



□ 萧 杭

有坊间传言,杭州大厦LV专卖店每年能卖出2亿—3亿元的产品。今年一二月份,单单GUCCI销售额就达2200万元。而这些价值不菲的大牌手袋却得不到来自品牌专柜的清洗护理服务。

为什么杭州的奢侈品清洗店越开越多?为什么众人期待的清洗服务是世界皮具大牌无暇顾及的一块盲区?

二手店醉翁之意不在酒

数月前,杭州凤起路西段不足百米的距离内,门对门出现了3家二手奢侈品寄售出租店,加上一家已开了3年多的二手店“米兰站”,凤起西路俨然因为有了这些店的加入而更为出彩。从30多到近百平方米的店内,Dior、PRADA、HERMES、GUCCI、CHANEL等国际大牌手袋在聚光灯下熠熠生辉。

傅勇卫是翼国际公司负责人之一,鉴于公司两大股东皆有海外奢侈品管理经验,他一直希望将业务朝着奢侈品4S店的方向发展,即在二手商品买卖、奢侈品代购、高端租赁、名流沙龙等方面逐一展开,希望以奢侈品为载体,为大家带来愉悦。但是一年多下来,却多有不如意之处。

“很辛苦也很心酸,因为公司的服务方向较为超前,很多杭州人不能接受。比如说二手包就很少有人买,但二手奢侈品在国外乃至我国香港的生意都很好,同样成色的二手包香港价格往往贵过杭州!”

另一家店的陈姓老板介绍说,各家店推出的租赁寄卖业务只是噱头,其实并不赚钱,奢侈品保养、护理才是利润的大头。“我这家店不做租赁,开业3年多,已有500多位专做护理项目的会

员,收入比较稳定。”按陈家如的说法我们来算一笔账,如果清洗收费以市场价300元一次,一只包平均每年清洗一次频率计算,光此项收入就达15万元,其中还不包括随机拿来的和拥有多只包袋会员的多次清洗。

当众人摩拳擦掌涉足清洗护理行业,甚至街边擦鞋店也打出清洗LV的招牌时,问题也随之而来,好几千元一只的包,洗坏了怎么办?杭州大厦B座3楼的玛琪皮具护理和D座的小师傅皮具护理中心皆表示:每周都会接到好几只在别处洗坏了的包袋,清洗市场没有门槛,即使街边擦鞋店也敢接这活,洗坏了,即使有经验的师傅也回天乏术。

数千上万元的包交给小店最终能放心吗?有消费者提出疑问——品牌是否能为奢侈品拥趸提供清洗护理等售后服务?

国际皮具大牌均未设立清洗机构

面对顾客的售后要求,专柜导购也很焦虑。

周末,杭州女孩赵依群拿着一款使用半年之久的LV帆布包来到杭州大厦专柜提出清洗要求。导购告诉她,对于LV售出的无论是皮质包还是帆布包,只提供维修服务,均不提供清洗服务。她听后,提出自己将包拿去外面做清洗,但导购连连摆手:“也不行啊,有的清洗店能处理得比较干净,但之后可能脏得更快。LV的很多包都是清洗不了的,脏了就是没有办法。”

这位销售人员说,LV帆布料的包不能清洗,原因是包上面有一层“娇贵”的防尘防水涂层,一旦清洗就会破坏这个涂层。“LV包就是不能洗,无论什么材质的洗过就不是原来的包了。”面对顾

客不解,导购小姐虽一再强调却面露焦虑之色。显然,她对顾客的要求也无能为力。

在DIOR专柜,记者指着一款帆布涂层手袋询问脏后是否能提供专业的清洗服务,导购的回答颇为无奈:脏了我们也无法,全球DIOR专柜都不提供清洗服务的,但是可以拿到杭州大厦内部设立的专业清洗机构去试试看。“我们都向客人推荐去这家!”导购说。

记者在调查中了解到,LV、GUCCI、DIOR这类奢侈品牌在中国内地还没有设立清洗机构。但是对一些顾客的要求,他们也会推荐大厦内的清洗机构,她们并不赞成拿到外面去洗。但是大厦内的清洗机构并不属于公司,对于清洗后的效果她们无法作出承诺,对可能出现的损害也不愿承担任何连带责任。“因为它毕竟不属于我们公司维修指定点。我们没有清洗的售后服务!”多家专柜观点如出一辙。

相对于清洗服务,更换配件的服务却在逐步完善起来,各品牌均表示若包袋款式继续在生产,都会为顾客寻找到全新的配件并更换上。LV换拉链需要一个月时间,而DIOR和BURBERRY则需要3个月到半年时间。设立在上海、成都等地的维修机构负责处理来自全国各地的问题包,从而不必像以往那样它们打包,漂洋过海运到原产地。

没有售后服务,我们该怎么办?

Fendi毛线包、DIOR涂层包、LV层出不穷的帆布包,还有各品牌独家推出的令人难以琢磨的新材质,要清洁护理这些花样百出的手袋,还真不是件容易的事情。“现在奢侈品为追求标新立

拿什么拯救你,我的名品包?

【记者手记】

隐藏“杯具”的华丽时尚

奢侈品平时是如何循循善诱的?

“它不是耐用品,需要细心呵护。”

“它能保值增值,价格几乎年年都在上调。”

“它凝聚着众多设计师的才华,堪称艺术品。”

所有的赞美之辞都给了奢侈品,它却在售出那一刻起便再也得不到关注。面对漠然的商家,不妨套用一句流行语——洗的不是包,是无奈。

时尚评论家将奢侈品形容为“炫耀的艺术”,而艺术背后的真实面貌,它是呈几何级飞速攀升的数字,奢侈品集团LVMH老板伯纳德·阿诺一度成为法国首富,便得益于时尚巨大的吸金能力。

近几十年来,时尚产业随着工业化、全球化而迅速普及扩张。如今,奢侈品已不只是少数王室成员或超级巨星的专属,即使刚工作的小白领,也能攒两个月工资买一只LV的钱包,品牌如此深入人心,需要一个完整的庞大的产业链来进行操作,就像一架巨大的机器,其中每个齿轮每颗铆钉都在兢兢业业工作着,推动着奢侈品帝国蒸蒸日上,而遗憾的是,产业链的最末端在它销售出去的那一刻便戛然而止,如果华丽的时尚也隐藏“杯具”的话,这算不算其中之一?

“买来一只匡威的鞋,我可以随手扔进水池去洗,但买了一只LV帆布包,却不敢这么随便打发,因为这毕竟是一只上万元的包。”也正



因为这些因素,很多人对奢侈品提出了更多更高的要求,它要时尚、耐用,足够炫或足够经典,当然最好免费清洗,终身免费维修。

但是消费者对品牌的态度又是宽容的。不护理,那我就自己找地儿护理去,没有品牌专属的护理产品,我可以去网上找最好的皮革护理产品来用,总之,不会让花费数月工资买来的包包就这么脏下去,没人会允许自己听从专柜小姐说“不能清洗”之类的话,决不会让花大价钱买来的包成为一次性商品。

对手是庞大强劲的奢侈品王国,让消费者坚持自己的观点确实有难度,让他们不舍不弃提出自己的要求似乎更是更难的事。到目前为止,无论消费者抑或时尚媒体,尚无意识到大牌皮具也有“售后服务”的问题,对这种“售后服务”的关注,可能没有关注大牌新品那样过瘾,但确实是关乎大家的事情。

浙江六成进口服装检测不合格

□ 柯 桥

浙江省工商局近日公布洋品牌质量检测报道,近六成服装抽检不合格。这一消息在中国轻纺城引起热议,业内人士指出,面料和服装企业应引以为戒,严把质量关,进口原料和产品要“多根筋”。

六成洋品牌不合格

据了解,浙江省工商局对杭州、宁波、台州三个地市多个商场销售的85批次进口品牌服装进行质量监测,合格37批次,不合格48批次,合格率为43.5%。

不合格产品主要来自意大利、摩洛哥、韩国等11个国家和地区,包括“爱马仕”、“范思哲”、“ZARA”等30个国际知名品牌,产品涉及牛仔裤、T恤等多个类别,存在色牢度、PH值、甲醛含量等不符合标准及说明标注不规范等问题。

累及纺城面料商

轻纺城面料商马先生感叹:“洋品牌被查出质量问题后,肯定会累及面料供应商。”据介绍,按国际不少大牌的运作规律,批量小、时间紧、要求高,为确保其产品前瞻性,一般一种材料只选择一家供货商,如果出现问题,短时间内很难及时调整,但为确保品牌形象,必将考虑调换

供货商,到时候销售渠道或将因此中断。

质检意识萌芽

“真正的服装品牌,除了把握时尚外,还要严把质量关,使产品散发出‘由内而外的美丽’。”省现代纺织工业研究院纺织品检测中心主任樊建美表示,眼下,越来越多纺织和服装企业的质检意识不断提升,浙纺院检测中心从2006年成立以来,出具的检测单每年都以50%的增幅递增。

不少纺企也早闻风而动:“恒美家纺”在原料采购时要求对方提供相应检测报告,还对每一品种、批次和颜色的成品作抽检;“迪默纺织”、“城中乐纺织”除了在当地做检测外,还经常赴外地做一些非常规项目检测;“怡创印染”严把助剂关,只允许绿色环保助剂进入生产环节。

担当更多责任

业内人士认为,尽管这次省工商局查出来的是进口产品,但作为中国纺织品生产基地和贸易基地,中国轻纺城应该发挥表率作用,担起更多社会责任:如倡导、呼吁面料和服装企业,开展质量检测,生产绿色环保产品;对纺博会的参展产品进行抽检等。

□ 陈 莉

消费者一般很难判断鞋服的内在质量。

近日,广州市质监局对外公布了去年四季度产品质量监督的抽检结果,其中鞋类产品合格率72.4%。更令人震惊的是,在67种抽检不合格产品中,备受上班族追捧的皮匠世家的一款女装皮鞋榜上有名。据悉,皮匠世家产品已不是第一次被发现含有对人体有害的化学物质游离甲醛。

焦点1 “问题鞋服”为何屡禁不止?

皮匠世家总经理陈夏的“叫苦”不由引发我们的另一番深思:“问题鞋服”频频出现说明了什么?究竟该由生产厂家还是终端零售商担责?

广东省皮革工业协会一位不愿透露姓名的专家告诉记者,服装和鞋包之所以出现诸类质量问题,与检测成本偏高及企业抱有侥幸逃避心理都有关系。对于服装和鞋包成分含量等“安全性”指标,消费者无法用肉眼分辨,只能通过相关部门的检验。但如果每批产品都要经过检测的话,成本相当高。就目前而言,国内估计没有哪个企业能做到每批货都检测。

对于谁该担责的问题,该位专家表示要视情况而定。一些生

产企业生产设备落后,技术力量薄弱,致使产品质量达不到标准要求。同时,企业质量意识淡薄,为降低生产成本,偷工减料,以次充好。总体而言,流通渠道中不法商人的趋利行为和生产厂家的偷工减料生产行为都难逃罪责。在生产过程中,双方要相互监督和约束。零售商在下订单之前首先应该挑选生产水平有保障、具备一定实力的加工厂,其次对生产厂家所使用的原材料提出严格的要求,在协议中注明哪些成分不得使用。

而业内人士陈小姐则认为,相比于国外,我国的标准化建设非常滞后,要么是应该有标准的标准没制订出来,要么是标准的修订更新慢以及内容不完善,目前市场上仍有许多商品处于标准缺失状态。国家产品标准的缺乏和滞后、监管的不力,更是为质量问题大开绿灯。要从源头遏制不合格产品进入市,首先必须制定出相应的行业标准。

焦点2 企业如何保证鞋服“安全性”?

据记者了解,服装和鞋包质量的监控,主要是由企业经营活动中的自我质量监控、国家强制性抽检及工商抽检构成。一些大商场也会要求进场品牌出示第三方检测报告,但最基础的监控环节还是企业的“主动送检”。一些自我要求比较严格的品牌,通常会将每一款服装都进行送检,



也就是按款检,但并非是每个厂家、每个品牌都能做到。检测是需要成本付出的,出口欧美的服装企业因对方要求相当严格一般都做检测,而在国内销售的企业往往想蒙混过关。

在服装和鞋包检测中,则大致有面料送检和成品送检两个环节。成品送检关注的是外部质量和工艺,比如缝制做工等,其中一些问题消费者在购买时或使用后就可判断。而面料送检环节所对应的内在质量,则是消费者的判断难点甚至是盲点,比如材料成分、色牢强度、强力等。如果送检面料不符合标准,通常厂家会更换后再次送检。

焦点3 “问题鞋服”对消费者伤害有多大?

虽然与食品安全比起来,服

饰安全的重要程度似乎要轻一些。但服装和鞋包几乎时时刻刻“亲密接触”着我们的身体,这种侵害照样严重危及健康。

消费者穿了甲醛含量超标的服饰后,轻者会发生皮肤过敏,出现红肿、发痒等症状,重者会连续咳嗽,继而引发气管炎等病症。服饰PH值不合格会引起皮肤过敏瘙痒等不适;色牢度差的产品碰到雨水、汗水会造成材料上的颜料脱落褪色,其中染料分子和重金属离子等有可能通过皮肤被人体吸收而危害人体健康;可分解芳香胺来自服饰中的偶氮染料,这种染料在特殊条件下可分解产生20种致癌芳香胺。

因此,面对“质量门”事件的不断涌现,行业需要通过更坚决的行动,维护消费者的利益,维护行业的健康发展,也维护从业者的良心。