



天猫

天猫电器城联手品牌商 启动“在线全国联保”

天猫电器城将把线下分散的品牌商全国联保体系，搬上互联网整合的“在线全国联保”平台。6月18日天猫年中庆期间，天猫电器城对外宣布，已联手联想、DELL、东芝、九阳等十余家品牌商，打通品牌商售后服务体系，启动天猫“在线全国联保”服务，让消费者在天猫更方便的获得线上售后，增强网购家电信心。

天猫推“在线全国联保” 加大维权力度

所谓全国联保，一般是指售出商品可以在国内任何地区享受维修或升级服务，是品牌对于消费者的服务承诺。而天猫全国联保，是指通过接入品牌的售后服务系统，在天猫平台上实现品牌全国联保的服务展现、维修工单回传，让品牌售后服务系统在天猫平台上能够流畅运行，消费者点击图标即可一键报修商品，商家售后旺旺客服在线响应，售后维修效率也将大幅提高。

“互联网缩短了商家与消费者的距离，销售上是如此，售后服务同样可以。”天猫电器城总经理谭颀认为，品牌对于消费者的尊重，做出的努力都能以互联网手段让消费者快速感知。而售后“全国联保售后服务评价体系”上线，消费者还能像评价商品一样，对厂家全国联保售后给出服务态度、维修效率等多维度评价，督促品牌商完善售后。最终，品牌商完成信誉、售后的全商品生命周期与天猫深度整合，在线全国联保服务平台，也将让消费者享受更具确定性的体验服务，“此举将推动更多品牌厂商加大在售后服务及消费者权益保障上的投入，让售后服务美誉度成为品牌良好口碑的重要组成部分。”他说，“天猫电器城欢迎更多品牌共同加入这一服务体系。”

在线报修无需“保修单” 服务高效快捷

杭州市民张先生最近体验了一把在线全国联保。最近，他在天猫电器城网购的TCL冰箱感觉噪音变大，于是浏览购买记录想查看厂家维修电话，结果品牌店客服提醒他，天猫电器城TCL品牌已上线全国联保。

经过客服指引，他依次打开“我的淘宝”-“已买到的宝贝”，找到需要维修的商品，点击其下方的“全国联保”服务订单，随后就可以选择与品牌售后旺旺直接在线沟通，或拨打400电话或点击“申请使用服务”按钮来申请报修。在线填写故障现象，当天品牌方售后就接单，2天后就派人上门维修。“最省心的是，不用

到处找‘保修单’，也不用找发票，有天猫购买记录在，品牌方信息一接收，直接就给你服务了，挺好。”他说。

TCL电商售后负责人表示，目前线上均是以销售为主，而对于一个品牌公司来说，销售与售后结合，才能让顾客体验到真正的品牌服务。她说，TCL与天猫通过“全国联保”合作，将TCL售后系统与天猫平台对接后，向顾客打开了一个线上售后服务平台。在这个入口中，顾客可以旺旺与售后专业人员沟通，也可向厂商提服务需求。因为系统对接，让品牌可以快速获取顾客信息，无需保修单就能快速响应，并将服务进展情况回传至天猫平台，让客户在线查看情况，这就像快递包裹查询物流进展一样，消费者会更乐意享受这样的服务。

首期联合十余品牌 覆盖大小家电

今年3月，天猫电器城与中国国家电声协会，联合海尔、飞利浦等数十家行业领导品牌，共同发表“网购家电维修保障承诺”宣言，共享品牌的售后服务体系，解除消费者的后顾之忧。而在线服务保障体系，正是履行服务承诺的具体措施之一。目前，打通在线全国联保的品牌，已有DELL、TCL、长虹、东芝、联想、台电、九阳、乐华、中兴，而飞利浦、美的、康宝、海尔等品牌也正在对接中。天猫全国联保已覆盖笔记本、平板电脑、冰洗、电视机等多个类目。

天猫电器城相关人士透露，在升级在线“全国联保”服务之外，天猫电器城还推出“包保包”服务保障体系，甚至超越“国家三包”。对于品牌保修范围外的摔碰、挤压等意外损失也负责到底，并承诺“修不好换新机”，这也是在业内独树一帜的保障服务。

而在网购物流服务方面，5月份天猫“家电亿团”项目中，推出全国38个城市“次日送达、迟到免单”服务，快递服务不再是空头支票，而是有承诺背书。谭颀还透露，天猫电器城即将启动整体服务体验升级项目，将扩大“大家电送货上门、小家电/数码次日送达”等服务体验覆盖范围，并承诺服务不达标赔付。

淘快报

天猫家装年中促火爆 一小时卖出56万米四件套

安置一个家需要有多疯狂？6月19日天猫年中促第三天，家装家纺专场销售记录屡被刷新。天猫家纺行业1个小时内卖出7万余件四件套，布料长度567800米，可以绕地球赤道14圈。

此外，从19日零点开始，立邦漆在开场30分钟，平均6秒卖一桶油漆；光明家具30张高档进口橡木床，仅仅3分钟即被抢购一空；博洋家纺高支全棉四件套-西那那，10分钟疯抢1500件，总共预售爆卖5678套，把这些布料拼起来大约有5万平方米，需要20万个人才能把它们撑开，总面积相当于马尔代夫整个国家的四分之一；支那家纺旗舰店79凉席10分钟销售8000套，90分钟销售17000套，平均每秒钟13个凉席被买下；富安娜家纺30分钟销售300万，平均一秒钟有5个客户下单。梓晨照时尚钟表照片墙3分钟疯抢500套，30分钟售出3500套。追加5000套即将售罄，全店累计成交1.6万笔，如果都装满幸福照片的话，共计可以珍藏208000份幸福……

截至19日下午3点，已经有三家家具品牌：全友、林氏木业、歌瑞家具销售过千万。天猫家装负责人表示，品牌给力的价格和突出的销售数据超出了他们的预期，不过从17日、18日两天时尚生活、数码电器持续疯抢的程度来看，今天家装人气和销售爆棚也是必然。

19日当天，天猫家装类目推出建材家居、家纺全场品牌3-5折抢购，品牌家具涉及床、沙发、桌柜、床垫、套房家具5折封顶包物流，并且提供全国80个城市上门安装。此外，更有穗宝集团、皇朝家私、双虎家私、诺亚易家、好天气、绿岛、奥汀堡艺术家具、酷漫居、一米爱、林氏木业、多喜爱、都喜家、梵生活、ITART等多家传统品牌及淘品牌组成联合，声明年中大促全网最低价销售仅此一天。

据了解，和往年双十一的大促类似，消费者购买的家装产品以床、床垫、家纺套件等标准产品为主，尤其以1000元-3000元的家居用品热销。“这是因为近标品会省掉消费者思考的时间，比如家里只能放下1.5米的床，他不可能去买1.8米，与此相应适合什么尺寸的床品套件也不会增加他思考的时间。”负责人表示。

但也有很多消费者是有备而来，在6月19日中午大促开始的前两天，家装预售场已经有3万多消费者，通过预定了欧普照明的天花板射灯、25000多人预定了普上照明的高亮3528灯带、15000多人预订了洁丽雅的手巾、1000多人预定了欧瑞真皮沙发。

网友戏称，天猫6月17日的母婴、洗护、美妆、食品类大促，是给女人准备的节日，6月18日数码家电类大促是男人的节日，而6月19日的家装大促应该算是“当家人”过的节，男人女人谁当家谁疯狂。更有人戏称，谁今天上班时偷偷拿着卷尺、图纸和家里人通话不断的，那人肯定正在天猫买家装呢！



天猫“在线全国联保”服务FAQ

了解更多详情请拨客服热线：0213304611

Q: 怎样能够获得天猫全国联保服务?

A: 在天猫上购买对应详情页中带有全国联保标识商品的消费者可免费获得由品牌提供的全国联保，该服务会以电子保单的方式展现在用户“已买到的宝贝”页面，消费者可通过电子保单进行报修。

Q: 报修需要满足什么条件?

A: 1、您已确认收货；2、交易订单未退货退款；3、您的产品在全国联保有效期内。

Q: 我能通过哪些方式对产品进行报修?

A: 用户可通过天猫平台、品牌400售后电话、旺旺报修三种方式进行全国联保报修。