



家居周刊订阅号

B1-B4

2019.6.6



学习桌椅抽检逾半不合格 林氏木业上黑榜

2019年“六一”前夕，北京市消费者协会发布的比较试验结果表明，网售儿童学习桌椅不合格率超过五成，连续五年获得天猫“双11”网销冠军的林氏木业位列其中，引起了人们对网销儿童家具品质的担心。

北京商报记者调查发现，2017—2018年间，林氏木业还有两次因产品不合格登上质量黑榜。专家建议，消费者不仅要关注儿童学习桌椅的美观和功能，更应注重其安全及健康性能；企业对产品要严格把关；平台应加大对网店的监督力度。

林氏木业三年3登黑榜

这个“六一”，林氏木业过得并不愉快。

2019年5月26日，北京市消费者协会发布了对网销的婴儿床、儿童学习桌椅产品的商品比较试验结果，结果显示，婴儿床样品中不符合标准要求的占样品总数的80%，学习桌椅样品不符合国家标准要求的样品达52.5%。其中在苏宁易购销售、标称商标为“林氏木业”、标称生产企业为“佛山市承林家具有限公司”、标称经销单位为“林氏木业家具旗舰店（佛山市承林家具有限公司）”、标称价格为2349元/套”的一款“1.2米L型手摇书桌”被检出“孔及间隙”项目不符合标准要求。

对此，林氏木业客服人员向北京商报记者回应称：“检测结果出来以后，与北京市消协取得了联系，林氏木业的检测部门对通报的商品品类进行了排查，全程透明公开，具体原因还在排查中”。

这不是林氏木业首次出现产品质量问题。2017年12月5日，原国家质检总局发布2017年第3批儿童家具产品质量国家监督抽查结果，其中标称品牌为



“林氏木业”、标称生产企业为“佛山市阿里顺林家具有限公司”、规格型号为“CQ1X”、生产日期/批号为“2017-03-24/SHSH20160228”的一款书柜被检出存在边缘及尖端安全问题；2018年5月31日，北京市消费者协会发布双层床产品比较试验结果，其中标称品牌为“林氏木业”、规格型号为“1200mm×1900mm”的一款多功能儿童床高低床组合男孩母子床双层床上下床家具A-02”被判定为上层床安全栏板不合格。

三年3登质量黑榜，这次还是在“6·18”大型促销活动的节骨眼上，想必是林氏木业始料未及的。

口碑业绩冰火两重天

更让林氏木业头疼的，是口碑的不断黑化。

2019年5月21日，“黑猫投诉”消费者服务平台上，一位用户名为“我好像是个傻子”的消费者投诉称，5月18日在林氏木业家具旗舰店成交了一款价格为4360元的床，应当享受活动期间返现300元的优惠，却在此后多日并未能如愿；客服对活动一问三

不知”、“态度蛮横”、“未履行保价承诺”，消费者对于林氏木业的服务态度颇为不满。

北京商报记者注意到，类似的例子在百度贴吧“林氏木业吧”中比比皆是。在一个征询购买者意见的帖子下，北京商报记者翻看了从2018年5月2日到2019年5月26日的60多条评论，负面评价占了50%以上，多位网友还贴上床头脱皮、桌椅断裂、木头开裂的图片。网名为“方方470”的消费者称：“我之前买的一套餐桌椅，有两年了，各种松动不稳，今天客人来坐突然就断了，差点出事。联系客服，各种推脱”。还有一位网名为“朱丽娅乐园”的消费者后悔道，“送货慢，质量差，门和抽屉都关不上，客服人员态度不好回复也慢，说上门维修，等一周多连个电话都没有，后悔买林氏”。对此，林氏木业只是称：“我们的售后体系都是在持续提升当中的，林氏木业售后服务已建立了行业高标准的管理体系，顾客找过来以后，48小时内会和顾客联系取得沟通，第一时间协商处理问题”。

让人意外的是，多次出现产品问题及消费者的投诉并未影响林氏木业的

销量。“1.6亿元、3.3亿元、5.1亿元、6.1亿元……”在2013—2017年天猫“双11”活动中，林氏木业的网销业绩反倒连年攀升，并连续五年获得“住宅家具”类销量冠军。2017年9月，林氏木业与天猫签订了战略协议，野心勃勃地宣布“2020年目标销售100亿元”。

质量问题谁来把关

“儿童家具关乎儿童的健康成长，企业应当负起责任。”业内人士指出，网销儿童家具出现质量问题，如果企业售后处理不当，即使销量再高，最终口碑也会滑落。

“本应该是为孩子提供健康良好的生活环境的儿童家具，反而问题频出，企业负有直接责任。”北京家具行业协会会长何法润认为：“企业中有些设计师缺乏对相关标准及关乎儿童健康、安全问题的理解和把握。设计师在设计之初就应该全面、系统性地去严格执行相关标准，针对一些风险点提出要求，并在生产过程中严格按照要求进行工艺管理，这样才能保证使用者身心健康以及安全，最终实现保障消费者的合法权益。”

此外，应当有电商平台的监督。虽然媒体不断曝光产品问题，但对有些企业的影响还是有限。一方面，媒体曝光的影响力，可能还没有深入影响到淘宝等平台用户；另一方面，从销售的功能来讲，淘宝上的相关销售功能，只是按照淘宝系统的流量转化率、价格战的方式开展。”中国电子商务协会网络营销研究中心专家委员唐兴通在接受北京商报记者时表示：“它承载的是一种媒体对于消费者决策的博弈及相关复杂系统的体现。”

北京商报记者 谢佳婷 孔文燮/文
宋媛媛/漫画



地址：东南四环吕家营村社区1-8号，十八里店南桥往北200米红绿灯（吕家营餐饮街南口）见红木第一城牌楼左转直行即到。电话：87696335、87699007 网址：www.jhjmh.com