

中国电子电器服务总览

2004

中国家用电器维修协会 编



重庆商社家维

西部专业服务商、特级维修服务企业、ISO9001认证企业
客服电话：023-63776000 办公电话：023-63704884 传真：023-63808208 网站：<http://www.cqhes.com>

中国商业出版社

中国电子电器服务总览

2004

中国家用电器维修协会 编

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国电子电器服务总览/中国家用电器维修协会编
北京:中国商业出版社, 2005. 6
ISBN 7-5044-5220-3

I. 中… II. 中… III. 日用电气器具-维修-企业-概况-中国 IV. F426.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 069010 号

责任编辑:孙锦萍

中国商业出版社出版发行
(北京广安门内报国寺1号100053)
新华书店总店北京发行所经销
北京松柏振兴设计
北京市京东印刷厂印刷

*

850×1168 毫米 16 开本 22.5 印张 500 千字

2005 年 7 月第 1 版 2005 年 7 月第 1 次印刷

定价 120.00 元

* * *

(如有印装质量问题可更换)

Haier

海尔星级服务又升级 海尔家电“过生日” 星级服务进社区

海尔家电“过生日” 星级服务进社区

用户家电过生日活动细则：

- 凡购买海尔家电每满5年的用户（电脑、彩电每满3年，平板电视每满1年）均可享受
- 由海尔社区星级服务中心的工程师免费上门带给用户如下回报：
 1. 赠送家电“生日”贺卡等
 2. 免费对用户家电进行通检、维护保养
 3. 与用户沟通互动，征询用户对海尔产品及服务的意见和建议，凡是被海尔采纳的将给予用户一定的奖励
 4. 用户再次购买家电，可享受海尔星级服务中心提供的“一站式”营销服务：“足不出户，家电到家”。

海尔集团公司

地址：青岛市高科园海尔路1号（海尔工业园）
邮编：266011
网址：<http://www.haier.com>
电子商务：<http://www.ehaier.com>
电话：0532-89393939



康佳铂晶平板

大有可观

刹那间

光彩照人，风华绝代

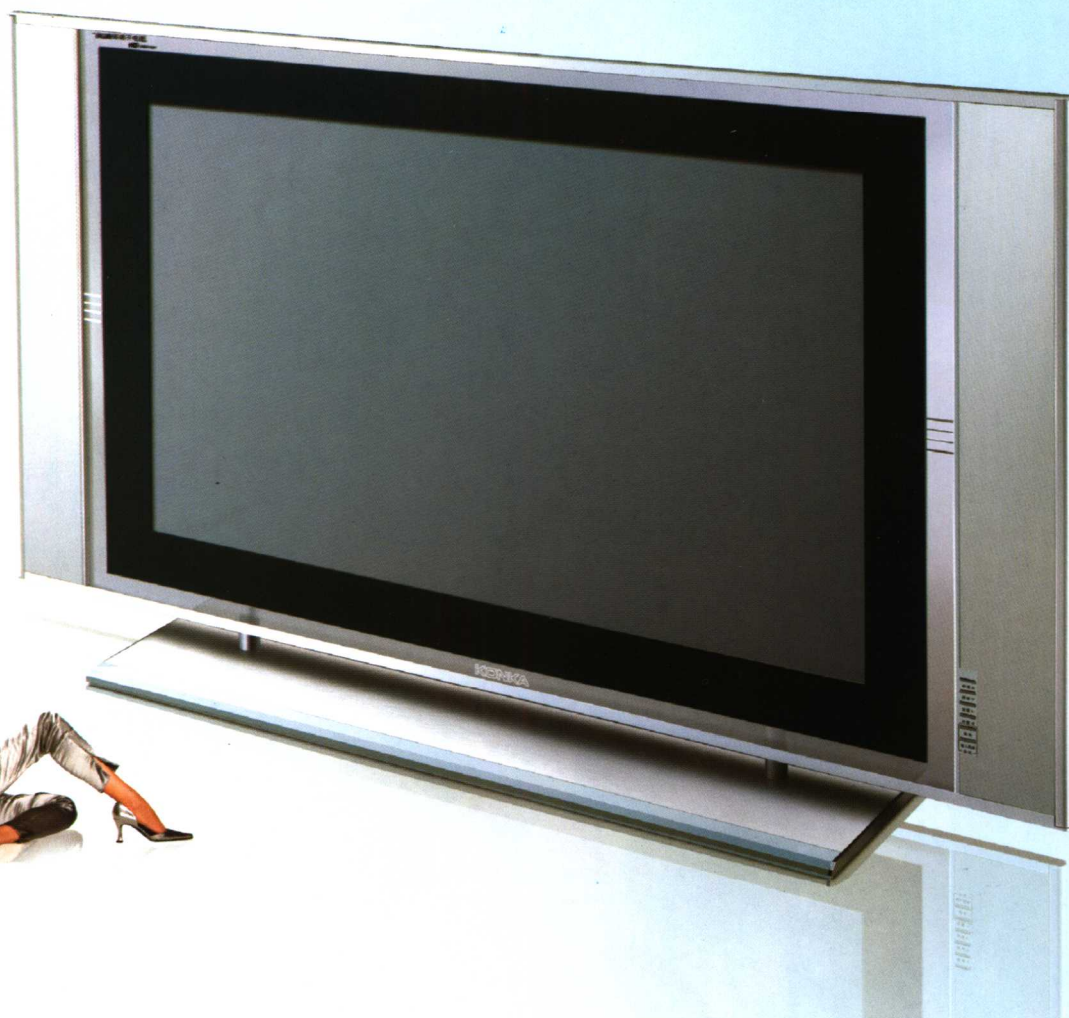
25年科技精粹巅峰之作康佳“铂晶”平板系列

从37"到76"超大平板全线傲然登场

以超凡的视觉科技与卓越的美学品位

引领大有可观的大娱乐境界

君临平板天下



张曼玉

康佳形象代言人：国际影后张曼玉

KONKA 康佳

平板震撼，扑面而来

康佳铂晶平板新品上市，平板全面发力，降幅最高达30%

大品牌自有大气度、大手笔、大豪迈，康佳彩电以实际行动为消费者提供优质生活方案，以品牌规模优势掀起平板新浪潮，树立平板家庭时代新的里程碑，让铂晶平板走进千万家。

康佳集团股份有限公司

地址：深圳华侨城

集团客服热线：(0755) 26949229

电话：(0755) 26608866

Happiness at your

www.konka.com

★本活动解释权归康佳集团所有



优质高效
服务万家

服务厂家 服务商家 服务用家

WWW.HLJIAWEI.COM.CN

上海华联家维技术服务有限公司
Shanghai Hua Lian Jia Wei Technical Service Co., Ltd

客服热线：021-53524666

家维网址：WWW.HLJIAWEI.COM.CN

康佳“大拇指”服务

“大拇指”服务工程

1997年，康佳集团全面推行“大拇指服务工程”，并贯彻科研、生产、售前、售中、售后五个重要环节。无论城乡，无论节假、无论远近、无论大小，我们都以客户为核心，有耐心、有规范、有寻访、有保障。我们以客户满意为宗旨，这是康佳“大拇指工程”对售后服务的承诺。该系统拥有高效自动化电脑管理、完善的“三包”服务体系以及全国各大城市的技术维修部，形成康佳独具特色的“三多”服务：3000多个特约维修点、200多辆服务快车和1000多名的维修服务人员。康佳用户由“三多”服务感觉到的是“三少”，一个电话即可让您尝试到“三少”：麻烦少、漏洞少、手续少。

“大拇指”服务工程的五个重要环节

- 1、大拇指科研：彩电科技精英，专业服务技术，造就一流产品；
- 2、大拇指生产：先进生产设备，现代化管理，造就一流品质；
- 3、大拇指售前：现场技术咨询，培训指导使用；
- 4、大拇指售中：有质量问题，按国家“三包”规定可退、可换，让您的顾虑一扫而光；
- 5、大拇指售后：24小时专线服务，定期寻访客户使用情况。

“大拇指”服务宗旨

信誉高于利益，承诺高于生命

“大拇指”服务理念

顾客至上

“大拇指”五星服务

星罗棋布——服务网点遍布全国；
流星飞马——服务快车穿梭城乡；
披星戴月——服务不分昼夜节假；
星级服务——规范有礼温馨备至；
星卡追踪——跟踪服务星卡相连。

手握手
心贴心的服务



Panasonic
ideas for life



动静相宜，奇迹再现

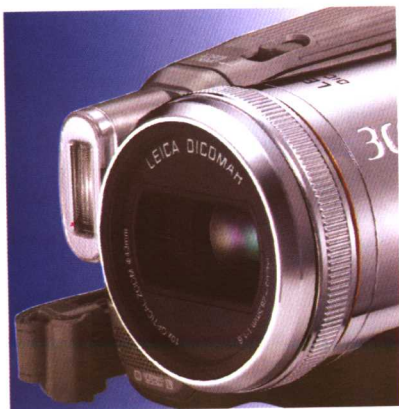
—Panasonic GS258GK

世界著名电器公司—Panasonic(松下电器)将于今年3月推出全新系列的数码摄像机。其中,GS258GK因其高品质影像、高画质图像和便利的操作等卓越性能,成为最值得期待的一款。

GS258GK采用与专业摄像机一样的3CCD系统,其总像素达到800,000像素X3,通过色彩、清晰度和灰度等级三方面轻松地展现更加优美的高品质画面。

另外,GS258GK采用了四重密度像素分布技术,使静像录制像素达到3.1百万像素。

GS258GK配备了德国著名相机和镜头制造商LEICA的DICOMAR镜头,包括9组13片镜片,采用低色散光学镜片,大约可将色差降至传统镜片的1/3。镜片表面经过多层涂膜处理,可将有害的光线反射降至最低程度,消除闪烁和重影。



为了防止手部抖动,此型号更采用了OIS光学画面稳定器,能在抖动条件下,轻松拍摄到清晰完美的图像,即使是大变焦也不影响画质。并且,在变焦、微距模式下进行静态拍摄或低光照拍摄时也可以进行抖动补偿,从而得到清晰的画面。



GS258GK

另外,其操作也非常方便。直观的模式拨盘和方向操纵杆,通俗易懂的图标,以及中英文菜单使初学者也能轻易操作。在网络连接方面,兼容SD记忆卡,另有USB2.0插槽,能便捷地将数码视频数据高速上载到电脑。

因此,GS258GK可以说是适合动静态拍摄的、再现近乎完美画面的新一代摄像机代表之一。

Panasonic

ideas for life



服务——心满意足

数字长虹创新未来



四 川长虹电器股份公司是一家集彩电、液晶、等离子、背投、空调、DVD、数字家庭影院、网络、电池、数字商用电子、器件、多媒体信息终端、个人电子移动产品等产业研发、生产、销售的多元化、综合型跨国企业，已成为全球消费类数字电子信息家电产品主要供应商、全球最强的电视研发和制造商、西南最大的数字环保变频空调基地，综合实力进入中国空调行业第一阵营、中国数字视听产品主要制造商、中国很大的数字电视机顶盒产品和制造基地、亚洲最大的电子部品器件研发和制造基地、中国最大的环保电池生产基地之一，中国最大的电源系统研发和生产基地。

截止2004年长虹彩电全球累计销量9000万台，排名跃升至全球第二，“长虹”价值品牌继续攀升，至2004年已达303.73亿元。秉承创新是企业生命原动力的理念，长虹拥有强大的技术创新能力，是中国六家技术创新试点企业之一，聚集大批国际一流高科技人才为长虹服务；与中科院、清华大学等国内著名的研究院所建立了密切的技术合作关系，并先后与多家国内外著名企业建立了联合试验室，从科研组织系统上确保长虹与国际家电同行站在同一起跑线上；投巨资兴建了全消声实验室、EMC电磁兼容实验室等一大批先进开发、检测设施，在硬件设备、仪器上为长虹研发、制造商品品质产品提供了保障。



随着中国加入WTO，全球产业链布局面临新的排列组合，世界电子产品加工基地正在向中国转移。放眼全球，长虹积极参与国际市场的大竞争，全面推行国际化战略，整合全球资源，抓住世界产业分工合作重新洗牌的有利时机，大力发展和创新应用技术，发挥自身的比较优势，全面提升企业国际综合竞争能力，打造中国式的世界级企业。在保持国内竞争优势的同时，长虹产品还出口到美国、俄罗斯、澳大利亚、印度尼西亚、欧盟、新加坡、捷克、巴基斯坦、泰国、秘鲁等90多个国家和地区。获得UL、CE、CB、GS、TUV、CCIB等国际认证。长虹在澳大利亚、印度尼西亚设立有自公司。已成功实现从产品出口到技术、资本输出的转型，全球布局正在逐步实施。

通过创新经营机制，长虹确定了整合优势资源，本着“有所为，有所不为”的经营思路，对现有产业进行重新梳理，以核心业务、战略业务和新兴业务为单元，利用资产重组、资本运作等方式寻求强强联合，实施战略联盟策略，进入信息家电、网络以及平板显示等新兴领域，实现产业结构升级，最终将长虹建设成为面向个人或家庭的信息产品和服务提供商，积极融入全球市场竞争，全面提升企业的营运能力。



全球最大的投影电视生产线



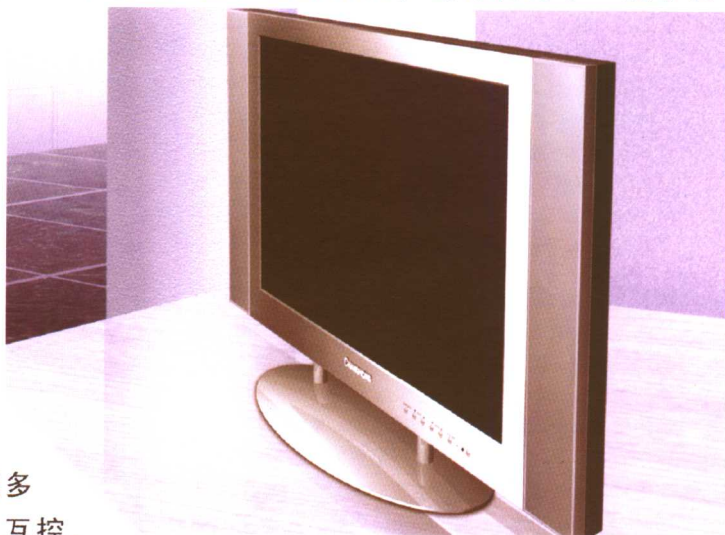
世界一流的液晶电视和显示器生产线



全球最具规模的数字电视生产线

进入二十一世纪九十年代，数字压缩/解压缩技术取得突破性进展，数字浪潮席卷全球，长虹抓住“数字音视频”、“数字变频控制”这一革命性的产业升级的良机，适时制订了“数字长虹”（ChongHong-Digital）的战略目标。秉承“科技领先 速度取胜”的经营理念，利用以市场需求为特征的拉动力和技术进步为特征的推动力，优化资源配置，通过技术创新，系统整合数字技术、信息技术、网络技术和平板显示技术，改造和提升传统产业，最大限度满足人们不断增长的物质和文化的需求，使之成为面向个人或家庭的信息产品和服务提供商。

长虹正以其信息家电方面的实力，集成当代高清技术、构筑以电视终端为主体的家庭多媒体信息中心，实现信息家电的互联、互通、互控，从而组建一个完全满足用户需求的“家庭信息港”，并使之与城域网与国际互联网实现相互联接；丰富数字电视接收机、数字电视显示终端、数字音视频播放机、数字变频环保空气调节器等产品的功能，提高性能，满足人们的眼睛、耳朵以及生存环境质量和皮肤感官的舒适性要求，同时沿着各产品线的产业链，向关键部品、软件及服务等领域拓展；向系统设备、增值业务、网络服务、内容提供等业务延伸，把长虹打造成全球的信息家电提供商、关键部品供应商、系统软件开发商、广电网络服务商、商用信息系统集成商，为“百年长虹”奠定坚实的基础。





选择索尼，就是选择“安心和便利”

索尼互动中心了解您所有的Sony产品

心仪了许久的数码产品，不知选哪一款更适合自己；心爱的产品不小心碰坏了，去哪里维修没有后顾之忧？请放心，索尼会为您解决这一切难题。我们的顾客互动中心365天恭候您的垂询。遍布全国的维修网点与您面对面的互动。

索尼互动中心于2001年10月26日在上海投入运营，并在2004年7月完成了互动中心的扩展，目前可用的客户服务代表坐席超过100个。用户可以通过全国免费服务热线、电子邮件、网页留言、信件等方式联络互动中心，得到售前、售中及售后包括产品咨询、技术支持、顾问式销售等全方位、多媒体的规范服务。为不断提高客户满意度，根据客户的需求，索尼互动中心从2004年4月1日起已实施“365天全年无休的服务”，现月平均处理各项业务超过十万件。此外，互动中心更与维修网络紧密合作，用户可以通过互动中心查询维修站的相关信息，预约调试。在不久的将来互动中心更会发展“一站式”服务，方便用户进行预约维修和维修状态查询。

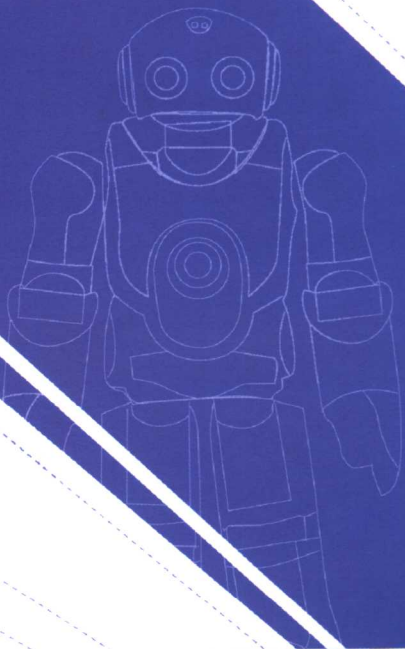
“让用户满意”是贯穿企业的理念

“让用户满意”是索尼贯穿于产品设计、生产乃至服务全过程的理念。这点在公司专设有“顾客满意科”上体现得最为充分。无论用户身处华北、华东、华南还是华西，分别在北京、上海、广州、成都的顾客满意科成员都能够为用户提供令其满意的跟进服务。为了更充分地听取用户的心声，顾客满意科成员多年来走遍大江南北，开展了与用户面对面沟通的“Sony与您同行”用户座谈会活动。到目前为止已经走遍了全国三十多个城市，与数千名用户进行了面对面的交流。这一活动增加了索尼直接倾听顾客心声的机会，为创建新型客户关系奠定了良好基础。同时公司上下以用户为本，以用户“热声”推动内部改善，实现了更快、更能满足用户需求的产品/服务水平的提升。

遍布全国的维修网络提供周到便捷的维修服务

秉承为中国消费者提供和索尼产品同样优质的索尼服务这一理念，以“安心和便利”为核心，我们更不断地提升覆盖全国的维修网络的服务水平和功能。统一格调的接待大厅，热情礼貌的接待引领，宽敞明亮、整洁有序的维修车间，严格统一的日报栏以及接近实时的E化维修信息更新，在所有拥有左侧认证牌的Sony维修网点，您都能得到365天专业和标准的服务。同时一系列极具亲和力的人性化服务，例如索尼电池、记忆棒等产品附件的销售；Sony电池真伪免费检测；记忆棒数据“拯救”项目；接待大厅内的“数码互动区”等，都更好地满足了用户的需求。

若您想查询最近的Sony维修网点，只要致电索尼互动中心或点击http://service.sony.com.cn/kbase32/ele_service_maintain.asp查询便可。索尼互动中心根据不同产品分别设立了专线，以提供最专业和准确的信息。



索尼家用电器产品热线：800-820-9000 手机用户请拨打：021-3424 4600

索尼VAIO笔记本电脑产品热线：800-820-2228 手机用户请拨打：021-3424 4616

索尼电视/背投产品及家庭影院系统调试热线(仅限27个指定城市)：800-820-2212

索尼视频会议系统产品热线：800-820-2208

以上热线服务时间为周一到周六：9:00-21:00，周日：9:00-18:00

索尼PS2产品热线：800-820-8102 服务时间：周一至周六9:00-21:00

电子邮箱：ccc@sony.com.cn 传真：86-21-64274050 邮箱：上海市南邮政信箱031-140



365天多媒体
全方位服务



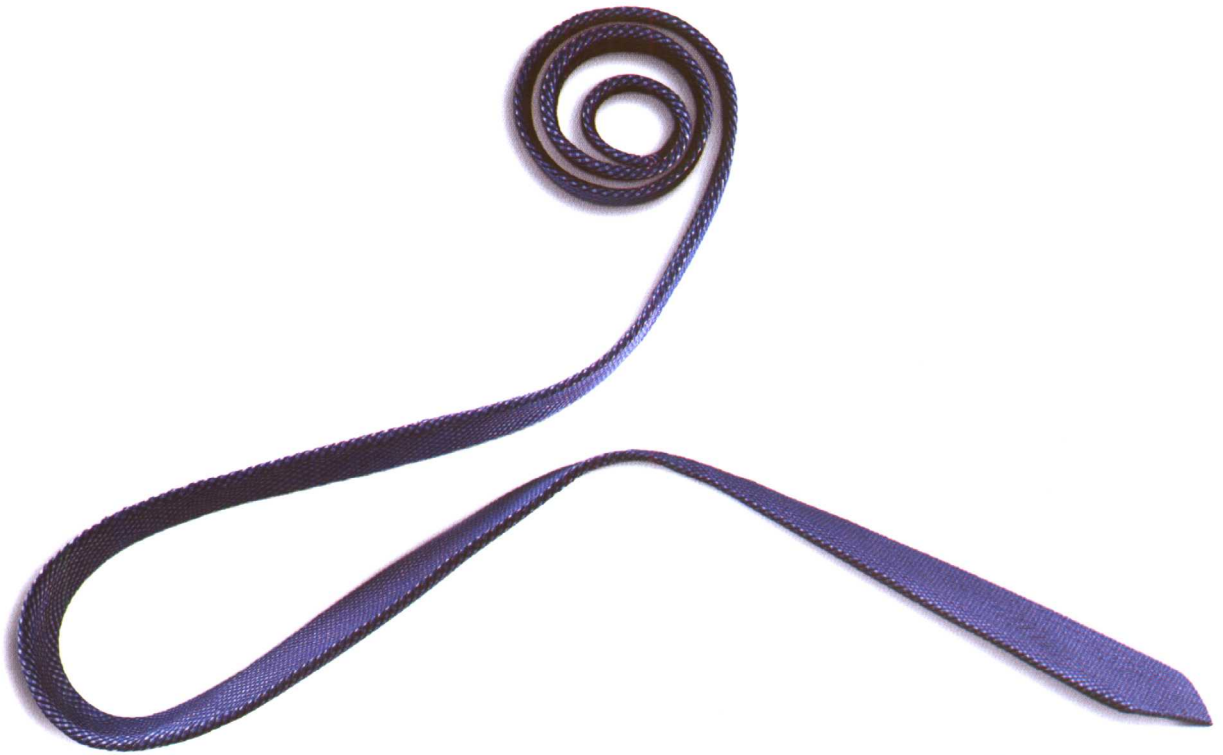
持续互动
满意服务



强大的维修
服务队伍, 365天
不间断支持

网络化用户
信息管理平台





SIEMENS

0°C不结冰 保鲜更长久！

0°C 西门子 0°C生物保鲜冰箱

只有洞悉一切的灵性科技，才可成就新鲜如许的精湛表现。

- 0°C生物保鲜科技，鱼肉、蔬菜保鲜时间延长2-3倍
- 实现单台冰箱全0°C保鲜、全冷藏，或全冷冻
- 一台冰箱，多种温区，家庭新鲜超市诞生
- 冷冻无需除霜，冷藏保湿更新鲜
- LCD电脑温控，智能更强大，新鲜一览无遗

全新西门子0°C生物保鲜冰箱，为你呈现每一天的新鲜生活。

西门子家用电器·中国

江苏博西家用电器销售有限公司 地址：南京市中山路129号中南国际大厦20-21层

全能免费咨询热线8008289828 未开通800地区请拨打：0550-3062800 网址：<http://www.siemens-ha.com.cn>

西门子家电

灵性科技 智慧生活



国际化
节能专家

新飞绿色服务热线: 8000883

全心全意为用户

—— 与时俱进结硕果 物质精神双丰收

经过新飞公司的不懈努力,新飞公司于2003年10月在《消法》实施10周年之际,被《中国消费者报》授予“维护消费者合法权益突出贡献奖”;2004年10月被《中国消费者报》评为全国“优质服务先进单位”;2004年1月至2005年4月,中国质量万里行促进会对各厂家全国各地的售后服务中心进行了数十次的明察暗访,新飞绿色通道服务中心以快捷高效、规范周到的服务赢得了中国质量万里行促进会工作人员及随行记者的高度赞扬;新飞绿色通道北京服务中心于2004年2月被全国用户满意工程联合会评为“全国用户满意明星班组”;2004年9月新飞绿色通道上海服务中心被评为“用户服务满意单位”,家电服务行业仅此一家入选;新飞绿色通道32个服务中心在2005年3.15期间分别被所在省市消费者协会评为“优质服务先进单位”;2005年3月15日,新飞公司又被《中国电子报》评为“2005年度服务之星”荣誉称号。

新飞公司为了切实维护消费者权益,自新飞第一台冰箱投入市场以来,便把售后服务工作作为企业经营的一个重要环节来抓,每年都投入大量资金用于售后服务建设,“让每一位用户满意”是新飞诚信服务追求的目标,新飞公司在全方位实施企业形象竞争战略中,始终将售后视为企业的“最后防线”,并于1997年在全国开通了“绿色通道”工程。多年来,新飞公司不断丰富服务内涵,开展多项“超值”服务,恪守“精益求精 用户满意”的服务方针,强化各类维修人员的质量意识,在社会上树立了良好的企业“窗口”形象,真正使用户感受到“买新飞就是买质量,买新飞就是买放心,买新飞就是买实惠,买新飞就是买满意”的郑重承诺,赢得了千千万万个消费者的信任与高度赞誉。