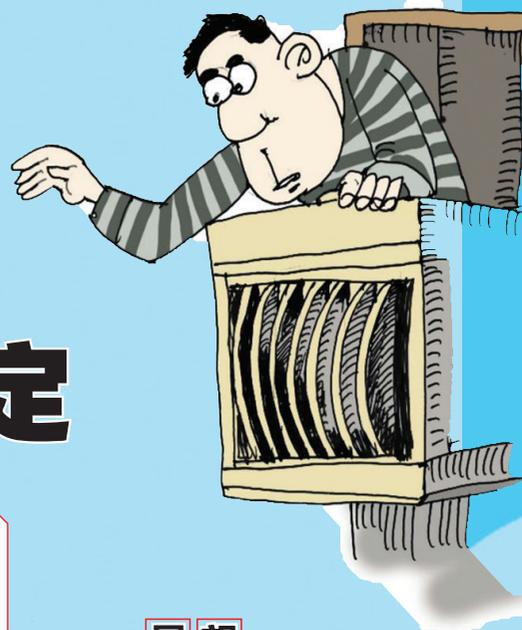


《家居电商送货与安装服务规范》发布实施

系国内家居电商行业首个送装标准

家具送货上楼要加钱?
送装服务有了新规定

随着电商对生活的渗透,很多人已经习惯足不出户就能买到各种日常用品,既省心又便捷。但是对于网购大件家居商品,大多数消费者仍然望而却步,其中最重要的一点,就是消费者对“送”跟“装”这两大难题难以把握,大件物流“最后一步之痛”亟待破解。

近日,记者从京东获悉,国内家居电商行业首个送装标准《家居电商送货与安装服务规范》近日正式发布实施,该规范由全国工商联家具装饰业商会联合京东物流共同编制。作为家居电商行业的首部送装服务标准,规范的出台有助于厘清家居电商配送与安装服务过程中各方的权利与责任,通过对各流程和环节进行规范,维护消费者及商家的权益,推动行业朝着健康有序的方向发展。

展望

电商进入“大件”之战
打通线上、线下服务是关键

网购家居之所以受追捧,除了因为购买方式便捷、选择多样化以外,更重要的是它的价格优势。数据显示,家居家装市场是一个高达4万亿元的大蛋糕,受制于行业特性,导致互联网渗透的份额至今不足10%。这也意味着,在电商小件市场日趋饱和的情况下,家具、建材、卫浴等家居电商大件市场有望迎来春天。

京东物流家居供应链负责人张勇介绍,经过十余年的深耕,京东大件物流已经覆盖全国所有行政区县、近60万个行政村,并把自身能力面向社会开放。

“家居电商未来的发展肯定是线上电商平台与线下家居实体店的大融合,消费者可先在实体店体验产品,再返回到网上下单。”业内人士分析,目前消费者在购物平台看到的家居产品只是图片、视频,相对来说用户体验感低,消费者无法直观的体验产品性能与质感,家居电商行业要突破这一限制,就必须打通线上、线下。

“对于客户来说,打通线上、线下的消费服务是关键。”该业内人士说,要发展家居电商,电商平台需要处理好消费者、经销商和企业三者之间的关系,在最大程度发挥网络营销效益的同时,确保售后服务质量,才能让消费者愿意为此买单。

(吴鑫矾 倪留青)
据《长沙晚报》

遭遇

家居商品“只管送不管搬”



前不久,正在装修新房的长沙市民李女士在某网购平台买了一个沙发,原本以为可以送货上门,没想到最后快递小哥送货时却只愿意送到楼下,并表示家居产品“只管送不管搬”,最终李女士只能找物业帮忙,将沙发搬回了家。

记者在多个网购平台发现,许多家居产品都标注着包邮、包安装的字样,可在实际操作中,这些所谓的送货上门和包安装存在许多猫腻,比如:送货上门只送到楼下,要送上楼还要额外加楼层搬运费;所谓的包安装只针对本产品,里面一些配件安装或者配件数量不足,还需要跟师傅再次购买,额外付费才能完成安装,东一笔西一笔的额外费用算下来,甚至比门店价格还要高。

另一方面,家居产品一般属于大件快递,物流费用相对较高。家居产品特性不一、产品不规则,在运输过程中容易损坏,并且上门现场安装环境复杂、用户需求多样等特点,使得产品交付面临很大的挑战。

“最担心的是售后服务。毕竟家居产品不像家电、衣服等小商品,一旦有问题,退换货将十分麻烦。”市民王先生曾在网上购买了一套某一线品牌的实木餐桌,却发现桌面有磕碰痕迹,“我到该品牌实体店询问,别人表示网购家居产品实体店不负责售后。后来找到网店客服,客服直接给了我一个地址,要我把产品寄到厂里面维修,而且邮费自理。最终,我只能找附近的师傅维修了事。”

规范

电商应与客户明确服务内容

作为家居电商的重要环节,送货与安装服务的规范和标准此前一直存在空白,造成服务水平与用户需求落差较大,甚至侵害消费者的合法权益。

经过多次编制、审定,7月8日,京东联合工商联发布了国内家居电商行业首个送装标准《家居电商送货与安装服务规范》,该标准规范了以电商模式销售的家居产品的送货和安装服务要求。

记者发现,规范的内容围绕消费者关切、商家关心的各个环节展开,对人员要求、设施设备、送货、安装、验收、售后服务、服务质量评价等方面进行规范。其中规定,电商可

独自提供服务或与专业的商品送货、安装服务提供者联合为客户提供服务,但电商为商品送货和安装服务的总协调者和第一责任人。

在送货过程中,服务双方应就送货时间、运输方式、交付方式等进行商定。当客户发现收货与所购商品不一致或外观、数量、质量等有问题时,可采取更换、退货或降级等处理措施,相关责任由电商承担。

在服务过程中,电商应与客户明确服务包含的内容、商品质量及标准、服

务模式、服务时间、服务验收标准、服务费用及支付方式等。电商应对服务人员进行培训、评价,通过建立等级评价制度,持续改进服务质量。同时,电商应制定售后服务的标准,明确售后服务的时间、期限、方式、费用、质量标准等。

此前我国的家居家装标准更多侧重于产品标准,而本次出台的规范则对家居类产品的送装服务做出规范,将使电商自查和消费者维权都有据可查、有标准可依,有助于推动行业长远的健康发展。

支招



复式隔层如何做最牢固

随着复式小公寓的入市,如何隔层装修成为不少消费者关注的话题。“复式客厅大概20平方米,想在这个空间内变成两个独立的上下层空间。怎么做能够更稳固又美观呢?”

第二种方式更简易,施工简单但弊端不少。比如,用工字钢材、板材做隔层,人在上层走动,下层就会有噪音,如果下层房顶上需要吊顶,则不能用膨胀螺丝,而是用化学螺栓。

第一种方式更稳固一些。业内人士表示,如果条件允许,最好使用现浇,既牢固又环保。用螺纹钢筋与墙面和梁接轨,钢筋

相距10厘米、双向双层编织。这样做隔层,施工工艺会花较多时间。

第二种方式更简易,施工简单但弊端不少。比如,用工字钢材、板材做隔层,人在上层走动,下层就会有噪音,如果下层房顶上需要吊顶,则不能用膨胀螺丝,而是用化学螺栓。

(张磊)
据《山西晚报》

