

抓好行业自律 维护消费者权益

无锡市工商联家具装饰业商会
无锡市家具行业协会

做好新时期的消费者权益保护工作，是“三个代表”的重要体现，也是行业商会（协会）加强行业自律服务于政府、服务于社会的一项重要工作。市场经济是消费者主权经济，在市场经济条件下，只有真正把消费者尊奉于上帝位置，企业才能生存，行业才能发展。鉴于这一认识，我们无锡市家具装饰商会（无锡市家具行业协会）坚持从行业自律的源头抓起，通过规范行业行为切实维护消费者的权益，几年来取得了明显的效果。协会被市政府授予社团工作先进集体，还被市消费者委员会推荐为全国消协维权先进集体。现将我们几年来自律维权工作进行汇报：

一 从消费者质量投诉充分认识行业自律的重要性

2001年11月消费者吴某向无锡市消费者委员会反映，他去年年底在某商场购得一套儿童家具，本想给孩子带来欢乐，提供良好的生活和学习环境，但现在这套家具却成了他家里空气污染源。由于家具中甲醛释放严重，已影响一家人的身体健康。这套家具从2001年1月2日开始使用，原来小孩身体一直很好，但自从家具搬进小孩房间后，小孩基本上每月要生病、感冒、咳嗽、气管炎、扁桃体发炎，几个月小孩看病医药费已经超过了买这套家具的费用。消委会在受理这起投诉后，邀请我协会一起去消费者家里勘查，共同参与调解，通过现场勘查确认这套家具有毒有害物质释放严重，主要是中密度纤维板质量差，甲醛含量太多。由于当时家具质量标准尚未执行甲醛含量这一指标，对调解增加了难度，交涉过程中厂商之间相互推诿，考虑到这套家具确实存在影响身体健康的因素，最后消委会和家具协会⁴⁴据《消费者权益法》中“谁经销谁负责”的原则，要求商家作退货处理

并承担相应费用，使这起投诉得到圆满解决。

通过这起因家具影响空气质量的投诉，我们充分意识到要减少消费者的投诉，保护消费者的权益，必须抓住行业自律这个源头，变被动应对为主动整改，把事后处理提前到事先设防，为了积极应对当时家具质量投诉较多的情况，减轻市消委会的压力，我们在市消委会的支持下，建立了家具质量监督站，主动承担处理家具质量投诉。监督站坚持公开、公平、公正的原则，三年多来共处理家具质量投诉 160 多起，由于商会（协会）具有专业知识和在行业中的权威，所以处理起来比较顺利，消费者投诉处理率和满意率达 95 %以上，较好地维护了消费者权益，同时在处理过程中也为商会加强行业自律掌握了第一手资料。

二 落实具体措施，从源头上规范行业行为切实保护消费者权益。

1、营造放心环境，讲求诚信经营

诚信是自律的基础，自律是规范行业的根本保证。为了使自律成为每个企业的自觉行为，我们首先从制度上进行规范，制订了行规行约要求会员企业进行自我约束。在流通领域我们通过培育标兵树立典型，广泛开展为消费者创造购物环境和创诚信品牌活动。近二年来，我们经过检查评比，向广大消费者推荐了 44 只“放心家具”产品和 55 只诚信品牌家具产品，由生产厂家在市中心广场作出庄严承诺，并通过新闻媒体向社会公布，请全市广大消费者进行监督。经过二年的时间考验，所推荐产品至今无质量投诉，取得了明显效果。通过树立典型行业内部正气上升，积重多年的一些不良行风有了根本改变，随之家具质量投诉明显减少，近二年质量投诉每年只有 10 多起，仅为前二年的百分之二十。

在营造消费者放心环境工作中，我们对于消费者投诉带有共性的问题召开专业会议进行通报和整改。2003 年初有消费者投诉某一会员企业生产的席梦思床垫中垫层有黑心棉嫌疑，商会（协会）立即配合技监局进行检测，结果并没有黑心棉，但也存在粉尘超标问题，为此，我们立即组织

垫生产企业开会进行整改，并印了国家质量标准给生产企业，进行质量跟踪，从而使床垫产品质量上了一个台阶。对于这一质量问题我们还在家具简报中通报全体会员，举一反三，要求所有会员企业为共同建设家具放心消费的市场而努力。

2、实行先行赔付制，为消费者负全责

无锡红星美凯龙是无锡家具市场的领头羊，该商场在 2003 年 3 月 15 日向全社会的消费者作出了“所有售出商品由无锡红星美凯龙负全责”的庄严承诺，（先行赔付制）为全市家具行业诚信经营作出表率。

无锡红星美凯龙售出的所有商品，在国家规定的“三包”期内，当消费者提出有质量问题被确认后，负全责以商品的直接价值兼顾其它合理的损失，给予无条件修复、更换或现金支付，实行先行赔付。这样的解决方法，是根据市场自身的特点确定的。旨在避免经营者在处理消费者商品质量纠纷时的推诿现象和久拖不决的情况。

家住凤翔苑的徐先生，在商场某经营商处购买了一套书房家具。事后认为其中的一顶书柜有质量问题，经营商给予调换了一顶书柜。几天后，徐先生再次提出不满意，要求退货。经营商认为，已经作出了很大的让步，已调换了一顶，现在的一顶没有明显的质量问题，并且坚持认为自己持有产品检测的合格证书，不同意作退货处理。售后服务部立即到顾客家现场查看。证实顾客反映的问题确实存在，当即启动先行赔付程序，由处理顾客投诉的主管填写先行赔付申请单，退款金额经顾客确认，售后服务部签定意见，到财务部门支付现金，把现金送到顾客手上，退回书柜。前后半天时间，满足了顾客提出的要求。顾客对处理的时效和结果都很满意，用丈夫的姓和妻子的名共同具名，送来了表示感谢的锦旗。在没有实行售出商品负全责以前，这样的纠纷处理一般要三天到一周的时间。

家住锦绣花园的吴女士，在商场某地板经销处花了 19480.00 元购买地板 95 平方，2 个月后到地板经销处交涉称所买的地板起拱、高低不平。

销商认为地板是装潢公司在铺设时没有按照标准施工，不应有经销商来承担责任；装潢公司认为是地板本身的质量问题，二个月时间无法达成一致意见，而顾客急于搬家，于是到售后服务部投诉。要求公正处理，尽快解决。售后服务部派人上门查看实物现象，认为无论如何，虽然地板本身没有质量问题，但经销商存在一定的过失，没有按照合同要求，实施对施工现场进行监督的责任。售后服务部当即启动先行赔付程序，申报总经理批准，退回顾客 19480.00 元的货款。使顾客的问题得到了及时的解决。

3、统一行业标识标注，让消费者购买家具明明白白

规范行业行为要有统一的认识，而产品也必须有统一的标识标注，是自律的一条重要措施。为此，我们在 2003 年 6 月会同市消委会有关部门制订了“无锡市家具行业产品标识标注规则”，明文规定在经营过程中所有家具都要按标识标注规则注明产品使用材料、材质等内容，让消费者购买时做到有知情权。消费者丁某在无锡某商场购买一套桃花木卧房家具，家具购回后消费者发现家具上有一部分次要部位并非用实木，而是用的贴皮一次成型板，即向消委会投诉，并转我协会处理。通过实地勘查情况确实，但经营者在销售过程中发票上已注明次要部位用的一次成型板，而消费者称购买家具时商家对一次成型板未作任何解释，所以认为一次成型板也是桃花木成型板。为此协会进行协调，认为消费者不懂没有责任，商家也没有错，但对一次成型板没有详细解释负有一定责任，最后商家同意退款 2000 元，投诉得到圆满解决。此后我们向各商场通报，强调标识标注的细化，让消费者都有知情权买得明明白白。

三 维权工作任重道远，行业自律必须警钟长鸣

通过几年来的努力，家具行业自律有了一个良好的开端，家具行业质量整体状况有了明显好转，消费者投诉大幅下降。但我们清醒地认识到在市场经济中会不断出现新的情况，提出新的要求。例如中纤板甲醛含量达标了，但强度又出现了问题，影响家具使用寿命，这些新的问题都有待

在实践中探索解决。最近国家又颁布了“家具消费使用说明”新的国家标准，这对家具行业质量上一个台阶，又是一次新的要求，也是维护消费者权益的又一重大举措，我们将认真组织宣传贯彻，确保今年10月1日起认真执行。

维护消费者权益，是行业协会的一项重要工作，我们将不断总结经验，研究情况，解决新问题，始终坚持把自律作为维护消费者权益的主要工作，抓紧抓实，抓出成效，把家具装饰业的整体素质提高到一个新的水平。