

# 送货安装成家具电商的“最后一公里”

网购家具遭遇多种送货安装问题,第三方服务商成破解良药?



●火爆的“双十一”过后,家具品类赢得了销售排名 TOP10 中将近 5 亿的成交额,在巨大的交易量背后,蕴含着数以万计的订单,也考验着家具企业足够的生产能力和过硬的物流配送服务。

●能否在轻松迅速的点击过后,顺利地收到心爱的家具产品,不仅仅是消费者关注的事情。家具电商能否在光鲜的销售数字背后,顺利走完“最后一公里”,也是行业亟待解决的问题。

## 家具电商退款频次高

近日,记者在淘宝天猫公开的官方数据中发现,全友家居近 30 天退款率为 7.98%,总退款次数为 6676 次,其中因未收到货退款 82 次,买家无理由退款 3652 次;林氏木业近 30 天退款率为 7.03%,总退款次数为 6853 次,其中因商品质量问题退款 22 次,因未收到货退款 106 次,买家无理由退款 4137 次;顾家家居近 30 天退款率为 3.57%,总退款次数为 912 次,买家无理由退款 432 次。

而在去年同期,据媒体报道称,各大家具企业天猫旗舰店在“双十一”后退款率居高不下。值得注意的是,尽管企业在整体退款率上表现较去年有所进步,但在退款次数方面却超过了去年。某业内人士告诉记

者,家具行业的单价高、送货周期长等因素,是造成一定数量退单状况的原因。

业内人士表示,家具行业的退单率在 10%~15% 比较正常。因为家具商品的购买是一个集体购买决策,在购买后的一段时间内家庭成员对商品的比较衡量,及对后期货品等待时间的犹豫,都容易导致消费者放弃当初的购买行为。该业内人士也认为,家具更新换代周期长,消费者对产品的尺寸、颜色、产品质量、售后服务等方面的要求更高;其次,家具属于大件产品,部分偏远地区物流无法覆盖而导致消费者退货;此外,商家提供的产品质量和售后服务跟不上也会导致退货现象的发生。



送货问题成为消费者网购家具最不满意的的地方。

## 配送和售后成难点

如今,家具电商之路发展迅猛,但送货和安装却成为最大的问题。业内人士表示,家具商品体积大、运输易折损、安装专业等特点,使得家具电商的平台商和品牌商很难通过自建物流的方式完成商品的物流配送和安装售后,这也成为一直阻碍家具电商发展的一大难题。

有的传统家具企业拥有大量的专卖店,同时也拥有自己的物流系统,在网店销售的配送方面就会显得较为轻松。如全友家居就是运用自己的大物流系统来进行网店销售的配送服务,把线上网店的下单和配送信息直接转给物流部门,并分到各省市的专卖店面统一进行物流配送,这和传统家具的配送基本没有区别。

但有业内人士表示,由于单纯提供配送服务获取的利润较低,而家具产品生产周期较长,使得一些企业的经销商不愿意为了线上商品的配送耽误门店商品的售卖;另一方面,若要为线上商品提供服务,经销商则需要配备专门的客服人员与消费者沟通,成本太高,因此经销商无法做到及时对消费者的货物配送服务。

## ■ 案例解析

### 送货时间长

消费者瞿女士前不久在淘宝网的一家实木家具店看中了一款高低床,当初客服人员承诺一周后来货,然后立即发货。但一周后,瞿女士再问客服的时候,得到了暂时没货的答复,客服人员表示,厂家在江苏,很多买家都在等这款床,店里也需要等厂家出厂后才能跟厂家订货。最后客服人员向瞿女士表示,要等一个月才能有货。

解析:从很多消费者反映的问题来看,

### 产品需自提

邓先生不久前在网上订了一款沙发,购买时没多问就下单了。等了一个月后,邓先生接到一个电话,告知他订的沙发到了,但要邓先生去提货。邓先生纳闷了,家具不是都应该送货上门吗?回去一问客服才得知,由于物流方面的原因,邓先生所在地区不提供送货上门服务。于是邓先生只能自己找了辆货车花了几百元的运费才把沙发拉回家。

送货不及时几乎成为网购家具产品最让人头疼的问题。业内人士表示,装修工序一道接一道,因此家居产品往往在送货时间上比一般产品有更高的要求,才能保证每一道工序的相对紧密,提高装修的效率和质

量。此外,一些小企业因为产量低、工厂规模太小,或者原材料欠缺等情况,可能出现送货不及时的问题,建议消费者应与商家多沟通,不要盲目跟风购买。

解析:送货不到家在家居行业似乎并不是什么新鲜事,年初时也有不少消费者投诉,表示免费送货的瓷砖送到小区门口,上楼前还要加收费用的问题。这样的消费者往往因为产品都已经送到了,懒得纠缠而加付上楼费,最后也只能吃哑巴亏。虽然这样的现象通过曝光之后有所缓解,但是消费者在购买时也有必要对送货的具体地点追问清楚。

## 售后问题多

公司职员张小姐搬新家时,在天猫一家大型家具网店里购买了一张欧式双人床,在安装过程中发现床头被磕掉了一整块漆料。张小姐当时想过退货,但是因为房子装修好了,人也住进去了,退了货还不知道新床什么时候能送来,张小姐只好和网店售后人员协商,几周后,一桶油漆被邮寄到张小姐家中,售后人员解释说是用来补漆的。再三和售后人员沟通之后,该店派出了一位工人上门解决问题,给那张床补好了油漆,从床买回来

到修补完成,一共耗时一个多月。

解析:有人说家具建材产品是“三分产品、七分安装”,网购产品因为多通过物流等第三方收货,不直接和产品生产商或者经销商对接。尽管有一些产品也承诺包安装,也同样是交给第三方的服务人员。目前从网上购买家具建材产品,有很多都不提供安装服务,业内人士认为,这是因为多数企业还没有像网络一样广度的本地化服务体系,这时候,消费者就需要自行安装或者找到家装公司或者施工人员来协助安装。

(新京)