

# 电动车骑着挺方便 没法保修成投诉热点 售后服务或将成为电动车品牌分水岭

作为绿色、低碳经济的代表,电动自行车的发展得到各方认可,国家“十二五”规划的出台,让电动自行车制造企业搭乘上了国家新能源发展的快车。然而,电动自行车行业,在发展过程中也遭遇了“售后服务”之尴尬。在消费者反映的电动自行车的质量缺陷中,使用寿命短占到44%;反映售后服务差的占23%;安全性能差的占20%;产品质量差的占18%;售后服务网点维修技术差的占12%。 晚报记者 樊无敌 文/图

【案例】

## 找欧宝龙、科艾特维修时,经销商“蒸发”了

**消费者 姚冠阳:**近日,遇到了一件烦心事,去年11月11日,我购买了一辆欧宝龙电动车,本想着买辆电动车方便上下班,没承想却窝了一肚子火。

电动车算算从买到现在还不到一年时间,可是到如今毛病却出了一堆,当时买这辆电动车就是图方便,没想到车没骑多久就出现了外壳开裂的现象,前叉出了问题,电机开始发出咯噔咯噔的声音,而且只要一开电动车的大灯,车就无法行驶。真不知道这电动车是骑着跑的还是推着跑的。最可恨的是,到售后服务点维修时,售后服务点已经不存在了,打售后电话也没有人接。

**消费者 孔令座:**去年年底,在购科艾特电动车时,销售员说他们的电动车质量很好,基本上不用维修;在郑州有几十家维修网点,保证施救24小时随叫随到……

当时我并没有到正规的代售点购买,而是直接在小区附近的小店买的。10月3日,卖电动自行车的小店“蒸发”了。虽然车子现在没出问题,但并不能保证一直不坏。我非常担心,一年的维修期限还没有到,商家却不见了。

**特别提醒:**尊敬的读者,如果您代步的工具是电动自行车,那么您在骑电动车的过程中一定有着自己的酸甜苦辣,如果您愿意,请您拨通电话:0371-67655517、15188390225、13523014900,我们将与您一起品味“结识”电动车后的快乐与苦恼。



张力



丁国生



王朝彦

【销售商】

## 售后服务将决定电动车行业大洗牌

**河南屹林商贸有限公司市场营运总监 张力:**从市场调查来看,目前电动自行车的售后服务存在很多问题,如维修人员不具备专业维修知识、维修点的专业检测设备不完善、“三包”期过短导致维修需消费者自掏腰包等。这也让被寄予厚望的电动自行车成为各地投诉热点。

**大名科贸爱玛电动车事业部经理 丁国生:**“售后维修”不但让消费者在电动自行车“爱恨交加”,更让电动车生产企业在品牌建设上受阻。而在“售后服务”作为消费者评价品牌价值的一项重要标准的市场背景下,“售后服务”或将成为决定电动自行车行业大洗牌、企业强势品牌的重要

受维修因素制约,消费者在选购电动自行车时,首先考虑的便是对产品的维修跟进,这也成为影响电动自行车销量与市场电动自行车品牌评价的重要标准。但市场调查告诉我们,作为低碳经济的电动自行车遭遇了“售后维修”之尴尬。

衡量标准,成为企业蜕变的重要因素,先知先行的企业无疑会占据先机。

随着国家政策的调整,最近半年来市场上电池原材料比较紧张,一些小企业没有了进货来源,就退出了郑州市场,导致现在将近10万辆车无处可修,严重损害了消费者的利益。

【专家】

## 购车要选择售后网点多的品牌

**河南电动车商会常务副秘书长 王朝彦:**消费者之所以有这么关于电动车的烦恼,主要原因一是有些品牌电动车在市内维修网点少;二是售后服务店人员少,卖出去的车多,有时会售后服务就跟不上。

建议厂家,随着车辆的增多,应增加自己的维修网点,提高服务质量,以满足消费需求,随着《河南省电动车管理办法》的出台,相信电动车行业销售、服务更加规范。购买电动车不仅要选择自己喜欢的品牌,更要选择那些售后服务网点多的品牌。而做为商家,要明白售后服务也是电动车行业的品牌营销力。

**记者手记:**在走访中了解到,不少大品牌都有着正规的维修售后中心,以采访过的品牌为例,在郑州市区以内,森地14家、爱玛12家、屹林11家、新日11家、阿米尼9家售后服务网点,而代理洪都、屹峰、捷马、新蕾的屹林大卖场有9家技术服务维修中心,代理有小刀、雅迪、苏杰、祥龙等品牌的翔鑫商贸则有8家特约维修机构,而且有部分品牌除白天正常营业时间外,还开通了夜间服务热线。

据了解,消费者只要在购车后保留好发票和“三包”协议,不是人为损坏,就可以到这些售后点进行维修。

### 生活资讯 教育

## 库巴供应链驱动国庆“宅长假”

今年是推行黄金周制度的第十二个年头,而现在,人们已经不再把旅行当做度假的第一选择,而更多转而在家里包网,陪家人,添置家具电器等“宅休假”的方式来度过七天假期。一位注重生活品质的郑州小姐告诉记者:“以前每逢十一黄金周,我都要去旅行,这几年全国各地的大景点基本都去了一遍,景点人多拥挤真是种不小的遗憾。而今年,我利用长假重新设计了家里的布局,网购了一些新电器,感觉跟以往匆忙的旅游更为充实和有意义。”

伴随着理性态度和自主意识悄然兴起的“宅长假”,既是电商的一个机遇,同时也是种挑战。网购家电第一门户库巴购物网(www.coo8.com)副总裁彭亮介绍说:“按照以往的经验,电商渠道的销售增长主要集中在放假之前,长假期

间会放缓,而消费者出游正是导致这种情况最为直接的因素。”彭亮又说“不是有消费群体就一定能动销业绩,没有供应链优势的电商根本无法满足市场的胃口。”彭亮表示“货品的及时更新与补仓需要人员来操作,完备的组织架构是不可缺少的,库巴在全国拥有17个分公司,每个分公司均设有采购、市场和财务部门,每个分公司都可以实现独立运作,也正因此,库巴才做到如今能快速响应市场变化。”业内专业人士分析,在社会步入“私时代”与“宅时代”的现阶段,人们越来越依赖网络,对于电商来讲能否跟上时代,快速响应市场变化才是制胜的关键。在同具规模的情况下,能够保证货源充足与货品优质的商家才能够笑到最后,才能牢牢黏住消费者。

## 海尔集团海外中标“一家一台电脑”项目

近日,海尔集团在海外签署了“一家一台电脑”项目笔记本电脑采购合同。据了解,“一家一台电脑”项目计划用两年的时间给9万个贫困家庭发送9万台笔记本电脑,旨在帮助贫困家庭实现科学致富和获取知识的机会。海尔集团之所以能够独家中选,是因为海尔不仅提供了性能和规格得分很高的产品,而且还在圭亚那建立售后服务中心与培训中心,给当地居民提供当地化的星级服务,帮助提高用户使用电脑知识。

据悉,在近4个月的招标中,包括惠普、戴尔、三星、索尼、宏碁、华硕等全球11家国际品牌参与竞标,最终,海尔凭借优秀的产品、当地化的售后服务和物流等一揽子服务方案一举中标,再次独揽海外“一家一台电脑”项目的首批订单。徐达/文

据了解,近年来,海尔电脑依靠“一云三网N端”和“对缝”的策略理念,通过遍布全球的网络,在海外市场发展屡有斩获,目前,海尔电脑已成功进入俄罗斯、英国、法国、南美、东南亚市场等全球36个国家和地区,正受到全球消费者的推崇和喜爱。据悉,在产品生产制造上,海尔电脑通过“对缝”策略,从原来的以“为用户找产品”转移到“为用户找产品”,将用户的实际应用需求与国际化的科技无缝对接起来,保证了海尔电脑在新技术、新标准的采用和推行上的行业先行者地位。

有资深专家认为,海尔电脑再次中标是其海外市场的又一次重大突破,是海尔集团实施“走出去,走上去,走进去”策略的成功,更是其“科技+设计”的“对缝”策略的成功。徐达/文

## 阿里斯顿燃气热水器:用创新技术打造完美沐浴

长期以来,提到燃气热水器,许多消费者首先想到的就是产品的安全问题,阿里斯顿推出的每一款新品都想消费者所想,在安全上下足了功夫。先进的无线一氧化碳监控系统,24小时不间断监控周围环境,一旦室内一氧化碳超标150ppm,立即切断气阀,并且进行声光示警,强制关闭燃气,同时启动风机排出有害气体,带给消费者一个满分的安全环境。阿里斯顿,让消费者从此可以放心使用燃气热水器。

在节能方面,阿里斯顿也是行业的佼佼者。阿里斯顿冷凝燃气热水器,通过收集

高温烟气中的剩余热量传递给生活用水,就此解决热水器热量利用不充分的老问题,同时可享受到阿里斯顿冷凝燃气热水器突破105.2%热效率带来的节能体验,冷凝后的排烟温度从200℃骤降至50℃,大大节约又减少了多余耗能和污染等生活问题。如今消费者对价格敏感度逐渐降低,对产品的技术含量要求越来越高,增强产品科技含量已成为行业共识。源自欧洲的百年品牌阿里斯顿为行业其他品牌做出了表率;燃气热水器这个的行业,只有不断地创新和突破,才能拼出蓝海,在市场中立于不败之地。

## 高级中医刮痧师培训 新职业 考证 好钱途!

◆2097个职业中中医类职业◆中医药管理局和国家人社部权威认证  
扶持创业,推荐就业  
高级中医刮痧师河南考点  
郑州市康而福(刮痧)职业技能培训学校

咨询电话:0371-67933317 68861917  
报名地址:郑州市康而福刮痧培训学校(桐柏路与伊河路交叉口星之苑艺术培训中心6楼) 同城第三、第四平面媒体总和,成为省会报业市场主流媒体都市报。 咨询电话:65837780 67655128

**安思定失眠体验中心**  
不用药物,失眠、焦虑、抑郁、轻松摆脱  
全球1500万用户,美国原装进口治疗仪  
免费体验,无效不收费,招加盟合作!  
聘:业务代表10人 1000-3000元  
区域经理3人 1500-5000元  
电话:87539309 13393739099

**河南恒天特种电缆集团**  
聘:专职高级销售顾问、高端销售经理、优秀区域经销商  
在能源系统(如电力、煤炭、化工)、城建房地产、装备制造或国家重点工程项目等具有丰富人脉关系,具备公关能力。(备注:公司注册资金:1.5亿)  
联系:13837182988 王经理:13733958056  
公司网址:www.htcl.com.cn (QQ或短信联络)

**诚聘**  
★主管 2名  
★部门经理 5名  
★收费员 3名  
若冰 13323825226

**漂亮妈妈工作室聘**  
◆区域主管 4600元/月  
◆社区专员 2000元/月  
要求:已婚已育,本市户口优先。  
待遇:五险一金+双休+旅游  
人力资源部:18939561240 李主任

**诚聘**  
区域经理2名 年薪15万  
部门主管5名 5000元  
客服20名 2600元  
要求:25-42岁,已婚已育,在郑州工作三年以上者优先。  
待遇:半天工作制+底薪+奖金+津贴+双休+旅游  
人事部 61315709 13393738238

**高薪诚聘**  
部门主管2名 6000元  
售后人员5名 3000元以上  
行政助理2名 1500-3000元  
要求:两年以上工作经验  
人事电话:13303833967

**胖子® 诚聘**  
缝裤边 换拉锁  
缝纫师傅  
待遇:1000-4000元  
郑州纬四路服装市场一楼中厅  
电话:13014613388

**科迪实业有限公司**  
为您提供再次就业的平台,  
早八晚五,双休日,28-55岁之间,至今未实现自身价值的优秀人士优先。  
电话:15093226024

**诚聘**  
本公司高薪诚聘  
28-55岁,有沟通、管理、销售能力的高手充实领导架构,朝九晚五,双休。  
电话:56602096 13027627239

**诚聘**  
销售主管 6000元以上  
客户经理 5000元以上  
综合内勤 1500-3000元  
三险一金+双休  
招聘热线:13303835226

**这乡缘诚聘**  
★主管 5000元/月  
★售后服务人员 2800元/月  
★资料管理员 1800元/月  
要求:25-45岁,高中以上学历。  
待遇:半天工作制+底薪+奖金+津贴+双休+旅游  
常释文 15238396352

**广告连续刊 效果会更好**  
晚报分类、专栏、题花、广告  
特推出包月优惠政策,刊登  
频次高,广告价格低,传播效果  
好。  
广告热线电话 65837780 67655128