

# 卖场巨头 荣登品牌信任榜

3·15前夕,本刊特别盘点了家电、IT行业连锁品牌在公益事业和提升服务上所做的努力,苏宁、五星、国美、宏图三胞四大巨头荣登品牌信任榜。

本组整理 黄建军



## 服务篇

### 苏宁:服务不断升级

2008年可以说是苏宁的服务升级创新年,一年间,围绕着消费者,苏宁提供的服务不断升级、创新。

重点节日总是苏宁服务升级的热点时段。五一前,苏宁电器率先发布五一黄金周首份“消费保障计划书”,对种种潜在问题发布预警,并向商家和消费者发出行动倡议,共同打造黄金周良好有序的购物氛围。2008年国庆,苏宁启动“阳光包服务计划”,全面升级家电维修保障服务。

值得一提的是,2008年6月,苏宁电器在行业内首创性提出“6+1服务模式”,即“六项全程服务组合”和“一项承诺”。

### 五星:优质服务24小时

春节期间,服务不“放假”,让五星的优质服务又上升了一个台阶。

五星电器“春节服务特快专列”保证消费者春节期间受到更好的服务体验。五星服务热线电话4008286666全天24小时开通,专人接听,第一时间为消费者解答疑难,接受报修。消费者如果有任何有关家电维修的问题都可以拨打热线电话,五星电器将对客户来电进行分析,每天由专人跟踪处理。顾客无论何时何地



苏宁免费清理空调



五星“包装代保管”



宏三服务进社区

都能得到五星呼叫中心全年无休不间断高效的服务,真正实现一个电话解决顾客所有问题的目标。五星电器在服务系统内还具体设定了各个配送时间段供顾客自由选择,将一天的作业时间细分成6个时段。

值得一提的是,五星电器还在全国首推“包装代保管”,让顾客在购买冰箱、彩电、洗衣机等大件家电的不用再为如何处理家电外包装发

愁了。同时,五星还首推空调“拆、装、运输”一体化服务。

### 国美:帮您免费清洗空调机

国美在3·15期间开展“消费者满意度调查”,凡是参与国美“满意度调查问卷”的消费者,均有机会赢取32英寸平板彩电大奖。此外,国美还为市民提供空调免费清洗服务,服务对象不仅限于国美空调用户,只要家里有空调的用户,只需拨打一个电话84558085(限每日前100名),就有机会享受到空调免费检测、维护、清洗等各项专业维护服务。

### 宏三:“红快服务”保障“放心购”

基于2008年宏图三胞专业服务全面提速的领先优势,从2009年开始,宏图三胞将在全国范围内正式启动以打造全程放心工程为主旨的“服务战略”,以进一步提升宏图三胞的专业品牌影响力。

宏图三胞目前已设立了近200个综合服务网点,拥有各类专业服务技师3000余名,专业工程师目前已有1000余人。宏图三胞及其麾下“红快服务”业已成为国内极具规模的一支,有着立体式作战能力的IT服务王牌军。

## 公益篇

### 热心公益 处处有他们的身影

2008年以来,雪灾、地震,国人遭遇了几多磨难。大灾面前有大爱。社会责任感的感召,让家电IT行业的品牌企业行动起来,倾力投入。

雪灾期间,苏宁率先向南京被困在高速公路上的三百司机派发面包、牛奶等物品。此后,苏宁电器还向湖南灾区人民率先捐赠310万元爱心款。五星电器

从总部到分部全国近170家卖场紧急抽调员工组成扫雪队,万名员工走上街头投入扫雪大军。

2008年5·12汶川地震发生后,苏宁电器快速启动“1+1”阳光行储备资金,向灾区捐赠500万元,随后,董事长张近东先生还以个人名义向灾区捐赠5000万元,全体员工积极参与捐款600万。五星电器

则通过公司捐赠和发起员工募捐等形式,先后募集善款、物资用于灾区重建,帮助安置四川灾区儿童。五星和百思买共捐赠1000万元给四川地震灾区。

宏图三胞也积极参与各类社会公益与捐赠活动,在2008年的雪灾以及汶川地震等灾害事件中踊跃捐款,累计捐赠价值近200万元的物资。

本周二,《时尚》周刊刊登的《时尚牵手公益 美丽瞬间成为永恒》稿件,受到了不少读者的强烈反响。现在,我们继续为您讲述奢侈品、大牌牵手公益的故事。

## 牵手公益 时尚璀璨闪耀



### 宝格丽:救助儿童 改写未来

作为纪念品牌创立125周年的庆祝活动之一,当代顶级意大利奢侈品集团BVLGARI宝格丽宣布将大力支持救助儿童会所发起的大型儿童教育公益项目“改写未来”。救助儿童会是最大地维护并倡导儿童权益的独立国际慈善组织,“改写未来”项目通过重建学校、提供学习用品、保护儿童免遭虐待和剥削等举措,改善儿童的生活。

BVLGARI宝格丽将于2009年底之前募集一千万欧元。其中一百万欧元将由BVLGARI宝格丽提前赠与救助儿童会,而其余的部分将于2009年内募集。BVLGARI宝格丽还特意为此公益项目创作了一款银质戒指,售价人民币2,700元,将自今年2月起至12月于全球BVLGARI宝格丽精品店及宝格丽美国网站发售,销售收入的20%将捐赠给救助儿童会“改写未来”大型儿童教育公益项目。

除了特别版戒指,BVLGARI宝格丽还将创作一系列共15件顶级珠

宝作品及8款珍贵腕表以纪念这一意义非凡的活动,估计价值约300万欧元。这一系列将在美国纽约进行拍卖,拍卖所得款项将会全部捐赠给救助儿童会。

### 希思黎:救助贫困地区妇女儿童

去年,在Soir De Lune缘月香水上市周年之际,Sisley希思黎特别举办慈善艺术展,在上海和北京打造了一场融汇东西方文化艺术精髓的视觉盛宴——Sisley希思黎Soir de Lune缘月香水慈善艺术展。Sisley希思黎特别制作了“Soir De Lune缘月艺术册”。艺术册收录了参展的所有作品,不久将公开发行,发行所有盈利将全部捐赠中国红十字基金会,用于我国贫困地区妇女和儿童的救助项目。Soir De Lune缘月香水不仅仅是一款精心调配的香氛,在默默传递极致女性情怀的同时,她以更实际的方式播送温情。

### 万宝龙:“以爱为铭”醉心公益

今年2月20日,美国洛杉矶,距离奥斯卡颁奖

典礼开幕还有两天,万宝龙在好莱坞派拉蒙工作室主办一场星光闪烁的慈善盛会,隆重推出其旨在支持联合国儿童基金会(UNICEF)的文化慈善活动——万宝龙“以爱为铭”。

此次“以爱为铭”为主题的万宝龙慈善盛会重点推出美国摄影大师罗杰·莫恩斯的12幅人物写真作品。写真作品随后将进行世界范围内的巡回展出,并最终于2009年与苏富比拍卖行合作拍卖上述作品,全部所得均将捐赠与联合国儿童基金会。

参与本次竞拍并获得肖像写真作品的幸运儿,除可获得该女星亲笔签名的肖像写真之外,还可获赠附送的万宝龙大班经典系列(Montblanc Meisterstück)85周年纪念珍藏版名笔一支。2004年以来,万宝龙积极支持联合国儿童基金会,致力于赋予全球贫困弱势群体更多“书写的权利”。在过去数年间,万宝龙已经为“书写的力量”全球扫盲慈善活动筹集100余万美元的善款,鼎力支持联合国儿童基金会发起的多项教育项目。快报记者 史丽君

上班上学 代步健身 运动休闲

# 变速 有理

## 车行途中 健身之道

### 捷安特变速车展

创百姓生活新方式

山地车系列

公路车系列

折叠车系列

杨公井捷安特专卖店 山西路捷安特专卖店 永西门捷安特专卖店  
 太平南路117号 84117417 中山北路178号 83308909 永白川大街203号 86808313

● 龙江专卖店 龙洞西路5号 57711337 ● 江宁专卖店 上元大街629号 51191410  
 ● 大桥专卖店 康康路170号 84541810 ● 板仓专卖店 板仓街8号 ● 新百大楼  
 ● 中华路259号 52249758 ● 中央商场一楼 ● 湖塘中路202号店  
 ● 尧化门182号店 856688A1 ● 大厂店 金年华四楼 ● 江浦店 文德西路1号  
 ● 六合专卖店 泰山路115号

环北 南京环北服装批发市场  
www.huanbei998.com

# 春韵舞动

引领潮流 春装热卖

营业时间: 7:30-17:30

HuanBei998.com  
环北服装批发网

\*30000平米超大服装百货批发市场;  
 \*2000多家商铺,4000多个品牌,100000多种商品;  
 \*厂家进驻销售,确保一手货源;

地址:南京市白下路368号 公交:4,7,30,40,55,60,62,82,90,95,128,304,南金线到环北市场(大桥)站下

www.huanbei998.com

服务电话:025-84898862