

家装真的「不太好玩」了



阿里巴巴上市后的首个“双11”，旗下的天猫家装蓄势待发。近日，轻舟集团作为阿里巴巴OTO战略合作伙伴，宣布成为天猫家装狂欢节落地北京的独家承办单位。据悉，这也是天猫家装首次落地。业内人士认为，今年“双11”家装电商或许会为家装行业的未来划出一道明显的分界线。



电商冲击传统家居市场

家装行业在今年的拼杀已经“刺刀见红”，家装公司要想保持高速增长甚至一般增长，都需要苦心经营，行业内听到最多的话就是“累”，以前颇有效果的拉单秘籍，已经效果不大。套餐、整装、环保、一站式等各种概念对消费者来说也不再新鲜，再加上房地产市场的影响，家装行业真的“不太好玩”了。

电商对家居行业的冲击开始显现，今年尤其明显。各个家居电商平台逐渐建立，齐家网、土巴兔、百变加、美乐乐、家装e站等品牌，无论是沉淀多年，还是今年新出现的产品，都在强势攻占消费市场，天猫上的各种家居品牌旗舰店也是“捷报”频传。然而，家装似乎并没有很好地“触电”。现有的家居电商多是以建材和家居饰品为切入点，对家装服务中的设计和工程等环节介入较少，无法给用户提供完整的家装体验，因此，虽然各家装平台有用户、有流量，但是用户消费有限，无法最大限度挖掘用户价值。

家装电商争夺战打响

记者注意到，许多家装企业仍在重点发展电商。今年4月，金螳螂宣布与家装e站合资，在线上通过与天猫商城合作，将天猫商城家装e站巨大的线上资源导入线下家装体验店；9月1日，由海尔家居发布的“有住”品牌下的首个家装标准化产品“百变加”，正式面市线上预约；10月13日，博洛尼O2O网站正式上线，所有产品均可在网上预约……

打开天猫的家装服务频道，可以看到消费者熟悉的实训装饰、轻舟幸福亿家装饰、元洲装饰、乐屋装饰都赫然在列。进入这些店铺，可以看到每个装饰公司的定位都不太相同。轻舟幸福亿家旗舰店主页上推出的主要是一些整装包、施工包、主材包、入住包、设计包、定制包等产品；实训装饰则以3、6、9系整体家装为基准，推出各种套餐。在京东家装建材下的装修服务分类中，也可以看到轻舟装饰、乐华梅兰、元洲装饰等主流家装服务项目。

消费者能否从中受益

家装公司在电商平台上演轰轰烈烈的大战，消费者是否买账？轻舟集团·幸福亿家装饰总经理邵亮认为，家装公司从线下往线上走，结果是产品越走越轻、更加标准化，消费起来更简单。这是因为现在越来越多的消费者更加依赖互联网消费，新型的消费模式直接影响到消费和购买方式。家装企业从线下往线上发展，也是基于消费者的选择。如果家装企业不利用网络平台，将损失大量的消费者。

众所周知，家装中的各种营销陷阱一直是消费

者头疼的问题。据中国消费者协会发布的《2013年全国消协组织受理投诉情况分析》，2013年消费者对房屋及房屋建材的投诉共28425件，其中装修建材16192件，占房屋及房屋建材类投诉的57%。其中，“合同不规范、材料不合格、事后维修无保障”成为家装消费投诉的三大难点。

利用电商平台消费家装，对于消费者来说，在付款方式上多了一层保障。家装服务除了合同约束，还有第三方平台的限制，如果装修中涉及的设计、施工、产品、服务等不能得到消费者的满意，评价系统就会显示出来。品牌家装企业在电子商务平台出现了差评、中评，都会对品牌形象造成一定影响。因此，压力之下，可能给消费者带来的服务会更完善和周到。

邵亮认为，通过一系列透明化、流程化、标准化的节点控制，使消费者在享受装修服务时，第一次拥有了评价权和话语权。电商平台在使家装产品更标准化的同时，也促使家装产品以公开透明的报价和零增项的服务，打通线上和线下的消费者环节，规避了传统家装的诸多弊端。

产品标准化是重点

家庭装修是一个复杂又持续时间长的流程，包括设计、拆改、装修、售后等多项，因此，家装电商化过程中面临最大的挑战，是无实体产品和判断标准，这也阻挡了品牌家装电商化的进程。对于装修或者家具等耐用品的消费，人们更愿意“眼见为实”，消费者的购物过程更注重现场体验的结果，因此对于家装电商来说，线上与线下结合尤为重要。

不少业内人士认为，家居电商网上交易还是适用于小件的、价格固定的标准化产品，家装产品结构复杂，因此整体服务很难在网上完成，因为即便在网上交了钱、签了订单，绝大部分的过程还是需要在线下接洽，装修过程中还是需要很多的配合和沟通。对于消费者来说，网上消费家装最大的优势，是付款保障和家装公司给出的优惠政策。

博洛尼CEO蔡明曾在记者专访时表示，做好产品的标准化是关键。而标准化家装产品要做到极致，才能具备网络宣传和销售的特征。“我们做了一款家装，就一个设计，一个风格，一个产品，这样做的优点，一是达到了标准化，消费者喜欢就可以购买，不用考虑再挑选风格、主材、辅料等问题；二是可以达到材料的量化，保证性价比最高；三是在电商平台上完全控制价格和产品质量”。

邵亮则认为，轻舟幸福亿家就是将家装做成了标准化的产品包，有施工包、主材包、入住包、设计包、整装包等产品，消费者在电商平台购买时，只需要选择自己需要的产品包即可，非常方便。

(京华)