

居家周刊 Home

南京最权威的家居杂志

50家家装企业, 联名签“诚信责任状” B59版

十大家装“伤痕”, 让你“吃一堑,长一智” B62、B63版

南京市装饰行业协会会长朱炳生做客江苏都市网家居频道—— 装修,还有许多事让人不放心

“家装诚信”究竟做得怎么样?目前家装业主对家装消费哪些方面最不满意?装修还有多少事让人不放心?昨天上午,快报《居家》周刊邀请了南京市装饰行业协会会长朱炳生做客江苏都市网家居频道,就“装修,你最不放心什么”这一话题与广大网友互动讨论。

从昨天的视频讨论、南京市装饰行业协会和快报《居家》编辑部所受理的家装投诉来看,有关不规范合同、恶意报低价、材料欺诈、承诺不兑现以及拖延工期等5大类投诉最常见。除此以外,一些新问题将可能成为新的投诉焦点。

家装投诉量下降 10%

作为一个过程化的产品,手工制作为主要产品的行业,家装常被称为“遗憾工程”,而消费者也经常会对家装工程提出种种不满意,家装投诉率一直居高不下。不过,随着市场的不断规范,从南京市装饰行业协会的统计数据来看,2007年家装投诉数量已经比2006年下降了10%左右。从投诉比例来看,“游击队”的投诉数量占到60%左右。

朱炳生告诉记者,由于没有资质,“游击队”施工所引发的投诉通常都很难处理。“跟他们联系,经常找不到人,手机不是关机就是接不通。就算联系到人了,他们

没有资质,没有法人,不认账不解决你也拿他没办法。”

另外,一些公司对投诉的回避和不处理也是比较突出的问题。“作为品牌企业,只要消费者对你不满意,你就要以积极的态度、最快的速度去帮消费者来解决问题。即使消费者提出的问题是没道理的,你也要以‘顾客是上帝’的精神来解决问题。”

5大类投诉最为常见

南京家装市场已经有20多年的发展历史了。一开始,由于家装的科技含量比较低,门槛低,装修企业也参差不齐,这是造成投诉一直居高不下的原因。现在随着消费者的日益理智,行业日趋规范,原本让消费者不

放心的很多问题都已经得到了解决。“现在装修企业以及材料经销商是否诚信,成为家装消费者最关心的问题。我们也总结了因商家不诚信所引发的5大类最为常见的投诉。”

朱炳生告诉记者,不使用正规合同、合同中存在不利于消费者的霸王条款或者给消费者设下了消费陷阱,以及合同中双方的权责没有交代清楚等有关合同的问题最为严重。

另外,抓住消费者贪图便宜的弱点,报价低开高走,故意漏项,少报数量,按实际决算等也常常引发投诉。在材料上以次充好、使用不合格板材;在签合同之前做出各种承诺,却不在合同中注明,合同签订后不兑现承诺;拖延工期,这些都是投诉产生的原因。“特别是拖延工期,我们最近接到的很多投诉都是关于这方面。”

可能出现的投诉焦点

朱炳生表示,视频过程中消费者提到的一些问题,

诸如整体家装一站式服务、设计收费、工程转包等,也都可能成为新的投诉焦点。

家装市场不断发展,已经从包清工到半包、全包。企业根据市场发展需要,提出一些新的经营理念,比如家装企业在广告上宣传很多的“整体家装服务”,这很正常。但继一些大规模的企业提出整体家装理念后,不少小企业也都跟风“整体”,号称能为消费者提供从设计、施工、选材到后期配饰等在内的一站式服务,这有可能导致投诉产生。“实际上,很多家装企业都无法真正做到整体、一站式。因为买瓷砖、买地板、定橱柜,很多事情还是需要消费者亲自去做的。”

朱炳生告诉记者,装饰行业协会还接到了很多关于设计收费的投诉。比如,“我们付了30元/平方米的设计费,可是设计师一共就出四五张图,那这个收费是为什么呢?”朱炳生表示,随着市场的规范、发展,旧有问题的不断克服解决,家装市场



朱炳生(左)在与网友交流

上的这些新现象,也有可能成为投诉焦点。

“明白消费”还靠自己

现在大家都在提醒理智消费、明白消费,朱炳生也对“明白消费”提出了自己的观点。“很多消费者以为能不让他们‘明白消费’都是商家的事情,这是不对的。3·15到来之际,我们要呼吁更多的企业诚信经营,阳光服务。但同时,我们也要提醒消费者,‘明白消费’还要靠自己。商家把报价、合同提供给你了,消费者自己也要多看、多学、多比较,做到心中有数。这样才是真正地‘明白消费’,也才能更有效维护自己的权益。” 快报记者 王燕



¥28800 (建面100m²)

精装搬回家

美庭家居 www.meiting.com.cn
生/活/设/计/者/家

如果您装修不选择美庭,请千万不要找游击队,因为美庭288套餐的推出,意味着游击队饭碗的丢失;如果您装修不选择美庭,也可以找其他家装公司,但美庭288套餐的推出,绝对是您判断与选择的最佳比较坐标……

2008年3月1日—3月25日与美庭签定套餐协议并开工的客户,享受以下优惠:

优惠大礼包
南京家装史上
最丰厚的优惠

签约套餐客户

- ① 免设计费,免2%管理费
- ② 送金利名品灯具等200元 (灯具交易金额不低于1200元)
- ③ 在最低报价基础上
- ④ 购买汇泰龙移门满3000元,送500元主材券
- ⑤ 购买海尔电热水器,送15%主材升级券
- ⑥ 购买苏泊尔电饭煲送500元或1000元主材升级券

288套餐客户

- ① 赠送德数金佰士阳光漆
- ② 加500元/户升级为德数金佰士阳光漆(增值:1500元)
- ③ 加700元/户升级为立即超越五合一乳胶漆(增值:1500元)
- ④ 加900元/户升级为多乐士五合一二代乳胶漆(增值:1500元)
- ⑤ 加价项目总额
- ⑥ 超过3万元,赠送健康净水设备一套(增值:1200元)
- ⑦ 超过4万元,赠送卫生间3-5㎡罗森(Rozzon)地砖(增值:1800元)
- ⑧ 超过5万元,赠送无纺布艺术纸用券2000元

588套餐客户

- ① 工程总价
 - ② 达8万元以上(不含8万元),送5000元主材升级大礼包
 - ③ 达10万元以上(不含10万元),送7000元主材升级大礼包
 - ④ 其他惊喜优惠请至美庭材料展厅咨询
- 注:1.大礼包优惠仅限材料展厅中所展示的近100种材料品牌型号
2.大礼包优惠只可用于材料升级,余额不退,用完为止
3.优惠时间:2008年3月1日至2008年3月25日止
4.美庭家居材料展厅地址:江苏高邮12楼1266室 详情请至店面

188套餐 (建面100m²)

- 洁具:圣陶卫浴三件套
- 地板:爱诺法典(冲击波系列)
- 橱卫瓷砖:典典、丽雅等
- 成品门:星星套装门
- 橱柜衣柜:新雅安橱衣柜
- 五金:天露五金等
- 塑钢天花:海创等
- 墙漆:华润、大宝内墙漆

218套餐 (建面80m²)

- 洁具:圣陶卫浴四件套
- 客厅地砖:百特、美尚等
- 橱卫瓷砖:百特、美尚等
- 地板:爱诺法典(冲击波系列)
- 成品门:星星套装门
- 橱柜衣柜:新雅安橱衣柜
- 五金:KLC等
- 塑钢天花:海创等
- 墙漆:华润、大宝内墙漆

288套餐 (建面100m²)

- 洁具:吉事多、乐家、美标等洁具四件套
- 客厅地砖:蒙娜丽莎、百特、卓磁、马可波罗等
- 橱卫瓷砖:罗丹、蒙娜丽莎、卓磁、马可波罗等
- 地板:爱诺法典、美尚、美尚等强化复合地板(3mm)
- 成品门:美嘉源、艺王成品门等
- 橱柜衣柜:新雅安橱衣柜
- 五金:顶固五金等
- 塑钢天花:欧拜克等
- 墙漆:威威德数金佰士阳光漆等

588套餐 (建面100m²)

- 洁具:美标、吉事多、乐家等
- 瓷砖:马可波罗、L&D/新中源、蒙娜丽莎等
- 地板:华明、固合等实木复合地板
- 成品门:佳标建工、美庭家居套装门等
- 橱柜衣柜:新雅安橱衣柜
- 五金:顶固五金等 塑钢天花:海创等
- 墙漆:多乐士五合一二代等
- 水槽龙头:美国得尔达水槽龙头等
- 烟灶灶具:苏泊尔油烟机、灶具等
- 窗套:和木门窗套产品(两个)
- 装饰艺术:6平米欧雅壁纸或石膏板吊顶

888套餐 (建面100m²)

- 洁具:乐家、吉事多、美标四件套
- 瓷砖:冠军、斯米克瓷砖等
- 地板:世康、华明实木地板等
- 成品门:英国ROLAND实木门等
- 橱柜衣柜:新雅安橱衣柜
- 五金:顶固五金等
- 塑钢天花:上海武峰铝天花吊顶等
- 墙漆:德国都而茨PS17墙漆等
- 卫浴、五金:意大利法贝、箭牌7件套
- 水槽龙头:美国得尔达水槽龙头等
- 烟灶灶具:方太油烟机灶具等

【高端设计中心】 董龙工作室: 84728172 胡建敏工作室: 0510-86891966/86878499
黄海平工作室: 83216982 郭晓明工作室: 84728072 (设计费100元/m²)

【精装推广中心】
大 厂 店: 57057106/57057105 六合店: 57115732/57115733
迈 皋 桥 店: 85500091/85500015 江 宁 店: 52182668/52182669
城 东 店: 84624309/84492503 城 西 店: 86473103/86473102
浦 口 店: 85051659/85051658 鼓 楼 店: 83325211/83325311
新 街 口 店: 84728721/84728761

///588套餐 超值优惠(仅供参考,详见店内公告)///
免费赠送美庭家居特制无门衣柜或进房间无门衣柜5平方米(价值:2900元)
免费赠送法贝厨柜F10608(价值:200元)
免费升级CAE希恩单排淋浴组合372159C(增值:1200元)
+288元/送厨卫吸顶灯两只(富士) +385元/换射灯德国舒尔茨PS17乳胶漆(增值:1800元)
+288元/送厨卫进门石两块(富士) +588元/换射灯得利卫浴挂件四件套(增值:300元)
+888元/送客厅飘窗(7平米)