

# 居然之家 全国率先推出三年“三包”服务期 放大消费者权益

家居建材产品消费金额那么高!一使用就要好几年!材料质量是否有保障?维修安装是否及时?消费者在购买家具前的担忧,售后服务质量不到位状况时有发生,许多问题在一年“三包”服务期满后才会发生,目前此类投诉已占居然之家全部投诉量的20%。

临近3·15,居然之家从进一步提升服务水平、保护消费者合法权益的角度出发,2013年3月2日,邀请了大连市工商行政管理局消费者权益保护分局、大连市消费者权益保护协会、大连市工商行政管理局金州区工商局的相关领导、大连市家具协会,以及汇欣橱柜、双叶家具等与居然之家合作品牌和大连市各大主流媒体,共同见证居然之家对消费者服务质量改进中的又一次创举,召开关于延长“三包”服务期的新闻发布会,正式执行“三包”服务期由1年延至3年的服务举措,放大消费者利益。

**具体内容:** 家具建材非定制类产品“三包”期为三年,90日内出现质量问题,甲方(消费者)可以选择免费修理、换货或退货;180日内出现质量问题,甲方可以选择免费修理或换货;在“三包”余下期限内出现质量问题,由乙方负责免费修理;

定制产品(如橱柜、门窗、定做家具等)的标准配件部分(如电器、燃气灶等)按照非定制产品“三包”规定执行;非标准配件部分出现质量问题,原则上只能修理而不能退换(三年内);只有在修理后仍无法恢复其正常功能情况下才予以退换;

家装服务保修期为三年,有防水要求的五年。

**尽管“三包”服务延长只是家居建材消费服务中一个小方面,但正是这种具体而细小的服务升级,才能真正打动消费者的心,敢于在不增加任何附加费用的基础上增强服务,足以看出居然之家作为中国家居建材市场领军企业的自信。**

据悉,此项承诺公开以来,从消费者咨询、调查问卷数据显示,得到良好反响,在推出三年“三包期”的同时,居然之家还将在今年3·15期间同步推出“店长接待日”、“服务监督员”两项管理举措,以确保各项服务承诺的贯彻落实。从2013年起居然之家将每年3月份的第一个周六定为“店长接待日”,由分店店长和分公司总经理亲自接待消费者,现场解决消费者投诉、回答消费者提问、听取消费者的意见和建议。此外,居然之家还将在全社会范围内公开招聘“服务监督员”,对居然之家的管理和进行监督,服务监督员采取随机抽取的办法产生,一年抽聘一次,每店10名,服务监督员的报酬为每年每人3000元,这是3·15期间推出的两大亮点项目。今年居然之家将于3月17日现场抽取2013年度服务监督员,现场发放报酬金。

多年以来,为将“服务为本,诚信为本”的企业理念落到实处,居然之家不断提升消费者的满意度,树立了良好的品牌口碑,“三包期由1年延长至3年”服务承诺的提出,再次推动了居然之家服务管理水平的升级,增加了“居然之家”品牌的含金量,同时也将对推动家居建材行业服务水平的提高产生积极的影响。

## 居然之家

## 我们在“3·15”真诚回馈每一个家庭

一年之计在于春,趁现在淡淡的春意来给自己的家居环境换个心情吧,居然之家的延长“三包”期与家居“以旧换新”遇上“3·15”,会迸发出怎样的火花?居然之家大连店在“3·15”期间特开展“储值升值、购物抽奖”的大型优惠促销活动,活动时间为2013年2月16日至3月17日(30天),优惠力度空前,具体内容如下:

### 活动一: 储值升值15%

活动期间,在居然之家购买家具、建材享受储值消费升值15%。消费者在居然之家大连店收银台申请储值卡办理储值消费升值业务,也可随消费随充值升值,储值卡有效期为2月16日至3月17日,储值余额3月24日前可到居然之家大连店收银台办理退卡返还本金业务。

### 活动二: 家具“以旧换新”补贴5%

为帮助滨城百姓解决旧家具难处理的问题,发挥家中闲置家具的余热,居然之家大连店将于活动期间开展家具品牌“以旧换新”活动,消费者在居然之家家具品牌店面选购商品,可申请参加“以旧换新”活动,根据实际情况填写《申请表》和《回收单》,标明上门回收日期、家具样式风格、尺寸、数量等内容,携带交付全款的销售合同和交款凭证到收银台即可领取居然之家5%的现金补贴。

### 活动三: 100份黄金幸运送

活动期间,居然之家大连店共设100份黄金大礼,凡在居然之家大连店消费满3000元,即可在填写处填写抽奖券一张,满6000元填写两张,以此类推,买的越多,机会越大。

抽奖活动已进行了两轮,没抽到黄金的顾客不要担心,2013年3月10日(29枚5克、1枚10克)和3月17日(39枚5克、1枚10克)16:00在居然之家还有两次抽奖活动,中奖顾客需本人持购物合同、交款凭证及身份证现场兑奖有效。具体奖项设置详见店内明示。

**春天里,当服务升级、以旧换新遇上“3·15”,会迸发出怎样的火花?赶快到居然之家来现场感受吧!**

这个3·15,让商家主动找上门,顾家家居将免费提供上门清洗沙发服务。笔者从顾家家居门店获悉,在3·15期间,针对之前买过顾家家居全皮、半皮类沙发的老顾客,凡到店报名参加“沙发也要有修养”活动,均可在报名之后的45天内享受专人免费上门的沙发清洗和保养服务。报名时间为3月2日-15日,预约登记成功后,顾家家居将根据用户预约的先后顺序,尽快上门对沙发进行清洗与保养,让消费者感受幸福到家的服务。顾家家居在行业内首创沙发“修养”十部曲。

品质+服务,顾家打造一流家居品牌,顾家家居以“心”换“心”,用一流的产品品质和售后服务来回馈消费者。消费者不妨抓紧这次机会,顾家家居的顶级服务,等待专业人员来为家里的沙发旧貌换新颜。

祝贺全国一线家居品牌非同布艺软体家具,强势入驻居然之家大连店!非同家居3·15盛大开业,买沙发送茶几,买床架送乳胶床垫,德国爱格板材,意大利诺华面料,进口环保胶漆打造优质舒适生活,超乎想象,更有特供客厅沙发,欢迎品鉴,开业总是最实惠,错过一次“后患无期”,详询:15309810658 居然之家大连店2F非同家居。

## 凭此报纸

可免费进店填写抽奖券一张

**限量黄金等你拿!**

**自驾车消费者:** 沿大连市内通往金州新区202国道,经后盐行驶5分钟即到。居然之家为前来购物的消费者提供2000个免费停车位,省去“堵车”、“抢车位”的烦恼!



中国驰名商标  
★★★★★

装房子 买家具 我只来居然之家

2月16日 - 3月17日

**购家具建材 储值立升15%**  
(储值每天限100名,每名最高限10万RMB)

**家具以旧换新补贴5%**

**100份黄金幸运送**

为进一步提升居然之家的服务水平,推动行业服务再升级,居然之家已于3月2日将“三包”服务期由1年延至3年,即:

**家装“包修、包换、包退”期限由原来承诺的2年延长至3年;  
家具建材“包修、包换、包退”期限由原来承诺的1年延长至3年。**

详见店内海报



居然之家客户服务热线

**400-650-3333**

乘车路线: 1、乘坐金州方向快轨到和平路下车,转乘201路公交车居然之家下车;  
2、乘坐“大连到金州”客车到居然之家下车。

地址: 大连市金州202国道(沈海高速金州出口南行1公里) 联系电话: 39303888

