用户永远是对的

法库海尔一流售后让良心事业放光彩

■ 本报记者 张爱正

在我国享有盛誉的海尔集团，拥有全国一流的售后服务，并多次夺得全国售后服务先进企业桂冠。骄人业绩背后，到底有什么奥秘？带着疑问，近期记者走进海尔法库专卖店，看到的皆是动真格儿的硬功夫。

辽宁省法库县位于沈阳市北90公里处，近年来通过举办国际飞行大会、陶博会让这座山城蜚声海内外。海尔品牌在法库县落地生根，一流的售后服务更是让消费者有口皆碑。

在法库海尔专卖店，负责人刘俊辉介绍说，自己的店不仅是一家海尔电器专卖店，也是海尔净水机设备展示体验中心，更负责法库地区所有海尔电器的售后服务。谈到售后，刘俊辉表示，自己的店在秉承海尔集团优质售后理念的同时，也在结合法库地区的特点，全力打造海尔售后服务的“法库模式”。

一切以用户为中心 用户永远是对的

在“用户永远是对的”理念的指导下，海尔率先推出了一套集售前、售中、售后各环节的全流程服务模式，不仅开辟了行业成套服务的先河，也最大化地维护了消费者利益。刘俊辉介绍，售前，海尔服务人员会根据消费者需求免费上门设计家电组合方案，还可以为消费者提供免费打孔、预埋管线的服务；售中，海尔可以实现即买即送即装，并且安装前免费为消费者测甲醛、测电，消除安全隐患，正在装修的消费者还可以根据装修进度要求分批送货；售后，成套会员还可享受8-10年延保、终身免费清洗保养等服务。

当今是以用户为主导的时代，消费者的体验决定一切，海尔从消费者的角度出发，力所能及的给予人性化关怀和体贴入微的服务，极大地引发消费者的情感共鸣。“从来没有想过可以足不出户就选到心仪的家电，海尔的设计师专程上门来给我家设计装修方案，让我省去不少奔波之苦，对于我们上班族来说，太省心了。”一位消费者如是说。成套精致服务的推出，极大的提升了海尔的美誉度，也实现了口碑向订单的转化。

刘俊辉表示，互联网时代，服务是获取用户资源、赢得用户的最关键、最有效的渠道。海尔的成套服务创新整合了互联网时代的需求碎片，并充分尊重了消费者的消费习惯，为行业做出了表率。消费者的需求会不断的升级，只有持续推出能够满足用户潜在需求的服务新举措，才能不断感动用户，得到消费者的认可。目前，对于正在积极寻求以服务获取新增长点的企业来说，海尔的这种态度，非常值得学习。

做到“4个不漏” 用户满意成圭臬

海尔集团的“4个不漏”是：一个不漏地记录用户反映的问题；一个不漏地处理用户反映的问题；一个不漏地复审处理结果；一个不漏地将处理结果反馈到科研、生产经营部门。

刘俊辉介绍，售后服务是一个永无止境的主题。为此，海尔集团售后推出多项服务新举措，其中“搬动一次”指用户的冰箱只在购买时从商场到家的一次搬动，此后均由该集团维修中心拉回维修，送回到家。对维修后3个月的冰箱信访一次，对维修人员的服务全过程进行100%的动态管理跟踪。对维修部门要求按管理能力、维修能力、服务质量、设备状况分为5个等级，1、2级维修部两年内不能升级的将被终止保修合同，为了达标，为此海尔集团还曾取消了12家特约维修部。

海尔集团的售后服务正努力向国际化接轨，在家电行业林立的今天，之所以始终立于不败之地，一方面是一流的产品质量，这已是家喻户晓，更宝贵的是全心全意为用户服务的理念。“用户永远是对的”这一经营宗旨使海尔集团既赢得了市场，也赢得了消费者。

只要用户一个电话 剩下的事由海尔来做

遵循“用户永远是对的”服务宗旨，“只要用户一个电话，剩下的事由海尔来做”。

刘俊辉介绍，海尔接收所有关心、关注海尔发展的消费者来电，解答与海尔发展、建设、文化等方面相关的信息；对所有家电的相关咨询（包括产品外观、性能、特点、价格等），咨询员可直接答复来电者，并将来电者信息录入微机建立档案；咨询员在接收故障报修电话中，可初步判断是否为故障，对部分不需上门服务可直接指导用户排除的问题通过电话直接指导，以最大限度的在第一时间解决问题，指导结束详细登记用户档案，对需观察的项目会在30分钟后回拨电话落实产品调整后的状态；顾客要求设计、安装、调试、维修等需要上门服务的信息，咨询员详细询问并记录用户的相关信息，直接与用户约定服务时间；对有购买意向的来电者，由咨询员根据用户需求、家庭结构及人员状况，直接向来电者推荐产品，指导选择购买商场和直接帮助联系配送；对经过产品导购阶段的消费者以及海尔的老用户进一步跟进回访，以帮助顾客选择合适的产品及联系配送；所有传递服务的信息在处理完毕后，72小时内均由咨询员拨出回访，了解产品使用状况及用户在服务过程中的感受；对新购买的产品和季节性使用的产品，由咨询员在用户购买后或季节转换前主动拨出电话，向用户介绍使用、保养小技巧；用户调查，配合产品部门、销售新门对某阶段、某活动或某产品进行调查回访，以获取新业务需求；对于用户的来电，电话铃响三声前必须接起；接听完后的5分钟内将有关信息通过计算机系统传到相关部门进行处理，24小时内给出应对措施反馈。

“五个一升级服务”模式创造感动

“五个一升级服务”模式，即“一证件，二公开，三到位，四不准，五个一”。一证件：上门服务时出示“上岗资格证”；二公开：公开出示海尔“统一收费标准”并按标准收费，收费后开示票据，公开出示安装或维修服务一票到底记录单，服务完毕后请用户签署意见；三到位：服务后按“6S”标准清理现场到位；服务后通电、试机、通检、演示到位；服务后向用户讲解使用知识到位；四不准：不喝用户的水、不抽用户的烟、不吃用户的饭、不要用户的礼品；五个一：递上一张名片、自带一块垫布、自带一块抹布、穿上一副鞋套、提供“一站式通检服务”；其他：上门穿整洁的工作服，及时上门，礼貌用语。

刘俊辉介绍，海尔时刻关注用户的需求，并根据需求通过不断创新的方式，以超出用户期望的方式不断对其服务模式进行升级，每次升级都会给用户带来感动。至今海尔集团完成了七次升级，且每次升级和创新都走在了同行业的前列。在他们看来，服务也是营销，只有通过持续性推出亲情化的、能够满足用户潜在需求的服务新举措，才能拉开与竞争对手的距离，形成差异化的服务，提升海尔服务形象，最终创造用户感动。

秉承先进服务理念 打造“法库模式”

刘俊辉介绍，自己投身于海尔电器的销售和售后工作已十几年，有感于海尔集团的服务理念，自己觉得做海尔专卖，就是在做良心。法库海尔专卖店将努力为用户提供更优质的服务。法库地区所有的海尔电器，不论是否在本店购买，都可以到本店以旧换新。同时，海尔系列净水机将对群众的饮用水提供最安全的保障。最近央视的曝光的十款品牌净水机，皆曝出质量问题，但海尔净水机无一出现问题。法库海尔专卖店在扩大海尔净水机销售份额的同时，还为没安装的群众免费赠水，尽最大的努力让法库的群众喝上安全优质的净化水。

北汽E系列再获自主A0级销量冠军

11月，北京汽车E系列成为最引人注目的A0级车。月初，CTCC 2014赛季在江苏盐城落下帷幕，北京汽车携E系列赛车一举夺得年度“双榜眼”。下旬，广州车展上北京汽车正式推出E系列改款产品，并将其并入绅宝品牌，更名为绅宝D20。不久，车市传回捷报，E系列11月份斩获销量7712辆，环比增长7.1%，位居整体A0级家轿市场第七、自主A0级家轿市场第一。E系列坐稳了“超值小车王”的交椅，成为年度最受欢迎的自主A0级轿车产品。

帮助E系列树立江湖地位的是其出众的产品力和卓越的性价比。E系列作为新生代车型，外观时尚，空间宽敞，配置也更为丰富实用，再加之较为亲民的价格，较为容易被首次购车的家庭用户接受。与同级别的自主品牌相比，E系列在车型设计、底盘技术、综合性能方面的优势也颇为显著。在10月底公布的J.D.Power 2014年中国新车质量研究（IQS）调查报告中，E系列位居紧凑型轿车细分市场第一名，过硬品质得到行业权威机构的高度认可。 （王 斌）

国内首家体育产业资源交易专项平台在京上线

本报讯 日前，国内首家体育产业资源交易专项平台——中关村科技园东城园体育产业资源交易专项平台上线仪式在北京东方雍和国际版权交易中心举行。

据悉，该交易专项平台坚持市场化、开放性，面向体育组织、体育企业、体育赛事、体育场馆、体育俱乐部、运动员等6个方向的物权、知识产权、经营权、消费权、收益权、股权、债权领域开发交易品种，完善业务品类，发挥市场在体育资源配置中的决定性作用，推动具备交易条件的体育产业资源公平、公正、公开流转。

该交易专项平台的上线，将改变国内产业结构不合理，体育资本不足，金融支撑乏力等尴尬局面。今后，运动员在退役后，将会有更多的机会和途径实现再就业和创业。

仪式上，主办方国际版权交易中心副总裁刘继敏表示，目前该平台已上线的有30个交易项目，主要是民间企业项目，集中于全民健身类，还有部分专利项目。他们也将把更多市场化交易放在民间赛事上，如超级联赛，露营音乐节，徒步穿越，大众健康类等。对此，他们希望藉由这些民间项目的底层市场化摸索，进一步影响体育中国体育产业市场化的顶层设计。

活动中，中国国际露营大会还举行了路演。其执行主席李守文称，体育产业资源交易专项平台的问世，将会给中国体育产业带来更多发展机会，以及更大发展空间。作为中国露营大会运行的核心，其O2O模式（即离线商务模式）有望在未来为公众打造出一种全新的中国体育休闲旅游模式。

（李迎宾）

中国外商投资企业履行社会责任优秀实践指数出炉

日前，2014中国外商投资企业履行社会责任优秀案例发布会在京举行。数据显示，2014年中国外商投资企业社会责任优秀实践指数为83.6，说明外资企业在国内的整体履责水平较高。会上还同期发布《中国外商投资企业社会责任倡议2014》，并由中国外商投资企业协会与《WTO经济导刊》联合发布第一份《中国外商投资企业履行社会责任优秀实践指数报告》。

据了解，会上发布的《2014中国外商投资企业履行社会责任优秀案例集》，由中国外商投资企业协会与《WTO经济导刊》合作编写，面向会员企业，遴选了47家外商投资企业中的56个社会责任优秀实践案例。

中国外商投资企业协会名誉会长石广生在讲话中指出，中国政府越来越重视企业社会责任，正在形成有利于企业履行社会责任的政策和制度环境。外资企业只有将自身发展融入到中国经济社会发展中，才能获得更多的发展机遇；在中国正处于全面深化改革、实现中国梦的进程中，外资企业应积极开展社会责任实践，并分享社会责任的优秀经验。（袁 杨）

绅宝D50获多项年度媒体大奖

临近年底，国内车坛的盘点大幕正式拉起，北汽绅宝D50一举拿下多项媒体大奖。截止目前，绅宝D50已荣获由《中国汽车报》、《汽车观察》、《北京晚报》、易车网等多家权威媒体颁发的2014年度“年度精品车“、“年度最佳性价比车型”、“最佳A级车”、“最佳自主操控车型”等大奖，不仅验证了超值品质，更体现了行业对绅宝D50性能的高度认可。

绅宝从今年4月北京车展上市，在不满一年时间内，能受到行业、市场的肯定在整个车坛是不多见的。众多奖项花落绅宝D50，对于自主家轿来说尤为难得。作为诞生于豪车平台、继承SAAB血统的绅宝D50其优秀的操控基因深入骨髓。其前后轴重比达到同级最优的57:43，有效规避了过弯推头；前麦弗逊+后多连杆的独立悬挂系统，以及继承自SAAB的后轮随动转向技术保证了行驶的平稳性和舒适性。作为有“国民车”美誉的绅宝D50性价比方面亦非常出色。在今年的奖单中，绅宝D50几乎成了“最佳性价比车型”的代名词。

（雨 萌）

本刊常年法律顾问
■北京博贤律师事务所
■裴化军首席律师
■咨询热线：010-62215330
13903421001 18500526612