

去年长沙家居、建材投诉达851件

## 橱柜灶具安装不到位,装修建材假货多

购买的橱柜,不但逾期交货,台面还因安装不到位出现缝隙;装修公司使用假冒建材产品,住进去才发现。记者了解到,2014年长沙12315投诉热线共登记投诉15671件,挽回消费者损失4538.89万元,其中家居、建材851件,占全行业5.43%。该中心提醒,消费者购买家居产品应尽量选择大商场,装修、验收时最好请监理监督。

■见习记者 曾倩 实习记者 吴思宁 通讯员 王莉

活动

### 喜盈门召开2015年战略研讨会

高端活动轮番上演,优惠力度继续加大

“打折!买单!”热衷活动营销的喜盈门,在2015年有什么新动作,答案是:继续让利。3月6日,喜盈门建材家具广场召开“放飞梦想,我已起航”为主题战略研讨会,400多位品牌经营者齐聚一堂,共同探讨2015年的发展大计。

在战略研讨会上,喜盈门商业连锁企业副总裁陆天、长沙喜盈门·范城总经理施伟、长沙喜盈门建材家具广场总经理谭宁详尽介绍了2015年的工作发展思路,让消费者享受到更多好产品、好优惠、好服务的同时,还将加大媒体投放、深化社区营销改革。

据谭宁表示,2015年喜盈门将继续加大活动力度,每半个月举办一次大型促销,全年将推行不少于15场的买单活动。不仅如此,2015年的高端活动将继续推进,在坚持高端定位的基础上,大力提升售前、售后等服务质量。

据悉,喜盈门自2013年进驻长沙以来,对营销费用的投入大,优惠力度空前,吸引了不少消费者前往。如“超级买单”、“比天猫便宜5%”、“全场半价日”、“一换两倍”等新颖的促销方式,受到了业内各界的广泛关注。目前,喜盈门建材家具广场一铺难求、排队签约的情况还在上演。

据喜盈门销售数据统计,与2013年相比,2014年有超过半数品牌将战略重心转移到了喜盈门。据喜盈门建材家具广场相关负责人表示,喜盈门在强大的经营保障和全力支持下,2015年,品牌转移的数量还将继续增加。

■见习记者 曾倩

### 居然之家掀起新春第一惠

购物送家电 更有机会抽取奔驰豪车

记者获悉,即日起至3月15日,居然之家启动首场大型促销活动回馈新老客户。活动期间,消费者购家居用品有望抽取奔驰大奖。

据了解,消费者购物满5000元到150000元不等就可领取电茶壶、烘干机、智能电饭煲、空气净化器、3D家庭影院等。除了满额送家电的优惠外,购买建材满3000元的消费者,可获得300元的家具抵用券。不仅如此,还有品牌买单、返还现金、抽奖等活动让利消费者。

更值得一提的是,居然之家还将举行“居然之家开年大促,购物抽奔驰”活动。活动期间在居然之家高桥店和金源店购买产品的消费者,缴款每满3000元即可获得奔驰车抽奖券一张,以此类推。同时,消费者可凭抽奖券参加5月3日举办的超级大奖——奔驰车抽取活动,两店共送出两辆豪车。

据居然之家相关负责人介绍,居然之家在为消费者推出优惠活动的同时,还秉承顾客第一的服务理念:先行赔付、绿色环保、送货安装零延迟、同一品牌同一价、三包服务期延至三年,让每一位客户满意。

■见习记者 曾倩



临近3·15消费者维权日,专家提醒:消费者购买家居物品时,最好选择大型正规商场。

#### 家居:橱柜安装不到位

长沙12315数据显示,家居物品类登记投诉540件,占总投诉量3.4%,以床上用品、家具、厨房用品为主,主要涉及问题有床上用品如床垫等有较大气味,家具颜色或材质不符,橱柜、灶具安装不到位,售后拒绝维修或维修不及时等。

案例:去年9月份,家住雨花区的高女士以一万元的价格向某品牌定制了橱柜,原说好11月交货,却一直等到今年1月份才过来安装,不仅如此,工作人员安装好时,并没有仔细检查,高女士把橱柜打理干净以后,才发现两块台面粘连不齐出现了缝隙,再联系工作人员却被告知“不影响使用”。

提醒:“对于需要送货、安装的商品,最好事先对送货、安装进行书面约定,以明确费用和违约责任、赔偿要求。”长沙市工商局12315指挥中心副主任袁俊提醒,对于需要定制的商品,慎下定金或订金。由于

定制商品(服务)涉及个性化需求,一旦退订影响二次销售,消费者违约定金不予返还。

“家居用品大多属于大宗耐用消费品,消费者要慎选品牌,尽量在大型正规的商场或卖场购买,而且一定要索取商品的发票或购物凭证,以免购买到假冒伪劣家居物品。”袁俊表示。

#### 建材:以次充好,假货多

数据显示,建材类包括装修服务共登记投诉311件,占总投诉量2.03%,主要涉及问题有假冒伪劣、以次充好、颜色型号不符、售后服务不到位、安装不合格导致的后续问题等。

案例:2014年5月26日,孙先生投诉,其新房以8万元全包的价格委托某建筑装饰公司装修,约定于5月底交房。装修完工后交房第二天晚上出现水管爆裂,导致家中损失严重,芙蓉工商分局朝阳工商所多次组织双方调解,对消费者的损失进行评估。装修公司同意在

不影响房屋使用的情况下,对水管系统进行维修,并赔偿消费者损失15000元。

提醒:“一些消费者,签订装修合同后,便当甩手掌柜,一切全部交由装修公司完成,殊不知,一些装修公司选用的材料不能满足消费者的要求,以低等品冒充高等品,或使用劣质建材,甚至偷工减料等。”湖南省室内装饰协会会长姚保林提醒,消费者装修时不能掉以轻心,要多了解装修知识,经常去施工现场查验施工建材,发现问题及时解决,将质量隐患消灭在萌芽状态,从而使自己的装修风险降到最低。

姚保林建议,“不懂行”的消费者可以向专门的监理公司聘请监理作为自己的代理人,以帮助审查预算,监督装修公司,防止购买材料时虚高报价、以次充好、以假充真、多买少用,施工中谎报用料、用工等。在监督防水、管线等重点施工时段,还可避免“隐蔽部位”留下隐患,并能负责工程验收,弥补工程瑕疵。

## 家装服务陷阱多 签订合同要明确

霸王条款、合同漏洞,市民在签订装修合同时到底要注意哪些方面?3月10日,三湘都市报记者采访了湖南省室内装饰协会会长姚保林。

“合同作为消费者最重要的法律依据,如果草草签订装修公司提供的合同,很容易陷入某些家装公司

的霸王条款和合同漏洞之中。”姚保林表示,由于合同一旦签订,更改十分不易,应当尽量将合同内容写得仔细、准确,权利和义务要平等、明确,违约责任要清晰、具体,防止发生争议后“公说公有理、婆说婆有理”。

姚保林建议,消费者

在签订装修和设计合同时,最好能与对方签订由工商行政管理局制定的《住宅装饰装修工程施工合同书》与由湖南省室内装饰协会印制的《住宅装饰装修工程设计合同》,避免日后出现纠纷无据可依的情况。

■实习记者 吴思宁

### 喜家装饰破中小户型装修困局 小房全包装修3.19万

中小户型面积太小,传统家装公司多不愿接单,即使找到装修公司,装修费用也让业主难以接受。本月底,湖南首个针对中小户型的喜家装饰将横空出世,使小房业主不再为屡屡碰壁而苦恼。

喜家装饰属湖南家装龙头名匠装饰旗下,是名匠精准细分家装市场的一次重要战略部署,喜家装饰总经理王静介绍,喜家拥有八大主流实景体验馆,涵盖家居设计、主材、施工、家具配饰等各具特色的展厅,首创将中小户型家装样板房“搬”至公司,以供家装业主现场体验,使装修效果一目了然。

王静表示,喜家所用建材均为一线品牌以工厂价提供,杜绝一切隐性消费,公司与业主达成共识后,将签订闭口协议,一口价合同,如施工后期加一分钱,增加部分将全买单。“同时对装修工人进行产业培训,将传统75天的施工工期缩短至35天完工。”

据悉,喜家装饰将以全市最低价实行一房3.19万元起全包;两房4.79万元起全包;三房5.99万元起全包。

■实习记者 吴思宁

### 长沙首支专业市场物流车队成立

3月10日上午,湖南湾田集团与东风集团举行战略合作签约仪式,双方将联手打造中国第一支专业市场物流车队,该车队将率先破局专业市场物流低效瓶颈,服务全长沙所有专业市场。

据了解,长沙三环内的专业市场规划不统一、定位不明确、交通拥堵等问题日渐凸显,严重阻碍着城市的发展与形象的树立。湾田物流车队的建立,将率先破局专业市场物流低效瓶颈,打造中国第一家专业市场自建物流车队。

湾田物流公司总经理戈斌表示,将组建一张以用户为中心的信息网,同时组建仓储网、运输网、配送网,完成14个服务中心管理架构及50万平方米的现代化仓储体系,最终达到200个城市(县、市、区)物流配送能力,打造专业的千人物流服务团队。

■实习记者 吴思宁