

省质监局公布部分行业公众满意度调查结果:家装最差

想对家装说满意为啥如此不容易

新闻索引

满意度调查——家装垫底

上周,江苏省质监局公布了全省部分行业公众满意度调查结果。这已是连续第十次调查,主要围绕八大与民生密切相关的热点和焦点服务行业展开。调查结果显示,本次调查的八大服务行业平均满意度为63.97,总体属于“基本满意”状态,离“满意”标准还有一定的差距,且每个行业的公众抱怨率都比较高。

调查显示,在八大行业中,市民对家装行业的期望值是最高的,满意度却是最低的,仅达到61.10。其中,22.5%的受访者认为家装环保质量较差;23.7%的受访者对家装纠纷处理不满意;22.9%的受访者认为家具价格不合理;34.3%的受访者认为装修费用较高而质量较差。在江苏各地辖市中,家居装修行业满意度盐城市排名第一,镇江市排名最后。

各方观点

家装业主 再也不想装修第二次

“你对你家的装修满意吗?”在江苏省质监局公布八大行业满意度调查的结果之后,记者又随机采访了一部分家装业主,不论是找品牌家装公司装修的,还是通过朋友找熟人装修的,不论是豪华装修的,还是简单装修的;不论是年纪大点的,还是刚结婚的小年轻,接近80%的受访者都认为家装存有遗憾,这其中对设计不满意的,有对施工质量不满意的,有认为装修价格太高的,有认为家具不环保的,有抱怨工期拖太长的,有埋怨工作人员服务态度太差的……

读者曹太太说:“幸亏我是通过熟人找了品牌家装,不然还不知道有多麻烦!如果可以的话,我就直接买全装修房,再也不想装修第二次了!”

家装企业 家装服务将逐步完善

对于满意度低于其他行业的现状,家装企业的负责人表示,他们也正在通过多方面的努力来改善。“其实家装行业的满意度低,主要还是因为‘马路游击队’的存在。与几年前相比,家装市场的规范程度已经越来越高了,选择品牌公司装修的业主对公司服务的满意度已越来越高。”锦华装饰集团总经理堂杰介绍说,他们为万科

等房地产公司所做的精装修房创下了100%交付奇迹,而家装业主的满意度也很高,目前锦华装饰60%以上的客户来自老客户口碑介绍。

龙瑞装饰总经理钱广良表示,龙瑞装饰今年推出了“十年质保”服务也是为了增加家装业主对企业的信任感。“龙瑞装饰全面改善了施工工艺以提升工程质量,更加强化了对工地的管理,同时还更进一步完善了服务,这也正体现了龙瑞‘专业家装,钻石服务’的理念。”

专家说法

建立诚信体系是关键

南京市装饰行业协会会长朱炳生在接受记者采访时指出,家装投诉率历来居高不下,原因主要有以下几个方面:其一,家装行业的从业人员素质较低,企业诚信度不高,这导致消费者对家装企业信任度不够;其二,虽然行业主管部门和家装企业一直在为行业规范发展努力,但由于行业准入门槛低,依然有许多“马路游击队”和无资质企业存在,目前65%左右的家装工程仍然是由这些无资质企业和“马路游击队”承接的。为了盈利,这其中的一部分企业会采取以次充好、低价套头、偷工减料等非正规竞争手段。由于无资质,选择这些企业的消费者在遇到纠纷时往往投诉无门,这就影响了消费者对家装行业的满意度;其三,消费者的自我保护意识欠缺,

图便宜找“马路游击队”装修,遇到麻烦时维权困难;其四,行业内的法律、法规滞后,虽然行管办出台了《南京市装饰装修管理条例》,但仍有许多问题难以解决,比如消费者找了“游击队”装修或者无资质企业装修出现问题该怎么办等;其五,家装行业缺乏一整套的诚信体系来约束。

想要提高家装行业的满意度,朱炳生指出,首先是要通过行业主管部门、家装企业、媒体等共同努力,建立一整套的诚信体系。另外,要不断地挖掘服务内涵,将为消费者的服务落到实处。要适当曝光一部分选择无资质企业装修的业主遭遇纠纷的案例,警示更多消费者理性消费,引导他们树立品牌意识,选择有资质的品牌家装企业装修。

快报记者 王燕

面对面征集标准样板房

前不久,面对面推出的“工地大阅兵”活动取得了圆满成功。为了让消费者了解更加真实的情况,面对面装饰将全面开放其100多套在建工地,江北包括明发滨江、威尼斯、大华锦绣等;市区包括亚东城、阅城国际、天启花园等;江宁包括亲水湾、香山美墅、左邻右里等,让消费者全面“阅兵”。面对面装饰南京分公司总经理童斌介绍说,与此前的工地参观不同,这次“工地大阅兵”,面对面装饰还提出了TQM,即全面质量管理的概念。“让人们

通过参观工地,了解面对面包括设计、施工、服务、形象、用材等在内的全面质量管理(TQM)。”

据了解,在此次“工地大阅兵”过程中,面对面装饰还将征集标准工程样板房。所有样板房都将采用18项标准工艺进行施工,预约报名的业主还可免费领取属于您家的户型标准设计方案一套(最少18张图纸),并可获赠精美礼品一份。现场签约客户,将获赠8000元主材大礼包。

(王燕)

使用海卡奔地暖,冬天无忧

——大众用得起的奢侈品

韩国全进口世界顶级电地暖——碳纤维棉上发热体:海卡奔,日前登陆江苏省,它以自身独特的优点,与传统的地暖进行挑战:

1. 不占空间,层高;
2. 节能,耗电少,面积发热,电能转换为热能达99%,10平方米的房间,24小时开,每月49元左右;
3. 它散发红外线,有利于人体健康,能减轻老寒腿,关节炎的症状;
4. 房间里没有辐射感,能抗菌,除臭;
5. 安装简便,使用寿命长,相当于建筑物寿命,免维修;
6. 有FCI国际认证和欧共体质量认证,有产品世界保险。

使用海卡奔,冬天无忧。

垂询热线: 025-85552976, 025-85552009, 13770945772
网址: www.epogni.cn Email: pinjv@hotmail.com 联系人: 唐老师

公司征集样板房
50套7.5折优惠
诚征

江苏省、上海市、地级市代理商

2009 八大领先都市家居风格演绎设计豪门盛宴

江苏首届别墅大宅家装设计解析会

● 时间: 10月31日 (本周六 9:00-17:30) ● 地点: 宝莱纳(南京)啤酒花园 (广州路123号五台山北门苏宁环球酒店对面)

品鉴

出自豪门涵盖南京、中国香港、中国台北、亚太、欧美等十大城市经典设计案例赏析。40多位顶尖设计大师推出2009八大领先都市家居风格作品与经典设计案例,与世界同步的设计理念激情碰撞。

展示

300余件经典设计作品、手绘图、实景照片以及八大风格别墅大宅成品的样板设计震撼展示,让您感受真正高品味家居设计文化魅力。

交流

真正的家居设计大师与您面对面交流,讲解别墅、大宅装修之要领,剖析设计之内涵,家居风水学原理,指导设计施工与选材细节,让您迅速成为行家,短时间内勾勒出您未来之家高贵典雅时尚元素。

奢华材料展

精选别墅、大宅专用装修材料,如:顶级地板、橱柜、陶瓷卫浴、家居冷暖舒适系统及家居配套产品的现场展示。现场接单可享年度最大优惠及设计费不同程度折扣等。

预约专线 85227201

短信报名 15005199320

活动时间: 9:00-17:30 (公益活动 免费参加 谢绝业务员入场) 网络报名: <http://zh1965559.sici.net>

1999年以来住宅(别墅、公寓、别墅、别墅、别墅)均可报名参加。凡报名业主赠送精美礼品一份。

业主凭报名手机号到现场领取邀请函,凭邀请函及房屋主人场可领取由宝莱纳啤酒花园赠送的高级礼品壹份。(限报名前100名)



南京后街林森路180号精工装饰
蔡旭东 设计总监



北京非装饰老总设计工作室
老史 主任设计师



瑞英国际室内设计设计事务所
赵瑞美 联合创始人



天津马杰艺术设计有限公司
马俊杰 主任设计师



东易日盛装饰集团设计中心
俞飞 首席设计师



北京装饰巴罗设计研究所
解江齐 首席设计师



深圳新装饰巴罗设计中心
李非 首席设计师

荣誉单位: Boloni 威远五金装饰



东易日盛 & 意德法家 家居装饰集团

钟凯丽装饰 ZHONG-KAILI DECORATION

欧宝装饰 OUBAO DECORATION DESIGN

北京亚光亚装饰 BEIJING YAGUAYA DECORATION

moland 丹兰装饰

红塔 AEROSTAR 装饰集团



品牌不分先后