

编辑 谢佳婷 美编 韩玮 责校 杨少坤 电话:64101916 7401148@qq.com

## · 行业纵横 ·

## 集美家居博览会上推诚信服务



北京众多家居品牌掌门人亲临启动仪式，敲响铜锣，开启建材家具博览会。

北京商报讯(记者 曲英杰)“每一天都是‘3·15’……”3月4日，在这首背景音乐下，数十个家居商户老板举起右拳，跟随着集美家居董事长赵建国一同宣誓：“我们将坦诚携手合作，真诚服务顾客，致力绿色环保，共创美好生活。”这是集美家居大红门商场“3·15”建材家具博览会开幕式，紧扣集美家居“诚信服务”的核心理念，也是集美家居自发布最新Slogan“新生活，因我而美”后的开年首秀。

“3·15”，已经成为行业公认的重要营销节点，敢于在这个时间节点推出大动作，首先商户显示了对自家产品质量的信心。在诚信服务方面，集美家居已经有了30余年积累，先后推出了“第一负责人”、“绿色环保，先行赔付”、“不满意就退货”等服务，2016年末又进一步推出消费指导师，方便消费者选购。

“自己说诚信是没有用的，这需要一个长期的积淀过程，诚信是一个结论。”北京家居行业协会常务副会长兼秘书长刘晨表示，家居产品这类大额消费，消费者最为担忧的问题之一便是服务断链，集美家居这类家居卖场可以很好地规避这一问题。在集美家居购物，不仅可以享受品牌效应自身带来的保障，还可拥有集美家居的品牌背书，这对消费者来说是双重保障。

值得一提的是，为了更好地提升服务，在过去的2016年集美家居对服务设施进行了进一步细化，比如开通绿色通道、将服务台放置最明显的位置、增设休闲轮椅、爱心童车、咖啡热饮、增设除尘擦鞋、手机充电等11项贴心服务，为消费者提供舒适、温馨的购物环境。

北京商报记者了解到，此次建材家具博览会不仅为消费者遴选了最为优质的家居品牌，还有10元升200元升值券、购物得现金、购物抽免单等优惠。

“新生活，因我而美”，集美家居最新发布的Slogan，将2017年的焦点聚集在服务升级，此次顺应“3·15”时间节点推出的建材家居博览会正是对这一理念的首次落地，也显示了家居行业发展的一大趋势：比拼价格的时代正在远去，品牌竞争的下一战场在品质竞争。

## 不限品牌提供免费散热器维修抢修服务

## 米兰春天难破“冷漏脱”痛点

2017年3月6日，集美大红门店米兰春天专卖店，王廷国将“3·15暖春换季爱心服务小分队”的大旗交到米兰春天安装维修部负责人张京手中。在3月1日—31日期间，张京带领的小分队将为1000个暖气片存在问题需要解决的业主提供免费检测、抢修服务。“我们不仅针对米兰春天品牌，其他各类品牌，我们都负责解决问题。”王廷国宣布。

王廷国是知名散热器品牌米兰春天总经理。提供散热器免费维修，王廷国的起心动念，源于春节期间频频接到的报修电话。正月初四，正在和家人欢度春节的他，接到一通电话，电话那头，一个声音焦急地问，家里散热器漏水，能否尽快上门维修？每年春节期间，王廷国都会

将公司400客服电话转接到自己手机上，类似的电话，他每年都会接到不下10个。询问之下，又是一个不知名的小品牌，与米兰春天无关。

冷(房间不热)、漏(散热器片漏水)、脱(散热器片脱皮、褪色)，王廷国将这些投诉分类，总结出散热器行业的三大痛点。不热，多是源于管道老化、水垢堆积；漏水，可能在散热器安装时便因不专业的管道连接方式埋下了隐患，也可能是由于内部出现了腐蚀或管道损坏；脱皮褪色，看似只是影响了美观，实际上可能是散热器使用了劣质塑粉，散发出的异味更是存在环保隐患。

相比部分品牌不愿为过保产品买单更让人担忧的是，很多消费者在散热器故障后发现求助无门。

这个自1999年兴起的行业，因进入门槛较低，小品牌林立，经过18年的行业洗牌，那些欠缺实力的品牌大多都被淘汰，而安装在消费者家中的产品依然在使用中。当散热器三大痛点爆发时，这些消费者却发现原有品牌的电话成了空号，行业内大品牌成了主要求助对象。

“既然那么多消费者需要帮助，我们又有现成的专业维修团队，为什么不能主动去解决问题？”王廷国决定打破采暖行业的潜规则，率先做出行动。很快，一支由15辆专车、30个分队组成的散热器专业安装维修团队组建起来。在授旗仪式上，他们喊出了“不负重托，坚决完成任务”的口号。他们将走进客户家中，帮助解决散热器存在的各种问题，不限品

牌。与此同时，王廷国承诺，对米兰春天的安装质保延长至五年，与散热器质保期限相同，在“3·15暖春换季”期间，米兰春天散热器在京各大专卖店对新老客户一律实行全线产品6折让利，还给予散热器“以旧换新”服务。

对于米兰春天的做法，集美家居建材联盟总经办总经理闫广财认为，这“不仅是对自己的产品负责任，还能推动整个行业的进步”。不过，他也指出，采暖涉及千家万户，问题多种多样，单靠米兰春天一家，难以破解整个采暖行业的痛点，“如果能够带动其他品牌也行动起来，那就能推动整个散热器行业的服务升级，否则就成了米兰春天的一次企业服务行为和公益行动了”。

北京商报记者 曲英杰

## 行业看点

## 澳比德首推定制家具7天安装

北京商报讯(记者 曲英杰)2017年3月6日，澳比德宣布推出定制家具快速安装服务，将行业最快安装周期由25天压缩至7天。一场效率比拼即将在定制家具领域展开。

7天安装，即从签完合同缴款第二天算起，第七天即可安装到位。澳比德推出的这项服务并不限于橱柜一类，还包括了衣柜、阳台柜、电视柜、鞋柜在内的全屋定制家具。

将流程中每一环节的时间压缩至最短，并提升流程之间的衔接通畅度，是澳比德能够实现7天安装的奥秘。例如，设计师确定并上传图纸，传统定制家具品牌需要3天，澳比德将这一时间压缩至1天；拆图下料到生产，原本需5天，澳比德同样压缩至1天。“我们专门设立了一条生产线，就像高铁动车一样，其他工作都要为它让路。在这里，所有的人员都

在不停地完成单独一对一的工作衔接，将冗余时间全部挤出。”澳比德橱柜全屋定制执行总经理张喆告诉北京商报记者。

提速增效，得益于澳比德橱柜在管理和生产方面的优势。大量库存板材，使澳比德可根据消费者需求随时随地取用；管理上，澳比德实现了电脑的全面控制，也实现了人员的全流程

快速对接，责任明确到人；生产上，引进最新生产设备，通过模块化生产，澳比德3小时即可完成一套家具的生产。

创立于1997年的澳比德橱柜，即将迎来自己的20周岁，也即将把生产基地搬离北京，在河北开始新征程。在这样一个时间节点推出7天安装服务，显示出澳比德立足长远发展、尽力满足消费者需求的战略，也将推动着整个定制家具行业服务水平的提升。



# 绿色消费

即日起至2017年11月26日，在居然之家购买“节能减排补贴”产品即可享最高20%节能补贴

**居然之家客户服务热线  
400-650-3333**



丽屋超市——节能减排补贴产品供应商

# 政府补贴

广告

装房子 买家具 我只来 居然之家

北四环店 西直门内大街东段65号 84639588  
金源店 菊园路1号 88873888/89  
荟景湾店 丰台区南三环西路12号 83708088  
十里河店 胡庄路1号 87203321  
崇文店 丰台区西局西街27号 83708088  
通义店 顺义区顺通路22号 89416089  
大兴店 大兴区黄村拱辰大街8号 81261101  
八里庄店 朝阳区花家地路16号 83668510