

共赴春光 疫战到底

创维 OLED 电视: 满意服务在身边

开通远程指导服务业务, 满意服务在身边

为促进消费者权益保护工作的深入开展, 中国消费者协会每年确定一个年主题, 并围绕年主题开展一系列活动。今年3·15消费者权益保护日的主题是“凝聚你我力量”, 其含义是凝聚企业共识, 发挥行业自律力量, 推进落实企业第一主体责任, 通过强化信用建设, 促使企业主动承担法定责任, 自觉做到诚信经营。

疫情当前, 总有一群“逆行者”, 他们不畏艰险、不辞劳苦, 逆行而上, 用坚定的身影、自身的行动为用户排忧解难, 提供始终如一的服务, 他们就是创维售后服务团队。多年来, 创维积极响应国家政策精神, 今年3·15期间, 创维在全国开展“凝聚你我力量”为主题的内部动员活动, 用过硬的服务素质赢得广大用户的信赖。郑报全媒体记者 李冬生

安·家 战疫安万家
家安则国安
“3·15 战疫力量”系列报道

突如其来的疫情, 全国人民都积极响应号召, 宅家不添乱。但对家电的售后服务人员来说, 服务不能停。为保障用户服务需求, 必须要上门检测的, 他们上门之前自测体温, 维修工具消毒, 佩戴口罩、鞋套。面对一些疫情较重区域, 无法做到上门服务的, 他们通过电话、微信视频等渠道不厌其烦地给用户做指导, 直到

故障排除。

据介绍, 创维服务人员接单后1小时内与用户预约, 了解当地防疫要求, 用户服务需求和产品类型, 判断可否进行远程指导, 在征得用户同意的前提下添加微信后, 通过视频的方式先进行服务处理; 调试类的问题在线指导用户进行调试处理; 维修类的通过用户更换通用配件的方式维修; 鉴定

类的符合“三包”范围的产品, 可开具产品“鉴定单”, 拍照传递给用户。

疫情期间, 创维家电服务团队通过远程服务已帮助数万用户完成了服务, 远程指导服务体现了创维服务团队高水平的服务技能及过硬的服务素质。创维服务兵在保证服务品质的前提下, 赢得了广大用户的信赖。

畅通服务诉求通道, 赢得用户信任

多年以来, 创维大力探索网络商品消费、服务消费等领域的消费纠纷快速解决机制, 赢得用户信任。创维呼叫中心在运营的基础上确保为全国消费者提供365天全天候服务。此外还重点设置“疫情投诉处理

客服班”, 针对疫情期间纠纷进行专人专项处理。通过搭建和畅通网站、微信、微博、电话等渠道, 方便消费者投诉与咨询, 提升消费维权效能, 实现投诉闭环处理, 从而营造安全放心的消费环境。

创维积极打通和消费者意见沟通的渠道, 倾听消费者诉求。对此, 有业内人士表示: “创维不断提升产品和服务质量, 有助于打造企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境, 助推经济社会高质量发展。”

细致安全服务, 保护你我他

“我们接到的所有报单, 客服人员将优先为用户电话引导排除。若电话引导无法排除的, 工程师将在1小时内联系预约上门服务时间。服务工程师接到工单后会确认该区域是否防控封锁, 上门服务人员能否进入, 避免疫情期间

服务工程师无效上门。”问及服务流程时, 河南创维相关负责人介绍: “因疫情严重被封锁的区域, 需待疫情防控解除后由工程师为用户提供上门服务, 对于工单服务时效的延迟, 我们深表歉意, 望广大消费者予以理解。”

“面对疫情, 创维售后服务品质只增不减, 用细致服务、安全服务, 让广大用户享受创维优质产品。”最后, 该负责人寄语, “黑夜无论怎样悠长, 白昼总会到来, 愿雾霾散去, 黎明的曙光照亮每一片大地。”



创维服务人员对安装工具进行消毒

戴口罩 讲卫生 勤消毒 要力争

尽量避免接触传染
Contact Infection
顾好了自己才能照顾好他人 保护好家庭
Take care of yourself to take care of others and protect your home.

2019-nCov
2020.0202

武汉加油
大家加油
Fighting!!!

把疫情防控工作
作为当前最重要的
工作来抓

顾好自己

重视自身健康 务必做好自我防护

戴口罩是阻断呼吸道分泌物传播的有效手段