

红木售后服务不完善专家提醒承诺须入合同



在家具行业,稀缺的数量、独特的自然属性和不菲的价格,让红木成为行业中的奢侈品。而这样的奢侈品,却很少有标准化的售后服务体系。今年1月1日,由中国木材与木制品流通协会红木流通专业委员会编制的《红木类商品销售及售后服务管理规范》正式颁布实施,人们纷纷猜测,枣庄红木市场的售后是否能因而更规范? 本报对此进行了调查。

业内提醒商家承诺须入合同

对于目前枣庄红木家具售后服务体系不完善这一现状,有业内人士分析认为,红木家具市场入门槛低,行业监管有限,因而导致整个红木家具市场混杂不规范。对于商家而言,如果投入人力、物力去开拓红木家具保养市场,成本自然增高,这也是部分商家不愿意进行完善的红木家具售后服务的根本原因。消费者应该如何保障自身权益? 对此,有专家提醒到,“消费者购买家

具时不要轻信商家的口头承诺,最好签订正规合同,索要正式发票,并让商家把承诺的事项写入合同中,这样就能相应避免出了质量问题维权无凭证的情况出现。在咨询售后服务时,消费者还应该重点了解该商家在市场上的经营时间以及在业内的口碑,判断其提出的免费维修和维护是否真的能够兑现。”

记者后记 消费者应有主动维权意识

此次调查虽然只随机走访了七家店,但从某种层面上而言,也可以显示出大致的行业现状。在本次的随机走访中,记者也采访了几位消费者,结果发现,消费者在售后服务问题上并不够主动,相较于电子产品、珠宝首饰等,人们对红木的售后维权意识相对薄弱很多。记者认为,消费者应该养成主动的维权意识,这样在万一有纠纷或者矛盾的时候也不至于无法应对。

红木家具无售后随处可见

近日,记者走访了枣庄市几个主要红木店铺,结果发现,在售后服务上,部分商家并未能做到如预期中规范和标准化。在一个红木店里,销售人员很热情地向记者介绍其小叶红檀五件套沙发,产品如何环保、此款性价比多高等讲得很是激昂,但当记者问到售后服务时,该销售人员则顿时情绪黯淡得多,销售人员坦言,目前没有提供售后维修、保养等服务,更谈不上包退、包换等。另外好几家红木商铺也表示不提供售后服务。而当记者问及红木家具出现开裂、变形等问题怎么解决时,多家红木家具店的销售人员回答,红木家具木质稳定,而且出厂前已经经过烘干处理,木材的含水率已经达标,所以基本不会出现这样的问题。如果买家发现有需要维修的地方,可以致电商家,他们会为其找寻维修师傅,但维修费用需买家自行承担。

大型商家售后相对完善

当然,部分较大型的商家还是会在售后服务上尽量做到完善,其中,东

旭红木和家具较为典型。

在记者问及售后服务问题时,东旭红木厦门展厅经理说,“东旭红木是中消协诚信维权单位,所有卖东旭出去的红木,都可以享受终身维修、维保。另外,我们每年换季时都会有工作人员进行电话回访,如顾客有需要,我们都会上门服务。此外,购买红东旭木的消费者可以在半月内无条件更换同等价位产品,之后的任何时间,如有需要,均可在原有基础上升级(即商家以产品购买时价格原价回购,顾客再在博美购置一套价格高于原来那套的产品)。”此外,家具也会定期对客户进行电话回访,以得知顾客是否有维护维修需求,再安排售后人员上门服务。

据了解,国家相关部门规定家具的售后保修和保养业务期限为一年。目前,厦门红木家具市场中能提供售后服务的维修期限大都也为一年,只有个别品牌会延伸至终身,如博美红木和安龙轩。

另外,记者发现,这些售后服务多数只停留在口头承诺上,而非直接写入合同。在随机调查的这七家商铺中,只有安龙轩和博美红木主动提及了合同事宜。



夏季多高温潮湿天气 装修工期急不得

本周已进入大暑时节,一年中最最热最潮的桑拿天就在眼前。在这种特别的季节装修,到底应该注意哪些问题,才能最大程度保证施工质量,让消费者在这躁动的季节不那么糟心? 枣庄日报《家居周刊》走访合创美家环保装饰公司的工地,张经理为你的夏季装修支个招儿。赵先生家的房子终于交了钥匙,从3月开始,他就跑市场了解情况,前前后后接触了8家装修公司,经过对比,最终放弃了目前市场上的各式套餐,选择了一家规模、口碑都不错的合创美家环保装饰公司,并且坚持包工不包料。但眼看工程就要开始,赵先生犯了难。自己是个“纯外行”,对施工的事儿确实不太懂。虽然房子面积不大,才55平方米左右的使用面积,但赵先生十分坚决地自己监理为施工把关。

高温潮湿伏天将至工期决不能赶

来到赵先生家“探班”的时候,工人正在为厨房和卫生间铺砖,刚巧公司监理也在现场。聊到工期时,监理说,装修至少得持续两个月。天天跟家装公司打交道的我们看惯、听惯了那些动辄十几、二十天就完工的“早产儿”,对这个小房子的“至少两个月”表示好奇。干吗这么慢? 监理告诉我们:这种天气装修,可急不得。夏天温度高,且有时潮湿多雨,热胀冷缩导致很多材料处于膨胀状态,同时,由于空气中的含水率高,木器等装修材料的含水率也会增加,随之在施工中的水作业部分不容易干燥。比如,墙面找平的干燥周期就会延长,墙面涂刷墙漆也不容易干燥。因此,这种特殊气候下,工期不能太紧,一定要拉开时间。“现在贴的这些墙砖,得晾上几天才能勾缝,这个季节,至少需要一周。为了保证质量,这个时间只能长不能短。”

别图省事大小工序按步骤

除了工期,监理还告诉我们,工序的事儿也得盯严。“咱们的房子都有平整度误差,墙壁、房顶都如此。1cm算是普遍的,三四厘米的误差也都很正常。”大多数消费者都知道,对于这些不平的地方,是需要找平的。然而找平也是技术活儿,不能一次完成,得分次找,慢慢儿来,否则开裂、脱落都是将来的隐患。就拿赵先生的家来说,整间屋子全部都要铺上壁纸,这种情况下对墙面的平整度要求是极高的,如果凹凸不平的话,贴上壁纸就变形。而如果家里是要刷漆的话,则要求墙面要打磨均匀,不能有明显划痕,先粗打、后细打的两遍打磨工序是万万要遵循的。有的工人图省事儿,往往会在工序上偷时间,这一点在夏季装修必须杜绝。

材料处于膨胀状态定制、安装家具“留缝”很讲究

赵先生虽然很年轻,却对建材、家具的品质有着十分高的要求,为了安全环保,定制了全套的实木家具。监理想解情况后,给赵先生提出了建议。木门、木地板以及实木家具,所有材料在夏天都处在膨胀系数的最高值阶段,因此,在预留间隙时一定要计算好。地板的缝隙过大或过小都会影响铺装效果,特别是缝隙过小,夏天受热或受潮膨胀会导致拱起变形;木门和家具则要适当缩小间隙,以便在冬季收缩的时候,也能满足验收标准和使用需求。

留心细节妥善摆放杂物防火防污染

除了以上在探访现场我们了解到的注意事项,合创美家环保装饰公司的张经理还跟我们说了点儿小细节。室内木材不要堆置过多,油漆、涂料等易燃品要放在阴凉、通风处,千万不能放阳台;装修的工具、电器要与材料分开放,带电作业时防止火花引燃建材;木屑、漆垢、装修垃圾等都是可燃物,夏季高温装修,要定时清理;温度高,方便鉴别装修材料好坏。板材中的有毒物质在夏天会加速挥发,要尽力杜绝并且做好防护。

记者:褚福永



主办: 枣庄晚报
 合创美家环保装饰公司

实现您快速入住的梦想!
 更多 · 更全 · 更实惠

健康环保
 家居大变化
 免费报名
 省钱 省时 省心

快乐环保
 装修 健康 乐
 活动时间: 即日起开始报名
 电话: 18863239159

11111万
 健康环保装修放心家

用环保产品装饰健康环保温馨的家, 媒体全程监督, 免费环保检测, 安全质量有保证, 放心无后顾之忧。
 现有品牌: 全国十佳幸福之家门、马德兰负离子木地板等等

旧房装修厨房改造 四大注意事项顺利完工



旧房间改造装修一般比新房间多了拆除的步骤,相对于新房间装修,旧房间的家具摆放打孔安装等都需要注意水电路路,尤其是厨房,不仅水电用的多,还有燃气煤气这类事情需要注意,那么旧厨房装修改造,需要注意哪些事项才能顺利完工呢?

- (1)旧厨房改造要注意尺寸**
旧厨房的改造并不是量好新的橱柜尺寸就可以了,还要丈量各种管道和插座等位置是否合适,然后画出详细的尺寸图,如有必要需要改动这些位置以适应新的家具和装修规格。
- (2)旧厨房改造要注意燃气管**
家里有天然气和煤气的厨房需要注意这两点事不允许随便改动的,如果需要改动天然气和煤气管道,一定要经过物业的同意,然后找专业人员进行操作。
- (3)旧厨房改造要注意水路**
施工前一定要将所有的电、水、燃气开关都关闭,因为厨房这些管道路线比较复杂,施工时候很可能会影响到这些线路,所以要把所有的开关都关闭,防止危险发生。因为建筑结构的限制,水路改动只能改上水,不能改下水。改动后一定要施工方给出排水改造的走向图,方便日后检查水路问题。
- (4)旧厨房改造要注意测试**
厨房改造与新装修一样,都需要注意验收测试。水管安装完毕后进行试水打压测试,,一般6-8kg,实验压力不小于0.6MPa,测试时间为半小时,如果没有渗漏、气压下降等情况表示合格。试压完毕可以进行封槽,封槽后墙面和地面都要做好防水,防止入住后出现渗漏等情况。