

消费与安全

纪念2012年3·15国际消费者权益日活动

打击“李鬼”、“山寨”家电维修点，保障消费者权益

苏宁电器阳光服务走进社区

“一台热水器用了3年，从来没坏，也没想过还要检测”，住在杨浦区的黄阿婆，去年麻烦了苏宁两次，一次是3月份看到活动通知后打4008-365-365叫工作人员上门检测热水器，没有查出大问题，清洁了下水装置，没了隐患，也放了心。一次是11月份，阿婆又让工作人员上门“净洗”了家里的空调，散热器、过滤网、外壳，里里外外用消毒水处理了一遍，清除污垢和病毒，冬天到了，空调用起来也放心。先后上门服务两个师傅很细心，讲了些注意事项，黄阿婆觉得很满意，“原先没有这方面意识，现在担心变成了放心”。

自从近几年消保委牵头主办，苏宁提供服务承办开展家电维修检测维修保养等服务以来，不仅排查消除了一大批可能存在安全或健康隐患的问题，更重要的是，通过一次次上门，给居民传授了些电器使用该注意的问题，送安心、送放心。

今年315消费者权益日的主题是“消费与安全”，家电使用安全尤其需要注意。换季时节，上海苏宁电器的春季家电综合维保服务也随即启动。

10年来，上海苏宁始终坚持让顾客满意的服务理念！苏宁电器真诚用心，让售前、售中、售后服务的每个环节、每个细节，都幸福到位！

SUNING 苏宁电器

家电使用安全须谨慎

“用家电，不是没坏就代表没问题。家电可能有限役期，过了判废年限，最好考虑更换。并且，每年都要定期检测，排除隐患，保证安全和健康”。比如说，家用空调安全隐患集中存在于以下方面：长期搁置不用的空调，在散热器、过滤网等部位容易藏匿大量细菌、致病病毒，是病毒性感冒、皮肤病等空调病疾病的罪魁祸首。超过5年年限的家用空调，如果缺乏保养和清洗，制冷效率将明显降低，耗电量加大，会额外增加使用成本。家用空调的外机均安置于外墙，超过5年期的外机支架会因腐蚀、生锈等原因产生松动、弯曲等现象，“高空炸弹”可能导致生命危险，亟需清除。燃气型热水器安全隐患集中存在于以下方面：国家标准规定：使用人工煤气的热水器判废年限为6年，使用天然气、液化气的燃气器具和使用人工煤气的灶具判废年限为8年。《上海市燃气管理条例》规定：国家已明令淘汰、已达判废年限的或非安全型的燃气器具，用户应当即时更换。使用非安全型（无熄火保护装置燃气灶、直排式和烟道式燃气热水器）和已过判废年限的燃气器具。由于这些燃气器具元器件老化、性能衰退，不仅浪费能源、污染环境，还存在严重安全隐患，极易引发事故。洗衣机安全隐患集中存在于以下方面：在洗衣机内槽污染物中，不仅检出霉菌、大肠菌群等一般致病菌，还发现了绿脓杆菌、腐败菌、发酵菌和隐球菌等致病菌。若洗衣时受到这些细菌的“二次污染”，即使通过晾晒也不一定杀灭，尤其

是贴身的衣裤。很多平常我们留意不到的细节，容易损害健康，所以电器的维保非常重要。

出现故障找正规单位

相信不少市民在生活中遭遇了“李鬼”单位。据市消保委通报的一起案例，有不少消费者反映：家中的洗衣机、空调等电器出现故障后，通过网上搜索，找到了一家自称是13个知名家电品牌特约售后服务中心的某公司，该公司网站上也自称“价格公道、技术过硬”，但实际上上门后，所谓的业务员漫天要价，而修理的结果也是一塌糊涂，甚至越修越坏。并且，当家电维修的工作人员接到消费者的投诉，电话联系该公司调查处理时，该公司所谓的负责人也是百般推诿、敷衍。

之所以众多“山寨”版“特约维修部”忽悠消费者，根本原因在于，目前许多消费者寻找品牌家电维修服务喜欢通过网络搜索和电话咨询，而这两种方式都存在漏洞，即二者都采取竞价排名的收费方式，采取这样的方式，如果只关注申报者的出价，而在资质审核方面把关不严的话，“李鬼”们就可能趁虚而入，也就是说，通过二者检索得到的特约售后服务部可能并不一定是品牌家电的正规售后服务部。实际上，正规厂家的维修部一般不太会额外花一大笔钱来买这样的排名搜索结果，反而是那些别有用心，想要浑水摸鱼的“李鬼”们对此非常热衷，消费者依据这样的结果找来的可能是“山寨特约维修部”，受骗上当也就不足为奇了。所以，家电有问题一定要找

正规单位解决，收费透明，服务规范、作业标准。

关注“消保委帮您找”

家电维修难”是一个矛盾比较集中的社会问题，众所周知，在过去的10多年时间里，家电行业经历了优胜劣汰的激烈竞争，有很多品牌被市场淘汰或边缘化，突现出大量的无主维修问题。“消保委帮您找”平台的推出，帮助消费者解决了家电维修难的问题，使得市民能够便捷找到正规的服务单位，维护了自己的权益。

作为“消保委帮您找”的签约单位之一，苏宁率先提出了“谁销售，谁负责”的经营理念，在消保委的指导下，开展各项“服务家电、服务民生”活动，免费或优惠帮助市民解决各类家电维修问题。作为家电连锁渠道，上海苏宁电器非常希望发挥自身的专业化优势，推动行业建立完善的售后服务体制，帮助消费者解决家电维修难的问题。希望通过消保委家电维修办的牵头组织，各家电企业积极参与，共同营造一个绿色和谐的消费环境。

目前，苏宁电器获得国家三级安全培训机构资格证书，由企业内训认证上升到国家行业标准的资质认证。近年来，苏宁电器积极组织售后服务人员进行国家资质证书以及苏宁内部证书的考核，确保售后服务人员作业能力的持续进步。苏宁目前做到了100%持证上岗。坚实的服务后台建设有力地提升了苏宁售后服务能力。苏宁电器售后服务涵盖空调、中央空调、平板电视、生活电器、冰箱、洗

衣机、通讯、电脑、数码等九大品类。

家电使用中需要注意的问题、假性故障的排除等常用知识。

对于即将启动的春季家电维修活动，开展日期、服务项目、收费标准、报名方式等，后期均将在消保委官网www.315.sh.cn公告，市民可登陆查询。需要提醒消费者，所有上门服务人员均持有加盖市消保委家电维修专业公章的《告知书》，涉及收费项目均可拨打服务单位苏宁电器电话查询或消保委官网查询，产生费用时服务人员现场提供收据，如消费者需要开具发票的可到就近苏宁网点换取，谨防“李鬼”冒充欺诈。

苏宁开展换季家电维修

今年3.15期间，上海苏宁将连续第四年启动春季家电维修综合维保服务，市民可报名享受空调清洗保养，燃气用具安全检测，洗衣机净洗等家电维修服务，以及手机、电脑的软件升级、维修等服务项目。此外，苏宁将深入社区，开展家电知识讲堂活动，系统地介绍各类

苏宁阳光服务承诺

2小时准时配送 延时赔付

适用范围：苏宁配送的商品，送货人员在苏宁短信承诺时间2小时内送达，若延时一次性赔付顾客50元

2小时准时安装 延时赔付

适用范围：苏宁安装的商品，安装人员在苏宁短信承诺时间2小时内上门，若延时一次性赔付顾客50元

2小时及时响应 延时赔付

适用范围：顾客拨打服务热线反映相关问题，客服人员需在2小时内及时响应，如超时未响应，一次性赔付顾客50元(18点至次日10点除外)

致电苏宁全国服务热线4008365365，一经核实15个工作日内就近苏宁门店退款(注：如遇交通管制/大雨/暴雪/冰冻/地震/节假日/停电等不可抗力，我司有免责权)

服务是苏宁的唯一产品

决定零售企业发展的关键因素有很多，而服务能力无疑是最关键的因素之一。苏宁秉承“至真至诚 阳光服务”的理念，视服务为自身的唯一产品。

服务立家建设专业自营。1990年，苏宁电器诞生于江苏南京。1991年苏宁成立了一支近百人的专业售后服务队伍，扛起了空调售后服务的大旗，为苏宁赢得创业初期的良好口碑，这也成为日后苏宁“专业自营”服务和中国国家服务规范的起点。

苏宁能形成强烈的服务意识，与创始人张近东对零售本质的深刻理解有直接联系。与高速增长的销售，出现了配送、安装服务跟不上，部分消费者投诉的现象。张近东毅然决定：宁愿三天不销售，也要把卖出去的空调全部装好，什么时候装好，什么时候再销售，足可见服务在苏宁人心中的重要地位。

创新服务引领行业规范推行“自营服务”的苏宁能够保证服务的规范性和一致性。1998年，推出《苏宁售后服务管理手册》，保证苏宁服务的统一化、

规范化；2009年6月，苏宁率先获得行业家用电器、家用电子、制冷设备维修工等三项国家职业技能鉴定资质；2010年初，苏宁率先推出平板电视三年保修承诺，引发行业跟随。2011年苏宁率先在行业推行商品明码实价。2012年，上海苏宁将引领售后维修领域“明码实价”。上述事实体现了苏宁加强自身服务建设及引领行业标准的演变，而越来越多的苏宁标准正逐渐成为行业标准。

苏宁能够引领行业服务规范的秘诀在于其服务项目、服务手段的不断革新。二十多年发展历程中推出诸多创新：率先推出会员卡全国一卡通；在连锁店设立VIP会员专区；上线SAP/CRM系统，实现360度客户关系管理；连续多年发布《服务蓝皮书》并开展消费者“倾听工程”，加强自检并推动行业整体服务能力的提升；推出“阳光包”、“IT唐客”等创新服务项目，满足消费者个性化、差异化服务需求；上线TMS、WMS仓储配送系统，提升物流配送响应效率……信息化服务、细节化服务、差异化服务锻造了苏宁“至真至诚”的服务品质。

苏宁10周年庆典 2002-2012 上海苏宁10周年

消费与安全 责任与行动