

3·15 我们在行动

消费和谐,卖场内功扎实

记者探营售后服务

□ 晚报记者 祁京 冯刘克/文 吴琳/图

又是一年3·15,当其他媒体和众多卖场忙于在广场上进行各种活动的时候,我们不再关注那些表面的热闹,而是“包抄后路”,以消费者的身份,对10多家家电、手机和数码卖场的售后服务进行了暗访。

“3·15是企业的展示,还是真正地为消费者服务?”河南商业经济研究所所长张进才认为,今年省消协不再搞广场展示活动,实际上是一个信号,是3·15由表层向内部深化的结果,它预示着,今后消费者的选择将成为一种力量。



国美电器

时间:3月10日下午

过程:消费者吴先生正好在国美购买海尔冰箱。冰箱送上门后不久,国美打来电话,询问销售人员的服务态度如何,冰箱有无故障等。对此,吴先生表示还算满意。但当吴先生提到销售人员承诺的优惠的时候,国美断然否认,说这是销售人员自己的事。事后,吴先生得知,这是海尔自行推广的活动。

感受:国美的售后比较到位,送货也很及时。唯一的不足是希望能和厂家的促销员达成一致。

永乐电器

时间:3月10日上午

过程:在《汴梁晚报》的协助下,记者以消费投诉的形式,对永乐的售后进行了暗访。由于我们提供的产品已经过了保修期,永乐的售后服务人员只得建议我们到厂家设在郑州的检测中心检验。当我们表示,没有时间到郑州时,永乐售后表示,将通知开封永乐上门帮助检测。

感受:永乐的售后令人比较满意,虽然我们提出了

比较刁钻的问题,但解决得比较合理。

苏宁电器

时间:3月11日上午

过程:记者以消费者的身份,对苏宁售出的空调服务质量进行了暗访。我们对苏宁售后服务提出,自己在苏宁棉纺路店购买的空调出现了质量问题。两个小时后,苏宁的维修人员赶到了位于北环的消费者家中,经检查,发现只是漏水问题。随后,维修人员离开之后,苏宁空调售后经理专门打来电话询问。

感受:苏宁的服务做得很细致,但缺点是,两个小时的时间似乎有点长了。

五星天龙卖场

时间:3月10日上午

过程:3月10日上午,我们来到五星天龙卖场。我们拿出事先准备好的DVD,以DVD线路接触不良为理由,要求五星售后人员予以解决。由于该品牌的DVD已经不在五星销售,五星的售后人员表示无法当场为我们解决。在联系了代理商之后,五星为我们更换了线路。

感受:对于记者有意的

刁钻,五星的售后人员已经尽力完成。

忆通八方天然商厦店

时间:3月12日15:00

过程:忆通八方通讯一楼西门的位置有一个手机维修柜台,一名工作人员正在维修手机,经过询问,该维修柜台并非忆通八方的手机维修中心,不负责忆通八方通讯售出的保修范围的手机产品。随后记者来到位于天然商厦1楼东部的客户服务中心,一名工作人员介绍说,该售后服务中心的主要职责是针对卖场售出15天之内出现问题的手机产品进行退换,并不负责手机的维修。对于记者提出的维修手机的要求,该工作人员问清了手机的型号,建议记者到该品牌售后服务中心维修,并将该品牌售后服务中心的详细地址告诉记者。

感受:工作人员服务态度良好,对于提出的问题尽心尽力。

迪信通郑州总店

时间:3月12日15:44

过程:迪信通客户服务中心设置有2个售后接待处和3个维修接待处,客户服务中心的墙壁上张贴有“手机保修须知”、“手机维修受理流程”和“手机日常使用注意事项”等,客户服务区域内设置有供客户休息等候的桌椅。

在客户接待处后面是“移动电话维修中心”,不断见到有手机送到里面检测或者维修。记者拿出自己的问题手机进行咨询,工作人员告诉记者,保修期内的手机凭发票和保修卡可以在这里进行免费维修,不符合这些条件的手机也可以进行维修,但是要按照规定的维修和配件价格收取费用。

感受:硬件设施比较完备、规范。

长远手机连锁二七店

时间:3月12日16:00

过程:长远手机连锁客户服务中心设有4个接待席位,客户服务区域内为客户准备了4张长椅以供休息和等候。当时有一位工作人员正在接待客户,该客户在长远手机连锁购买了一台高新奇手机,手机无法正常充电,处理结果为长远手机连锁客户服务中心为其出具故障证明,客户到厂家售后服务中心处理。

经了解,长远手机连锁客户服务中心只负责长虹手机的维修,其他品牌手机仅负责购机15天内的退换。

感受:环境舒心,服务内容单一。

中州通讯二七店

时间:3月12日16:21

过程:中州通讯二七店2楼有一个手机维修的柜台,据工作人员介绍,该维修柜台就是中州通讯的手机维修中心,负责中州通讯售出的保修期内手机的免

费维修,还接受不在保修范围内手机的有偿维修。该手机维修中心有一名工作人员,接待和维修一体化操作。现场没有正在处理的客户问题。

感受:服务流程欠规范。

新亚手机太康路店

时间:3月12日16:50

过程:新亚手机维修中心有两名工作人员,没有设置专门客户接待人员,维修人员兼负责客户接待任务。除负责保修期内手机的免费维修之外,可以对其他手机提供有偿服务。现场正在检测一位客户的手机,由于该客户的手机不在保修期内,最终付费得到维修。记者提出清理手机耳机插孔的要求,工作人员表示按照规定要出示发票和保修卡,否则要收费才能维修。

感受:新亚手机连锁的检测设备和维修配件较齐全,维修服务较为规范。

家电卖场 升级服务保障消费者权益

苏宁电器满意 365

“满意365”是指苏宁服务24小时无休,365天不间断。3·15期间,苏宁也在商品销售服务方面对苏宁的“阳光服务”进行全面升级,据郑州苏宁电器总经理李志刚介绍说,“阳光100”是指苏宁四大终端百条实用服务项目,如店面提供全程导购、3米微笑待客服务,物流提供异地送货、预约送货及个性化定时、加急送货等服务项目。

据悉,苏宁电器去年还启动了24小时全国统一服务热线:4008365365,无论消费者身在何处无需加拨区号,系统会自动将电话转接到离消费者最近的客服中心。消费者可通过热线对开业促销、会员信息、配送安装等内容进行咨询。

高自豪

国美升级空调厨卫服务

上周,随着国美150亿订单的签下,空调节也正式启动,这期间国美还推出了一系列重磅促销活动,消费者只要在规定时间内预交一笔定金,即可获得面值高于定金金额的预售卡。

本周国美还同时开展厨卫家装文化节,推出多项厨卫服务活动,有老家电免费安全检测活动,有以旧换新更换补贴活动,更和老伴、帅康、华帝、美的、万盒、万家乐、海尔、康宝、阿里斯顿、史密斯等众多知名品牌厂家联合推出的“延保卡”工程,即厨卫节期间,各品牌产品在原有保修期的基础上可享受再延长1~2年的保修时间。同时,活动期间多款厨卫套餐价格最高降幅达50%。

冯刘克

五星金卡服务再升级

3月初,五星电器就在全国140家卖场全面启动了“五星电器3·15诚信和谐消费月”活动。活动承诺消费者三年内如遇质量问题,经五星认证属商品自身原因,免费更换等值同品牌新机。为了保证消费者的家电使用安全,五星电器还联合了各大厂家对旧家电集中回收。无论是购于何时何地,只要五星有售的品牌,均可享受以旧换新服务。

消费者在本次3·15活动期间在五星电器购任何家电,均可参加五星的抽奖活动,升级家电服务。顾客凭服务金卡,可以免费获得五星的3·15增值服务。购买单件家电满一定金额就可赠送所购家电保修期延长卡。

毛华

永乐四大权益保障推出

3月14日,河南永乐生活电器有限公司“新四大权益保障”揭牌仪式在紫荆山广场举行。

河南永乐生活电器有限公司总经理常城表示,永乐“四大权益保障”在家电连锁服务上独树一帜,领先行业标准3年,“7天可以退货、15天超低价赔付、30天质量包退、90天质量包换”的服务保障最大限度地保护着消费者对商品拥有的自主权。在作出保障的同时,永乐还以契约发票,立字为证,真正做到让消费者安心。消费者一旦拥有契约,所购商品有问题,就有了可以找永乐家电退换的法律凭证。到目前为止,这在全国也只有永乐一家。

祁京