



《中原3C满意度调查报告》今日出炉 售后服务最影响家电满意度

历时3周,900余位市民积极参与,“中原3C满意度调查问卷”活动落下帷幕,本报于今日推出《中原3C满意度调查报告》。您会因为哪些因素选择通信运营商的服务?您在购买家电时最看重哪些方面?家电卖场的哪些服务和设施需要提升……这些问题都会在《中原3C满意度调查报告》得出答案。
郑报融媒记者 李冬生

通信将迎来新一轮提速降费

信息时代,手机早已成为每个人的标配,通信资费自然也是极受关注的热点。在“中原3C满意度调查问卷”中,48.21%的市民认为当前通信资费较高,37.5%的市民觉得当前通信资费可以接受。(见图1)

“自提速降费一词被提出后,运营商的资费一直有所下降。”通信专家坦言,夜间流量包、假日流量包、市话长途一口价以及手机宽带融合业务等的推出,大大拉低了通信资费。

如今,新一轮提速降费即将来临。政府工作报告指出,今年网络提速降费要迈出更大步伐,年内全部取消手机国内长途和漫游费,大幅降低中小企业互联网专线接入资费,降低国际长途电话费,推动“互联网+”深入发展、促进数字经济加快成长,让企业广泛受益、群众普遍受惠。

与此同时,三大运营商积极发声,中国移动推出三项提网速、四项降网费举措;中国联通以三大举措加大优惠力度;中国电信提出六大新举措,继续推进提速降费。全国人大代表、中国移动通信集团河南有限公司党委书记魏明表示,“针对提速降费,河南移动将全力以赴落实好各项要求。”记者联系本地运营商相关工作人员,他们均表示,不久将会有新举措进一步降低通信资费。

超五成市民选网速快的运营商

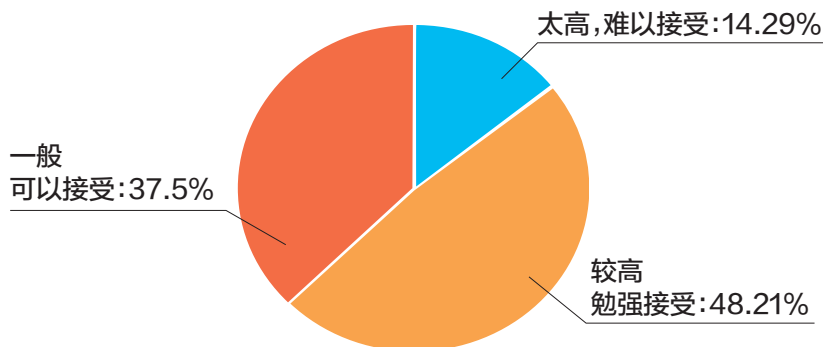
4G时代,哪些方面的满意度亟须通信运营商提升?在“哪些是您选择运营商时考虑的因素”这项调查中,51.79%的市民选择网速快,50%的市民选择网络覆盖好,48.21%的市民选择资费低,33.93%的市民选择服务好。(见图2)

“网络速度和网络覆盖是紧密相连的,只有网络覆盖的范围更广,用户才能更好畅享4G的极速。”郑州移动一位负责网络工作的员工说,为了增强用户使用感知,移动一直在扩大网络覆盖范围。

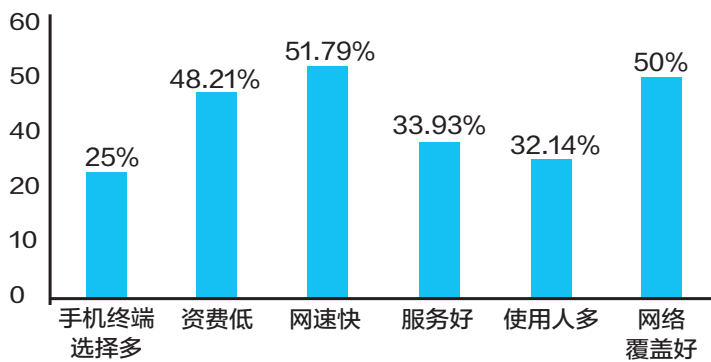
参与调查问卷填写的杨先生称,“网络速度和网络覆盖是运营商提供的最基本的服务,而资费和服务是我们在使用过程中切实体验,这些都应该得到保障。”

作为服务型的企业,通信运营商不断改善服务。从网厅、掌厅和自助终端的便捷服务到流量提醒、手机账单和延迟上班的贴心服务,再到星级服务、积分服务和话费返还的增值服务,用户满意度逐步提高。

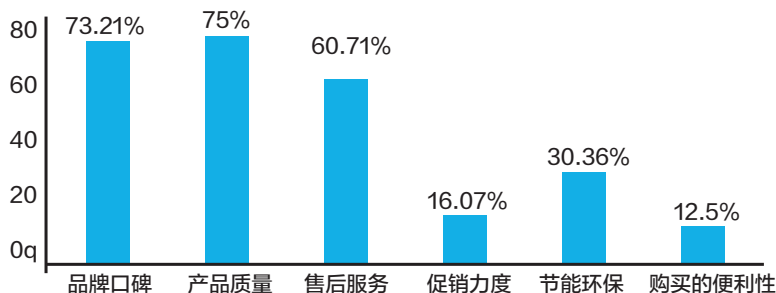
您认为当前的通信资费水平如何(图1)



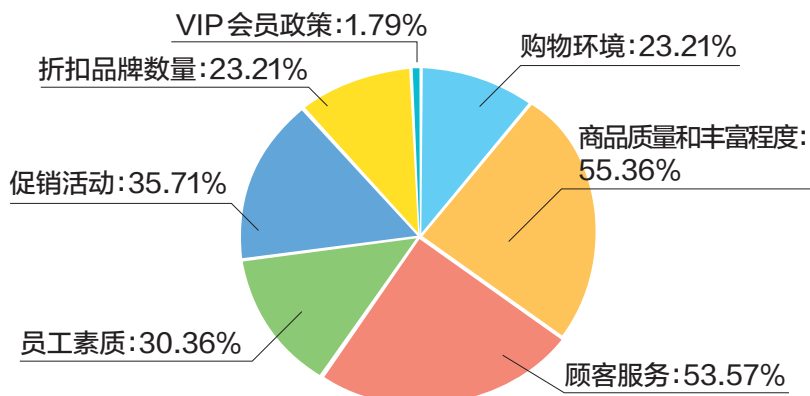
哪些是您选择运营商时考虑的因素(图2)



买家电时您最看重的是什么(图3)



您认为家电卖场目前最迫切需要提升哪方面建设(图4)



宋笑娟 制图

售后服务最影响家电满意度

调查问卷中,关于“哪些因素最影响家电产品满意度”问题的选项有售后服务、可靠程度、安全性、节能环保、使用寿命等,66.07%的市民选择了“售后服务”。

同时,在“买家电您最看重什么”的调查中,75%的市民选择产品质量,73.21%的市民选择品牌口碑,60.71%的市民选择售后服务。(见图3)

业内人士说:“不良商家冒充售后,维修价格不清晰、维修质量不合格等,都给市民带来不小的麻烦。”针对过了保修期出现

故障的家电,参与调查问卷的市民采取的方式不尽相同,有的动手能力较强,自己拆机修理,但大多数还是觉得官方的售后比较正规靠谱,也有人觉得官方收费过高,转而寻找第三方进行维修,还有人表示若家电使用的时间较长,出现故障根本没有维修的必要,还不如直接换新来得简单。

在采访中,问及维修家电有没有遇到不正当待遇时,参与活动的大多数市民认为维修价格过高,觉得家电维修过程中存在猫腻。

直接降价的促销最受欢迎

家电卖场是目前消费者购买家电的主要途径,在调查问卷中,该选项得到了57.14%市民的选择。“为什么市民喜欢在家电卖场购买,这与卖场举办的优惠活动息息相关。”一位家电经销商如是说。

诚如其言,在“您最喜欢家电卖场的促销方式”调查中,82.14%的市民选择直接降价,50%的市民选择打折,17.86%的市民选择买就送礼品,这和家电卖场开展活动的方式相吻合。

记者了解到,河南国美、河南永乐和河南苏宁等家电卖场每年都会举办多场活动,如:刚过去的3·15超级内购会,以及五一、十一、“双11”等促销活动,这些大多数打的都是降价、打折的噱头。

如今,家电原材料价格一涨再涨,成本压力不断增加,这个时候卖场依然保持着以往的促销力度。业内人士表示,“在3月空调旺季到来之际,家电卖场联合格力、美的、海尔等品牌空调厂家,纷纷启动促销活动,某品牌1P冷暖挂机空调1599元、某品牌大1P变频挂机空调2099元……显示了其低价的行动力”。

期待服务进一步提升

随着生活质量的提高,市民对家电卖场的产品丰富程度和顾客服务要求越来越高,而卖场也在不断增加自己的在售产品,完善自己的服务体系。在本地调查中,55.36%的市民认为商品质量和丰富程度需要提升,53.57%的市民认为顾客服务需要进一步完善。(见图4)

“家电产品愈加细分,就拿小家电来说,豆浆机、榨汁机、原汁机、破壁机,功能不同,就会有不同的产品。”家电卖场工作人员说,“对此,我们也在不断丰富自己的产品。”

在顾客服务上,家电卖场也打出创新牌。河南苏宁的V购服务,可为顾客提供一站式导购,从进店到挑选再到购买,都有专人服务;数码课堂、餐饮课堂、游戏专区,可让顾客在玩乐中买到自己喜欢的产品。河南国美和河南永乐也在其卖场增加体验式服务,顾客可通过产品体验来购买最适合自己的产品。此外,家电卖场的配送安装、物流一日达等服务也都站在顾客的角度上,提供品质服务。家电卖场相关负责人表示,“服务无止境,在为顾客提供服务的道路上,我们会一直完善和提升下去”。

温馨提示

“中原3C满意度调查问卷”活动于今日落下帷幕,我们将从900余位参与者中,抽取30位幸运者,每人赠送50元话费。幸运名单将在“乐活4G”微信公众号上发布,请广大读者持续关注。