

“3·15”历来是各行业投诉的爆发期,针对消费者集中投诉的问题,我市各大家电卖场纷纷以身作则,推出一系列措施——

诚信服务我先行 家电卖场树新风

□本刊记者 孙瑜璐

近几年,我国实行家电下乡和家电以旧换新等扩大内需、拉动消费的惠民政策,我市家电市场销量呈现不断上升态势。但是,随着消费者购买力的增强和家电市场的不断扩大,消费纠纷也时有发生。

又是一年“3·15”,我市各大家电卖场针对消费者投诉问题纷纷作出表率,开展各种活动以帮助

消费者维护自己利益。

始终如一 做让百姓信赖的企业

据了解,八方电器是洛阳首家开展“空调免费上门保养”八服务的企业,至今已经持续14年。随着“3·15”的到来,八方2011年的集中保养也全面展开,近期,会有近300名专业服务人员走进顾客家门,为预约顾客提供保养服务。

八方电器自2010年起,全面发起“7日内无理由退换货”服务,凡在家电卖场购买的家电产品,均可享受此项服务。顾客购买商品后,在没有拆箱、使用的情况下,可直接凭发票到卖场进行退换货。

据相关负责人介绍,八方电器的家电联保一直都是业界的一大特色,至今已经有10年的历史。在众多企业开始收费延保服务后,八方仍然以每年近百万的资金投入,保障了此项免费服务顺利进行。今年的“3·15”活动,正值八方电器王城店开业,八方对每一位购买商品的顾客提供此项服务。

凭心服务 做有担当的企业

作为一个有担当的大企业,永

乐电器主动出击,积极承担起维权职责,以“参与互动、社会责任、消费服务”为理念,把“3·15”打造成“消费者的黄金周”,全力服务消费者。

今年“3·15”,永乐提前一个月就开始筹备,凭借其强大的品牌优势,永乐与全球知名家电厂家强强联手,大单采购各类新品、畅销品、包销品,争取厂家的最优资源,大量特价机、样机将在活动期间火爆推出,彩电、电脑、手机、数码产品特惠热卖,势必燃起春天家电市场的促销烽火,继续领航新一年的家电市场。

一站式服务 让消费者购物无忧

据业内人士介绍,2010年家电类投诉最突出的问题就是售后服务跟进不及时。比如,在空调购买高峰期,商家不能按约定送货和安装,导致消费者投诉;因厂商售后维修不及时,同一故障多次维修,延误消费者正常使用;付费维修换件费用偏高,消费者不满等。针对这种情况,苏宁方面将推

出一站式售前、售中、售后服务,为消费者提供一体化整体家装电器解决方案。此外,为了让消费者放心购物,苏宁还推出了明码实价、30天价保、200万台电器免费保养计划以及超保空调托管保障计划等措施。

诚信经营 立足本土茁壮成长

立足本土的容威家电,在“3·15”来临之际,更以实际行动来维护消费者权益。容威电器相关负责人表示,一些不良商家存在“先升后降”虚假打折、“买一赠一”模糊赠售等现象,容威保证绝不会出现欺骗消费者的情况,另外更提醒消费者在购买打折商品时,要留意商品日常的销售价格,谨防虚假打折。

该负责人更表示,容威一直以来以真诚的服务赢得了洛阳广大消费者的信赖。在“容威服务总是领先一步”精神的指引下,本着“为顾客服务”的宗旨,把服务做精、做细的原则,容威将更好地为洛城消费者服务。



洛阳人看 洛阳手机报

1. 权威、专业、及时、准确,洛阳手机报由洛阳日报报业集团精心打造,萃取本地、国内、国际新闻资讯,时尚实用,服务贴心。

2. 洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富,总量占到了60%以上。

定制方法:

移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。

联通用户发送短信712到10655885订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。

