

# 3·15 他们发出诚信宣言

## 将诚信进行到底

### ——访居然之家洛阳店总经理潘海清



潘海清

□本刊记者 刘丁 文/图

从古至今,诚信都是一个企业的安身立命之本,可说着容易做着难。居然之家洛阳店将诚信视作生命,并以实际行动将诚信进行到底。

先行赔付、送货安装零延迟等一系列诚信服务措施的推出,为居然之家洛阳店赢得了良好的口碑,使它能在洛阳家居市场上不断发展壮大。

### ▶▶ 推出诚信措施 维护百姓权益

谈起诚信,居然之家洛阳店总经理潘海清滔滔不绝地说:“每年‘3·15’,我们都会推出大型诚信活动,让消费者在居然之家洛阳店放心购物。今年我们推出家具‘以旧换新’补贴活动,补贴范围包括柜体、沙发、床具、桌椅4类家具。消费者可以申请将旧家具交给我店回收,店面将按消费者购买新家具金额的5%给予补贴。其实,我们的诚信不仅体现在做活动时,而且体现在每一天的工作中,体现在对每一位消费者的用心

服务中。居然之家洛阳店能受到那么多消费者的喜爱,归根结底是因为我们的诚信。”

潘海清表示,居然之家洛阳店对于诚信服务有一整套具体措施:先行赔付、统一退换货、统一收银、同一品牌同一价、非质量问题一个月无理由退换货、送货安装零延迟、质量问题三年内三包……这些措施非常详细,能有效维护消费者权益。

比如,先行赔付:居然之家洛阳店对商场内商户的经营活动承

担连带责任,当商户出售的商品出现质量或服务上的问题时,消费者可以携带销售合同和交款凭证到居然之家洛阳店投诉,由居然之家洛阳店先行向消费者赔付;非质量问题一个月无理由退换货:在商品验收后一个月内,在商品无任何损坏、不影响二次销售的情况下,消费者由于喜好发生变化等原因,可以要求换货、退货(定制商品和专门为消费者订购的进口产品除外)。

### ▶▶ 卓越诚信服务 落实到行动中

居然之家的诚信服务,绝对不是停留在口头上的,而是实实在在地落实在行动中的。潘海清为记者讲述了两个真实的故事。

2001年冬天,福乐暖气片因接口处焊接不合格,一上水就漏,把一个个新装修的家泡得不成样子。福乐暖气片代理商撤场消失,其位于天津的生产厂家也闭门歇业。面对1000多个受害家庭的怒火,北京13个销售福乐暖气片的家居卖场顿时慌了手脚。在其他十几个家居卖场推诿责任时,居然之家果断拨出

150万元赔偿专款陆续送到受损消费者手中,兑现了先行赔付的承诺,也获得了良好口碑。

2013年12月15日,王女士怒气冲冲地到居然之家洛阳店服务台投诉,客服人员热情接待。经了解得知,王女士在天东购买门窗,合同约定于2013年11月26日送货安装,可商户未按合同约定时间送货,王女士与商户沟通多次无果。客服人员将投诉内容记录下来,带其进入洽谈室,并马上联系相关楼层主管,经调查,产品因设计失误,

需返回厂家重新制作,导致其无法按时安装。

经商场主管协调后,天东门窗不再收取顾客未付货款,并赔偿1000元现金,另承诺在2013年12月20日18时前将产品基本安装完毕,两天内调整到位,如未能兑现,商户退还顾客全部货款,赔偿照旧。最后,王女士脸上露出满意的笑容,对客服人员及商场主管连连道谢:“你们的服务真好,处理结果我很满意,以后买建材家具肯定还来你们这儿,让人放心啊!”



装房子 买家具 我只来居然之家



微信扫一扫 免费抽大奖

洛阳店官方微信

3月15日-3月23日

# “3·15”看居然

## 家具以旧换新活动发布会

成交价再九折 购物满3000元

送 100元 超市券 30根 金条 10部 苹果手机 50个 抽奖 免单

感恩回馈老顾客 抽奖机会+++ 1元秒杀high翻天

世界睡眠日 超值奖品等您拿 年初购物 年末送车

3月15日至3月22日消费者在二层购买软床或床垫满2000元即可送抽奖券一张,单笔合同最多送5张抽奖券,消费者凭抽奖券可参与3月22日17时在二楼举行的抽奖活动,名品大奖等您拿。