



3·15即将来临,各大家电卖场铆足了劲要打一场服务大战。

# 卖场挖空心思抢客:花大价钱比服务 买家电谁最好? 长沙热战升级

一场新的家电服务大战已在长沙上空弥漫,火药味十足。由于湖南省消费者委员会将在3月12日上午召开新闻发布会,向社会公布2009年湖南省十大投诉案例、十大侵权案例等,尽管不一定失足其中,但这个一年一度“黑名单”还是让众多3C厂商不寒而栗。近日记者在采访时发现,一些3C厂商和销售商无论是在服务PK思路和方式上,都出现了很多令人欣喜的变化,很多厂商甚至还从服务提质中寻找找到企业新的利润增长点,为企业发展赢得了新的机遇。

■记者 戴和清

## 【厂商】 铆足了劲要打服务大战

记者在走访时得知,为了能在3·15服务“混战”中赢得先机,很多3C厂商都铆足了劲,一些家电厂商的表现尤为抢眼。“即将进入空调的旺季,

我们正在发起寻找老用户活动,准备了一系列大奖回馈老用户。”湖南格力电器销售有限公司副总经理张平告诉记者。另一大家电巨头美的近日还在长沙举行

了“品质中国、信赖美的”新闻发布会,在业内率先推出了重磅服务活动。另外诸如长虹、创维、TCL、海信、科龙、方太等家电厂商,也都准备了充足的“弹药”。

## 【卖场】 挖空心思策划特色活动

厂家服务承诺风风火火,大卖场也不甘示弱。“苏宁电器已做好了准备。”湖南苏宁电器有限公司总经理夏卫华坦言,“比如,凡在3·15当天在苏宁购买空调的消费者,装好之后一个月内,不满意可免费退换。”记者还获悉,

国美电器也将举行空调清洗服务活动,凡是在2007年和2008年度在国美电器购买空调的消费者均可享受到免费清洗空调的服务,而本土家电卖场通程电器也将举行一系列特色活动回馈广大消

费者。

“其实大家都晓得服务大战是资源消耗战、品牌拉锯战,但还是必须得打。”一位不愿具名的家电厂商湖南分公司负责人告诉记者。“消费者越来越理性,大家都不敢掉以轻心。”

## 【分析】 竞争加剧迫使向服务转向

“厂家之间都要花大价钱大打服务战,都有自己的算盘要打。”一位长期从事3C行业报道的媒体人士告诉记者。由于3C类产品采购成本日趋明朗,成本空间下降幅度比较难,许多厂家意识到光靠打产品价格战,已经很难

获得理想的利润。在这种市场竞争格局下,一些3C厂商被迫走上了服务创新之旅。飞鸿电讯是本土最大的手机终端销售商,据湖南飞鸿电讯副总经理黎茂林介绍:“早几年就感觉到了市场的寒意。”为了不断寻找新的利润增长

点,飞鸿电讯推出了一系列新的服务。

另一销售巨头苏宁电器也加速向“大服务”变革转向。“我们将通过服务寻求差异化,下一步还将采取一系列与厂家同步的服务措施。”湖南苏宁电器相关负责人告诉记者。

## 小贴士

### 家电维修,保留发票是关键

日常生活中,3C产品免不了会出现质量问题,甚至可能对人身造成一定的危害,3C出现质量问题消费者该如何维权。对此,记者采访了湖南万和联合律师事务所李建律师。李律师表示,如果因3C产品出现质量纠纷,以下几个方面需要特别提醒消费者注意:

有效凭据,这是主张法律权利的基本前提。李律师告诉记者,他们在承办案件的过程中,经常遇到消费者不能出示购物发票等有效凭据的情况,一般来讲,法院是不会受理的。

其次,消费者应当区分产品普通质量纠纷和涉及人身损害的产品侵权纠纷。依据相关法律规定,普通产品质量纠纷仅能向产品的直接销售单位主张权

利,而涉及人身损害的产品侵权纠纷还可以向生产厂家主张权利。

再次,当3C产品出现质量问题时,消费者应当及时与厂商售后服务机构取得联系,建议先根据厂商的提示处理,而不要轻易的自行进行处理,否则商家可采用“不得擅自开启内壳”等免责条款而推卸责任。

■记者 戴和清



品质见证郑重承诺

2010年3月10日-3月31日期间购机

效果不满意

# 半年内无条件 退换货

享受10年全免费包修

详情请咨询各格力专柜导购

|                                       |             |  |             |
|---------------------------------------|-------------|--|-------------|
| 国家节能1P强冷<br>KFR-23GW/K(23556)D1-N2    | 1299<br>元/台 | 国家节能2P冷暖<br>KFR-46W/K(46520)A-N2             | 3188<br>元/台 |
| 国家节能1P冷暖<br>KFR-23GW/K(23556)D1-N2    | 1499<br>元/台 | 国家节能3P冷暖<br>KFR-60W/W(60520)A-N2             | 4288<br>元/台 |
| 国家节能1.5P强冷<br>KFR-32GW/K(32556)D1-N2  | 1699<br>元/台 | <b>谦者2635</b> 元/台<br>CHANGE<br>全新一代1.25P无氟变频 |             |
| 国家节能大1.5P强冷<br>KFR-35GW/K(35556)D1-N2 | 1899<br>元/台 |  |             |

## 专业制造 品质赢得全球信赖

# 谢谢你,老朋友!

## 格力空调老用户315真情大回馈

### 格力空调6年以上用户优惠购机

★ 活动时间: 3月10日-4月15日

★ 参加对象: 2004年12月31日前购买格力空调的用户

★ 参与方式:

在活动期间内,格力空调6年以上用户凭购机有效凭证原件到各格力电器连锁专卖店及指定大卖场领取315元代金券。活动期间内,在湖南格力电器连锁专卖店及指定大卖场购买格力空调指定机型时使用。

★ 指定机型:

格力变频产品变频柜式空调——变频雅美人、变频雅梦雪、月亮女神

柜机——王者雅尊、变频王者尊

★ 活动须知:

每张有效凭证领取代金券一张,购买一台空调取用一张代金券,本券不能兑现金、不设找零、不记名、不挂失,属券金不开发票,本优惠可与同期其他优惠共同享有

★ 咨询热线: 0731-85504888

★ 具体可咨询湖南格力销售公司和格力电器连锁专卖店及指定大卖场



世界名牌格力空调15年老用户“品质见证湖南大使”获奖名单

|                |                       |              |                       |               |                       |                 |                       |               |                       |                       |
|----------------|-----------------------|--------------|-----------------------|---------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|---------------|-----------------------|-----------------------|
| 一等奖 (尊贵变频空调一台) | 伍小伟 430302195001****  | 二等奖 (静音空调一台) | 伍永生 430204195010****  | 三等奖 (康之夏空调一台) | 宋小伟 430303195511****  | 四等奖 (格力空气净化器一台) | 李仕波 4301031960012**** | 五等奖 (格力干衣机一台) | 黄京群 4301031949121**** | 杨建辉 430105196006****  |
|                | 伍永生 4301031952103**** |              | 王磊 4301031952061****  |               | 伍小伟 4303031955057**** |                 | 伍永生 4301031952080**** |               | 伍永生 4301031952080**** | 伍永生 4301031952080**** |
|                | 伍永生 4301031952061**** |              | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** |                 | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** | 伍永生 4301031952061**** |
|                | 伍永生 4301031952061**** |              | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** |                 | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** | 伍永生 4301031952061**** |
|                | 伍永生 4301031952061**** |              | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** |                 | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** | 伍永生 4301031952061**** |
|                | 伍永生 4301031952061**** |              | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** |                 | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** | 伍永生 4301031952061**** |
|                | 伍永生 4301031952061**** |              | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** |                 | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** | 伍永生 4301031952061**** |
|                | 伍永生 4301031952061**** |              | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** |                 | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** | 伍永生 4301031952061**** |
|                | 伍永生 4301031952061**** |              | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** |                 | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** | 伍永生 4301031952061**** |
|                | 伍永生 4301031952061**** |              | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** |                 | 伍永生 4301031952061**** |               | 伍永生 4301031952061**** | 伍永生 4301031952061**** |

★ 中奖者请于3月15日前到各格力电器连锁专卖店或指定大卖场领取奖品,逾期视为自动放弃。中奖者姓名及中奖金额将在本报公布。