



春兰空调“六年包修”承诺的背后

去年下半年以来,春兰在业内率先打破空调“三年包修”的惯例,向所有消费者承诺:春兰空调整机“六年包修”。

春兰为什么敢于作出这样的承诺?春兰集团副总裁刘亚夫先生说:“这源于我们对社会的一种回馈理念,以及对春兰空调质量的高度自信。”

据了解,在春兰,所有空调新品投入批量生产以前,都要通过极严格的“十百千试制程序”,检验生产工艺是否先进、合理、可靠。春兰人将此比为过“三关”。第一关是小试初鉴,生产10台样机参加由质检科长组织的鉴定;第二关是中试二鉴,生产100台样机参加

由总工程师组织的鉴定;第三关是批试三鉴,生产1000台样机参加由总经理组织的鉴定。三次鉴定,每次如果出现一台有一项指标没有达到设计要求,此项新品工艺方案就要重新从头做起。一鉴10台样机全部合格,方可进入二鉴,二鉴100台样机全部合格,方可进入三鉴,三鉴1000台样机全部合格,方可正式进行批量生产,投放市场。

与此同时,春兰不仅执行产品的国标、部标,而且参照国际最高标准,制定几十种比国标、部标严格得多的质量内控标准,并依照这种内控标准进行考核。如空调器产品的颠簸试验,国家规定在三级公路上颠簸试验300公

里,而春兰公司却规定为1000公里;国家标准规定空调器的制冷剂年泄漏量不高于8克,而春兰空调年泄漏量低于0.5克……此外,所有空调产品,出厂之前平均要经过配件检测、在线检测、下线检测、成品检验、各项性能试验、包装前检验等约十五六道检测工序,确保每件产品“零缺陷”。

在如此严格的制造和检测体系下,春兰空调不仅开箱合格率始终保持在99.9%以上,而且据国家权威机构检测,其“平均无故障运行时间”达到了6万小时,是已知国内最高纪录2万小时的3倍。这样的产品,当然为春兰承诺空调“六年包修”垫足了底气。 孙广明

河南第一个3G电话打通了



本报讯(记者 宋笑琳 文/图)“曹院长,您好!我是河南省通信管理局的赵会群。我国具有自主知识产权的3G国际标准TD-SCDMA,是由您参与提出的。今天,我非常高兴地在郑州向您通报:承载TD-SCDMA技术的3G网络在河南省郑州地区正式建成,这标志着河南正式迈入3G时代!”

“谢谢您!并通过您感谢河南移动广大工程建设者的辛苦工作!祝贺TD-SCDMA网络在人口大省河南开通!希望你们再接再厉,把河南的3G网络建设好,为人民群众提供更好的通信服务,为充分发挥信息化的带动作用,做出不懈的努力!”

3月12日下午15时30分,河南通信史上跨时代的一页开启:河南省通信管理局党组成员赵会群,用中国移动的3G定制手机打通了我省第一个3G视频电话,“声像并茂”地向刚参加第十一届全国政协二次会议的全国政协委员、3G(TD-SCDMA)标准参与者、国家工业和信息化部电信研究院副院长曹淑敏教授报喜。这对于河南第一个3G网络建成具有里程碑式的意义。

2009年通信业:鏖战3G 聚焦服务

本报记者 赵巍

在“3·15”消费者权益保护日到来之际,工业和信息化部确定了“服务社会,服务民生”的年度主题。3G和服务,成为2009年通信业和消费者最为关注的话题。“消费与发展”是2009年中国消费者协会确立的年度主题,其主旨

是宣传消费政策,推进消费维权,提高消费信心,构建消费和谐,促进经济发展。通信产业作为窗口服务行业,更要着眼于消费者,切实保障消费者权益,可以说,“3·15”是检验通信服务质量的一面镜子。

移动:满意100

“正德厚生,臻于至善”是中国移动的核心价值理念。一直以来,他们都尽力用自己的一百个努力换来用户的一百个满意。移动的“满意100”活动已经进行到第四年,四年中,他们步步升级,用优质的服务巩固了自己的市场主导地位。

2006年7月20日,河南移动首次推出“满意100”服务活动,提出了十项服务新举措及七项服务细节改善,如“业务办理挑战3分钟”,开展总经理真情探访活动,推行“话费误差,双倍返还”活动,接受广大客户对计费准确性的监督。

2007年1月15日,河南移动启动了“诚信服务,满意100”活动,提出“八项承诺”,包括:“全面启用新版服务协议”、“资费信息清晰透明”、“全面实施服务定制客户确认”、“48小时首次回复客户投诉”、“业务办理“免填单”、“一合清”和自助服务电子化、“先提醒,后停机”、“专线受理不良信息举报”等内容。

而在2008年,河南移动“金牌服务,满意100”活动的推行把该公司传统文化推进到新的层级。近日,在2009年通信服务座谈会上,中国移动副总裁鲁向东表示,2008年,中国移动以“金牌服务,满意100”为主线,对内深入完善以客户为导向的服务管理运营体系,对外推出“五心”服务举措,使全网综合满意度稳步提升,服务领先优势进一步巩固。

记者最新获悉,2009年河南移动将推出“便捷服务,满意100”活动,以“十项服务承诺”为主要内容开展系列服务提升活动,这是中国移动继2007年“诚信服务,满意100”、2008年“金牌服务,满意100”之后推出的又一重大举措。

郑州联通:开展“总经理服务日”活动

近日,郑州联通开展“总经理服务日”活动。公司相关负责人每周二轮流值班,与客户面对面交流,现场办公解决用户的疑难问题。

“总经理服务日”活动开展以来,每周二上午9:00-11:00,公司领导及相关部门负责人准时在营业厅“总经理服务日”专区值班,现场接受客户咨询,处理用户投诉,办理各种通信业务,急客户之所急,想客户之所难,真情实意为客户解决实际问题,同时对营业厅的安全、卫生、及水电设备进行全面检查,督促有关部门整改,为客户

营造温馨消费环境。客户可当面和公司领导直接沟通交流,客户的问题能现场解决的,公司领导当场给予客户答复和解决,不能现场解决的,由工作人员及时录入电子工单,责成相关部门限期解决,同时客户服务部做好跟踪回访工作,力争让客户满意。通过开展“总经理服务日”活动,为广大客户提供了一个便利的服务平台,有效提升了客户服务水平,树立了企业的良好形象。

据悉,针对2009年目标任务,河南联通提出,要突出抓好返乡市场的营销,围绕农村、城

市、利基三大市场,重点狠抓宽带业务和移动业务发展,固话市场要保存量,小灵通市场要促增量,全面提高企业经营增收能力。围绕企业发展新举措,河南联通在前期实施的“宽带、移动畅通工程”的基础上,从1月份开始,将投资近30亿元在全省实施移动网络覆盖和宽带网络覆盖工程,同时,河南联通今年还将以“红逗号”特色服务为切入点,进一步理顺服务流程,规范服务操作标准,统一服务标识,实现营销服务一体化作业。

电信:服务促发展

2009年是中国电信全业务运营元年,初次接手移动业务的他们如何完善服务,在3G竞争中赢得市场是他们需要面对的重大命题。

在3月3日举行的2009年通信服务座谈会上,中国电信副总经理杨小伟介绍,2008年,中国电信15万人参加抗震救灾,在“金牌服务迎奥运”活动中获得中消协“奥运承诺践诺先进单位”,而完成CDMA接收后解决网络遗留问题,改善网络质量,启动专项网络整治行动,都体现了企业的通信服务意识与社会责任。

3月11日,河南电信邀请省会25家新闻媒体召开“服务促消费、服务促发展”新闻恳谈会,正式公

布了他们的多项服务新举措。

在“3·15”即将来临之际,河南电信为进一步提升服务质量,特召集市场、客服、运维、网建等相关部门,就去年10月份承接移动业务以来5个月内的客户投诉情况进行了专题分析,对涉及的13类问题逐项研究了改进意见。针对其中客户比较关注的垃圾短信治理、缴费渠道及计费信息查询、网络信号质量等问题,详细提出了整改措施。

河南电信总经理吴盘根表示:“我们必须正视目前存在的服务差距,力争在较短的时间内让广大客户见证服务水平的明显提升。河南电信将以服务促消费,以服务促发展,为全省广大电信消费者营造一个放

心、明白、安全的和谐消费环境。”

据悉,2009年,河南电信将计划投资15亿元进行网络建设,其中重要的一项工作就是对现网进行3G升级改造。计划新建2500个室外基站,室外站升级和新增3G系统约2600个;新建或改造室内分布系统约500个,全省476套室内分布系统引入3G系统。工程完工后,河南电信移动通信网络覆盖率达99.6%。吴盘根还给出了时间表,5月中旬,河南县以上地市升级为3G网络,7月,河南电信全部升级为3G网络。

2009年,3G元年已经开启,对通信业的服务提出了更高要求,它们还需用实际行动证明自己“市场堡垒拿得下”。



3·15

三项服务承诺 让您明白消费

总经理接待日 倾听您的意见和建议

3·15当天,各地市电信公司总经理将亲临当地主要营业厅,倾听您的意见和建议。全新服务为您,贴心关怀给您。

详情请垂询当地电信营业厅或致电客户服务热线10000

广告

189/153/133 天翼开启移动互联网时代, 业务融合实惠更多!