

提起顶固衣柜、移门的品质,使用过的消费者都会竖起大拇指;对于顶固衣柜、移门的售后服务方式,绝大多数消费者也是赞不绝口。一些业内人士在同笔者交流时,都知道顶固的售后服务是呱呱叫的,但对于到底怎样一个好法,却并不十分清楚,甚至希望笔者帮忙打探打探。近日,笔者跟随上门为市民服务的顶固安装工人,亲历其售后服务全过程,感受了他们的细致周到。



# 品质顶固 售后更顶固



本版图为顶固衣柜、移门



## 不得化妆和带病上门

本次服务的对象是天泓山庄小区业主,顶固派出以刘师傅为组长的三名安装人员上门服务。出发前,笔者看到刘师傅三人都换上顶固公司统一的工作服,佩戴上公司颁发的上岗证。在路上,刘师傅告诉记者,安装服务人员无论上门为客户测量还是安装,都必须穿工作服,而且要求着装洁净,无破损;穿软底鞋,鞋面干净无破裂;换袜子,不能有异味,不能将脚趾露出;并套上鞋套。男性安装人员要求不留长发或怪异的发型,胡须要刮干净;不得佩戴耳环和夸张的项链等饰物,双手洁净不化妆。同时,所有上门人员要精神饱满,不得带病上岗。

## 不蹲地或靠墙站等待

到了天泓山庄业主家楼下,正好是上午10点整。刘师傅按响业主家楼梯口大门的门铃,没有人应答,就拨打了业主的手机,对方表示得等20分钟才能到。在这段空隙时间,刘师傅告诉记者,与天泓山庄业主约的是十点半,他们尽量会比预约的时间早半小时到达,宁可安装人员等客户,不要客户等安装人员。刘师傅说,公司一般会提前24小时和用户电话联系,确认上门送货、安装的时间。在出发前,还得考虑交通堵塞等不可控原因,一旦和用户确定了上门时间,就

要准时上门,并带齐提供服务所必需的工具、设备。服务人员一定要按与用户约定的上门服务时间准时到达,要将工具包背在身上,其他工具整齐放置到不影响用户开门和其他住户通行的地面上,然后稍事休息。笔者发现,在等待过程中,刘师傅他们三人始终保持良好的姿态,没有蹲在地上或靠墙站立,没有吸烟。

## 安装有序质量互查

不一会儿,业主匆忙赶来,大家一起上楼。到了业主家门口,三名师傅没有急于进门,只见刘师傅双手将自己和同事的工作牌和服务监督卡递给业主,并确认看清楚,在得到业主的同意进门后,三名师傅就在房间外面换上鞋套,然后进入用户家中。笔者看到,服务人员把衣柜板材和配件放置在业主指定的地方;铺装工具也整齐摆放在随身带来的垫布或纸块上。在安装过程中,对于用户提出的合理要求,咨询或用户提出非专业性的问题,刘师傅他们都从专业的角度给用户耐心解释。安装完毕后,三人还相互检查安装质量,有问题及时修正,最后把各自工作环境及产品卫生打扫干净。在离开时,笔者看见刘师傅拿出质量监督卡给业主,并有礼貌地告别:“如有问题,请您随时拨打我们的投诉电话和售后服务部电话。”

本版撰文 陈勇民

## 相关链接

### 一、顶固滑动门日常维护方法

- 1.保持滑动门的清洁,轨道门内如有杂物、尘土,请用毛刷清理。
- 2.严防重物及锐器砸碰轨道,以防轨道内部发生变形,影响效果。
- 3.为安全起见,经常检查防跳装置是否在作用中。
- 4.选用腐蚀性小的清洁液清洁表面。
- 5.如镜面破损,请专业人员更换。

### 二、顶固售后服务及投诉方法

- 1.顶固滑动门产品提供三年质保期。
  - ①推拉门边框和轨道及其他五金件出现质量问题免费修理或更换。
  - ②由于客户使用不当造成玻璃、板面、上下轨道及五金件破损现象只收取成本费。
  - 2.超过三年保修期需维修,只收取配件成本费。
  - 3.所有用户在购买顶固滑动门时,都将得到一份由顶固公司提供的滑动门《质量保证书》,该《质量保证书》是售后服务的重要凭证,请用户务必妥善保管。

## 优惠播报

**优惠一**  
顶固衣柜原价(18mm)260元/m<sup>2</sup>,现价158元/m<sup>2</sup>。

**优惠二**  
百叶移门原价798元/m<sup>2</sup>,现价398元/m<sup>2</sup>;  
斯旦贝(过道门)原价898元/m<sup>2</sup>,现价588元/m<sup>2</sup>;  
百合千惠(衣柜门)原价1098元/m<sup>2</sup>,现价638元/m<sup>2</sup>;  
欣欣向荣(过道门)原价998元/m<sup>2</sup>,现价738元/m<sup>2</sup>。

**优惠三**  
购正价产品,折后返现金,返现金额度最高可达10000元。

**优惠四**  
购顶固生态房门,均可享受全场8.5折,折后返现金优惠,最高额度可达10000元。

## 活动贴士

**活动时间:**  
4月30日~5月3日  
**活动店面:**  
卡子门红星美凯龙负1楼8323号025-82266073  
金盛国际家居建材广场3FB1号025-85063333;  
迈皋桥红太阳家居广场4FA4033号025-85538868;  
金盛国际家居桥北店2FD32号025-85051832;  
金陵装饰城名品广场A8509号025-86519316;  
大桥北路红太阳家居2号馆四楼4075-4076号025-57033859

# annwa 安华

源自北美的卫浴风尚

## 激情五一 魅力安华

### 千套大礼包, 百万现金券, 十万大让利

## 安华卫浴 5.1 狂抢节

**超级大礼包**

凡当天现金满3000元均赠送价值 **588** 元大礼包。

**国际驿站**

**399元**

**咨询热线: 025-82266549**

活动地点市内各装饰城

(江苏质量诚信AAA级品牌企业) (江苏省广播电视总台诚信装饰企业) (南京市家装十二强企业)

# 全合装饰

QUANHE DECORATION

**活动时间: 5.1-5.30**

## 五一送大礼 非常“5+1”

### 5项全免

- » 管理费5%
- » 设计费3%
- » 材料运输费1%
- » 材料上楼费1%
- » 灯具、洁具安装费1%

### 1个惊喜

签约就送千元主材代金券!

合作品牌: 马可波罗 诺贝尔 圣象 安华 .....

免费量房,不收定金,图纸报价拿回家!  
先装修后付款,水电工程验收合格前不用您交一分钱!  
所有工程、队伍由公司直接管理,无项目经理,不外包、不转包!  
合同统一采用08版标准合同,预决算差价不超过5%!  
水电工程保修十年,整体工程保修三年,保修期结束终身成本维修!

**24小时热线: 13951025185 13376058978**  
**电话: 84455406 84459446**  
**地址: 南京市洪武路239号新大都大厦10楼D座 一楼(展厅)**  
(洪武路与程阁老巷交界处)