

本刊第五届“家电品牌诚信俱乐部会员在行动”今日启动

服务消费者 改善消费环境

本报讯(记者李小龙)日前,兰州市消费者协会公布了2009年兰州市消费投诉情况,从其统计分析来看,消费投诉热点主要集中在手机、日用百货、家用电器、互联网购物等方面,而家用电器产品质量问题位居榜首。

据了解,2010年是第27个“3·15”

国际消费者权益日,今年的活动主题是“消费与服务”,致力于服务消费者和改善消费环境,主要宣传消费维权法律法规、国家家电下乡等政策,揭露消费陷阱,开展消费教育和消费引导工作。特别要加强对农村消费者的教育引导,提高他们依法维权和识假辨假的意识和

能力。

而由本刊筹建发起,国内外30多个家电知名品牌参与的“家电品牌诚信俱乐部”已经走过5个年头,作为一年一度业界盛事,我们本着“有则改之,无则加勉”的态度,向那些诚信经营、值得放心消费的家电品牌发出“服务消费

者,改善消费环境”的口号,同时向那些漠视消费者反馈的企业,发出警示,希望他们自觉履行社会责任,担负起对公众的消费安全责任。更希望所有的消费者在今年的“3·15国际消费者权益日”期间,通过本报96555热线,向我们诉说在购物消费中遇到的难心事、苦恼事。

苏宁电器

开启2010消费服务月

3·15来临之际,苏宁联合第三方认证,发布《2010年中国家电连锁行业服务蓝皮书》苏宁电器以全国整体服务满意度87.4分的成绩高出行业平均分,2010年苏宁将继续领先行业服务水准,争取更高的满意度。

据悉,即日起苏宁电器全面开启2010消费服务月,全体员工宣誓承诺苏宁诚信经营,用心服务。以顾客满意为先,以企业责任为重。拒绝虚假宣传、拒绝低质商品、拒绝价格虚高。守法经营、放心消费打造兰州市家电行业满意服务的连锁店。

与此同时,3月12日17时苏宁电器强势启动零利润团购夜,50元/100元/300元的消费补贴券现场可以直接抵现金使用;预约垂询无论购物与否,现场既有超值礼品赠送,预付款还可抵现金使用。

格力空调

3·15真情服务进行中

“15年的老朋友,你在哪里?”3月1日,格力空调在全国范围内发布征集令——寻找“品质见证大使”,拉开了2010年度席卷全国的3·15活动序幕。3月5日,格力空调“春季免费保养月”也盛大开幕。

与此同时,一场“3·15系列真情回馈活动”,也全面展开。只要是格力空调的老用户,在3月12日-3月21日期间,凭购机发票或有效凭证到任意格力专卖店、专柜可领取“315元代金券”,活动期间,购买指定机型时可以直接使用并享受优惠。“把产品卖出去,这是最基本的,能让用户在使用的过程中不断感受到我们的服务和惊喜,享受格力所带来的附加值,这是我们最想做的。”格力负责人这样道出了“315元代金券”的初衷。

海尔

从关注品质到践行低碳

以“真诚到永远”的服务口号深入人心的海尔,比同行业其他企业领先一步认识到服务的重要性,以五星级服务赢得了全球消费者的喜爱。据悉,如今的海尔正在实施“服务商”的战略转型,其第一诉求是为用户提供美好居住生活解决方案,海尔早已超越了单纯的产品服务,而是要为用户提供一整套的超值服务,这种消费者本位务实的服务理念是海尔塑造全球化品牌的内在驱动。同时,全球第一白电品牌的海尔已经开始了低碳路的

扬帆起航。海尔旗下的无级变频冰箱、洗衣机、模卡电视、无氟变频空调和热水器等家电产品,其研发和设计始终坚持绿色节能理念,以满足消费者的需求为企业发展第一要义,同时助力社会的可持续发展。海尔,正以一个笃厚勤勉的企业公民的姿态在“低碳”路上低头匆匆前行。

长虹

消费者感受“天天3·15”

日前,长虹发出《无忧服务白皮书》,按照美国最权威服务指数,针对目前国内平板电视维修广泛存在的主要问题,推出三大“绝不耽误”承诺,通过提供超出客户的期望值的服务,推进平板电视维修服务的行业升级。

一直坚持“服务先行”的长虹,在服务方面已经进行了3次大提升。“阳光网络”是长虹服务的一次革命性升级。在此基础上长虹推进售后服务部门转型,成立了专业第三方家用电器售后服务提供商——四川快益点电器服务连锁有限公司,促进长虹售后服务管理全面提速。快益点服务开始通过纵向高精技术发展和横向全面网络覆盖,致力打造中国家电第一条服务高速公路。

截至目前,长虹已先后投入一个多亿,从架构、流程、标准、考核各环节构建、完善全新的长虹服务体系。现在长虹快益点已拥有42个省级维修服务中心、5000余家授权服务商网络和全国县、镇、村的12000余个服务网点。

前锋厨卫

3·15倾情回馈

前锋是我国第一个自行设计和建设的全国最大的电子测量仪器开发生产基地,前锋始终本着“用户至上”的原则,坚持开展体现前锋真情的优质服务。前锋“三位一体,超级前锋”的服务区别于一般的反馈和上门服务,其专业技术极强的安装、咨询、维修成为超级前锋服务的三个支点,为千家万户送去了方便和快捷,赢得了社会的认可和用户的赞赏。在3·15即将来临之际,前锋公司特举办回馈老顾客,答谢新顾客优惠活动,从3月10日到3月31日进行以旧换新活动,折价100元至1000元,购买机型8折优惠。

海信

开启3·15专家特惠服务日

国内平板巨头海信电器日前宣布3·15期间将率先发起“专家推荐、专业品质、专心服务”的3·15特惠服务日活动。3月10日至3月15日,海信将组织LED专家人员到市场一线进行产品消费指导服务。期间购买LED旗舰机型LED42T18GP的消费者还将获得包含海信专属设计的至尊低音炮。全新升级的网络电视TLM47V88GPA和TLM42V88GPA也首次打出全国惠卖活动。另外,海信全新推出的晶彩系列LED液晶电视已经开始全面接受预订,专家推荐、专业品质、专业服务,再加上增值让利的市场策略,切实增值消费者消费权益,促进和谐消费关系的建立。

博世家电

誓将百天百分百服务进行到底

作为首家推出100天内100%无条件退货的家电品牌,博世家电在进入中国市场之初就认识到消费者对高品质产品及人性化服务的不断追求,在设计、制造、渠道、售后等各个环节,用自身的不懈努力实践着“用户至上”的最高宗旨,多年来凭借全球领先的科技、出类拔萃的品质、彰显个性的设计,极可信赖的服务赢得越来越多消费者的青睐。

“反粗制滥造,我们追求精益求精;反急功近利,我们倡导卓越品质;我们以品质为荣,以优质为傲,博世家电誓将百天百分百服务进行到底!”凡在2010年3月15日至4月15日,于全国任何一家博世家电专柜购买博世·湿度空间对开门冰箱、彩色玻璃门冰箱以及“沙滩·晒”烘干一体机,购机后100天内,因任何原因不满意即可要求无条件退货。

西门子家电

用热忱服务迎接世博年

在3·15即将到来之际,适逢2010又是世博年,西门子家电会以更加贴心、周到、专业的服务回馈中国消费者,为整个行业树立典范。为了及时了解消费者的需求,快速获取消费者的反馈,西门子家电一直十分注重热线服务的标准化、专业化建设。为了最大程度的保证服务质量,西门子家电始终坚持以自营服务为主的策略,在华建立了两个大型电话呼叫中心,由专业人员统一接听消费者来电,实现了服务的标准化、专业化、高效化。西门子家电已连续多年获得服务方面的各类奖项,例如中国质量万里行促进会颁布的“产品售后服务质量优秀企业”称号,中国家用电器维修协会经过综合评定颁发的“年度中国洗衣机服务顾客满意品牌”奖项……众多奖项都证明,西门子家电的客户服务获得了消费者的满意和好评。

海信科龙

铸就质量诚信 恪守企业责任

日前,第五届“最佳企业公众形象”公益评选结果在京揭晓,海信等25家企业荣登“2009最佳企业公众形象奖”荣誉榜。备受关注的是,海信已连续5年获得该项大奖,这也是海信继刚刚获得第八届“中国最受尊敬企业”称号后,得到权威机构和社会公众的又一高度赞誉。海信旗下所有产品如海信冰箱、海信空调、容声冰箱、科龙空调、海信电视等,都被广大消费者所熟知和喜爱。有可靠的质量保障,再加上对技术创新和诚信经营的孜孜以求,海信集团的整体竞争力愈发强劲,在国家统计局中国大企业集团竞争力500强排名中,海信连续两年排名第一。

在节能减排、绿色环保方面,海信一直倡导以新型技术带动节能减排,十多年来致力于家电变频节能技术的研发与应用,2009年更是相继推出了更节能的360°直流变频空调和6A冰箱,旗下容声品牌率先推出第五代节能明星冰箱,日耗电仅0.25度,成为业界节能先锋。

万家乐

举行“质量万里行”大型促销

万家乐从3月1日起推出《万家乐质量万里行——买万家乐热水器,送三重好礼》大型促销活动,活动为期一个月。

据介绍,在活动期间,购买万家乐热水器的消费者能享受到三重优惠:一、“免费安检”——热水器、烟机、灶具老用户免费享受万家乐提供的上门检查、清洗热水器产品及关键配件的服务等。二、消费者凭家中旧热水器换购万家乐热水器,可享受“以旧换新”补贴,任意品牌旧机最低折价400元以上;而使用万家乐热水器8年以上的老用户(以发票或条形码为准),更是可享受最高达1200元的补贴。三、同时还可获赠价值600元的精美电压力锅或电磁炉、浴霸、浴巾等等礼品,促销力度为历年3·15之最。

TCL

“领跑”互联网时代平板服务

TCL在彩电服务方面,一直走在行业前列,“源于标准,又高于标准”。今年互联网电视将迎来大普及,TCL更提出互联网时代的服务新要求,以更好地满足用户需求。当前,TCL彩电的售后服务工作在“内容流程”、“人员素质”、“服务配套”等三方面实现了系统性创新和升级。

首先,针对互联网电视的特征,对服务流程和内容进行全面升级。与过往相比,无论是“安装流程”还是“产品调试”,有了非常大的不同,新增了很多环节。其次,建立起严密的售服人员资格认证体系,全面提升TCL服务工程师素质。在结合了互联网应用功能以后,彩电产品已具备了IT特点,对售后服务人员的素质提出了新的要求。再次,为迎接互联网电视时代的到来,TCL在硬件和配备上进行全新升级,将售后服务“武装到牙齿”。去年TCL打造“科技服务车队”,通过硬件的改善大幅提升服务反馈速度和效率。今年,TCL还为服务工程师配置专业的PDA移动终端,力求第一时间做出服务响应,全面满足互联网电视时代的服务需求。

创维

质量万里行合格率100%

日前,中国质量万里行促进会在京公布了2009年度电视行业服务质量“明察暗访”调查结果。其中,创维集团做到了所有抽查活动合格率为100%。中国质量万里行促进会创维电视产品售后服务给出了A类的总体评价。

是什么让创维服务交出了如此完美的答卷?记者了解到,经过多年的发展,创维已形成了一整套服务行为标准,服务的各项内容均纳入了标准化、程序化、规范化的轨道。

记者还了解到,针对平板电视的特点,创维建立起了平板电视服务的快速响应机制。与其它品牌座、挂架分离销售的政策不同,创维大部分产品的底座是标准配置,每台电视都配有快速调试、安装指南。除此之外,在各分公司、办事处开通统一的安装服务热线,保证消费者能够便利、快捷地享受到企业的安装调试服务。

