

## “中国制造彰显品牌力量”

现代快报携手五大国产电视品牌“国产平板电视品鉴月”系列报道之五

五一小长假在即,彩电业即将迎来一如既往的销售旺季,销量看涨了,可猛增的销量对品牌服务却是一场不小的考验,央视3·15晚会的那场关于某些彩电品牌服务的质疑似乎依旧在耳边,国产彩电品牌要彰显“中国制造”的力量,除了发力产品,同时也不遗余力地将服务不断地完善升级。

## “中国制造”服务先行

## TCL

早在2007年4月,TCL就做出“核心部件显示屏3年质保”的承诺,作为互联网电视领域的领头羊,当前,TCL彩电的售后服务工作在“服务内容和流程”、“人员素质提升和资格认证”、“售后服务配套”等三个方面实现了系统性创新和升级。

首先,在《TCL mitv 互联网电视安装调试单》上记者看到,它与过往的彩电《客户服务单》相比,无论是“安装流程”还是“产品调试”,有了非常大的不同,根据互联网电视的特点,新增了很多环节。其次,结合了互联网应用功能以后,彩电产品已具备了IT特点,对售后服务人员的素质提出了新的要求。TCL从去年开始,在全国范围连续组织了服务工程师队伍的提升培训和“互联网电视服务安装工程师资格认证”,让TCL售后服务人员的素质和服务水平和标准达到了新的高度,所有mitv互联网电视的售后服务工程师,必须经历培训、考试、认证后,才具备服务资格。再次,为迎接互联网电视时代的到来,TCL在硬件和配备上进行全新升级,将售后服务“武装到牙齿”。

## 海信

从2007年开始,针对平板电视“三包”规定缺失的现状,海信率先承诺电视显示屏保修期限由1年延长为3年,此前3年内购买的产品也享受新的服务标准。同时,海信率先发布“三三五免”平板服务新标准,承诺液晶屏和CRT保修三年、压缩机保修三年、主要部件保修三年;免费调试、免费设计、免费安装、免费送货、免费讲解保养知识的“五免”服务规范。

海信于2008年正式发布了《海信平板电视安装6H服务标准》,明确制定了平板电视的安装服务标准,以高标准(标准服务,实现用户满意增值)、高洁净(过程洁净,创造用户舒心感受)、高舒适(位置科学,满足用户视觉享受)、高品位(效果最佳,提升用户家居品位)、高效率(迅速快捷,服务用户一站到位)和高安全(安全防护,确保用户后顾之忧)的6H服务,率先将中国平板电视的服务标准提升到一个更高的平台。

海信服务网络全国覆盖,县县有点,100%覆盖乡镇。布局全国的呼叫中心24小时响应,1600余名话务人员,600条热线时时在线,24小时内解决产品问题,特殊边远地区48小时解决。

## 创维

针对平板电视的特点,创维建立了平板电视服务的快速响应机制。与其它品牌座、挂架分离销售的政策不同,创维大部分产品的底座是标准配置,每台电视都配有快速调试、安装指南,用户只要拿到产品,就可以根据该指南自行安装、调试。除此之外,在各分公司、办事处开通统一的安装服务热线,保证消费者能够便利、快捷地享受到企业的安装调试服务。

在产品销售过程中,创维人发现,消费者与厂家联系,有时候不光是为了报修,更多情况下,消费都还有政策咨询、购买咨询、使用辅导等增值服务需求。为此,创维通过95105555、4008665555两条全国统一服务热线、服务网站、企业网站为消费者提供此类增值服务。

随着国家“家电下乡”政策的推进,创维作为“家电下乡”中标企业,一方面狠抓产品质量,专门为广大农村用户设计制造出防雷击、宽电压家电下乡产品;另一方面,针对农村服务网点相对滞后的特点,狠抓农村服务体系建设与技术提升工作,进行售后服务网点建设改造,安装、维修设备购置和技术人员培训等。

## 康佳

康佳在主要城市的安装及其它售后服务全部由自己来做,而外资品牌选择的是当地的服务商(维修店)来负责安装等服务。国产品牌安装等服务一般是自聘服务人员来做售后,与销售紧密结合,是销售不可分割的一部分,一般每个品牌在当地都有个售后部或服务站来从事产品的售后服务,为消费者及时解决问题,且国产品牌的服务站与外资品牌的维修店相比有很大的人性化特点。国产品牌服务队伍自己直接做的另外一个优点是可做到对一线人员的直线垂直管理,能有效地把企业的服务精神传递到每个上门服务人员,对消费者是一种负责的态度;国产品牌的服务自营与外资品牌服务外包相比相关费用相对低一点,也为购买的消费者省了一笔在服务方面的花销。

目前液晶屏及其组件板的保修承诺上,绝大部分国产品牌均对外承诺3年,而外资品牌一般是1年,有的2年。对产品的退换货时限上,基本所有品牌都按《三包规定》执行,7天包退、15天包换,但国产品牌处理退换货时一般都会大于这个时限,如康佳是1个月包换。

## 长虹

长虹针对目前国内平板电视维修广泛存在的主要问题,推出三大“绝不耽误一分钟”承诺,2010年3月6日长虹快益点维修服务中心郑重做出三大承诺:一、长虹特服务热线接到用户服务需求后,将在2小时内预约服务,绝不耽误一分钟!二、保障城区48小时、区县及乡镇72小时解决产品故障,如果延时,将提供备用周转机,精彩收视绝不耽误一分钟!三、购机一年内出现故障,维修超过15天仍无法修复,将提供同类产品换机服务,超值服务绝不耽误一分钟!此外,长虹还在3月6日至3月31日期间,对购买长虹42吋及以上网络电视、50吋及以上欧宝丽护眼电视及所有LED电视的用户,都赠送了“延长1年保修服务”。

继“平板电视屏质保期延长至3年”、“维修服务绝不耽误一分钟”、“产品服务延保一年”等专门针对平板电视的维修服务政策后,长虹再次将行业的维修水平进行升级,面向用户全面实施在3年质保期内,真正出现屏坏(屏基板电器性能坏)故障,均实行整机包换的服务。

快报记者 王多



# 中国制造 彰显品牌力量

## TCL

## Hisense

## SKYWORTH

## KONKA

现代快报

现代快报携手五大国产电视品牌

# 国产平板电视品鉴月

CHANGHONG 长虹

Hisense 海信

Skyworth 创维

TCL

KONKA 康佳