顶级家装盛宴。届时城市人家将为亲临现场的业主朋友们推出惊喜团购价, 资深设计师将与业主进行一对一的沟通。活动期间, 现场定装修就可以获得丰厚奖品, 还可享受装修工程超低优惠和多重大礼。

城市人家装饰洛阳公司坚持选用国内外知名品牌材料, 自始至终以专业的手段挑选最优质的装修材料为客户服务。城市人家坚信只有最好的材料才能创造出最放心的工程, 令城市人家的工程物有所值, 而这也是家装消费中最实在、最关键的。同时城市人家也将继续总结提炼出更新更完善的设计、施工理念, 致力于为洛阳广大业主带来美好新生活。

(城文)



洛阳人看 洛阳手机报

1. 权威、专业、及时、准确, 洛阳手机报由洛阳日报报业集团精心打造, 萃取本地、国内、国际新闻资讯, 时尚实用, 服务贴心。

2. 洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富, 总量占到了60%以上。

定制方法:

移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。

联通用户发送短信712到10655885订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。