

坚守工匠精神 打造品质生活

——访创维集团豫南分公司总经理李强

□文/图 本报记者 王培

作为国内彩电行业的领先品牌,创维经过多年的发展,塑造了其在消费者心目中健康、科学和值得信赖的品牌形象。而2008年在漯河注册成立的创维集团豫南分公司,经过十年的艰苦奋斗,业绩有了突破性发展。

是什么使得创维在竞争激烈的家电市场取得如此成绩,赢得越来越多消费者的信赖呢?

创维集团豫南分公司总经理李强说,诚信守法是创维发展的基本原则,而企业诚信首先反映在产品方面。创维坚守“工匠精神”,在技术发展上不断创新,打造能更好地满足消费者需求的产品,让消费者享受美好的视听生活,这是创维的企业愿景,也是创维一直以来的坚守。

除了提供更好的产品,售后和服务也是消费者十分关心的问题。多年来,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,虚心听取消费者的意见和建议,确保为全国消费者提供365天的全天候服务。

为增强用户体验,创维持续优化“创维服务”微信公众号,用户可通过微信关注“创维服务”微信公众号“服务”栏,选择安装或维修服务,用户还



李强

可随时随地查询服务进度,有效提升用户的交互体验。此外,“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。

“我们参加了今年的‘3·15’诚信品牌评选活动,敢于接受大众监督,让企业做得更好。”李强说,今年的消费维权年主题为“品质消费 美好生活”。为配合这一主题,创维在今年

“3·15”期间在全国开展便民活动,免费提供家电维修、检测、维修等,为广大消费者带来便利与实惠。

谈及未来,李强表示,创维将继续在产品和服务上下功夫,充分诠释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、安全的消费环境中体验更极致的产品和更贴心的服务。

如何选购智能电视

随着科技日新月异,现在的电视机屏幕规格参数也越来越讲究,名称、型号更是“花哨”,如8K、4K、2K、UHD、FHD、3D、SMART、OLED等,它们到底代表什么,又有哪些差别呢?

一款电视的画质好不好,最关键的因素就是屏幕。选择电视时,可以将电视转到黑屏,然后看够不够黑,是否均匀,如果不均匀且不够黑,就说明该电视的屏幕质量不是特别理想。

在功能方面,建议消费者可选择有3D、智能功能的型号。比如,智能电视是指像智能手机一样,搭载了操作系统,可以由用户自行安装和卸载软件、游戏等程序,通过程序不断扩充电视机的功能,还可以直接上网。

电视机应该买多少寸?这决定性因素在于观看距离,即从观众所坐的位置,到电视摆放位置的垂直距离。一般建议如下:2.5米适合购买32寸电视机;2.8米适合40寸电视机;3米适合42寸电视机;3.5米适合46或47寸电视机;4米适合购买50寸以上电视机。

2K电视机也称FHD(即全高清FULL HD),意思是全高清,一般能达到分辨率1920×1080。4K(UltraHD或UHD)电视机的屏幕物理分辨率更高,为3840×2160,是全高清电视的四倍。它能接收、解码、显示相应分辨率视频信号的电视节目。在此分辨率下,观众可以看清画面中的每一个细节、每一个特写,感受身临其境的观感体验。 晚综

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,创维历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。

笔者从一位资深家电维修工程师处了解到,家电行业的投诉当中,很多用户反映家里的电器反复修却修不好,往往是

Skyworth 创维

为了孩子 更多父母选创维



黄网名师授课

防蓝光不伤眼

10万小时课程

3千万父母选择

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,创维随即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”微信号粉丝数已超过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。

据了解,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。