



黄位国近影

# 诚为本,信为先

## ——访上海市家具行业协会理事长黄莅国

2011年上海市“诚信兴商宣传月”活动启动以后,上海家具行业掀起了一股诚信兴市行动热潮。11月起,上海家具行业在15家骨干商场及28家生产企业开展“企业诚信评价”活动,这是继“达芬奇家具事件”后行业正本清源,进一步端正行业经营行为的大动作,是其勇于担当社会责任的表现。为此,记者特采访了上海市家具行业协会理事长黄莅国,他真诚地介绍了上海市家具行业的现状及此次活动的意义。



红星美凯龙家具城

诚信经商的号召,上海市商会要求协会介绍上海家具行业情况,在会上几家企业做了介绍,还有一家企业发表了诚信经商的倡议书,多家商场和企业随后在承诺书上签字。

记者:如何让消费者相信、让消费者意识到,“诚信兴商”并不是空谈,而是需要切实有效的措施,那么这类措施有哪些?

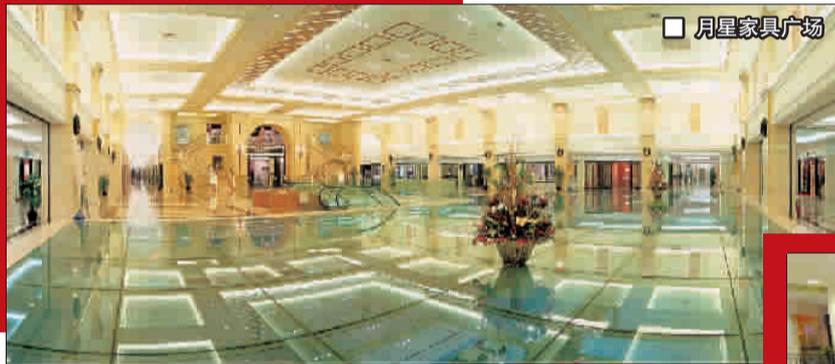
黄理事长:“达芬奇家具事件”的报道到现在已经4个月了,每个

题,牵涉到两个方面,一个是消费者习惯问题,家具产品不像电子产品有固定的价格,消费者不清楚一个家具到底值多少钱,所以当产品打折时他就会觉得很划算,实际上有时打折只是商家的营销手段而已,所以消费者千万不要盲目地只看折扣。另一方面,家协也要引导各企业,要形成自己的特点,这方面“亚振”家具做得比较好,他们的价格都是统一稳定的,久而久之消费者反而非常信任。实行“明码实价”以后,折扣的力度会小一点,企业信誉会可靠一些,也能建立一个有公信力

行各方面的比较。“达芬奇家具事件”对于上海市家具行业来说是一件好事情,会促进生产企业、经营企业提高他们的品质和服务,很多鱼龙混杂的企业也会遭到打击。

记者:这次的“企业诚信评价”活动,结果会不会出现所有参与企业都好评如潮,但实际上鱼目混珠的现象,评出来的都是只有好没有坏?

黄理事长:最初家协在办这个活动时,有人就建议说要不要把我们感觉比较好的企业拉进来,我拒绝了。“企业诚信评价”活动不是形式上的一个对外宣传,而是一个实实在在的评选,最后的结果要看企业在经营管理、售后服务等各方面是否达到我们的要求,而且本次评选是没有指标的。近来各商场和企业都积极地进行了整改和服务提升,所以我相信这次评选的结果不会很差,但我们绝不会虚假地、主观地进行评价,如果最终是好评如潮那我感到很高兴,因为这是真实的反映。



月星家具广场

记者:自“达芬奇家具事件”后,家居市场遭遇了最严重的信任危机,请问上海家具行业协会有没有迅速制定应对措施?

黄理事长:自从“达芬奇家具事件”发生以后,7月1日家协就召集了上海一些主要家具商场领导人召开会议,在会上家协明确提出诚信经营在当前情况下尤为重要,并要求各大家具商场立即开展对进口家具的检查,包括检查其产地、标注标识、价格等方面;其次还要求商场按照家协以前制定的标准对营业员进一步培训,营业员在销售过程中必须如实地向消费者介绍产品;同时我们还以家协的名义发了文件,要求各大商场、企业加紧检查,如果发现任何标注标识不准确等违规现象都必须立即改进。接着在7月底我们开展了“诚信兴商”活动,为了响应全国

月我都会去商场看看,这4个月中商场已经发生了很大的变化:营业员对商品的介绍更加如实地,企业经营者明显加强了对企业的规范,特别是我们最近走访的红木家具企业,在产品用料方面很诚信,其中一家企业说他们最喜欢上海的消费者,因为上海消费者很挑剔,这样就促进了产品品质提升,对于好的品牌而言更是一件好事,消费者通过对比自然就会选择他们。与此同时,各大商场都规定对不诚信的生产企业将采取严厉的惩罚措施。我相信消费者在这段时间内也能明显感觉到商场的变化,会更有安全感。

记者:“明码标价”听上去是维护消费者权益的一项举措,但是据我们所知,部分消费者反而难以接受“没有折扣,没有优惠”,这会不会给某些商家以借口,拒绝实施“明码标价”?

黄理事长:这确实是一个比较棘手的问题,

的好形象,对他今后的长远发展是很有利的。

记者:您是如何看待一些伪进口家具、标识标注不准确、乱挂荣誉奖牌的不良现象?怎么能帮助消费者进行识别?

黄理事长:社会上确实存在只要交钱就能获得奖项的情况,家协历来不提倡以盈利为目的组织乱发奖的行为,从我们自身而言在进行任何评选和奖励的活动时都是非常严谨和公正的。在这里要提醒消费者一旦看到任何奖杯、证书时要冷静地分析它的权威性;另一方面也不必一味地崇尚洋品牌,有的洋品牌在国外是没有影响力的,或者是中国企业在海外注册,实际上有些品质远远不及我们国内的产品,还有的仅仅是取了个洋名而已。所以在购买洋品牌时消费者一定要理性,要进



春申江家具城

“企业诚信评价”活动能寻求生产企业、流通企业、消费者和政府这四方利益的结合点,各方均会得益,消费者的需求对生产企业和流通企业而言是一种促进和激励,而规范的行业服务也会让消费者更加安心。坚持“诚为本,信为先”最终也会对我们上海的家具市场起到一个很好的推动作用。

《现代家居》文清 《上海家居》乔莉娜

**上海伊莱美**  
**医疗美容医院**  
☎ 5160 9999 上海市梅园路88号



## 兑现诚信承诺,上海家具行业启动“企业诚信评价”活动

兑现“诚信承诺”:端正价格行为,实施“明码标价”;全面展开“优质服务行动”;勇于担当社会责任

### 诚信兴商 放心消费 诚信承诺

- 一、守法经营:不生产、不采购、不销售“假冒伪劣”产品,确保家具产品和商品符合标准所要求的安全、质量、环保等各项规定。定期对自己的企业、商场做好依法、依规的检查和整改工作,不生产产品质量不实的误导、欺诈骗行为。
- 二、让消费者明明白白地消费,担当好社会责任,自觉执行法规、行业标准、行规行约,信守承诺,正确填写产品标识,标注,不做虚假广告宣传,不发生售后责任的推诿。
- 三、珍惜荣誉做表率,起好榜样作用,切实履行先行赔付制度,不发生有损于行业荣誉和损害消费者利益的事件。
- 四、强化内部管理,持续改进服务质量。本着以“客户为中心”的服务理念,教育好员工依法做事,提高从业人员的职业道德和专业知识的综合素质,抵制不良行为,营造企业健康发展的环境。

### 参与商场:

- 吉盛伟邦虹桥国际家居中心
- 红星美凯龙真北店
- 红星美凯龙汶水店
- 红星美凯龙浦东店
- 月星家居广场
- 盛源大地家居城
- 建配龙家具广场
- 东明家具浦东广场
- 东明家具浦西广场
- 同福易家丽家具商城
- 欧亚美浦东家具广场
- 曹家渡家具商城
- 春申江家具曲阳尚厦
- 上佳家具尚厦
- 好饰家建材园艺超市徐汇店

- 娄山关路 75 号
- 真北路 1108 号
- 汶水路 1555 号
- 沪南路 2178 号
- 澳门路 168 号
- 文定路 200 号
- 长逸路 15 号
- 杨高南路 4099 号
- 沪太路 4301 号
- 橘高南路 3303 号
- 浦三路 1515 号
- 长宁路 121 号
- 曲阳路 721 号
- 延长中路 578 号
- 漕溪路 198 号

### 生产企业:

- 震旦(中国)有限公司
  - 上海太亿企业股份有限公司
  - 上海斯林百兰软家具有限公司
  - 上海居雅欧韵家具有限公司
  - 上海航管红木家具有限公司
  - 上海艺尊轩红木家具有限公司
  - 上海申美沙发有限公司
  - 上海雅风企业发展有限公司
  - 上海新申美办公家具有限公司
  - 上海爱舒床垫有限公司
  - 上海万诚家具有限公司
  - 上海品至家居用品发展有限公司
  - 上海成林床垫有限公司
  - 上海鑫海马企业发展有限公司
  - 上海亚振家具有限公司
  - 上海文超家具制造有限公司
  - 上海梦乡床垫有限公司
  - 上海富慧企业发展有限公司
  - 上海明尼沙发有限公司
  - 上海天驰家具有限公司
  - 上海三色沙发有限公司
  - 上海和木家具有限公司
  - 上海集弘办公家具有限公司
  - 上海诚龙木业有限公司
  - 上海依露法家具有限公司
  - 上海帝浩木业有限公司
  - 上海致艺家具装饰有限公司
  - 上海余龙铜家具有限公司
- (以上企业排列不分先后)