

贴心体验 智享生活

2018年,中国消费者协会将3·15消费“年主题”定为“品质服务 美好生活”,是呼吁全社会崇尚品质消费理念,适应品质消费需求,创造品质消费环境,以品质消费需求倒逼供给侧品质提升,满足消费者日益增长的美好生活需要。作为彩电行业的领军企业,创维近年来积极响应国家的政策精神,为配合这一主题,创维3·15期间在全国开展“贴心体验智享生活”为主题的便民活动,旨在将“品质服务”落到实处,给消费者带来更多便捷。

走进消费者,实惠你我他

家里的电风扇或者电饭锅出故障,一直没时间去维修怎么办?不用急,3·15期间创维将在全国范围内开展免费提供家电维修、检测、维修等一系列的活动,为广大消费者带来便利与实惠。据了解,免费服务活动不分品牌品类,大到电视、空调、洗衣机,小到电风扇、电饭锅、台灯,凡能够现场修复的家电产品,均提供免费维修。对孤寡老人、残疾人等特殊消费者,给予优先处理甚至上门服务。此外,为回报消费者,倡导健康、安全的居家环境,活动现场还会开展智能锁、净水器等优惠促销活动。



记者从一位资深家电维修工程师处了解到,家电维修的投诉当中,很多用户反映家里的电器反复修却修不好,往往是因为没有找到正规的维修渠道导致维修质量不理想。因此,活动当中,创维服务人员会提醒广大消费者通过正规网站、客服电话或官方微信等渠道获取正规家电维修公司的维修联系方式,以免上当受骗。

一“号”在手,服务尽有

当今消费需求正从“温饱

型”向“品质型”跃迁,无疑对服务品质提出了更高要求。为增强用户体验,创维持续优化“创维服务”微信公众号,用户无论是在网上购买还是在线下商场购买创维产品后,均可通过“创维服务”微信公众号提交安装请求。通过微信关注“创维服务”微信公众号后,点击打开“服务”栏,便可根据自身需求,选择安装或维修服务,菜单中的家电类型、安装方式和用户信息大多采用点选式操作,服

务请求可以简单快速地完成提交,这一系列操作均在手机微信客户端完成。通过该平台“下单”后,创维即将会将服务时间及上门人员的信息反馈给用户,用户还可随时随地查询服务进度,有效提升用户的交互体验。

除日常的安装维修服务外,“创维服务”微信公众号还集成了家电清洗、玩机宝典和在线商城等诸多实用功能,定期推送优惠活动和家电维修技

巧。截至目前,“创维服务”微信粉丝数已超过800万人次。

畅通渠道,闭环诉求

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。多次升级客服接听设备及办公操作系统,使得全国统一服务热线95105555一直能够稳定运行,确保为全国消费者提供365天的全天候服务,虚心听取消费者的意见和建议,紧贴消费者需求,并且围绕OLED高端产品消费者,专设“高端产品专家客服”,为其提供涵盖产品功能了解、技术咨询、调试指导及日常维护保养等方面的高端服务。此外,专设投诉处理组,针对服务领域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。

据记者了解到,创维热衷于此次活动,充分诠释了以消费者为中心的理念,倾听消费者声音,重视消费者诉求,以消费者满意为标准,让消费者在便捷、安全的消费环境中逐步体验更极致的产品和更贴心的服务,实现对美好生活的向往。

(综合)



从小礼相待

传承中华好风尚

中宣部宣教局 中国文明网