

创维 以工匠精神淬炼产品

——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，创维凭借着优质的产品和开拓的创新精神，一直受到广大消费者的信赖和关注。而在漯河注册成立的创维集团豫南分公司，经过多年的发展，也取得了不错的成绩。创维如何在竞争激烈的家电市场取得如此成绩？近日，记者采访了创维集团豫南分公司总经理李强。

“自发光”点亮梦想

“在日前召开的创维集团2019财年工作会议上，创维创始人黄宏生先生提出‘自发光’就是主动奉献价值、主动改变命运。在艰难困苦中，时刻警觉，勇敢坚毅；在奋力前行中，铭记使命，超越自我。”李强告诉记者，从第一个遥控器，到如今的OLED，创维人的“自发光”凝聚成每一款产品。

第一次举起遥控器的尝试，让切换频道不用离开温暖的被窝；第一眼看到OLED屏幕上的黑夜，让白天也能感受到星空璀璨；第一句“小维，小维，打开空调”，让家中沉默工作的电器有了“生



命”……多年来，创维一直主动探索崭新世界。一路走来，“自发光”照亮前路，也成就了创维的辉煌。

已过而立之年的创维背后，有运筹帷幄的创维高层，有挑灯夜战的研发人员，有冲锋陷阵的营销人员，更有默默无闻的一线员工，创维的发展离不开他们的努力拼搏。

优质服务赢口碑

在不少消费者的眼中，创维服务就是一块看不见的金字招牌。李强表示，不管是夏日酷暑，还是冬日严寒，只要一个电话，创维的销售顾问总会及时出现；不论消费者的家在哪里，创维的服务人员都会风雨无阻上门服务。

创维在致力于研发生产高品质消费电子产品的同时，更注重从用户互动沟通过程中找到灵感，虚心听取用户的意见和建议，以用户需求来设计服务标准并努力达成。针对OLED新购机用户，创维推出了七星尊享高端服务，实现在售前、售中和售后各个环节，为用户提供了一个省心、高效的全流程解决方案。同时，为解除用户的后顾之忧，让用户能够放心消费，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，赢得了用户的信任。

“以工匠精神淬炼产品，以极致完美要求人生。”李强表示，创维会继续在产品和服务上下功夫，倾听消费者声音，重视消费者诉求，给消费者提供更优质的产品和更贴心的服务。

液晶电视咋保养

液晶电视保养方面要注意以下方面：

1. 避免超长时间工作

尽量不要让液晶电视超长时间工作或持续显示同一画面。液晶电视的屏幕是通过LCD像素显示来形成画面的，液晶电视长期进行工作，或者老是显示同一画面会让LCD发光管过热而造成内部的烧坏，所以，用户在不看电视的时候，应该及时关闭显示器或者调低显示器的亮度。

2. 避免冲击屏幕

因为LCD屏幕十分脆弱，要避免强烈的冲击和震动，必须提醒小孩别对着电视练习具有冲击力的活动。

3. 注意保持电视机的干燥度

电视机技术含量很高，潮湿的环境中虽然也可以工作，但只能“照常工作”，而不能说是“正常工作”。潮气对于电视机的损伤是很大。所以，即使用户长时间不看电视也最好定期开机通电，让显示器工作时产生的热量将机内的潮气驱赶出去。

4. 正确清洁屏幕

如果屏幕脏了，最好使用专业的清洗剂，然后用蘸有少许水的软布轻轻擦拭，注意不能水量过大，因为水进入LCD后导致屏幕短路。如果发现LCD上有雾气，应该及时用软布将其轻轻擦去，然后才能打开电源。如果湿气已经进入了LCD，就必须将其放到较干燥温暖的地方，让水分充分蒸发。

晚综

创维：用户至上 诚信经营

为促进消费者权益保护工作的深入开展，中国消费者协会每年确定一个年主题，并围绕年主题开展一系列活动。今年国家3·15消费者权益保护日的主题是“信用让消费者更放心”，其涵义是倡导经营者依法诚信经营，自觉完善诚信经营行为，虚心接受消费者评价意见，尊重和保护消费者的监督权，用诚实守信打造品牌形象，赢得消费者的信赖和认可。

作为彩电行业的领军企业，创维历年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“用户至上 诚信经营”为主题的便民活动，给消费者带来更多便捷。

打造七星尊享服务 提升用户体验

随着互联网对现代生活与用户行为的深刻改变，企业与消费者的关系模型正在悄然发生变化：企业不仅是产品提供者，还是在研发、生产、制造、服务、产品升级等一系列环节充分与用户产生紧密互动的参与者。创维在致力于研发生产高品质消费电子产品的同时，更注重从用户互动沟通过程中找到灵感，以用户需求来设计服务标准并努力达成，针对OLED新购机用户，推出了七星尊享高端服务，实现在售前、售中和售后各个环节，为用户提供了一个省心、高效的全流程解决方案。七星尊享内容包括：

一专：一对一私人管家，给您专业级专心呵护。

二保：专线保障4007005555，保证随时在线解答无忧。

三快：1分钟响应，60分钟预约完成，随叫随到。

四免：免费安装、免费运送、免费提供多功能挂架，免去一切烦杂。

五优：优质服务体验，犹如OLED电视AI画质清晰可见。

六享：酷开影视免费看，享乐不尽。

七换：一年内屏坏只换不修，换得心安。

在推出七星尊享服务标准的同时，更有“八步”挂



架安装法来升华体验，在整个服务流程中，从安装前的开箱，到安装前的红外测距、安装过程中的无尘打孔、安装后的定位与吸尘清洁，再到影视资源的体验等细节都进行了明确。此外，七星尊享服务的权益多达几十项，包括“家电小哥”公众号专区、专职星级工程师、生日祝福、节假日关怀等，真正做到用户至上。

畅通服务诉求渠道 赢得用户信任

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，赢得用户信任。

2018年，在深圳呼叫中心运营的基础上，创维斥资500多万元在四川遂宁建设呼叫中心分部，并于2019年2月投入运营，通过强化服务实力，更好的服务用户。此外，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。创维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“OLED高端客服班”，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，重点设置“投诉处理客服班”，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，从而营造安全放心的消费环境。

据了解，创维热衷于此次活动，充分诠释了“用户至上”的理念，打造全新服务、高端服务标准，弘扬“诚信、公平、法治”的文化，关注和维护消费者的合法权益，切实履行《消费者权益保护法》等法律、法规，反对一切侵害消费者权益的商业欺诈行为，真正承担起知名企业和社会责任。