

湖南苏宁电器总经理  
夏卫华



### 【致敬·真功夫】

通程电器副总经理  
刘伟



## 格力售后服务绝对让人放心

“消费者的小事，就是我们的

大事。”这是格力售后服务的宗旨。那么，格力是如何做到让消费者放心，让合作伙伴满意的呢？

“对于空调来说，讲究的是‘三分产品，七分安装’，安装的工作人员就是格力的核心人员。”湖南苏宁电器总经理夏卫华对格力的安装工人给出了这样的评价。

夏卫华介绍，格力空调早在2006年，就与省劳动人事学校正式签约合作，充分发挥学校优势，大力开展安装上岗工人的技能培训。格力空调被国家质检总局、中国质量万里行促进会联合评为“2009年服务质量先进单位”，同时格力电器客户服务中心又被中国质量协会、中华全国总工会、中华全国妇女联合会、全国用户满意工程联合推进办公室共同授予、评为“全国用户满意服务明星班组”。

格力空调又与湖南省劳动人事学校联合举办的“返乡农民工格力空调技能培训班”，培训农民工学习空调安装技术经国家权威部门认证上岗，熟练掌握格力空调安装技术的，格力全部录用并安排工作。

中国空调行业有这样一句话“格力水准，行业标准。”

对此，夏卫华完全表示信服，他说：“早在2005年1月1日，格力率先实施‘家用空调整机免费包修6年’的服务政策，此项服务政策远远超出当时国家‘整机1年、主要部件3年’的3包法规，引起行业震惊。”

“此后，各大空调企业纷纷跟进，引领了整个空调行业的产品质量和服务水平的大幅提升。2010年格力又全面建立售后服务网络短信平台。‘夏卫华若有所思的说道，’格力如此强大的售后服务，绝对让人放心”。

## 我们永远值得信赖的合作伙伴

“格力是我们最好的合作伙伴之一，截至目前，我们这格力空调的销售额就达到了3个亿，超过10万台。最多的一天，我们卖出了9000台。”通程电器副总经理刘伟告诉记者，“家电企业能做到格力这样，确实很不容易了。他们是家电企业的大佬。”

在刘伟看来，格力之所以卖得这么好，与格力的售后服务是分不开的。

“格力的售后服务很严格”。刘伟微笑着说，格力空调的售后坚持“10个一”的标准，进门一句问候语，走时一句告别语，一块抹布，一双鞋套，一块垫布，一张卡片，一次美容等。

“不仅如此，在效率上，更是讲究第一速度。”刘伟介绍，在通程电

器，格力的售后人员要求“上午买，下午装”，中午12点前购买的，下午4点前货一定要送到，切实解决消费者的后顾之忧。

一般而言，在人力受到限制的情况下，要保证效率，就要增加劳动强度。

“他们在三四十度的炎热天气下，高空户外作业，辛苦程度可想而知。”刘伟告诉记者，一般的空调外机都有六七十斤重，大的有一百多斤，这在常人来说，在平地搬运都是很辛苦的，而这些工作人员，要在烈日下，悬空着身体搬运，“这是多么危险的事”。

“可这就是格力的售后服务，保质、保量、保效。”刘伟满意的说，这就是我们永远值得信赖的合作伙伴。

# SUNING 苏宁电器

活动时间：8月14日-8月29日

## 买电器还是到苏宁 省钱又省心

# 苏宁八月 惠领全城

### 苏宁2010全国手机节

#### 1 通讯十周年 回馈老顾客

8月14日每天前100名持2010年以前苏宁旧发票至苏宁购买手机，即可获得100元现金券，购买手机直接抵现100元。(活动限本周周末2天)

#### 2 缤纷好礼多送送 苏宁狂欢乐翻天

- 满358元 送纸巾一提+伊莱一对或纸杯
- 满688元 送红双喜乒乓球拍一副或电子球拍或电水壶或暖毯
- 满988元 送台扇或名牌床上用品件套或电影票二张
- 满1388元 送爱仕达炊具三件套或高级空调毯一张或空调被+睡枕
- 满1788元 送名牌豆浆机或电饭煲或电磁炉

#### 3 来苏宁 天翼3G手机 1元购

- 诺基亚 1506 预存399元话费
- 三星 B189 预存399元话费
- LG KX105 预存399元话费
- 三星 F299 预存699元话费

### 苏宁特供限量包装版 附赠原装蓝牙耳机

诺基亚 X6 32G 2999元

三星 C3518 818元

三星 S8500 3680元

三星 S3650 968元

LG KF350 799元

LG Th200 499元

MOTO Wx390 299元

MOTO A1270 1380元

索尼爱立信 X10 5380元

索尼爱立信 M11 1880元

多普达 A3288 2488元

### 酷毕智能 时尚新宠

#### 超高性价比 智能3G手机

采用最新Android 2.1操作平台

3G WLAN GPS SNS

### 三星 I5508 火热预售中

苏宁首销

苏宁电器长沙五一广场3C+旗舰店

苏宁电器长沙步行街旗舰店

苏宁电器长沙东塘旗舰店

苏宁电器长沙沙坪坝旗舰店

苏宁电器长沙黄土岭店

苏宁电器长沙星沙店

苏宁电器长沙浏阳店