

首推大家电只换不修服务

# 南京苏宁服务升级助力双11大促

双十一临近，各大电商平台的预售火爆开启。昨天，南京苏宁对外宣布，在即将到来的双十一，苏宁易购将全面升级家电3C服务标准，并在行业内首推家电产品30天包退、180天只换不修的服务，这在家电服务市场也是首例。

现代快报/ZAKER南京记者 刘德杰

## 服务升级护航双11大促

“服务是苏宁唯一的产品，苏宁从创业至今一直致力于提升用户服务，即使舍弃一部分利润，也要保证用户体验做好。”苏宁易购南京大区总经理徐海澜表示，南京是苏宁的大本营，只要从提升用户体验的角度出发，苏宁就敢于投入，就敢于在行业里第一个“吃螃蟹”。

记者了解到，除推出家电180天只换不修服务之外，此次苏宁还推出30天包退服务、十项全免服务、送装一体服务、一日三送服务、备用机计划、如约送、延时赔、贵就赔、代客检等10项服务标准，为行业树立标杆。而在这“霸气十足”的宣言背后，体现的是苏宁扎根行业多年的实力和智慧零售的深化。

此次南京苏宁通过大数据分析和用户调研，在国家三包基础上，升级售后服务标准。其中，生活小家电行业内首推15天无

理由退货、30天包退、180天只换不修的专项服务。11.3-11.12期间，用户在南京苏宁门店购买彩电、空调、冰箱、洗衣机、厨卫、小家电等产品，均可享受该项服务。此外，对于电脑、手机、数码等3C产品，南京苏宁也提出7天无理由退货、30天内包退等专项服务。

### 高管化身V购专家

此次南京苏宁服务升级涵盖了多项品类。其中，针对空调品类，推出承诺支架费、加长材料费、高空作业费、砖墙打孔费、现场勘测费、方案设计费等“六项全免”；对于高端热水器和高端净水，推出材料和安装费全免。彩电方面，针对55英寸以上彩电，推出安装和支架费全免。针对为新房购置家电的消费者，南京苏宁还将全城免费送5000户甲醛检测，提升用户购物体验。

在送装等一体化服务上，目

前苏宁易购旗下有8000辆配送车辆，专业安装师45000名，覆盖了全国97%以上的区域，日配送量及安装量可达10万套、维修量可达4万套。此外，南京苏宁又提出了如约送、延时赔、准时达、贵就赔、送装一体、代客检、正品保障等承诺和覆盖工装、卫生、收费等6项标准化服务，为全行业提供了一个标准样板。

针对消费者关注的服务问题，南京苏宁打造了一系列便捷化贴心服务。比如，用户可以通过“身边苏宁”提前预约专业V购，享受进店后一对一的家电导购服务。值得关注的是，11月3日苏宁门店团购日中，南京苏宁总经理徐海澜、副总经理都艳艳也将化身V购专家，为消费者提供全程1对1的服务支持。双十一期间，南京苏宁还重磅推出主题快闪店“嗨购市集”，为消费者打造一个不一样的双十一、不一样的O2O购物节消费体验。

## ▶ 招商

### 徐州“二十洽会”将于11月举办

快报讯（见习记者 耿朴凡 记者 鹿伟）江苏省徐州市是淮海经济区中心城市、全国综合交通枢纽城市和新亚欧大陆桥经济走廊重要节点城市。10月25日，徐州市政府召开新闻发布会，会上宣布，“2017中国徐州第二十届投资洽谈会”（简称“二十洽会”）将于11月8日至10日举办，计划邀请客商550人。届时主要安排有综合投资推介会、六项专题招商活动，以及各县（市）区、徐州经济技术开发区、新城区专题招商活动等内容。

今年6月底，国务院关于《徐州市城市总体规划》的批复中，进一步明确徐州市淮海经济区中心城市的定位。为此，“二十洽会”将聚焦淮海经济区中心城市建设，以“携手企业、聚焦产业、加速转型”为主题，突出装备与智能制造

造、新能源、集成电路与ICT、医药医疗与健康四大新兴产业。

在活动策划方面，“二十洽会”聚焦打造“四个中心”。围绕打造区域经济中心，举办综合投资推介会；围绕打造商贸物流中心，举办异地商会返乡行活动；围绕打造金融服务中心，举办徐州创业投资暨私募股权融资洽谈会；围绕打造科教文化中心，举办徐州信息产业投资推介会、“赢在徐州—高校科技成果周”活动。

本次活动计划邀请客商550人，相较往届，境外客商、重量级客商、高层次人才均有所增加。

截至目前，各地、各部门共报送洽谈推进成熟的项目148个，投资总额2222.51亿元人民币，其中外资项目19个，协议利用外资17.9亿美元。在项目体量和项目产业结构上，较往年都有所提升。

## ▶ 消费

### 下月起买电热毯要认准“3C”标志

快报讯（通讯员 潘旨 高颖 见习记者 耿朴凡）“霜降”刚刚过去，冷空气来袭，很多人准备购买“取暖神器”电热毯过冬。不过，电热毯品牌众多，如何选购是一大难题。日前，国家认监委发布公告称，自2017年11月1日起，电热毯、摩托车乘员头盔等产品，将由生产许可证转为实施强制性产品认证，即“3C”认证，未获得“3C”认证的，将不得出厂、销售、出口等。也就是说，今后市民购买电热毯时，一定要查看是否具有“3C”认证。

近年来，因使用电热毯出现意外事故的新闻屡见不鲜。而这些电热毯中，不少都是属于非正规厂家生产的“三无产品”。相关部门对电热毯的质量抽检结

果也显示，流通领域的电热毯合格率总体偏低，尤其是非正规渠道出售的电热毯。

江苏南京检验检疫局工作人员介绍，电热毯、摩托车乘员头盔等产品转“3C”认证设置了一定过渡期，时间自2017年11月1日起至2018年7月31日止。其间，对于2017年11月1日前已在许可证有效期内出厂、销售的可继续销售；自2018年8月1日起，未获得“3C”认证的，不得销售。

“3C”标志怎么看？如何判断真伪？“3C”标志一般贴在产品表面或通过模压压在产品上。只要登录国家认监委网站，进入“强制性产品认证证书公众查询”一栏，通过输入“3C”标志编码就能查询到“3C”认证的真伪。

## ▶ 政务

### 投诉踢皮球？这里行不通

南京溧水区市场监管局推进12345工单办理

为解决广大消费者在消费过程中出现的消费纠纷，切实维护广大消费者的合法权益，防止投诉人被踢皮球、推诿现象发生，南京溧水区市场监管局多措施并举推进12345工单办理工作。

首先，统一思想，提高认识，增强为民服务的意识。该局定期、不定期召开学习培训会、工单处理现场会，开展到基层承办单位调研、指导等方式，让各工单承办单位认识到12345政务热线是广大群众和政府沟通的桥梁和纽带，认真、高效地处理12345工单，就是自身积极履职的过程，切实增强为民服务的意识。

第二，加强协调，厘清边界，重点抓好疑难工单办理。针对诉求人多次投诉的疑难工单，由于涉及到多个部门职能交叉，具体

承办单位处理有困难的。该局立即组织相关职能部门探讨，依据相应法律、法规拿出合理的清单式处理意见，既方便基层承办单位处理类似工单，也避免部门推诿扯皮现象的发生。截至目前，该局已出台涉及预付卡消费涉嫌欺诈处理流程、部分餐饮店的油烟扰民处理等一系列规范文件。

第三，压实责任，层层传导，督促承办单位履责尽责。该局根据上级部门每月统计出的四级平台工单办理绩效考核表，将作风不满意、结果不满意的工作单筛选出来，要求承办单位逐条核实，写出相应的情况说明，上报局纪检部门以及分管局长，以此督促承办单位立足市场监管职能，积极履职尽责，杜绝不作为、慢作为的现象发生。

通讯员 孔俊



生完二娃穿上旗袍的王启凤

去年，南京举办了第一届世界旗袍文化大使江苏赛区选拔赛，经过两个月的激烈角逐，一支优秀的队伍从上千人中脱颖而出，代表苏派旗袍参加了海口的国际大赛，并荣获第三名的好成绩，向世界展示了苏派旗袍之美，也展现了江苏女性温婉大方、秀外慧中的动人之美。

今年10月21日起，第二届世界旗袍文化大使暨苏派旗袍形象大使选拔赛的海选比赛在南京极具创意气息的奥林皮业创意工厂店举行，无论是青春活力的大学生，还是极具气质的知识女性，抑或是风韵犹存的年长者，她们轻轻盈盈的身姿，浅浅淡淡的笑容，再配上苏派旗袍，

含蓄、悠闲、清净、优雅、端庄的美，则立刻展现得淋漓尽致。

爱上旗袍总需要一个理由，海选现场，选手王启凤的理由有点另类。“我是因为生了二胎，身材无法恢复，才爱上了旗袍。我当时给自己定了个目标，1年内一定要把自己塞进旗袍。”

王启凤来自连云港，今年35岁，“老大8岁，老二刚刚25个月。”王启凤说，她身高1.7米，生孩子前体重110斤，生完老大两年都还保持在145斤，这次生完老二更夸张，半年都停留在160斤，“年纪大了更难恢复了。”

在和别的二胎妈妈聊天时，王启凤发现，大家都不能恢复身材的苦恼，“旗袍对身材的要求特别高，我就给自己定了目标，一定要把自己装进去。”王启凤笑说，自己是练习舞蹈的，也是从江苏省戏剧学院毕业的，所以对身材看得很重，再加上这几年她一直从事美体内衣的生意，对这方面很在行，但自己居然胖成这样，实在不能接受。

经过一年多的坚持锻炼，王启凤终于瘦回110斤，把自己装进旗袍，开始了走秀，她还在群里招呼朋友穿上美美的旗袍一起走秀。“我还准备和大家一起学插花学茶艺，让自己变得更优雅。”