

• 行业纵横 •

环渤海家具园3230亩土地落实到位

北京商报讯(记者 吕承锦)“环渤海家具园二期土地指标已经落实到位,河北省政府也已将其审批为重点项目!”12月17日,汉沽环渤海家具园牵头人、北京可爱多儿童家具董事长董赤淳向北京商报记者透露。

作为承接京津产业转移的主要阵地，投资50亿元的汉沽环渤海家具园10月一经亮相便以1680亩的一期土地指标，吸引了多方关注。首次招商便成功引来了13家企业的竞相签约入驻。而如今经过两个月的不懈努力，环渤海家具园以1550亩的二期土地指标再下一城，使得环渤海家具园的整体建设向前再次迈进一步。“截至目前，环渤海家具规划的7000亩整体土地，已经有3230亩土地得到落实，剩下的3770亩土地指标我们将竭尽全力在两年内也就是2017年全部落实到位。”黄赤淳充满信心地表示。

采用产业集群模式的汉沽环渤海家具产业园，将众多企业聚集在一起，相互扶持、相互带动，并可以最大限度地节省管理、物流、配套等成本，为京津家具制造业外迁提供了一个良好的入住环境。据悉，2016年1月12日，由唐山市人民政府与全国工商联家具装饰业商会主办，主题为“走进汉沽，筑梦唐山”的承接京津产业转移暨《环渤海家具产业园项目》说明会也将在京举行。

一起装修网A轮融资2亿元

北京商报讯（记者 谢佳婷 实习生 曲英杰）12月16日，在“重构·家居‘互联网+’暨第五届中国家居网络经济高峰论坛”上，一站式装修家居服务平台一起装修网宣布获得来自创湃资本和慧鑫泉投资等多家公司共2亿元人民币的A轮融资，这是一起装修网创立六年以来的首次融资。

在4万亿元的庞大市场份额吸引下,家装行业群雄并起,这笔投资为何垂青于一起装修网?慧鑫泉投资总裁王冬的解释一语道出此番投资是看中了一起装修网深耕互联网六年积蓄的优势,“相比跨界进入的互联网企业或传统的家装企业,我们认为最有可能率先在家装领域破局的,更可能是一起装修网这样在家居互联网化领域深耕多年,对家居和互联网都有深入理解、践行,具有极强产业资源积累的企业”。创湃资本创始合伙人王海萌表示,未来成功的家装行业服务企业必须能砍掉众多的中间环节把利益更多地还给消费者,必须兼具强大线下资源整合能力和互联网基因,一起装修网具备这样的素质与潜质。

获得大手笔投资后，一起装修网随后便传出大举措。12月16日，一起装修网创始人兼CEO黄杰宣布，将战略投资中国虚拟现实云设计领域领军企业美屋365，借此积极运用资金，完善企业生态链，进一步加快一起装修网的发展步伐。

林内热水器冻裂泡坏新房

安装环节出问题难分责任

北京商报讯(记者 谢佳婷 实习生 曲英杰)11月底的一场严寒,让家住欢乐谷附近的刘女士倍感头痛:自己花5600元购买的一台宣称是防冻机型的林内燃气热水器,在这场严寒中冻裂,泡坏了新房的地板墙壁和木门,造成近3万元的损失。究竟谁该为这笔损失埋单?刘女士与厂家林内各执一词:刘女士认为安装人员未按照规定履行告知责任,而林内则一口咬定是用户操作不当。

引发冻裂的原因在于未插电且进水阀呈打开状态，刘女士告诉北京商报记者，“我们也是事后才知道，如果插电和关闭进水阀做到了其中一个，就不会出现冻裂”。漏水给刘女士带来了近3万元的损失，木门底部出现起泡裂缝现象，壁纸底部出现黄边，价值2万余元的实木地板因被水泡过有发霉和起翘的隐患，地板保险合同就此结束。原定年底搬入新房的计划也因此而推迟。

刘女士认为燃气热水器的生产商上海林内有限公司应对损失负有

至少一半的责任。“林内的安装和售后服务有漏洞。”刘女士告诉北京商报记者，在安装过程中自己多次询问林内厂家派来的安装师傅热水器使用注意事项，对方回答“没啥需要注意的，你用的时候插上电，不用的时候拔掉电就可以了”。刘女士认为，热水器冻裂，厂家未履行告知义务的安装服务难逃干系。

林内方面则坚决否认负有责任，认为冻裂原因在于消费者使用不当。林内技术服务经理、注册工程师王宏表示，电源和进水阀注意事项在产品右侧，产品说明书、包装箱内和需用户签字确认的安装确认单上均有明确说明，“一旦签字确认了，就说明他已经知晓了上面说的事项”。在刘女士丈夫签字的安装确认单上，北京商报记者找到王宏所指的提示：“安装人员已告知产品安全使用事项，燃气器具已关闭燃气阀门、进水阀门。”对安装师傅是否可能在安装过程中未按规履行告知义务的疑问，王宏表示：“我们不做

这样的推定，我们的安装工人都经过1-2个月培训，且经过实际操作考试，有足够的职业操守。”

在刘女士的描述中，那位操着浓厚地方口音的安装师傅远远谈不上“职业操守”，“他并没有告诉我们应该注意的事项，而且只让我们确认下金额，就让签字，然后急匆匆地走了。”因安装热水器当天家中同时进行着其他施工，场面十分混乱，刘女士无暇细读说明书，而产品右侧的警示标志则紧贴阳台很不明显，包装箱内的相关说明刘女士表示自己从未见过。

在北京市工商局的介入调解下,林内方面表示给予刘女士5000-6000元的“慰问金”,这与刘女士的实际损失相差甚远。“安装服务是热水器消费中一个非常重要的环节,安装工人虽经过厂家培训但现场服务失当导致漏水,林内厂家难逃责任。”刘女士表示,自己将寻求法律渠道保护消费者权益。截至发稿时,责任归属尚无定论。

行业看点

首推“半小时上门”服务承诺

居然之家带头整治家居业售后服务顽疾

北京商报讯（记者 吕承锦）“既然家居建材品牌的售后服务顽疾无法剔除，那么就由我们居然之家来担起责任好了。”12月19日，居然之家大兴店“半小时上门”服务新闻发布会暨启动仪式上，总经理董琦轻描淡写的一句话让以服务品质为特色的居然之家售后体验再度升级。

“买的时候是上帝，买完之后不理你。”对于不少有过家居消费经验的人来说，等售后是一件“想说爱你不容易”的事。作为特殊的商品种类，安装完成即定型、服务专业水平

强等属性，往往使家居建材类产品售后问题频频发生，在这其中，许多消费者由于无法容忍投诉过程中消耗的人力、物力以及时间成本而选择忍气吞声。居然之家大兴店正是瞄准了消费者的这一痛点，推出了“半小时上门”服务。

据董琦介绍，“半小时上门”服务承诺指的是：凡在居然之家大兴店购买家居建材产品的顾客，送货地址在大兴区，并且距离居然之家大兴店在10公里以内，产品在安装和使用过程中一旦出现任何问题，顾客在工作时

间投诉,通过电话不能解决的,大兴店将在顾客提出要求30分钟之内到达现场,解决问题。

1999年,从居然之家率先推出“先行赔付”这一承诺开始,“无理由退换货”、“一站式服务”、“施工服务大包”等一次次服务的升级都体现了居然之家向消费者倾斜的服务理念,此次“半小时上门”服务的推出则是专门针对家居行业售后服务顽疾的一次创新,正如董琦所说,“快速高效,说到做到,给消费者一个爽快的售后体验,就是提升消费者的幸福感”。