

送货上楼要加钱？ 家居送装服务有新规

《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



10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。

多数电商“只管送不管搬”

前不久，正在装修新房的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。

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。此次《家居电商送货与安装服务规范》明确了以电商模式销售的家居产品的送货和安装服务要求。

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。

打通线上、线下的消费服务是关键

网购家居之所以受热捧，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，“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。

据新华网

“玛莉亚”4级连跳 真是个凶猛的“女汉子”

强风暴雨至少已导致福建省18.76万人受灾。专家分析，此次台风将“来去匆匆”



台风“玛莉亚”于11日9时10分在连江沿海登陆，登陆时中心附近最大风力14级(42/秒，强台风级)，中心最低气压960百帕。11日11时，福建省减灾委员会、福建省民政厅根据灾情发展态势，紧急启动省级自然灾害救助Ⅲ级响应。

灾情 15.45万人紧急转移 实行“三停一休”

截至11日11时统计数据显示，受今年第8号台风“玛莉亚”影响，福建8个设区市及平潭综合实验区48个县(市、区)受灾，受灾人口18.76万人，紧急转移安置15.45万人。

福建省民政厅发布信息称，由于部分县(市、区)电力及网络中断，目前正多方努力以进一步取得联系，灾情仍在统计之中。

目前，福建省气象局已发布了台风预警Ⅰ级，福建省防汛抗旱指挥部也将防台应急响应提升为Ⅰ级。福州市、宁德市均已发出防台风防汛动员令，11日实行停工(业)、停产、停课、休市。

据福建省气象台消息，11日，福建中北部沿海增强到12-14级阵风15-17

级，南部沿海7-8级阵风9-10级；台风中心经过的附近海面风力可达14-16级阵风17级以上。宁德、福州、莆田和平潭阵风11-13级，台风中心经过的区域阵风14-16级；南平、三明两市与泉州市北部阵风9-11级。

同时，福建中北部地区有暴雨，其中宁德、福州、平潭、三明中北部、莆田北部、泉州西北部和南平中南部有大暴雨，局部特大暴雨。过程雨量中北部地区150-250毫米，中北部沿海局部达350毫米。

总体来说此次降雨来去匆匆、速战速决。中国气象局公共气象服务中心首席气象分析师信欣表示：“这次‘玛莉亚’跑得快，而且也没有季风助攻，南海上还有扰动对水汽截流，降雨时间相对短。”

特点 2000年以来升级最快的超强台风

“玛莉亚”从生成到变身超强台风仅33小时，为2000年以来升级最快的超强台风，可谓秒变“女汉子”。浙江省气象台专家分析它有三大特征——

1.增强快：不到48小时，“玛莉亚”从热带风暴连跳4级，加强到超强台风，并且在超强台风级别维持了很长时间；

2.移速快：“玛莉亚”移速为30公里/小时，通常台风移速为15-20公里/小时，“玛莉亚”堪称“飞毛腿”。自7月8日起“玛莉亚”一直维持着

30公里/小时的速度。据中央气象台消息，台风中心经过的附近海面或地区的风力将有13-15级，阵风可达16-17级。台风中心经过地区浙江温州局地可能出现11-12级大风。11级大风的风速为103-117公里每小时，相当于汽车在高速公路上的行驶速度。10-11级风是一个人站立的临界值，达到这个值保持站姿非常困难。

3.路径稳定：“玛莉亚”一路向西北方向移动，直扑闽浙沿海。

影响 近20条高速局部路段受阻 多条航线停飞

11日交通运输部启动二级应急响应防御台风“玛莉亚”。中央气象台昨天发布暴雨橙色预警。预计G1(京哈高速)、G2(京沪高速)、G3(京台高速)、G4(京港澳高速)、G5(京昆高速)、G6(京藏高速)、G7(京新高速)、G1113(丹阜高速)、G12(珲乌高速)、G15(沈海高速)、G15W(常台高速)、G1513(温丽高速)、G18(荣乌高速)、G2511(新鲁高速)、G70(福银高速)、G76(厦蓉高速)、G85(渝昆高速)、G93(成渝环线)、104国道、108国道、112国道、205国道、316国道、330国道等局部路段将受到影响。

中国铁路上海局集团有限公司对7月10日、11日途经东南沿海铁路、金温铁路、合福高铁等线路部分列车停运，对部分列车车票暂停发售。铁路部门提醒：已购买停运列车车票的旅客，可于票面乘车日期起30日内(含当日)持车票到车站窗口办理退票手续；在12306网站购买车票的旅客可在网站直接退票。

另据记者获悉，受台风“玛莉亚”影响，厦金航线昨日全线停航，南航取消长沙至温州、上海等地航班。

综合新华网消息