

# “克诺泰斯地板投诉”有说法—— 安装和使用都有问题

日前,紫金明珠小区4幢汪先生向快报《居家》编辑部反映,他在城东一建材卖场购买了一款克诺泰斯牌的D742型强化地板,入住才7个月,几乎所有地板接缝处均出现了不同程度的起翘、隆起的瓦变现象;地板上的压条已被挤压变形(11月18日《居家》B40版曾作详细报道)。《居家》记者经过两个星期深入调查、调解,并请相关专家上门检测,目前事情原委和相关责任已基本清楚。



专家撬开主卧门前一踢脚线测量水泥地板湿度

## 消费者

### 要看授权书曾被拒绝

汪先生告诉记者,他要求代理商马俊提供有关德国厂家的授权证书,但对方拒绝了。针对这一点,马俊解释称,授权证书中含有他与德国厂家所签合同的内容,属于商业机密,不便对消费者公示。另据马俊说,11月20日上午,公司售后服务人员再次到汪先生家现场勘察,并向顾客提供地板的进口报关单和检测报告、德国地板生产厂商的网址等,如客户需要他们还可提供德国厂商出具的质量品质证明。马俊告诉记者,他在现场看到部分地板四边接缝处出现圆弧状鼓起,客厅茶几处地板接缝有明显的受潮鼓泡现象,他认为可能是日常打扫时拖把湿度过大或意外泡水所致。但汪先生否认有以上可能性,依然认为是产品质量或安装的问题。

## 专家

### 安装和使用都有问题

汪家铺装的克诺泰斯地板问题到底出在哪里?11月21日,《居家》周刊邀请江苏省木

业协会相关负责人吴立伟到现场检测。吴立伟指出,汪家住在一楼,按规定地板安装前施工人员得先测量水泥地板的湿度,湿度只有小于20%方可安装。站在一旁的汪先生说,克诺泰斯地板安装工人当日进场即刻铺装地板,未见测量水泥地板湿度。接着,吴立伟撬开主卧门前一踢脚线后指出,防潮膜按铺装国标要求翻起50毫米,汪家的铺装明显没按要求。吴立伟说,这样操作会出现地下湿气从墙角地板接缝处寻找出路,造成地板返潮现象。客厅茶几下方和花盆处地板接缝有明显的受潮鼓泡现象,吴立伟现场鉴定是汪先生家人使用不慎造成的。11月30日,马俊来电告诉记者,他愿意免费为汪先生家更换茶几下方起翘的地板以表诚意。对这一结果,汪先生表示保留意见。

快报记者 陈勇民 文/摄

## 特别提醒

如果消费者在购买或使用建材的过程中,遇到不如意的事情,可拨打快报《居家》热线:84783663。

## 代理商

### 确实好几次上门服务

文章见报后的第二天,克诺泰斯地板华东区总代理、南京欧得经贸公司相关负责人马俊赶到快报,当面向记者说明了有关汪先生家地板处理过程。马俊介绍了他们公司上门客服的记录:今年1月14日,顾客报修压条踢脚线松脱,公司免费上门处理。2月27日,免费上门为顾客更换压条、踢脚线各一条(原因是顾客安装时拆下,安装时敲坏)。10月4日,顾客报修地板起翘,公司于10月8日上门服务时发现客厅阳台处地板起翘是因为花盆漏水所致,应属顾客使用不当造成,因此顾客需支付相应的材料费和维修费,顾客同意更换。11月9日,公司员工带地板及辅料上门准备更换时被顾客拒绝。马俊表示,事情发生后他们一直在积极处理。对于因一些客观原因没能及时为消费者解决问题,马俊表示了歉意。

业主和装修公司之间的关系,到底是应该互相提防还是以诚相待?嘉怡装饰总经理曾兵说:“对待顾客,我始终认为应该真诚地和对方做朋友。”在南京从事家装行业十几年来,曾兵和许多业主成了真正的朋友,每一次和新顾客交流,他都会告诫对方,家装过程中要避免四大误区。

# 家庭装修有四大误区 嘉怡装饰可为您化解

## 四大误区 为您一一化解

业主需要避免的误区是:乱找施工队。“由于家装市场目前比较混乱,施工水平参差不齐,用材五花八门,报价更是相差甚远。谈的施工队太多,容易把客户想法弄乱。”嘉怡建议消费者找三四家装饰公司洽谈,应该能得出一个相对满意的比较结果。

由于对装修效果、今后的使用等问题没有完全明了,客户往往边施工边思考方案,变更方案在所难免。“有些客户今天看张家的设计好,明天觉

得李家的设计好,主意天天有,方案天天改,这样会导致误工、废料。”嘉怡建议,方案变更最好在方案实施前完全解决,并且要与施工队协商,尽量避免施工当中或施工验收时发生不愉快。

一些客户为了省钱会找施工队伍包清工,没有考虑自己的精力与供货能力。开工以后,会出现供料拖延或不齐全等问题,造成工期拖延。更糟的是,容易在出现质量问题后相互推诿。“其实,正规的家装公司都

有一定的材料供应体系,一般能够保证优质低价。客户在了解市场价格的情况下将工程交给家装公司完成,不失为一种明智之举。”

有些业主急着入住,会出现过分追求工程进度的误区,这也是需要避免的。“家装施工现场狭小,各道工序衔接困难,无法进行材料储备等一系列因素造成家装工程进度缓慢。另外,各道工序都有一个基本循环工期,如果一味强调进度,势必造成工程质量下降。”

## 嘉怡队伍 稳定性有保障

曾兵说,业主们之所以会存在这四大误区,和家装市场中的某些不规范现象有关。“我们公司一直禁止设计师跑私单,禁止工人偷工减料、急赶工期。”和不少公司不同,嘉怡装饰的工人都是公司固定员工,即使不开工,公司也会按月发给工人薪水。“工人的稳定性,是一个公司工程质量得以稳定的保障。”嘉怡装饰有一户定于12月6日开工的工程,是业主通过与工人的交流才定下来的。“这户业主之前有过好几次装修经验,可以说是半个行家。他故意试探工

人,问愿不愿意和他私下订合同,工人直接回绝了,并告诉他,他们都是公司固定员工,必须从公司正规渠道签约,才能开工。”

最近,还发生了一件令曾兵倍感骄傲的事。江北华侨城的一户业主,在签单时向曾兵大力夸赞嘉怡旗下的工人。“我们正在替这位业主的弟弟装修房子,他经常去察看我们的工地,向工人提了很多问题。从刚开始的瓦工、木工到漆工,所有的工人都很认真地回答他的问题,让他觉得我们公司非常正规。”工人们

踏实真诚的态度赢得了他的满意,不久就和嘉怡签订了装修合同。

每户工程结束时,嘉怡都会请求业主填写一份施工满意度调查表,其中便包含对设计师和工人服务质量的调查。公司对设计师和工人的考核,需与业主反馈相结合,加以奖惩。“作为一家以诚信为本的装饰公司,公司设计师会为客户算好每一分钱,核好每一个工程量,遵守每一份承诺。工人都由公司直接管理,不会存在转包等不规范现象。”

童婷婷

# 红星向前200米,相距何止2000元!

# 4天后开业



## 红星美凯龙

200米



## 柏林地板超市

卡子门

大明路

卡子门大街

家乐家

百安居  
麦德龙

# 柏林地板超市

## 华东第1店

地址:宁溧路香叶树1号  
电话:025-52643643

# 盛装开业

## 08年12月6日10:08-11:58

# 开业最值特价 全场限时

# 巨额让利

# 300柏林 服务新模式 首创

## 柏林优势:

- 实木地板更可靠=叁年保
- 先铺地板后买单=零风险
- 锯多锯少我付钱=零损耗

- ※20年扎根南京市场,55000户口碑顾客,成就柏林高品质产品与服务。
- ※13家门店遍布全市,服务更可靠,信誉更高。
- ※工厂直接大规模控质采购,回避品牌包装,为您提供更高性价比的产品。
- ※地板市场上独创300服务新模式;唯一对员工实行统一规范培训;唯一明码实价,不玩价格游戏,承诺售价比同品质产品低10%-20%。
- ※我们的店面独立于传统建材市场,使我们的房租成本比同地段建材市场低30%;传统市场每50平米需要1-2人的成本,而我们3000平米只需要10-12人,仅此单店每年节约人工100万元,更大幅度降低成本,让利给消费者。