



3·15已过去,服务仍继续,自上周四启动“谁是家电金牌服务生”评选以来,热线电话以及邮件这两个参评投票渠道人气暴涨,不仅有各路读者的来电、来邮参与评选,更有家电售后的许多同行为自己的同事热情力荐,甚至有参选人物的亲友团前来打气!短短一周我们已接到近千名的投票,到底金牌落谁家?本周又有三个家电品牌进入候选,敬请关注。 快报记者 王多

三大投票通道,本周继续热评 谁是家电金牌服务生?

参选品牌:海尔 参选人物:海尔服务团队
参选口号:“奥运式”的标准“五星级”的服务
参选品牌:康佳 参选人物:售后信访主任 褚芳莉
参选口号:用心服务,创造感动

上期回顾



参选品牌:TCL
参选人物:邱卫华 卖场导购员
参选口号:客户至上,用心服务

温馨事迹:元旦期间,一对约50岁左右的夫妻相互搀扶站在我们展厅门口,老太太冲着我们笑了笑,欲言又止,然后打起了手势。我忽然明白了,原来是对聋哑人。根据他们的观看距离为他们选定了32英寸的,继而用笔“交流”了此款型号的功能、性能、功耗等等,经过20分钟的交流,两位聋哑人对我的服务很满意,欣然接受了这款电视。接下来我帮他们办理了开票送货手续。问题又出现了,卖场送货需要去前电话联系,可聋哑人怎么听得到呢?我主动地联系上了卖场的物流,请物流帮忙

在系统中特别备注了送货前短信联系,以便于这对夫妇收货,又用同样方法帮他们报了安装。安排好了一切,送走了两位聋哑人。夫妇俩临走前拍了拍我的肩膀,在纸上写下“谢谢”。那一刻,我很有成就感,真真切切感受着“用心服务”的成就感!



参选品牌:创维
参选人物:周玉玺
参选口号:诚信做人,踏实做事,用知识武装技能,用热心满足要求

同事眼里的小周:小周2006年到创维,在公司的表现有目共睹,他三次荣获南京市创维优秀促销员奖,被推荐到总部参观和学习,2006年9月份参加全省创维技能比武,获全省第一名;2007年12月份被评为创维集团南京分公司“十佳”导购员;2008年3月份被创维集团营销总部评选为“全国十佳优秀导购员”;2009年2月份被创维集团营销总部评选为“全国十佳优秀导购员”候选人。



参选品牌:方太
参选人物:刘发协 售后服务(安装及维修)

同事眼里的老刘:一米七五的个头,黑眉毛,高鼻梁,一双眯眯眼,傻傻的微笑让人觉得很实在,这是46岁的刘发协给人的第一印象。过硬的维修技术与强烈的责任心,成为同事们的学习对象。凭着专业的技术与优秀的服务多次被授予“最佳专业技术奖”“十大微笑服务人物”等光荣称号!

用户眼里的老刘:刘师傅不光技术很专业,也很有礼貌,进门的时候还主动换上了自己随身携带的鞋套。维修之后还清扫了包装纸等垃圾,在安装维修后他还教给客户一些保护机器的常识与使用小技巧。常常笑呵呵的刘师傅让用户深深地感觉到使用方太产品就是超值呀!曾经有客户这样写过:“刘师傅把满腔的心血、辛勤的汗水、热情的微笑洒在方太用户家里,安装出一个又一个厨卫电器精品、放心工程,从而提高了方太南京分公司在社会上的知名度。”

三大投票通道



读者投票
拨打96060



亲友拉票
拨打025-84783655



品牌力荐
请将候选人资料发送至jdzk@yahoo.cn

新品速递



滚筒产品实现三大技术突破 小天鹅借滚筒实现高端破局

小天鹅在北京一举推出“ZEN纯臻”系列、变频烘干一体系列和智能投放系列三大高端滚筒系列新品,此次推出的变频烘干一体系列滚筒洗衣机,以其特有的变频驱动技术,洗衣能效比普通产品提高1/3,不仅在节能、噪音控制、洗涤速度和效果等方面更具优势,还专门优化了传统烘干系统的算法,其智能烘干系统可以自动并精确地判断烘干效果,不仅能够准确、灵敏、高效地完成烘干过程,还能大幅提高抗菌杀菌功效。

快报记者 杨成

诚信联盟·热点

屏幕不属于平板电视主要零部件? 平板电视保修遭“肢解”

【质疑】

平板电视屏幕不算“主要零部件”?

根据我国“三包”法规定,电视机产品主要零部件保修期为三年,但读者赵女士为儿子新房添置的那台外资42英寸平板彩电,在付款后才被告知,主要零部件并不包括屏

屏的保修期为两年。

赵女士有些听不明白,还有什么零部件比电视屏幕更有资格算得上是电视的“主要零部件”吗?

【调查】

两大阵营做法不同

在采访中,记者发现有些外资品牌的确将屏幕从电视机的“主要零部件”中抽离出来,规定了两年的保修期。于是国家的“平板电视的整机保修一年、电视机产品主要零部件保修期为三年”的“三包”法被“肢解”成了“平板电视的整机保修一年,屏幕保修两年,主要零部件保修三年”。

对此“肢解”阐述,六大国产平板电视品牌表现得则截然不同,海尔、海信、TCL、长虹、创维、康佳等品牌均表示国产彩电品牌早已结成联盟,不仅遥控器随整机实行保修一年,平

板电视的显示屏幕也被明确注明属于平板电视的主要零部件,享受保修三年的服务。

在采访中,有些国产彩电品牌甚至为“三包”法增值,海尔彩电针对消费者对平板电视售后服务的抱怨集中在底座和挂架二次收费且不透明、显示屏包修时间不明确等问题,首推“底座、挂架免费二选一”、“不限购买时间,显示屏等主要部件质保期为三年”、“电视屏、电脑屏和手机屏”的三屏交互式的服务方式,以及将行业“48小时上门服务”的标准升级为“2小时快速服务”。

【声音】

老“三包”的确有缺位

据了解,我国在1995年制定的《部分商品修理更换退货责任规定》(即“三包法”)中,彩色电视机、黑白电视机都享受“整机一年,主要部件三年”的“三包”有效期。的确,等离子、液晶等平板电视并未包含在《三包规定》中,所以其保修期目前由厂家自己决定。而某些品牌也是借鉴了“美国、日本等主要的平板

电视市场,液晶屏的保修期最高也只有两年”的做法。

话说回来,目前国内的液晶电视规模早已远远超过传统CRT电视,但是关于液晶电视的三包规定却长期缺位,这是售后服务存在差异的根本原因。

快报记者 王多

响应政府号召 送知识 送技能 送服务
南京市消协、南京交电家电行业协会、TCL集团
联合举办以旧换新升级大行动

双重补贴 变废为金

国家以旧换新最高补贴400元
厂家以旧换新再补500元

国家以旧换新 补贴10% 最高补贴 400元
厂家以旧换新 再补贴 500元

TCL 24寸 卧室液晶一款 最终换购价: 1399元

TCL 32寸 经典液晶一款 最终换购价: 1999元

TCL 40寸 蓝光互联网电视一款 最终换购价: 4399元

主办单位:南京市消协、南京交电家电行业协会
承办单位:TCL集团

一台旧机 两次补贴

活动时间:3月26日-29日(仅限四天)
咨询热线:4006-018-098
换购地点:全市各大家电卖场、百货、超市TCL彩电专柜

2010年广州亚运会合作伙伴