

# 苏宁发布 家电连锁服务蓝皮书

3·15 来临之际,国内家电连锁第一品牌苏宁电器正式对外发布连锁渠道首份全国服务竞争力调研报告蓝皮书。据了解,这项调研自 2009 年底启动,先后在全国各大中小城市随机抽取家电消费者共 1500 人。

## 服务满意度 苏宁高于行业平均水平

据苏宁电器服务总部执行总裁赵蓓介绍,随着中国家电消费市场的日趋成熟化,提及服务,消费者更为关注的焦点在于销售之后的各个环节上,如送货、安装、客户咨询、后期维修等方面。为此,苏宁 2009 年度服务调研整体项目中,销售后各环节的消费者调研成为此次年度调研的核心内容。报告显示,2009 年全国家电行业整体满意度平均值为 76 分,而在对苏宁电器服务整体满意度调研后,其全国整体服务满意度高于行业平均水平,达到了 87.4 分,且该项指标高于同行水平。

赵蓓表示,通过对消费者需求的定量与定性及满意度调研,不仅可为苏宁未来的售后服务方向提出更适合市场需求的建议外,与消费者近距离的接触,让苏宁的服务更贴近消费者。

## 服务需求提档 开建两大标准化网点

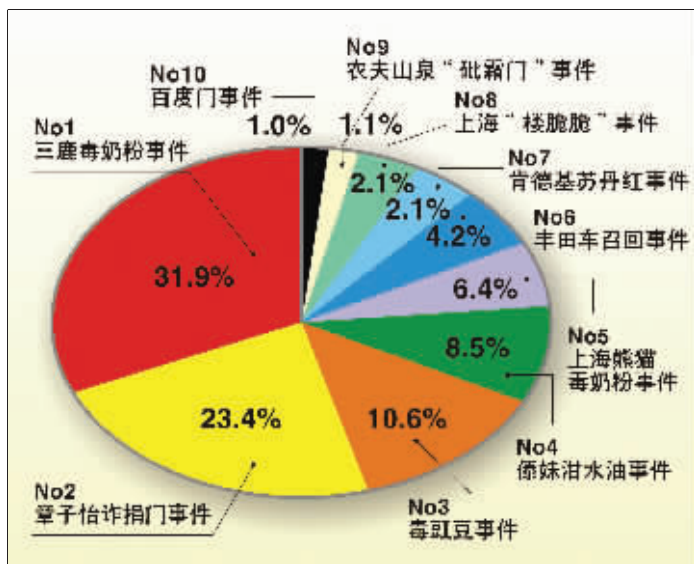
据不完全统计,我国家电

保有量已突破 40 亿台,近年来更是每年都保持 10%~15% 的增长,但同时,家电事故发生率也居高不下,家电安全也日渐成为社会热点问题。针对此现象,苏宁电器董事长张近东在北京参加两会时提案中就已建言,政府应尽快建立市场准入制度,规范家电售后服务秩序。

据了解,苏宁将率先建立售后服务系统的标准化制度及流程,启动标准化网点的建设工作,其内容主要是针对综合电器维修标准设立“综合电器服务标准网点”以及专门针对电脑、通讯、数码等消费类电子产品维修标准而设立的“3C 服务中心”标准网点。根据苏宁电器 2010 年强化服务的战略规划蓝图,记者还了解到,预计到 2010 年年底,苏宁将新建综合电器服务标准网点 337 家、3C 服务中心 848 家。据悉,首批建设的两大标准化服务网点,将保证服务响应速度在 1.5 小时内;作业规模上,也将实现单个网点空调、黑电、冰洗、电脑等全品类安装维修年作业量达 5000 台的能力。

## 非诚信事件榜单揭晓

# 食品安全和公众人物形象最受关注



上周,本刊“最受关注非诚信事件榜单评选”短信互动一经推出,立即在消费者中间引起了强烈反响。截至昨天下午,总共有 470 名消费者参与了短信投票,其中,三鹿毒奶粉事件以 31.9% 的投票率,居于非诚信事件榜首。紧跟其后的,是最近闹得沸沸扬扬的章子怡“诈捐门”事件,公众人物的诚信形象遭受严重质疑。

“一说起三鹿奶粉事件,我还心有余悸。这些黑心的商家怎么能对宝宝下手呢!”参与投票的王女士义愤填膺地向记者表示,不要说是近几年的非诚信事件评选,就算是评选近五十年的,这“冠军”的“宝座”也非三鹿莫属。家住鼓楼区的杨教授是一个 8 岁孩子的父亲,也是一名经济学教授,他认为,三鹿

奶粉事件一方面让商家的良知遭受前所未有的信誉危机,导致消费者信心急剧下降,更对中国快速发展中的牛奶产业带来了毁灭性的重创和打击。距离 2008 年 9 月的三鹿毒奶粉事件才一年有余,2009 年年底出现的上海熊猫毒奶粉却让世界再次感受到三聚氰胺幽灵飘荡的丝丝寒意,“两个事件相隔时间太短,不免让消费者感到心寒。”业内专家表示,上海熊猫奶粉事件说明在 2008 年的三聚氰胺事件后,对于一大批流通在市场上的问题产品的监控仍存在空白。另外,10.6% 的消费者将这一票投给了今年年初的海南“毒豇豆”事件,该事件位列第三;值得一提的是,由本报独家披露的侬妹火锅泔水油事件,以 8.5% 的得票率位居第四;上海熊猫毒奶粉事

件位居第五。食品安全成为本次非诚信事件调查的“绝对主角”。

诚信是消费领域的最高原则,也是最基本原则。与此同时,诚信更渗透在生活的方方面面,是我们安身立命之本,对公众人物尤其如此。紧接在泼墨门和小三门之后的诈捐门,把章子怡推向了舆论的风口浪尖。在少捐 16 万元的不诚信事实面前,章子怡所有的愤怒、辩解、喊冤、道歉,都显得苍白无力。诈捐门之所以引起舆论、媒体的强烈关注,在于这一事件在很大程度上引发了公众对明星慈善的广泛质疑。由章子怡领衔主演的诈捐门,已经在民众中产生了巨大的信任危机。作为高收入群体的演艺明星,如果在事关慈善公益时也说一套做一套,那么,其负面的“示范”作用不是三言两语所能概括的。

读者观点:159XXXX6324 丰田车召回事件表明了一个汽车神话的破灭,但是丰田汽车总裁章男近日在北京向中国消费者鞠躬道歉的举动,是非常勇敢和值得尊敬的。

——丰田车召回事件  
136XXXX1619 房屋质量如此脆弱,房价却这般坚挺!

——上海“楼脆脆”事件  
131XXXX3582 当我们发现,原本以为只是搜索工具的百度,背后却存在商业规则,我们不免神伤,虚拟的网络还能相信什么?

——百度门事件

(本次活动抽选出 5 名幸运读者,将收到快报 96060 热线通知,请于 3 月 15 日~19 日期间,至洪武北路 55 号置地广场 0606 室领取精美小礼品一份) 快报记者 曾茜

活动时间: 3月13-15日 百分诚信/百分真情/百分品质

**3项服务举措**

**1场真情回馈大型促销**

**5种惠客方式**

5折以下、满百就减、双倍积分、满额赠礼、买一送一

与您零距离对话 黄金免费清洗  
大衣整烫、毛衫免费织补  
羽绒被翻新(面料收费)预约登记、

**捍卫消费者权益 真情实价惠客**

**诚信315,实惠献给您**

★购物办理乐购卡,开卡即送315分  
持卡消费双倍积分再送礼

★冬装1折起清库扫货倒计时

女装现价现折再8折 品牌:福太太、富太、芙安妮、林子、名菲...  
男装西裤1-5折现折现价基础上再打9折,  
三楼羽绒提前反季促销3.8折以下酬宾

★春款上柜: 男士衬衫新品全场6折,  
新款春单鞋7折起

金利来、花花公子精品男鞋全面出新,  
6折另加赠品 / 运动休闲风:361°运动服80元起

内衣、羊毛衫、强力惠卖: 古今特惠27-170元/工农兵5折/飞马3.8折  
歌帝全场2.2-5折(南京独家)/法诗菲毛衫全场120元 / 美标家居文胸5折

鞋品专场特惠: 富贵鸟5折,特惠鞋68元起 / 万里、山百惠5-6折,特惠鞋50元起 /  
森达专场特卖会,特惠鞋69元 / 百里、千百度、星期六、百思图、她他60元起 /  
欢腾及户外、木林森、布莱希尔顿5折起/花花公子、老人头、红蜻蜓、菱光、木禾女鞋3折起

女装南京独家特惠: 玫而美3折 / 罗德斯兰1-3折 / 娅奴139-499元 / V·GRASS样衣  
童装、童鞋冬货清仓现价再8折 / 独家优惠风暴: 充绒3.5折 / 梦兰特惠99元

地址: 南京山西路百货大楼有限公司 中山北路107-141号 | 服务热线: 025-83238013 | 传真: 025-83303197 | 网址: http://www.nj300.com