

苏州市区 11 家品牌家电经销商升级服务

一年一度的家电类消费投诉即将迎来季节性高峰。如何更有效地避免、减少这些消费纠纷和投诉发生,让消费者敢于消费、放心消费,营造“诚信苏州”良好社会风尚,6月15日,苏州市消保委召集市区11家大型超市和家电品牌经销商举行座谈会,通报、分析近两年全市消费维权组织受理到的家电类消费投诉,指导、要求各家交流做法,升级防范措施,并最大程度下降和减少投诉率。

市消保委秘书长胡晓霞建议各经销商在设计和完善今年的投诉处理制度时,要多换位思考,站在消费者立场上,对照过去几年受理的那些投诉,消除和杜绝那些容易引发投诉的盲点,让消费者满意而归。同时,她也提醒,目前消费者中不少人维权意识强烈,并拥有相当的专业知识和能力,一旦全市各级消

费维权机构或市场监管部门受理到的消费者举报或者投诉,凡符合立案条件的将立即启动“诉转案”机制,由相关政府职能部门处理。

苏州市消保委2016年、2017年两年第三季度受理的家电类消费投诉显示,总量同比增长1倍多,其中七成以上集中在售后服务。问题主要有三类:

第一类,购买了商品不按时上门安装,打电话到商家客服咨询,还遭遇不好的态度;有的商家根本没有库存,却在店堂内销售,消费者购买的根本就是无货供应产品。

第二类,还在保质期内的商品出了故障维修难。其中,经营者拒绝履行“三包”义务,和对维修部位、价格的认同、理解不一致,是造成纠纷的两个主要原因。

第三类,出了保质期的商品发生故障,按产品说

明书上打过去的维修店电话,上门的都是假的,造成消费者问题得不到解决还受经济损失。消费者与使用各类品牌家电最新的售后维修点信息不通。

座谈会上,各家经销商分别介绍了各自今年在改善和提高家电类产品售后服务质量方面的措施。例如,针对新空调及时安装问题,大润发苏福店今年专门与各品牌商签定协议,要求在发票后面写上超市客服电话,以便消费者遇到问题及时与超市沟通,把投诉解决在店堂内。人民商场设立先行赔付基金,通过先行赔付让消费者满意而归。国美电器今年增添了自家的临时车队,以减少因物流资源不足,送货不及时引发的投诉。苏宁电器则将投诉细分为重大、投诉和咨询三类,并通过对应处理、跟踪机制,最终实行闭环,提高投诉处理效率效能。(肖佳)

粽情端午 盛夏来袭



端午节三天,天气晴朗,清风徐徐,让市民们外出休闲增添兴致。苏州人民商场、家电广场早在节前做好了准备,趁着这波端午节、父亲节双节到来之际,以年中庆劲爆促销聚力助阵,为节日里人们的消费心情锦上添花。在长假三天中,服饰百货满额满减,家电厨卫生活节隆重开幕,狂欢世界杯、618狂欢……一系列主题促销,足以吸引市民们节日小长假。商家举行大型促销各品牌积极加盟,把节日促销氛围渲染得极为热闹。这个小长假,人们最热衷的话题就是“世界杯”,人民商场、家电广场应景地在这个节日推出“视觉盛宴,从情出发”,换台高清电视看世界杯竞猜系列活动。海信、松下、TCL、长虹重装开业特惠,购买家电广场4楼电视机累计满额送足球或电扇;购买海信电视指定型号送世界杯吉祥物公仔或世界杯指定用球;购买松下电视43寸以上液晶现场红包福利等你来;购买长虹客厅 TREK 系列,比利时国家队每进一球减100元,挺进八强打八折……世界杯竞猜期间,人们购物的激情也是有增无减。

今年端午小长假,给力的天气加上大力的促销,成了人们外出添置夏季行头最好的理由。消费者在人民商场女装专区看到,夏季新款全面上市,斑斓绚丽的色彩、经典时尚的款式、劲爆优惠的价格,对女性消费者有着绝对的杀伤力。由于小长假中间一天是父亲节,精品手表、男士服装及一些箱包、打火机、皮带、剃须刀、按摩器、老年手机等男士百货用品或家电数码,也成了端午节热销品类的伴手礼。从销售数据来看,端午节期间,服饰百货类销售占商场整体半壁江山,同比去年同期增幅中肯。精品手表的销售更是同比增长了50%以上,成为亮点中的亮点。

随着小长假的到来,夏日的脚步也紧紧跟上。乘着节日促销,许多心急的市民开始热衷于空调、冰箱、电扇等夏令家电的选购,这些家电品类的专区里经常挤满了选购者。一些高颜值、高智能、高节能的冰箱、空调将人性化理念融入最新的智能科技中,既实用又美观。另有介于空调和电扇之间的产物——空调扇,在加入冰晶后,使用时凉风徐徐,让室温低两、三度的效果,让中老年人尤为喜爱……家电类的许多新品,成了这个小长假的销售明星。

而最近正好高考结束,许多学生或是自己结伴而行,或是由家长带着逛逛,到商场来选购心仪的数码装备。在手机、平板、笔记本电脑专区可以看到不少学生带着轻松快乐的笑容,不厌其烦地试着这些产品,准备选上一、两件回去犒劳一下自己。由于假日恰逢中考,加上许多中小学生在期末考试即将到来,许多家长在这样的考试季尤为重视孩子的健康营养饮食,从而带动起一些厨房小家电的销售。据专区营业员介绍,现在人们经济条件普遍提高,选购厨房小家电均以中高端产品为主,此类家电的销售额与去年同比增长一倍以上,在整体家电销售中颇具特色。(过倩 蔡春花 龙飞)

苏州人民商场
电话: 0512-62551252
网址: www.szrmc.net
微信服务号

除了防晒霜 宝宝夏季必需品有哪些?

的示范。从鸭嘴帽升级到护耳又护脸的360度全方位包裹,给了宝宝们更多启发。找一顶全帽顶、有防晒系数的宽边遮阳帽,将脖子、锁骨甚至肩膀处统统包裹才是最靠谱。

为免受汗侵之苦,首选安全无毒、质地柔软的棉质。好的遮阳帽兼具透气性,织纹质地紧密、均匀效果最好,其次是斜纹、平纹。此外,帽子在身体的最上面,直接接受照射,所以从阳光反射率考虑,重点选择天蓝、浅粉、嫩绿等浅色系。

防晒衣袖:保护胳膊、手背或小腿
95%冰丝+5%氨纶的冰袖最为常见。因为带上会有凉凉的感觉,且吸湿透气效果很好,很适合搭配短袖T恤穿,既能防晒又能防蚊,有时还可以用来做护膝,套在腿上防擦伤,也是一大利器。

“高领不紧绷、无缝不卷边”是挑选冰袖最关键的两个因素。手腕处最好选择带有弹性条纹的款式,可以帮助孩子缓解腕部压力,和成人款相似,冰袖也有双用款,即手指可带可不带,如果是玩沙玩土、海边暴晒,还是首选可以拉到手背的款式,除了遮挡防晒,更可防晒,避免手心过嫩。

防晒鞋:护脚、护目、护上半身

首先要明确,不是所有的防晒服都有防紫外线的功能,只有标注了“UPF”(紫外线防护系数)才有效果。但是这种衣服,在国内生产的主力多是户外品牌,专门给宝宝做的少之又少。

此外,孩子汗腺发达,更不耐热,在面料上尽量选择轻薄款式,只要对着光源粗略判断透光性即可。有种很普遍的说法,颜色越浅越防晒,其实不然。据权威检测,红色光谱最长,吸收日光中的紫外线也最多,所以在这个季节给孩子选择红色的防晒服同更加实用。

防晒丝袜:保护膝盖和小腿
配长裙、配裤装,丝袜在整体搭配中起着举足轻重的作用。夏天,要想做好全方位防晒,将小腿和膝盖用薄纱遮盖起来,才是最到位。因为丝袜相对紧贴,一不注意很容易刮伤或刮坏,所以轻柔、透气不紧绷是基本要求。选购时,可重点挑选超薄型天鹅绒丝袜,透明度比一般尼龙丝袜要好,或是轻薄被拉伸的莱卡面料,穿在身上伸展自如,回弹性也不错。

给宝宝穿的丝袜,尽量选择非连体、过膝袜,孩子多爱蹦蹦跳跳,只要有一层保护,就能减少很多磕伤。(金刚)



一年中最易补钙也是最怕晒的日子来了。享受充足的日光浴,身体自然合成维生素D从而帮助钙吸收,宝宝杀菌排毒,个子长得蹭蹭快。可是,被太阳直射又担心强烈的紫外线会灼伤孩子的头发、皮肤,得不偿失会有更大危害。

防晒帽:保护头发、后脖颈甚至肩膀
用生命在美丽的泡冰冰阿姨,贡献了教科书般

“筑·迹 百年时间展”筑构永恒时光 品味经典时迹

6月6日,创立于1918年的瑞士美度表于台北盛大举办“筑·迹 百年时间展”庆典活动,以此来庆祝瑞士美度表品牌诞辰100周年,并以“过去、现在、未来”为主题概念,展出多款别具历史意义的古董腕表,以及2018全新经典系列表款。

回顾历史之余,也借由100周年庆典的契机展望未来,规划未来的蓝图,透过不同时代的腕表设计,展现每个时代的生活风貌。MIDO瑞士美度表全球总裁 Mr.Franz Linder 先生应邀来台出席庆典活动,与 Swatch 斯沃琪集团台湾分公司总经理李佩倩女士、MIDO 瑞士美度表台湾品牌总监蓝若茗先生以及国民男神郑元畅先生,一同欢庆美度表灿烂百年时光。

与此同时,瑞士美度表也在庆典活动上推出全新贝伦赛丽系列“纪念日”大日历全自动机械腕表,配备独有日历窗口功能结合 Caliber 80 超长动力储存,专为瑞士美度表 100 周年诞辰而生,纪念瑞士美度表这百年一遇,继往开来的“大日子”。除此之外,贝伦赛丽系列“过去、现在、未来”三部曲限量腕表也在活动中隆重问世,以其无与伦比的美学演绎与制表工艺,呈现美度在品牌发展年轮上的不同时期,暨 1918 年和 2018 年铭刻的意迹,以及对未来 2118 年的期许和畅想。

筑迹百年 不懈创造经典
瑞士美度表诞生于 1918 年,“筑·迹 百年时

间展”也因此特意挑选对品牌别具意蕴的古迹建筑场地来举办,兴建于 1918 年的华山 1914 文创产业园区红砖六合院,无疑是美度表完美的场地选择。庆典以“过去、现在、未来”为主题概念,回顾美好时光之余,开展全新篇章。在分秒流逝的活动中融入高空舞蹈与跑酷作为开场表演,首先出场的高空舞者典雅轻盈地跃转于红砖古迹之中,随即跑酷选手带来极限运动表演,最佳的平衡展现对空间感的强大掌握,体现出跑酷运动的格言“to be and to be”存在并持续着”,这也与美度一直以来崇尚的“坚持、永恒、先锋”的核心理念相互辉映。与此同时,一阵绚烂光影,由凯威名模们带来了精彩时尚的走秀表演,展示瑞士美度表 2018 年的精彩新作。国民男神郑元畅惊喜亮相,许久未在台湾露面的郑元畅为“筑·迹 百年时间展”掀起另一阵高潮,以耀眼姿态诠释美度表经典的制表美学。

简约隽永 典雅纯粹
为纪念品牌诞辰 100 周年的重要时刻,瑞士美度表全新推出贝伦赛丽系列“纪念日”大日历全自动机械腕表,配备大日历窗口功能,并以 Caliber 80 全自动机械机芯为基础,设计出美度专属机芯,借由贝伦赛丽系列将品牌的核心精神扩展传承,并秉持创始人乔治·沙隆先生的远见精神,设计非凡隽永的经典时计。

贝伦赛丽系列“纪念日”大日历全自动机械腕



表的耀眼之处,在于其沿袭贝伦赛丽系列经典特色,展现高雅质感的双层表圈、喷砂坡路表盘、双面材质指针、细致圆形抛光不锈钢表壳,经典的双格宽日历显示窗更是其腕表的经典独特标志,每处精致细节皆别具匠心。两个宽大的日历视窗位于 6 点钟位置,加大数字显示,成就其视觉上的平衡美,跃身成为瑞士机械表这个价位带中拥有最大日期视窗显示的时计作品之一,并有多款不同材质和款式可供选择。(肖佳)

国美 618 闪送闪装服务正在进行中

“6月1号下单订购的空调,这都10号了还没有工人上门安装,气温越来越高,空调却在包装箱里面吃土,你说着不着急?”市民王大姐趁着618大促在某电商平台购买了一台空调,虽然下单后的第二天就完成了配送,但过了近10天时间,空调的安装人员却迟迟没有来到家中。

事实上,在618、双11这样的大促节点,会有很多消费者投诉在配送、安装等售后环节出现的问题,不管是配送异常缓慢,还是送装不同步,都严重影响了消费者的合法权益和购物体验。对此,国内零售行业的领军者国美,在618期间启动了“618闪送闪装”服务,推出包括“空调24小时闪送闪装”、“彩电送装一体免费装”、“冰洗按需配送”三大举措以及每项举措对应的十项服务标准,从根本上解决消费者在大促期间最关心的配送和安装两大问题。

最普遍的送装工程师徐师傅:克服困难兑现承诺
徐师傅是国美旗下安迅物流青岛分部的一名彩电送装工程师,徐师傅经常挂在嘴边,也是反复跟徒弟们强调的一句话就是,“与客户承诺了配送时间的订单,

不管遇到什么困难都要按时按点送到,不能因为我们的原因耽误了客户的正常使用,这是物流配送人员的基本素质”。

今年6月初,徐师傅像往常一样出车送货,原本约定上午10点到刘女士家中完成送货安装,但刘女士由于临时外出希望徐师傅当天下午2点再送。这一突发情况完全打乱了原本的配送计划,但徐师傅没有丝毫犹豫就爽快的答应下来,并逐一给未上门的客户打电话和重新制定配送路线。

下午2点,徐师傅如约到达刘女士家中完成了彩电的配送和安装调试工作,获得了客户的好评。但由于临时更改路线,徐师傅当天的下班时间从下午4点延长到了晚上7点。

与徐师傅共同出车的徒弟小张不解的问徐师傅,为什么不与客户沟通改天再送。徐师傅说,既然约定的

是今天,那就证明客户可能只有今天有时间,我们晚一点下班让客户能够在第一时间使用上心仪的商品,这不是我们应该做的事情吗?

实际上,在国美有无数像徐师傅一样的普通配送安装人员。在“618闪送闪装”活动期间购买指定的彩电产品,国美不仅保证在消费者下单后的12小时内完成配送和安装服务,安装彩电底座或挂架均免收费用,购买指定空调产品,国美承诺在24小时内完成配送和安装,购买指定型号的冰箱、洗衣机,消费者可以在购买时要求国美在指定时间进行配送。

用专业打动客户的黄师傅:最幸福的事就是客户认可

安迅物流西安分部的黄师傅同样是一名彩电送装工程师,他通过专业的服务,获得了顾客的好评。5月中旬,顾客张女士向国美客服打来电话,不是投诉或

咨询相关问题,而是特别嘱咐一定要让领导好好表扬一下刚刚给她安装完电视的董师傅。

董女士在电话中表示,黄师傅在配送和安装过程中体现出的专业和细心让她敬佩,进门鞠躬、核对型号、出示价格明细、防尘打孔、水平尺测量安装、工具放在垫布上等,甚至还在离开时带走了董女士家中的垃圾,更嘱咐了彩电的保养小常识。虽然自己是第一次在国美购物,但确实是最愉快、最省心的一次购物体验,以后都会选择国美购买家电。

与上面的徐师傅一样,黄师傅也是最普通的一名配送安装人员,而且接到这样客户表扬也并非第一次了。憨厚淳朴的陕西汉子黄师傅坦言,能够得到客户的认可,看到自己送装后客户满意的笑容,就是我们最幸福的事情。

截至目前,国美已在全国拥有78个自建安装网点和超过15000名工程师,每年举行300次以上的服务技能专场培训,清洗业务覆盖40个省全国、327个城市(含地级市)和953个区县。

(张勇 金刚)