

京东联合多家商用品牌定义“智能办公服务标准”

■ 鲁明

数字化转型已经成为越来越多企业的核心战略。办公管理作为承载企业数字化的重要场景，如何实现各办公设备的高效连接及应用行为数字化，已成为众多企业推动数字化转型的着力点。工作空间数字化需求的爆发式增长，让商用办公设备、智能设备呈现出巨大的增量市场。为了更好地满足企业数字化转型需求，今年京东 618 期间，京东企业业务联合富士施乐、Apple、惠普、佳能、戴尔、联想、微软、新华三、荣耀、派格、迪欧、美的、创维等 13 家商用品牌打造“全球年中购物节——京东商用大牌盛典”，为企业客户提供覆盖办公全场景的一站式智能办公场景解决方案，共同打造智能办公场景下的商用采购标准，围绕商用办公场景筛选出对应优质品牌，为采购提供权威参考。

国际巨头纷纷联手， 京东商用生态日趋完善

事实上，在推动企业办公智能化的道路上，京东企业业务已拥有长期的积累。2018 年 5 月，京东正式发布针对企业办公场景的“京东京点”智能办公解决方案，将考勤、打印、会议、办公用品管理、办公资产管理等办公环节打通，并通过软硬件+服务一体化，助推企业办公实现智能跃迁。而京东企业业务拥有超过 700 万的活跃企业客户，特别是长期服务央企、外企及中小企业客户积累的资源和数据，吸引了大量商用品牌加入到京东商用生态圈，使得京东在智能办公战场的底气更足。2018 年 11 月，富士施乐(中国)有限公司与京东签署商用战略合作协议，围绕数码多功能



机、打印机等核心品类，共同推广智能办公解决方案。启动战略合作后，富士施乐(中国)在京东销售额同期同比增长 27%，2018 年全年实现 15% 的销售额增长。

而另一家国际巨头微软也于 2018 年 3 月与京东企业业务达成合作。2018 年 5 月微软将京东作为线上 Surface Pro LTE 唯一授权渠道开始销售 Surface Pro LTE 产品。2019 年 3 月双方启动全面合作后更是实现月销售 100% 的高速增长。除了与各大商用品牌在商品层面的合作外，京东在联合商用品牌共同服务企业客户方面也做出了垂范。针对办公场景中包括硬件保障、额外设备维修或更换、IT 技术支持等一系列服务需求，京东联合 Apple 公司推出上门取送机维修服务、产品定制服务、京东维修等深度服务，而面向大型客

户还提供 AppleCare for Enterprise（企业级 AppleCare 产品）服务，在大型企业客户中树立了良好口碑。

覆盖办公需求全场景， 打造商用采购全流程服务

仔细观察这 13 个品牌不难发现，其已经覆盖通讯、打印、网络、电脑、数码、家电、办公家具等几乎所有常见的办公服务场景，且每一家都是细分领域的“领头羊”：文件服务与沟通打印领域的富士施乐、打印领域的佳能，通讯数码领域的 Apple、荣耀和微软、PC 领域的惠普、戴尔和联想，网络领域的新华三、以及办公家具家电领域的美的、创维、派格、迪欧。以商品为核心，越来越多的商用品牌还将

自身服务体系与京东打通，联合京东“企悦”共同为企业客户提供省心、放心、安心的售后服务支持。

基于以上合作，京东还推出了商用场景馆，通过场景化推荐、一键导出采购清单等功能，为企业客户带来可视化、全场景、一站式的商用采购体验。特别值得关注的是，在京东 618 期间，惠普、佳能、戴尔和联想四大品牌还与京东作为独家平台发布了各自的商用新品。其中，惠普更是推出了全新惠普战 X 高性能翻转商务本，战 99 高性能台式机等多款新品，均是京东、惠普在反向定制方面最新的合作成果。通过对京东企业业务的大数据进行整合、分析、利用，惠普深入剖析企业客户对于性能、配置、价格以及服务等各方面的需求，特别是与个人消费者之间的需求差异，针对办公场景打造了企业专属反向定制产品。

京东零售集团企业业务大型企业客户部总经理李靖表示，近年来，厂商越来越关注京东的平台价值，选择京东作为商用新品发布渠道，希望把优质的产品与服务第一时间带给京东用户。这得益于京东拥有的大量优质企业客户，以及品牌所需要的渠道能力、营销能力以及服务能力，可以帮助品牌厂商打开市场大门，提升线上销量、积累用户口碑。

富士施乐(中国)相关负责人表示，随着互联网的快速发展，富士施乐正积极推进结合云、大数据、移动和社交技术的智能办公与解决方案，为企业打造数字化工作空间。此次，京东联合各细分领域的领军品牌共同推动智能办公场景的商用采购标准，不仅能够最大化满足企业客户数字化转型的需求，更能以这些品牌、产品和服务为业界树立一站式智能办公采购标杆。

中国市场学会服务委暗访： 近八成汽车品牌应急救援服务合格

■ 王庆凯

中国市场学会服务质量专业委员会近日表示，其在北京暗访测评了 18 家汽车品牌应急救援服务情况，合格率达到 78%。

中国市场学会服务质量专业委员会秘书长李敬凯表示，与去年 20.8% 的汽车应急救援服务合格率相比，今年有大幅提升。

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》(“三包”规定)第十六条规定，在家用汽车产品包修期和三包有效期内，出现质量问题或严重安全性能故障而不能安全行驶或者无法行驶的，应当提供电话咨询维修服务；电话咨询无法解决的，应当开展现场维修服务，并承担合理的车辆拖运费。该《规定》第十八条规定，在包修期内，消费者凭三包凭证由修理者免费修理(包括工时费和材料费)。

据介绍，本次测评主要包括在包修期内应急救援是否免费，以及救援是否及时等标准。暗访测评结果显示，18 家被测评的汽车品牌中，合格品牌达 14 家，不合格品牌 4 家。

其中，奔驰、宝马、奥迪等汽车品牌的应急救援服务改进明显，测评结果为优秀。4 家不合格的品牌为雷克萨斯、北京现代悦动、北汽新能源、上海大众途观。

存在问题的汽车品牌主要是，客服电话无人接听，或者拨打后无反应。如北京现代救援客服电话半小时拨打三次均处于无人接听状态。

汇桔网荣膺 2019 年最受 HR 欢迎 知识产权服务品牌



■ 杨莉莉

6 月 18 日，2019 中国人力资本高峰论坛暨点米科技 B 轮融资发布会在北京盛大举行。会上，最受 HR 欢迎十佳企业服务品牌正式揭晓，作为知识产权与科创服务独角兽，汇桔网荣膺 2019 年最受 HR 欢迎知识产权服务品牌，成为知识产权与科创服务领域唯一获此奖项的企业。

此次汇桔网荣膺 2019 年最受 HR 欢迎知识产权服务品牌，既是对汇桔网在提供一站式科创服务资源平台，全方位满足企业经营发展需求等方面的极大认可，也充分彰显了汇桔网在知识产权与科创服务领域的领先地位。

现场，基石资本董事长张维，点米科技董事长蒋忠永，正和方达董事长朱雷，粤民投副总裁黄远贵，汇桔网联合创始人郑自群，天风证券首席经济学家刘焯辉等行业大咖亲临现场，共同探讨企业转型升级新路径。

论坛上，汇桔网联合创始人郑自群发表主题为“汇桔网用知识产权与科创服务助推中国企业升级”的精彩分享，通过成功的案例，深度剖析汇桔网如何通过知识产权与科创服务赋能中国企业创新升级。

郑自群表示，汇桔网是知识产权与科创服务独角兽，开创了知识产权运营领域线上线下融合新模式，运用人工智能、大数据、物联网等新兴技术，为广大企业提供汇桔云、汇桔宝等人工智能大数据云产品服务、知识产权交易与技术转移服务以及科创服务。

其中，汇桔网旗下知识产权与科创服务云平台——汇桔云，通过整合知识产权行业数据，汇聚 1.2 亿企业工商数据、3800 万商标数据、7500 万专利数据、700 万版权数据、2000 万域名数据、3000 万科技项目政策、3000 万裁判文书信息等，帮助和解决企业知识产权维护、运营、管理等难题。

同时，汇桔网还重磅推出企业营销商业智能云系统——汇桔宝，打造“一云、多平台、多角色”产品战略，聚焦互联网营销，通过小程序的连接能力和开放能力将获客系统、效率系统、管控系统、企业主服务有机组合，实现与企业内部信息化系统打通，帮助企业轻松构建移动互联网时代全网、全员营销体系，精准解决企业获客难、效率低、管控难等问题。

目前，汇桔网汇集交易各类知识产权与科创服务的 SKU 数量超过 1000 万件，包括商标、专利、技术、专家、人才、仪器、设备等核心要素。2018 年，汇桔网知识产权与科创服务交易额突破 223 亿元！

未来，汇桔网将不断优化知识产权与科创服务，运用人工智能、大数据、物联网等新兴技术，赋能我国知识产权与创新事业发展。

国网上海电力 再获两项“上海品牌”服务认证

■ 罗水元

6 月 12 日，世界认可日宣传活动暨“上海品牌”认证颁证仪式在上海市市场监督管理局举行。上海品牌国际认证联盟向国网上海市电力公司颁出认证证书，标志着国网上海电力“电力供给高质量服务”和“公用事业居民用户多表集成抄收服务”两项服务标准正式通过“上海品牌”认证。至此，国网上海电力已收获三项“上海品牌”认证。

新认证的两项服务标准基于风险的思维、全生命周期方法，提出电网企业构建高质量服务体系的整体框架和管理要求，打造电网企业质量管理体系认证“升级版”，是国网上海电力积极落实上海市“不断优化服务环境和营商环境”、“打造城市综合服务功能”要求的具体落地。标准涵盖了电力接入服务、供电故障处理服务、用电计量缴费服务以及停电、限电或中止供电等客户服务接触的全过程，并对标东京电力等国际一流电网企业，制定了科学、系统、量化的评价体系，促进管理体系更为融合高效，过程管控更为量化闭环，服务供给更为优质便捷。

会上，国网上海电力董事长、党委书记钱朝阳代表“上海品牌”服务标杆企业进行了经验交流。钱朝阳表示，追求“上海品牌”认证，是推动企业高质量发展的重要动力。国网上海电力以“质量领先、服务领跑、标准引领、品牌领军”为目标，把“上海品牌”认证作为创建世界一流企业的一项重要载体，通过认证，实现了标准提档升级，构筑了质量提升新优势，推动了企业高质量发展，树立了公用事业领域服务标杆。

作为服务长三角一体化发展、上海“五个中心”建设的“能源引擎”，国网上海电力将紧紧围绕“三型两网、世界一流”的战略目标，以客户需求为导向，以创新发展为动力，加快推进智能电网与泛在电力物联网的深度融合，增强企业核心竞争力和价值创造力，向着具有全球竞争力的世界一流城市能源互联网企业的目标迈进。

品牌服务 |

用心做服务 质量树品牌

■ 李栋

对于钢材销售人员来说，产品优良、服务热情是在激烈市场竞争中的立足之本，对于售后服务人员而言，好的产品有标准，好的服务没有标准，只有比对手更好一点，比昨天更好一点，离客户的心更近一点，才能跟上市场的脚步。龙钢公司的售后服务人员坚持用户至上原则，第一时间为用户提供满意的服务，是他们永远不变的服务宗旨。

2019 年 4 月 13 日，公司售后人员接到反馈，供给湖北省宜昌市伍家岗长江大桥项目的 e25 规格钢材在工人加工过程中出现裂纹，项目施工人员希望公司技术人员到现场进行指导。售后人员立即联系轧钢厂技术人员及试验室相关人员，马不停蹄赶赴现场进行处理。在赶赴湖北宜昌的路上，大家一边了解现场情况，一边对出厂数据进行复核。据销售人员介绍，现场共订购了龙钢公司生产的 e25 规格钢材 500 余吨，前期桥墩已经预埋了 170 余吨，售后人员深刻意识到问题的严重性，如果问题真的存在，将对龙钢公司乃至“禹龙”

品牌造成难以弥补的损失。

14 日一大早，相关人员赶到项目工地，经技术人员现场查看，发现钢材“裂纹”是由于加工过程中弯曲机“弯芯”选用不当导致的“钢材弯裂”，现场更换弯芯后，售后人员亲自将前期出现弯裂的钢材再次加工，再无弯裂情况出现，继续进行新的钢材加工依然完好。为了进一步打消用户疑虑，售后人员及项目人员又将现场弯断的样品送至华中科技大学建筑工程检测中心，对该批钢材的性能、成分等因素进行进一步检测，检测结果完全符合



球领先的智能终端综合服务商，此次受邀参加 2019 CES Asia，图腾信息将展示智能终端

2019 CES Asia： 图腾信息将展示售后服务的全新模式

■ 汪雯

作为唯一专注亚太市场的行业盛会，第五届亚洲消费电子展（2019 CES Asia）于 2019 年 6 月 11-13 日在上海新国际博览中心盛大举行。亚洲 CES 展汇集了整个科技生态中的重要成就与创新模式，呈现了全球新兴的技术趋势，了解正在发生的技术与模式创新。

作为本届亚洲 CES 的四大主题之一，5G 与 AI 人工智能技术成为了万众瞩目的焦点。2019 作为 5G 技术元年，将推动智能终端硬件研发与生产的进一步发展。广州图腾作为全

浦发银行： 服务三湘十五载 爱心银行筑品牌

■ 孔令涛

6 月 18 日，浦发银行长沙分行迎来入湘 15 周年行庆日。从 2004 年到 2019 年，浦发银行长沙分行由一个最初仅 65 名员工的普通营业网点，发展成为坐拥 1047 亿元总资产、620 亿元存款、60 多家网点、近千名员工的区域强行。15 年来，浦发银行长沙分行砥砺前行，勇毅笃行，大力支持地方经济建设，积极践行普惠金融理念，用专业、执着、创新绘就了“浦发蓝”的底色。

在深耕金融服务的同时，浦发银行积极践行社会责任，致力于打造优秀企业公民。入湘 15 年来，回报社会，已累积向社会捐赠近 1500 万元，牢牢树立了“爱心银行”的企业形象。

2007 年，浦发银行长沙分行免费送 1000 名贫困大学生回家过年。

2014 年，浦发银行长沙分行与双峰县教育局共同出资 100 余万元，修建湖南双峰浦发银行希望学校，并每年资助贫困学子。

2016 年，浦发银行长沙分行主办的“为爱开跑”众筹公益跑活动在橘子洲举行，为 21

名先天性斜视儿童或白内障儿童免费提供了手术治疗。类似这样的公益活动，每年浦发银行总行在全国范围内举行，同时每年浦发银行举行的志愿者活动，长沙分行同步每年持续开展关注留守儿童、关注贫困助学、关注孤寡老人等公益慈善活动。

2017 年 4 月，浦发银行长沙分行即与自治州政府达成初步合作意向，共同出资设立规模为 300 亿元的湘西浦发武陵山扶贫产业基金。基金遵循“政府引导、市场运作、规范决策、公开透明、严控风险”的原则，突出“专业化、市场化”特点，以完成脱贫攻坚和同步小康建设任务为宗旨，按照“整体设计、分期实施、政府让利、滚动发展”的总体思路实施。2017 年 8 月该基金首批项目款项终于顺利到位。浦发银行长沙分行为湘西自治州全面建成小康社会积极贡献力量，助力湖南省扶贫工作进一步深入开展。

2017 年，湖南多地遭受特大洪灾，浦发银行长沙分行组织全员进行爱心募捐，向受灾严重的宁乡地区、平江县等共计捐款 40 余万元。

2018 年年初开始，浦发银行长沙分行向

售后服务的全新模式。

广州图腾信息科技股份有限公司成立于 2005 年，是三星(中国)最大的智能产品、配件销售代理商及售后服务商，已连续服务三星 14 年。其专注于为智能终端厂商提供专业的售后与销售解决方案，如今已是国内首屈一指的综合服务公司。

作为国内老牌的智能终端综合服务商，图腾信息积累了丰富的售后服务经验，专注于为智能终端厂商提供 P2C 全链条式的销售与售后解决方案，通过模式创新，搭建平台式业务入口，推进多渠道合作模式，依托香港国际枢纽之利，服务范围覆盖全球。

湘西古丈县杨家河村派驻扶贫工作队，该行全体党员三户对一户对该村 97 户贫困户进行点对点扶贫帮助。后续向该扶贫村捐款捐物达 43.29 万元，支持了该村村部建设、基础设施建设和点对点帮扶。利用银行客户资源，动员和组织私人银行客户关注教育，到该村捐建了图书角。据悉，今年将支持该村“千亩茶园”扶贫项目，将分两年捐赠 200 多万资金直接用于项目建设。同年还向株洲攸县新市镇排楼村捐赠了 10 万元支持脱贫攻坚。

据了解，浦发银行长沙分行只要新开一家网点，都要对外捐赠。其中 2018 年 6 月 8 日其本部大楼“浦发金融大厦”对外揭牌时，就现场一次性向岳阳平江县三墩乡中武村捐赠了 32.6 万元支持该村脱贫。

另外，作为新型农村金融机构，村镇银行被赋予了支农支小的责任。在湖南，浦发村镇银行扎根农村，2009 年至 2012 年期间先后在资兴、沅江、茶陵、临武、衡南 5 个县设立了村镇银行。在服务“三农”的过程中，浦发村镇银行实现了“贷款投放在当地、税收缴纳在当地、发展贡献在当地”。

国家标准。

项目人员也意识到出现钢材问题的主要原因是操作不当，而非钢材质量问题。“抛开你们公司良好的质量不说，就冲售后人员这样用心的服务，我们以后的项目会优先考虑使用禹龙钢材！”项目工作人员感动地说。对客户负责、对公司卖出去的产品负责，自己心里才踏实。用心去做，感动客户，把我们的产品推向更为广阔的市场，这是每一个“禹龙人”的职责所在，也是公司售后服务人员对于工作最为朴素的理解。