

3·15

消费与安全

纪念2012年3·15国际消费者权益日活动

星级服务送温馨 星级家居享生活

对消费者而言,没什么比放心购物更重要。在家居卖场林立的今天,消费者该如何选择家居卖场?很显然“诚信服务”是首选,而若“交通便利”则更是锦上添花。开业十一年来,盛源大地家居城以其独特的“五星级卖场”称号闻名于业内。近年来,盛源大地更是多次成为家具行业协会及上海市消费者协会“特别推荐卖场”,成为家居行业“诚信服务优秀卖场”的典范。而坐落于交通便捷的徐家汇商圈与占地近40000平米、大小适中的经营面积,更使其占尽“地利”与“人和”,成为沪上家居便捷购物的首选地之一。



稳扎稳打勤练内功

对企业来说,不断修炼内功是企业获得长足发展的必备法宝。上海不缺家居卖场,如何更好地为消费者服务,如何做到更有内涵,这是盛源大地一直在思考的问题。在商场的设置上,盛源大地并不追求开店的绝对数量,而是通过对进驻商场的品牌进行合理引导,将传统风格、简约时尚、欧美风情、古典情怀、现代布艺等不同元素、不同风格和不同设计理念的家具一一展露,为消费者如何置家提供全方位的一站式购物选择。

在商品的质量上,盛源大地也有自己的一套做法,除了对进驻厂商做前期调研外,商场还定期对商品进行自检和抽检,并且积极地参与到售后服务当中去。在售后服务环节,盛源大地成立专门的售后服务中心,并有专人负责,对售后的产品每月进行电话回访及质量跟踪制度。盛源大地售后人员甚至多次被消费者权益保护委员会评为“维权卫士”。

细心服务先行赔付

服务永远是企业的生命线,盛源大地家居城深知这一点。早在2002年,盛源大地便率先创办了“百万诚信基金”,提出“诚心服务,细心付出”这一品牌战略,并与上海市消费者协会家具专业办公室共同制定了“先行赔付”制度实施协议书,旨在通过表率作用建立家具行业诚信服务体系。

盛源大地家居城与每一个进驻厂商签订“诚信服务”公约,这就要求进驻的品牌或厂商必须遵守盛源大地严格的管理规范,这种谋求共同发展的“公约”除了规范商场管理及厂商合法经营外,同时也是将对消费者的服务承诺前移,以实

际行动确保消费者没有后顾之忧。现如今,“先行赔付”已经为业内所熟知,而盛源大地则成为市消保委首批“先行赔付”承诺单位,个中意义不言而喻。

自身优势无可比拟

虽然城市交通越来越发达,但人们的生活节奏也在不断加快,交通是否便捷仍然成为消费者购物时首要考虑的因素。盛源大地坐落于著名的徐家汇商圈,40000平方米的建筑面积使得卖场内品类齐全,可实现家居置办一站式购齐的快捷与便利。

除此之外,盛源大地还非常注重自身的提高,在引入ISO9001标准化管理模式的同时,每年还在商场内开展“五星专柜”评定活动,通过别出心裁的方式激励厂商和经销商的营销积极性,规范和维护盛源大地在消费者心中的地位。开业十年,盛源大地不仅拥有大批忠实的顾客,更连续多年获得上海家协“五星级规范商场”、“诚信商业品牌”、市价格协会“价格诚信单位”等荣誉称号,成为沪上家居行业名副其实的“五星级卖场”。

诚信品牌推荐

盛源大地家居城每年开展的“五星专柜”评定活动,通过别出心裁的方式激励厂商和经销商的营销积极性,规范和维护盛源大地在消费者心中的地位。通过诚信经营,规范服务来赢得消费者的认可。

2011年度五星专柜品牌为:楷模、健威、慕思3D床垫、年年红、La-Z-Boy、亮点。

楷模

自由之道 简约之法

东莞市楷模家居用品制造有限公司是一家致力于现代化家居用品生产的专业性公司,公司拥有十一间大型工厂,总建筑面积43万平方米,现有员工3600多人,公司位于被誉为“家具之都”的东莞厚街,拥有多条从德国、意大利等国进口的先进生产线。

“以顾客为中心,以品质为生命,以诚信为宗

旨”是我公司长期追求的企业精神。公司在国内外拥有1000余家专卖店,并建立了完善、发达的营销网络,产品远销欧美、东南亚、中东等世界各地。

“COOMO”家居用品将为您创造一个美满、舒适、和谐的家庭生活。

健威

人性家具的倡导

具有30多年历史的健威企业集团是一家专业的家具跨国公司,旗下设立健威美国、健威中国、健威欧洲三大机构,集团总部位于美国三藩市,是美国著名家具企业,销售网络遍通欧美、亚洲等一百多个国家和地区,在世界各地享有盛誉。

健威人性家具突破以往,通过将人体工程学、环境心理学、审美心理学等学科的综合应用,以消费者购买家具最关心的因素为要点,满足其不断变化的需求。

健威人性家具日前在上海共有七家直营门店,在业内更是率先推出了免费家具设计、五年超长质保承诺,以跨越普通家具概念的新理念,带领家具行业全面进入人性家具新时代。



慕思3D床垫

健康睡眠新主张

慕思寝室用品有限公司成立于2004年,定位为全球健康睡眠资源整合者,专业致力于人体健康睡眠研究,从事整套健康睡眠系统的研发、生产及营销。设计理念源自欧洲,致力于将人体工程学和环优化科学融入到寝具的设计中;慕思旗下拥有“慕思·歌蒂娅、慕思·凯奇、慕思·0769、慕思·3D、慕思·V6”五大自有品牌,目前拥有超过800家品牌专卖店。

慕思秉承“以人为本”的理念,通过了职业健康管理GB/T28001-2001认证;贯彻“以质量为根”的标准,通过了质量管理GB/T19001-2008-ISO9001:2008认证;高度重视“健康环保”,通过了环境管理GB/T28001-2004-ISO14001:2004认证及获得了“绿色环保家具产品”的称号;同时也是国家标准委员会审定的轻工行业行业标准制定项目《软体床》标准

制定审定会”(标准项目编号2008-201T)主要起草单位。公司以客户服务为中心,开通了400-777-0077和800-830-7532服务热线,力求让消费者获得超值的产品和服务。

慕思确立了“帮全人类找回好睡眠”的企业愿景,引领国际舒适健康睡眠潮流,竭诚为21世纪的现代家庭提供更舒适健康的睡眠和更人性化的服务。

年年红

古典现代融为一体



“年年红雅典”系列家具以新古典风格为基础,巧妙地融合传统红木精雕细琢的精湛工艺和现代家具的流畅表现手法,“年年红雅典”系列则以自然绿色、健康环保为创作原则,画龙点睛的雕琢工艺是个性和人性的高度融合和统一。

在营造出温馨舒适的家居环境的同时,又彰显高雅的生活品位和人生意境,“自然、怡然、悠然”是其品牌特征。目前,年年红还为别墅业主提供从设计到施工的“一条龙”服务。

La-Z-Boy

美国生活的代表

La-Z-Boy诞生于1927年的美国,在这近一个世纪的发展中,已发展成为世界知名的功能沙发品牌。它被TIMES评为“历史上最伟大的100件发明之一”,也摘得“全美知名度第一”的桂冠,更是在74届奥斯卡的颁奖典礼上被125位好莱坞明星带回家。今天,La-Z-Boy已成为美国生活的代表,更是“舒适”的代名词,平均每个美国家庭拥有一张La-Z-Boy。

八十多年的品牌保证,La-Z-Boy不断创新,根据人体结构的特点,设计出更舒适的倾斜角度、更耐久的内部机械装置,La-Z-Boy诠释全新舒适生活理念,在您自在随心享受舒适的同时,轻松拥有健康生活。



上海曹家渡家具商城树立诚信大旗

2011年7月,一则报道将国内家具诚信问题推向风口浪尖。一时间,国内家具行业诚信问题成为了媒体和公众热议的焦点,全国家具行业也就此开展了以诚信为主题的整风活动。其中,荣获2010年上海市“名牌企业”称号的上海曹家渡家具商城也积极参与了“上海市‘销售真牌真品,保护知识产权’和‘上海市家具行业诚信’承诺”以及诚信评价活动。活动中曹家渡家具商城把经商诚信贯穿于整个经营活动中,以质量服务为依托建立了一套规范的管理体系,商城管理水平得到提高,为消费者能安心、称心、放心购买家具。曹家渡家具商城依据《消费者权益保护法》等法律法规,结合家具消费市场的实际制定了质量、物价、售中、售后服务等一系列制度和奖惩办法,实实在在让消费者体会到买真、买好、买公道的服务承诺。

一、诚信经营是企业赢得人心的法宝

“人无信不立,企无信难存。”公司在“诚信经营”上苦练内功,把践诺行动贯穿到整个诚信体系中,通过比较完善表达和体现,赢得了社会的认同和用户的赞誉。为了要让顾客在商城购买到真材实料的家具,商城坚持以质量和信誉为依托,做好对入驻厂商的资质、信誉审查、进场商品的外观、材质、质量保证金预留等一系列售前把关工作,并建立相应的营销服务体系,实行严格的标价签三级审批制度,防止消费误导,杜绝欺诈,达到明明白白消费的目的。管理部门经常与楼面沟通,了解厂家产品质量、售后服务工作。交

二、全程质量监管是诚信经营的保证

商品质量的优劣,是衡量其诚信经营的重要依据,也是企业应承担的社会责任和义务。曹家渡家具商城目前之所以能在上海整个家具市场不景气情况下能稳步发展,主要在于重视家具质量的全过程监管,把售前、售中、售后管理工作做到关口前移并落实在实际工作中,形成了“二个

三、把消费者利益放在首位是商城发展的源泉

商城本着“以人为本”的经营理念,为进一步提高服务品质,商城建立了投诉联络站,通过公开监督电话,认真答复和解决顾客意见,把售后服务工作作为一个重要的内容来抓。2011年来,已受理

顾客投诉63起,都得到圆满解决,并为消费者挽回经济损失34310元。为提高全体员工对消法的认知度,商城不定期邀请法律专家对中层以上干部进行培训,对全体员工进行《消法》等相关法律法规的普及教育,并在培训后进行考试,旨不断提高员工自觉维护消费者权益等法律意识,切实保护消费者权益和维护商城的商业信誉。

实践证明,只要坚持诚实守信,就会收获丰硕的回报,赢得发展的希望;利欲熏心,欺诈行事,只能加速企业走向衰败和消亡。诚招天下客,信纳八方财。社会呼唤诚信,时代推崇诚信,企业需要诚信,为此上海曹家渡家具商城坚持树立诚信大旗,铭记诚信是企业的生命,以诚信取信于民,服务于民。

