

平板电视服务“行业标准”正式出台

TCL 提出 互联网时代 服务“新举措”

3·15 来临之际,作为彩电领导企业,TCL 除了施行“行业标准”,还针对产业发展的趋势,更提出互联网时代的服务新举措。同时在全国开展“精品优惠月”活动,旗下五大系列 mitv 互联网电视全线出击,让更多用户感受真正彩电精品。

行业标准出台 让用户权益更有保障

平板电视的售后服务,是消费者极其关注的一环,此次行业标准的出台,变“企业自发行为”为“行业统一要求”,对于平板电视的长远健康发展具有深远意义。

平板电视售后服务的“行业标准”出台了!日前,在广东惠州召开的电子视像协会一季度例行会议上,TCL、康佳、海信、长虹、创维、友达、奇美等企业代表,共同达成《平板电视售后服务实施规范》(下称“《规范》”),将“显示屏”等主要部件的质保期延至3年,解决了此前饱受诟病的“显示屏”的质保期限投诉问题。

值得惊喜的是,友达与奇美率先对大陆彩电整机厂做出了保修三

年的承诺,上游屏厂的加入,让新的“行业标准”执行起来更具保障。TCL 彩电的售后服务负责人表示,有了上游屏厂的加入和支持,TCL 有信心将售后服务工作做得更好。

观察人士表示,平板电视售后服务的行业标准的的确立,有利于推动“家电下乡”、“以旧换新”等惠民政策的顺利实施,长远来看也进一步保障了行业的健康发展。据了解,合资彩电企业仍然施行“缩水服务”,拒绝对显示屏等核心部件进行3年质保,此次行业标准出台,将有力督促这些企业改进。

TCL 三大创新 “领跑”互联网时代平板服务

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”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,新增了很多环节。比如,在上门调试安装环节,工程师会根据用户家庭网络情况,为用户搭建一个家庭互联网环境。同时,在安装完毕之后,TCL 的售后服

务人员还有一套“用户使用体验与引导”环节,工程师会对“在线升级”等8项独特功能进行逐项演示介绍。

其次,建立严密的售服人员资格认证体系。结合互联网应用功能后,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,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 就与长安汽车联手打造“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。

SUNING 苏宁电器
中国2010年上海世博会民企馆成员单位

来苏宁,把幸福搬回家

3月12日 17:00 — 21:30

零利润团购夜

团购专场惠 越夜越精彩

★南关店★百安店★西站店★西园店★华孚泰店

苏宁电器形象代言人: 王珞丹

请去国际·中国民企联合馆
The Chinese Private Enterprise Pavilion

品牌故事
Brand Story

苏宁电器发布《2010服务蓝皮书》

2010年3月15日,苏宁电器正式对外发布中国首家全国服务蓝皮书。蓝皮书由苏宁集团专业团队撰写,在行业内首次发布,通过对设备、安装、维修、服务流程等各个环节进行了调研,报告结果表明,苏宁在全国整体服务满意度达94分,接近优秀水平。苏宁一直信奉服务创造价值,在蓝皮书发布之际,苏宁电器率先推行售后服务标准化,启动标准化网点建设工作,更好保障服务品质。

凡13日-15日在苏宁 累计购物满300元 **送不锈钢电水煲**

预约购物的顾客可同时参加以下活动

<p>满900元 送 苏泊尔 两件套</p>	<p>满1500元 送 名牌电 饼铛1台</p>	<p>满3000元 送 松下吸 尘器1个</p>	<p>满10000元 送 夏浪家 庭影院</p>
<p>满5000元 送 三星手 机1部</p>	<p>满7000元 送 24寸液 晶电视</p>		

■以上只适用于电视机、手机及个别品牌型号不在此限,具体以现场为准,以实物为准。

<p>美的新品热水器 赠微波炉+电饼铛</p> <p>6.5折销售</p>	<p>东菱1.8升 不锈钢电水壶 限南关店10台</p> <p>降至 98元</p>	<p>九阳豆浆机 限南关店10台</p> <p>降至 158元</p>	<p>名牌近吸式油烟机 限南关、百安店20台</p> <p>降至 558元</p>
<p>海尔燃气热水器 苏宁直降 加送燃气灶一台</p> <p>全场8折</p>	<p>新飞换代补贴200元 177L三门冰箱一级能效</p> <p>降至 2299元</p>	<p>美菱换代补贴300元 200L三门冰箱面板冰箱</p> <p>降至 2690元</p>	<p>西门子换代补贴300元 5.2公斤变频滚筒洗衣机</p> <p>降至 3990元</p>
<p>松下换代补贴500元 5.2公斤变频滚筒洗衣机</p> <p>降至 2980元</p>	<p>三星换代补贴400元 200L三门冰箱</p> <p>降至 4990元</p>		

华孚泰店·店长热线:18919839299 / 南关店·店长热线:18919839218 / 西站店·店长热线:18919839265 / 工程团购
地址:城阳区雁滩华孚泰购物中心5楼 / 百安店·店长热线:18919839255 / 西园店·店长热线:18919839289 / 13679460555

幸福指数·新起点

网上商城 | 网购地址: www.suning.cn
4008-198-198

您生活中的 **电器专家**