

# 承诺质保期升级为5年,一个月内无理由退货—— 安信:开启重塑品牌形象之门

## 【回放】 网传安信地板甲醛超标

2月16日11时50分,国内某建材专业杂志副主编“李晓燕”发帖称,2011年10月(安信)工厂送往“上海国家建筑质量和装饰装修材料质量监督检验中心”检测的生产实木复合地板的基材,甲醛释放量超标。

针对这种质疑,万科董秘谭华杰回应称:“对安信地板甲醛使用超标做出定论应该是不客观的,如果现在就把安信地板定义为‘毒地板’,更不符合事实。”他表示,“就在昨天晚上,上海质监局也公布了过去5年对安信地板检测的基本情况,2008年开始检测,从未出现甲醛超标情况。”

## 【澄清】 安信称多地检测全部合格

安信地板新闻发言人胡娅称网传事件后,安信试图联系李晓燕未果,随后积极配合并接受客户检查,称安信在各地的检测结果,全部符合标准。

她表示,自从16日网络曝光事件之后,安信成立了应急小组,对公司产品着手自查、检验,同时安排备货以及赔偿等事宜。自查结果显示,工厂方面不存在问题。

此外,胡娅还表示,针对曝料的情况,万科也对所涉及的多个楼盘项目的地板进行了送检。先后公布的各项结果均显示合格。

2月27日,上海市质监局通报24种安信地板检测结果,未发现甲醛释放量超标。此外,安信全国各地的经销商也在全国各个城市送检,报告也显示结果是合格的。

迄今为止,万科分别于2月22日、24日、27日、28日公布了8个城市13个项目21份检测报告,报告显示安信供万科的地板甲醛释放量平均值为0.48mg/L。

另外,全国其他地区和城市,如山东、贵州、河南、甘肃、深圳、广州、吉林、江西、重庆、南通、云南、南京等地已经公布的检测报告及结果都显示安信地板甲醛释放量合格。



□据 人民网

2月29日,安信地板就其产品涉“毒”问题再次在上海召开新闻发布会,董事长卢伟光自事件后首次公开露面。会上,对于近期网传的安信地板甲醛超标问题给公众和客户造成的困扰,卢伟光代表安信公司深表歉意。

卢伟光也郑重承诺,对全国所有客户,从当天起销售的实木复合地板质保期由1年升级为5年,质保条款不变。购买安信地板产品一个月内无理由退货。他同时强调,会用积极的行动、诚恳的姿态去改变消费者对安信的一些印象。



安信地板 (资料图片)

## 【释疑】未曾宣称地板 E0 级 名称尺寸不符

在发布会现场,有记者提到安信供应给万科的地板是否 E0 级时,安信新闻发言人胡娅表示,安信供应给万科的地板与万科对外宣传的并不符合。胡娅称,安信是严格按照合同给万科供货的,合同上并非规定 E0 标准。另外我国对地板的国标没有 E0 级。

至于安信在生产加工过程中是否偷工减料,胡娅表示,在采购原材料的时候,一定会按照大于或等于 0.6 的这个标准去采购木皮。“木皮连到原材料基础部分材上面进行重型热压,这样会使木皮有少量的减少,这是生产工艺造成的。”她说。

## 【承诺】一个月内无理由退货 质保期升至 5 年

对于购买产品一个月内无理由退货的新规,安信公司表示,过去一个月内购买产品的消费者也可享受。会上,卢伟光还承诺,对部分城市尚未公布检测报告的,将来若有国家认证的检测机构检测甲醛不达标的,安信将立即召回该批次产品。

同时,由客户选择进行退货、换货或退款,并协商赔偿方案,范围包括可能造成的误工费、清洁费、安置费等,直到消费者满意为

止。如国家权威检测机构检测确定甲醛超标,公司会承担全部责任。

胡娅称,目前国家标准没有对木皮厚度作一个规范,是对整个地板的厚度作规范的,因为木皮连接到基材上面也没有办法再进行检测,因此绝不可能偷工减料。

安信地板董事长卢伟光在发言中也承认,上海市质监局的抽检结果也显示有三个批次的地板分别存在单项检测项目不符合国家推荐标准的情况,其中包括安信多层实木枫木不符合项名称为标志不符合、宽度尺寸不符合以及产品生产及销售情况不符合。

对此,卢伟光表示将按照政府部门的要求立即进行全面整改,同时举一反三,落实质量管理的长效机制。

## 【考验】 安信及地板行业 如何再出发?

无论安信地板是否存在问题,此次风波都再次把木质地板甲醛含量这一话题引入公众视野,再次触碰了木质地板是否足够安全这一消费者十分敏感的神经。

一位打算购买地板的消费者对记者说,安信的牌子也不错,但是出了“毒地板”的新闻后,就没有考虑。安信地板面临着全国遇冷的窘境。

安信地板董事长卢伟光在会上表示,该事件对安信品牌的市场产生了很大的影响。此次事件给安信造成的损失是巨大的,原本安信过亿的月度营收高位垂直降至谷底。“2月16日是我们刻骨铭心的一天。”卢伟光坦言。

那么,如何在事件发生后化解消费者对品牌的不信任感,如何挽回在消费者心目中的形象……这一切的问题还有待众多企业在前行中找到解决方法。

卢伟光也坦承,安信已经走了18年,接下来还能不能走,这是需要考虑的。经过这次事件,安信也更加坚强,处在所有高度透明的过程中间,我们也相信不经历风雨如何见彩虹,所以我们会更加严格要求自己,这样做出来的产品才对得起使用的客户,这才是对所有客户的一个很好的态度。

危机与机遇就仿佛是一枚硬币的两面。

对于经历了发展初期的快速崛起、迅猛扩展,至今年产值超400亿元的地板行业来说,是时候在瓶颈期放慢脚步,从自身品牌锻造和价值凝练中出发,思考下一步的发展方向 and 前进方式了。

## 名词解释

### E0

E0即甲醛释放量平均值0.5mg/L,是目前国际复合木地板甲醛释放量最严格标准。

洛阳网  
www.lyd.com.cn

买车看车,上洛阳网汽车频道,  
信息真实,最具参考价值