

百万赔付 极速兑现 康佳白电售后服务引领行业新标准

■ 李艾

当下,随着消费升级,人们花钱不仅想购买质量更可靠的产品,也想享受更贴心的售后服务。但是,什么样的服务才是最好的售后服务?

曾经有品牌认为只要产品质量好,“没有服务是最好的服务”。但是,生产线下来的东西,市场拥有量越多,使用的时间越长,产品出现故障的概率也越高。所以,售后服务是少不了的,而且它没有最好,只有更好。这也是康佳白电在推出优质产品时,“超标”升级售后服务的原因。

百万赔付背后是康佳对产品结构和品质升级后的自信,对用户体验的重视,对行业和社会高度责任的初心。

百万赔付,极速兑现,爽快!

近日,一位用户经历了极速赔付服务。原来,她住的楼房没有电梯,在配送搬运过程中意外碰撞,对外观有损伤。联系康佳白电售后部门后,符合理赔政策:康佳洗衣机新品因厂家产品质量原因或厂方物流原因,造成产品的性能或外观不良影响用户使用的,更换新机;在三包期范围内的康佳洗衣机,维修2次以上更换新机;超25天以上因配件停供等未修复机器直接更换新机;如果没有做到,康佳白电将启动先行赔付基金,由专人专项转办,理赔2个工作日到账。

康佳在当周给王女士更换了一台新机,王女士表示:买康佳洗衣机很放心!

今年7月,康佳白电发布战略新品——高端洗衣机“玉玺”系列时,宣布成立洗衣机售后百万先行赔付基金,再次“超标”升级售后服务,于是诞生了这些承诺。

目前家电行业内同样的服务,要求高得



多,比如一年内维修大于2次并且是同一故障的(康佳白电不要求同一故障),或者配件在90天内无法提供而未能修复机器的,才给更换新机;赔付的传统流程走下来,往往需要30-45天,时效性很低。

显然,康佳白电的这些售后措施不但远超行业标准,更让用户在购买中无后顾之忧,能安心乐享消费升级,同时也显示了品牌的自信、诚恳,为康佳白电树立了更高标准的品牌信誉。

“3+10+10”超长包修,够“狠”!

康佳白电在售后“超标”升级上的主动出击,其实早就有迹可循。

一年前,康佳冰洗产品在行业中双“3+10+10”售后政策,即康佳风冷冰箱3年整机包修、10年压缩机包换,变频滚筒洗衣机及kmini婴幼儿专用洗衣机整机三年包修,电机10年包修。相比之下,国家规定冰箱整机包修

时间是1年,压缩机包换年限仅为3年;洗衣机电机包修的时间是3年。

而许多冰箱厂商推出的售后政策是3年保修,而非包修。用户也只有第一年按国家规定能享受免费维修,后两年维修就需要付维修费,并为更换零件另付价钱。

冰箱压缩机和洗衣机电机都是冰洗的核心零件,超过3年后如果出现问题,无论上门维修还是直接更换,都是一笔不小的价钱。如一台质量好的冰箱压缩机价格就达800元,而上门维修冰箱,按如今的服务价格,维修费少则上百元,多则三四百。

可见,康佳白电售后立行业新标,出手就够“狠”,这些服务政策不但远超国家规定和同行,更能为用户们节约不少的真金白银。不玩噱头来真的,这才是对消费者的真正利好!

大力升级智能制造抓品质,硬刚!

康佳白电售后大升级的背后,是其生产

智造、产品品质的大升级。

智能制造升级:从2016年开始,康佳白电业务更加注重产品研发和智能制造,“双五千”计划在产品研发投入上每年达到5000万,在智能制造的改造和新建上达到5000万,打造行业最先进的生产线设备和更完善的生产系统,成为一个全方位智能制造企业。

产业结构升级:2018年3月,康佳白电巨资投入的高端智能洗衣机工厂实现了投产,在洗衣机产业内实现了自主化的制造布局。

在收购新飞后,随着新飞的复产,未来三年康佳白电在新飞的产品研发上将投入超1亿元,使新飞产品达到国内一流标准;将投入不少于5个亿,着力推动新飞生产智能化改造升级。

康佳与新飞的双品牌战略,在白电领域的全方位布局,也为白电产业升级树立了一个标杆。

产品品质升级:康佳新增了多个阵容强大的产品线,对产品结构进行智能优化升级,并倡导“H+生活理念”(即健康、幸福、家),向消费者提供高品质的健康产品。

其自主研发的“食无忧”食品品质预警及杀菌智能系统,首创了冰箱智能食品品质监测功能,拥有四项国家专利,在央企创新创业大赛中荣获全国三等奖。在产品上,食无忧冰箱、玉玺洗衣机、KMINI婴幼儿/内衣专用洗衣机等康健产品的面市,为用户提供了健康智能家居生活。

售后服务升级:百万赔付,以远超过同行的售后服务标准,让用户在安心使用中,轻松地为企业增添健康和幸福!

企业智造升级、产业结构升级是一个民族企业在行业和社会责任的彰显,产品品质升级、售后服务升级,是对用户的极度重视和维护,这是康佳作为一个民族企业自强前行的坚持和初心。



裸奔的维修 O2O

■ 王晓然 王维稀

以手机业务作为切入口的维修O2O平台,在经历了前期基础产品积累后开始扩张产品线获取更高额利润。记者近日了解到,闪修侠、极客修等维修平台通过增加无人机、智能机器人等产品的维修业务增加平台盈利。智能产品、黑科技产品成为维修O2O平台争相布局的蓝海。不过,上述新兴产品尚无统一的技术标准,维修的规范性也亟待规范。

维修O2O正经历转型期,悄然将业务拓展到新兴产品领域。记者发现,闪修侠上线了无人机、机器人等智能电器维修业务,部分项目价格高达上万元。另一家维修平台极客修则上线了keep智能跑步机、智伴机器人、rokid机器人等产品的维修业务。

据悉,目前大疆品牌在北京地区暂无实体店维修网点。一位大疆无人机维修用户表示,如果无人机在使用时电池出现问题,无人机便会彻底报废,“即使品牌厂商也不能完整修理”。

民用无人机产品普及率较高,但售后服务布局未能跟上节奏,维修企业从中“喂”到商机。有调研数据显示,70%的无人机使用者在使用的第一个月内会出现摔机情况。百姓网统计数据,环比8月、9月的无人机维修需求增长近10%,智能电器的维修需求环比增长超9%。

记者多次采访了解到,线上维修平台闪修侠或是维修门店,并未获得大疆的售后服务授权。闪修侠在平台标记了维修无人机的收费区间,例如整机损坏的维修价格区间为14474-19999元。而大疆官方售后则显示,按照维修等级划分,大疆无人机在官方渠道维修收取服务费为0-240元,具体维修费用则需要根据邮寄后的检测结果来作出判断。无人机资深玩家王先生表示,如果超过保修期,官方渠道维修无人机的费用会更高。

在北京市电子电器协会秘书长武建宝看来,虽然无人机使用逐渐普及,但行业内尚未出台相关的维修检测、服务等标准、规范内容。责任界定困难、维修费用高昂、检测标准缺乏,都是无人机售后服务面临的痛点。

记者在网络平台上联系到一位无人机维修师,该人士承诺仅需支付大疆公司收取的一半费用,所用配件来源于大疆的配件生产商。

记者了解到,尽管目前行业内针对无人机的维修标准、规范尚未出台,但仍可根据现有相关规定进行管理。中国电器维修协会秘书长赵捷在接受记者采访时表示,无人机维修服务收费可参照国家发改委发布的《家用电器维修服务明码标价规定》(以下简称《规定》)执行,避免出现收费无依据的情况。记者看到《规定》第三条显示,家电维修服务经营者应当按照本规定实行明码标价,公开明示家电维修服务的价格及相关内容。但在实际操作中,维修商家通常会以“低价”吸引消费者使用维修服务,最终费用往往超出消费者预期。

个人使用无人机的日益普及与品牌方售后服务体系的不完善形成了一对悖论,这直接导致无人机维修市场进入草莽时代。赵捷告诉记者,现阶段,从行业整体情况来看,非品牌方官方授权的服务商普遍存在配件质量不过关、难寻源头以及服务收费不规范等问题。对于想要从中寻找商机的第三方维修平台,赵捷强调,只有提升服务质量,加强口碑建设才是争取品牌方授权的前提条件。

品牌服务 I

卡萨帝七星服务: 全流程成套化服务链迭代单一售后

■ 天芳

中怡康数据显示,中国家电后市场服务规模整体稳步增长,预计到2020年规模可达万亿,中国家电维修行业正从传统单一的维修服务,升级为完整的新型服务产业链。

早在2016年,卡萨帝“七星服务”便率先开展了高端服务链的探索实践,推出家电领域首个七星级服务标准,打造全流程高端服务链,实现了从售后到事前、从单品到整套、从收费到免费、从传统到关爱、从维修到增值五大层面的升级,为用户提供免费上门设计、免费检测水电、产品送装一体、免安装材料费、免费清洗、用户关爱、VIP用户终身保修七大维度家电服务。

与传统家电维修仅集中于售后阶段不同,卡萨帝“七星服务”主张将服务延伸到用户购前阶段,服务管家上门,主动为用户提供购前整套设计。安徽蚌埠的韩先生选购热水器时,卡萨帝服务管家亲自上门测量数据、定制安装方案,最终为韩先生推荐了与其需求最为匹配的卡萨帝燃气热水器CH系列。

当家电维修依然习惯于对某项售后问题提供单次、单项服务时,卡萨帝已将服务“成套化”,针对用户需求提供成套送装、成套维保。对于卡萨帝服务管家来说,灵活采用多样化手段解决送装难题是每天都要应对的挑战,人机并用,甚至肩挑背扛都是家常便饭。就在“十一”小长假期间,石家庄的赵老师购买了一台卡萨帝洗衣机,但宿舍楼道、洗衣间门口均过于狭窄,洗衣机难以进入。服务管家代胜强没有就此放弃,他先是启用“爬楼机”将洗衣机运上四楼,随后将其小心翼翼地搬进洗衣间,最终保证完美完成整套送装服务。

不仅如此,卡萨帝“七星服务”还提出人性化、增值化服务,提供“买一台家电=获得10年全套高端服务”的高端用户体验,在产品维护之后,进一步与用户互动,提供免费测水、测电、测空气、会员关爱及其他专属权益,打破行业“服务=维修”的认知局限,卡萨帝在售后维护基础上增加清洗保养、家电维修、管家服务等流程,如用户购入卡萨帝厨电后,还可通过卡萨帝“暖箱行动”预约名厨上门,由名厨亲自指导操作,获得增值体验。

不同于传统意义上的狭义服务概念,在“人单合一”理念的指导下,卡萨帝“七星服务”通过与用户持续深入交互,突破“家电维修即售后服务”的局限,为用户打造更加专业便捷、实用周到的全流程高端家电服务链。



圆通速递发布全新独立品牌“承诺达特快”

■ 金志刚

10月17日,圆通速递举行新总部大楼启用典礼,同时正式对外发布圆通蛟龙集团旗下全新的独立品牌“承诺达特快”。

圆通速递新总部位于上海青浦区华新镇华隆路1728号,总占地面积262亩,总建筑面积29万平方米,实际总投资16.9亿元,在功能上集现代化办公、全球运营管理、智能化分拣、仓配一体、会议接待和员工居住生活为一体。其主体建筑包括近5万平方米的16层“双子楼”以及18万平方米的转运中心,后者累计安装6套自动化分拣设备,日处理快件量可达450万件,是目前圆通全网最大的自动化分拣中心。

“承诺达特快”是对标国际、服务中高端客户的高频配送服务网络,将与现有的经济型快递协同共进,服务电商个性化需求,助力新零售、跨境电商等新兴行业的消费升级,此外还有即时配送、O2O配送、仓储配送服务以及贵品保价、代收货款、夜间服务、逆向物流等增值服务。截至目前,“承诺达特快”已在89个城市设立565个直营的营业部,至今年年底将达到近700个直营营业部,服务网络覆盖市、县近千个,基本形成了平台型物流网络的雏形。

业内人士指出,目前的中国快递物流业,一方面,消费者对传统快递业务时效不稳定、服务质量不统一、安全得不到充分保



障等问题感受越来越强烈;另一方面,中高端商务件、新零售、跨境业务以及各种个性化定制配送服务等增速强劲,仍然是一片潜力巨大的“蓝海”。“承诺达特快”正是看到了这一市场,才成为圆通速递的“新一着棋”。

新服务品牌的推出,也意味着以圆通为代表的民营快递在服务中注入更多的高科

技、高品质。比如,“承诺达特快”将逐步对每一票快件启用RFID等技术进行包裹的全生命周期监控,要求揽收营业部和集散中心严格按照规划的线路班次和时效要求进行操作,从而确保每票快件的时效达成。再如,针对生鲜食品等特殊需求的高速物品,一旦快件送达时间超出承诺时间,将给予全额赔付。

2018上半年中国手机售后服务行业研究报告发布 中国手机售后服务行业机会巨大

■ 柏嘉

手机售后服务市场主要涉及手机出售之后的回收、维修、二手交易等领域,手机售后服务行业的发展和智能手机用户数量以及智能手机的出货量呈正相关性,智能手机的普及和互联网的渗透,给中国手机售后服务行业创造了巨大的发展机会。

据有关数据表明,2017年中国智能手机出货量为4.9亿部,2017年中国手机售后服务市场规模为270亿元,在2018年有望达到290亿元。此外,手机市场逐步从增量市场转化为存量市场,这也给手机售后服务市场的发展提供了契机。

速途研究院分析师通过对2018上半年手机售后服务行业公开数据的收集整理,配合用户调研,分析讨论中国手机售后服务行业的发展趋势。

中国手机用户换机频率高

根据数据显示,中国智能手机出货量在2014年为4.2亿部,到2017年增长到接近5亿部,2018上半年出货量为2亿部。据有关数

据显示,如今中国智能手机市场增长面临瓶颈,2018年2月,国内出货量同比下降38.7%,到5月才开始止跌,同比增长1.2%。出货量增长率的下跌趋势,说明我国手机行业逐渐从增量市场转变到存量市场。

调研结果显示,一年换一次手机的用户占比为20%,两年换一次手机的用户占比为36%,三年及以上换手机的用户占比只有24%,换机是用户的高频行为。

智能手机的普及率逐渐提高,据有关数据表明:8%-10%的手机会在购机一年内发生故障,再加上手机市场逐步转化为存量市场,因此消费者对手机售后服务的需求也在不断增加,此外,高频率的换机行为使得手机回收等手机售后服务需求剧增。

目前消费者对手机售后服务行业的认知度不高,且手机售后服务行业存在的问题使得不少消费者望而却步,但是随着市场需求的不断增加,行业发展问题的解决以及相关标准的建立,中国手机售后服务行业有着巨大的发展前景。

手机售后服务市场进入发展新阶段

在手机产业发展初期,手机售后服务主要是由手机厂商独立实施,这个阶段只能满足用户基本的售后需求。

随着手机行业的发展,手机售后服务质量开始影响品牌的口碑,厂商越来越重视手机售后服务,但是为了减少成本,逐渐将手机售后服务外包。在互联网+的影响下,更多专业的手机售后服务平台出现,打破了厂商手机售后服务的垄断,手机售后服务行业开始快速发展。

根据中国手机售后服务市场规模显示,2014年其市场规模为187亿元,到2017年就已达到271亿元,预计2018年其市场规模有望达到290亿元,手机售后服务市场整体呈现出稳定增长的发展态势。

自2017年6月到2018年9月,中国手机售后服务市场,包括手机维修平台、回收平台以及二手交易平台等均发生多起融资,其中闪修侠在半年内先后完成A轮融资和B轮融资,2018年行业融资事件及融资金额均呈上升趋势,手机售后服务市场开始受到资本青睐。

值得注意的是,2017年6月手机回收领域的回收宝投资了手机维修领域的闪修侠,

2018年7月爱回收投资极客修,行业“一站式”平台服务趋势逐渐明显,这样一来消费者可以在手机维修无果后享受到专业有保障的手机回收服务,消费者维权问题也能更方便解决。

对于行业发展来说,垂直领域的手机售后服务在互联网的影响下,发展潜力有限,通过打通产业链,打造“一站式”服务平台,可以很好地打破手机售后服务市场的发展瓶颈,充分发掘其发展潜力。

速途研究院分析师认为:消费者高频率的换机行为,庞大的手机出货量,以及移动互联网的深入渗透都为手机售后服务行业的快速发展提供了契机,但是手机售后服务行业痛点不会因为契机的存在就消失,譬如维修领域存在的配件质量参差不齐、价格透明度不高等,回收领域的信息安全问题等都制约着行业的发展,如何解决行业痛点,提高用户体验,是业内玩家需要思考的问题。

此外,打通产业链,整合共享信息数据、业务网络等各类资源,打造一站式服务平台是手机售后服务行业的发展趋势,这在一定程度上不仅可以解决行业痛点,还可以帮助企业打造良好的生态圈。