

8 专题 Feature Stories

（接 7 版）一直以来，中国电信秉承“用户至上、用心服务”的服务理念，坚持“服务创新双领先”的公司战略，努力提升客户价值、实现客户满意，努力做到企业价值和客户价值共同成长。作为服务型企业，中国电信通过打造精品宽带服务、提供优质 3G 服务，推动各行业信息化应用，在 2012 年度工信部客户满意度测评中中国电信宽带业务、3G 业务均取得行业第一的好成绩，这是客户给予我们的最大认可。截止目前，中国电信已经建立了聚焦客户感知的全程全网、全渠道的标准化服务管控体系，包括全业务客户服务标准、服务前置审核制度和服务质量测评稽查机制。我们依托覆盖全国城乡的 65 万个营业网点、6700 个终端维修网点，接近 5 万人的 10000 号服务热线和 VIP 客服经理，为客户提供优质的售后服务。近两年我们还建立了网上营业厅、掌上营业厅、手机天翼客服、微博客服、QQ 客服、微信客服、易信服务、10000 知道等，为客户提供足不出户的网上服务，适应移动互联网时代的客户需求。经过多年的持续努力，我们在体系化、制度化、标准化为客户提供诚信服务、提供细致周到的便捷服务、提供多渠道自动化的快捷服务和为客户创造价值等方面取得了一定成效。

对服务型企业而言，服务成就机遇，服务创造价值。我们将一如既往地秉承中国电信“用户至上、用心服务”的服务理念，借助全社会提升服务水平的东风、以此次论坛为契机，进一步提升服务能力，切实为广大消费者提供更加优质、方便、实惠的通信和信息服务。谢谢大家！



7、山西澳瑞特健康产业股份有限公司副总经理：汪兴民先生发言。

澳瑞特——“品质力量，服务致胜”

第六届全国售后服务十佳单位发言稿

尊敬的各位领导、各界朋友们：大家下午好！

对于澳瑞特服务得到消费者的肯定和认可，我感到非常荣幸，在此我谨代表澳瑞特集团全体员工，向在座的各位领导、学者、嘉宾表示最衷心的感谢！

山西澳瑞特健康产业股份有限公司成立于 1991 年，2001 年 12 月进行了股份制改制，2011 年全新入驻长治市漳泽新型工业园，被山西省人民政府命名为“山西省文化体育产业基地”。新基地占地 10 万平方米，建筑面积 68 万平方米，现有职工 930 名。目前生产各种有氧健身器、专业力量训练器、运动康复器材以及室外健身路径等十几大类 500 多个品种的系列健身器材，是国内最大的健身器材研发生产企业，暨行业排头兵企业、中国文体协会副理事长单位和中国体育用品业联合会副主席单位。

澳瑞特自建立之初，就将服务当做一项核心竞争力来抓，推出的一系列创新服务举措不断引领行业服务水平向前发展。在不断发展和挑战的过程中，澳瑞特人不断总结和提升，面对如何提高服务水平我们有这样一些感想希望和与大家分享。

一、以资源投入和完善的配套建设打造服务核心竞争力

经过二十多年的不懈努力，澳瑞特公司

在重视产品质量保障的同时，对售后服务体系建设投入了大量的人力、物力。多年来，我们始终倡导用户至上的理念，追求用户满意度 100%，企业每年投入售后服务资金 1000 多万元，在全国各省、市、自治区拥有售后服务网点 176 个，售后服务人员 440 人，售后专职人员 260 人，可为全国消费者随时、随地地提供咨询、安装、培训及售后等服务。公司执行国家有关法律、法规，执行国家部分商品修理、更换、退货责任规定，按照企业优质服务条例，遵循“质量问题不分大小”的原则为广大顾客提供尽善尽美的服务。

二、依托技术优势，铸造服务创造力

澳瑞特企业管理体系完善，先后通过了 ISO9001 质量体系认证、ISO14001 环境管理体系和 GB/T28001 职业健康安全管理体系认证。2010 年，又一次性通过了 SA8000 社会责任管理体系认证，并相继参与了“GB 17498-1998”、“GB19272-2003”、“GB19272-2011”等十几个国家标准的起草工作，是国内唯一一家同时参与十几个国家标准制定的企业。澳瑞特还凭借突出的技术实力和创新能力，参与了国家航天工程航天飞船载健身器材的研制和开发，2011 年 9 月 29 日晚，“天宫一号”载着澳瑞特制造的“太空健身车”翱游太空，实现了飞天梦想。

目前，产品使用现场培训、大量派发服务手册、社区健身专题讲座、产品质量万里巡视等四举措为澳瑞特服务是四大特色。公司坚持每年开展质量万里行活动，各地组织工程巡视不少于两次。公司每月汇总全国各地用户反馈产品及服务问题，将落实情况及时回馈给用户。2011 年 10 月新国标正式实施后，公司依据新国标的标准要求，建成了“全民健身工程（澳瑞特）电子档案管理系统”，采用 Internet 在线管理模式，对所有的全民健身工程的安装和服务进行实时管理。为新国标时代服务工作有效开展和有效监督提供了有力保障。

三、以客户需求为出发点，全面提升服务品牌“质量问题不分大小，用户永远是对的”，实行“周到、快捷、终身服务”的原则，是澳瑞特一直以来秉承的核心服务理念，也是澳瑞特快速发展的内在动力。我们要求各省市场营销服务中心、特许服务点人员，对本区域售后服务质量负责并做好服务工作的日常管理，使本区域的顾客能得到优质服务；并建立售后服务档案，对售后服务工作进行动态管理；同时负责本区域顾客对产品质量信息的收集、整理、分析和反馈；免费为客户提供检修、维护、配件更换、操作手培训等服务。在逐步满足客户需求的同时，澳瑞特的服务在客户及市场的品牌影响力也获得了稳健提升。

今天，很荣幸能够得到组委会的认可，给澳瑞特人一个展示和学习的机会。我们承诺将继续完善我们的服务体系，为消费者提供更好的服务。最后，我衷心的祝愿本次活动取得圆满成功。谢谢大家！



8、海尔集团北京工贸公司副总经理袁红刚先生发言。

海尔：以用户需求为出发点持续创新升级

—2013 年全国售后服务评价活动发言稿

尊敬的各位领导、各企业代表：大家好！

非常荣幸能够参加此次活动，与大家一起探讨、关注企业的售后服务，共同提高服务水平。自海尔建立以来，海尔秉承锐意进取的海尔文化，以提升用户满意度为宗旨，不拘泥于现有行业内服务形式，在工作中不断求新求变，积极开辟现代生活解决方案的新思路、新服务，引领现代生活方式的新潮流，以创新独到的方式全面优化生活和环境质量，从而提升用户满意度。

消费者需求的不断变化是任何一个行业都不能忽视的问题，从何时起，消费者买的不再是单纯的产品，而是一种更便捷的生活和舒心的服务。在家电行业产品同质化严重的今天，能给予消费者超前的增值服务、能主动开创新的标准和承诺才是企业保持核心竞争力的关键。

海尔自创立以来，始终坚持以“为用户满意而持续创新”为宗旨，将追求用户满意最大化当做立命之本和生存之道，通过对服务体系进行不断的创新、升级，一如既往的为消费者提供高品质、亲情化的增值服务。商海风潮变幻莫测，海尔服务以不变应万变，一直在跟随着用户需求的变化而不断升级创新。此次，我将结合海尔的做法与各位进行探讨、分享，欢迎各位领导及企业代表提出建议，共同提高。

海尔服务再升级之——健康饮水解决方案

发掘并满足用户需求是企业存在的唯一目的，秉持着“真诚到永远”的企业精神，用创新挖掘并满足用户需求，追求用户满意度最大化，是海尔一直践行的口号。2006 年 3 月，海尔服务新增一项服务内容——安全测电。此次海尔服务的升级是基于海尔服务人员在上门服务过程中发现用户中存在线路铺设不规范等普遍现象，严重威胁到家电的使用寿命以及居民安全，一直以用户需求为出发点的海尔及时推出解决方案，刷新了家电服务行业关于测电服务的漏洞，把对用户产品使用环境的关注和检测纳入上门服务的内容里，这一创新举措受到用户的一致欢迎和普遍好评。

而近年来，随着工业水平的不断提高，随之而来的环境污染特别是水污染严重威胁着居民的健康，居民日常饮用的自来水经过漫长的管道运输被二次污染，已经不符合饮用水的标准。海尔秉承“关怀家电，关爱用户”的服务意识，在行业内第一个推出“安全测电”服务之后首次推出“健康测水”服务。

健康测水服务推出以来，海尔服务人员上门服务之前先给用户进行水质检测，并向用户讲解水质状况，介绍健康饮水常识，将“健康饮水”理念传递到千家万户。对于检测水质有严重问题的用户，除了向用户讲解基本的健康饮水常识外，同时向用户推荐海尔健康饮水解决方案，帮助用户彻底解决饮水现状，用户生命之源的安全保驾护航！海尔服务的再升级意味着服务内容从关注家电使用状况到家电使用环境再到用户身体健康的转变，标志着服务领域的一个新的探索与升级。

开创服务行业高标准——海尔“三大免单”承诺领跑行业

互联网时代背景下，消费者需求的个性化、碎片化趋势更加明显。但围绕消费者需求，海尔坚持不断的创新和升级，主动树立家电服务规范和标准，引导了消费者形成良好的消费习惯，进而倒逼整个家电行业改善服务，促使中国家电服务整体水平的提高。早在 2009 年，海尔就开始了由制造商向服务商的转型，并以此为指导，打破服务仅限

于售后的局限，开启了家电大服务的时代，以虚实融合的方式从售前、售中、售后各个环节给予消费者最贴心的人性化关怀。

随着家电行业的高度标准化和产业化，服务作为一种特殊的产品，正在日渐成为企业核心竞争力中重要的组成部分。在互联网时代的大背景下，家电行业已经不仅仅是质量等方面的竞争，更偏重于创造差异化、全流程的服务体验。海尔不仅仅局限于满足消费者的日常需求，而是致力于将服务做到与众不同、达到高度标准化的服务品质，为此海尔发布了服务“三大免单”承诺：按约送达、超时免单；一次就好、多次免单；服务规范、违规免单。对于其中的“按约送达、超时免单”承诺，海尔更是喊出了“为迟到的每一分钟买单”的口号。在保证消费者权益的前提下，三大免单承诺为家电服务行业树立了一个标准典范，在引导消费者理性的消费习惯的同时，也渐渐规范了整个家电行业的服务，提高了整个家电服务的水平。

家居服务再升级——海尔美乐乐家居广场升级新体验

长期以来，海尔服务已经成为几代中国人心目中熟悉的记忆，越来越多的消费者见证着海尔服务的不断升级。2013 年 1 月，海尔在青岛打造了全国首家线上线下集家电、家具、家装、家饰于一体的一站式家居体验广场——海尔美乐乐家居广场。为了补齐行业内送装服务的短板，海尔美乐乐家居广场提出了“全屋设计、一站到位”等四大体验，“绿色装修，达不到环保标准免装修工程款”等五大承诺和“按约送达、速度保证”等六大保障，简化了消费者在家装过程中的繁褥事情，让消费者从此告别四处奔波、费心费力的传统装修模式。

作为家电巨头的海尔，通过整合海尔旗下物流服务平台等优势，与海尔美乐乐家居广场的平台优势对接，紧贴互联网时代消费需求，通过整合全球化资源和创新理念，率先为中国的服务进行前瞻性创造，再一次布局企业服务的重大改革！

“按约送达 送装同步 一次到位”服务——助电商打通“最后一公里”

随着电商的兴起壮大，最后一公里的送装服务成为商家和消费者之间越来越严重的隔阂。海尔针对网购大家电存在的“送货不上楼、送到不安装、送货区域有限、售后无服务等影响用户体验的问题布局，提出“按约送达、送装同步，一次就好”的承诺，区别于其他电商的限区域送货，同时为用户提供各项服务，保证产品配送的质量、产品的装卸、送货的服务，用互联网方式零距离用户体验、满足用户需求，实现用户全流程个性化体验，创互联网竞争下服务第一口碑。

2012 年 3 月，承接海尔电子商务销售家电的配送业务，依靠全国售后网点网络，实现最大范围内的配送，覆盖全国到村镇的“按约送达，送装同步”用户差异化服务体验。自 2013 年 1 月，陆续承接社会化网单业务的配送及安装，满足互联网时代用户的需求，以服务为利剑开辟企业在互联网时代下的竞争力。

据不完全统计自承接“最后一公里”配送及服务以来，全国网单配送服务创造感动事迹在各地电视、报纸媒体表扬 200 多起，通过“按约送达，送装同步，一次就好”的服务模式，为用户提供个性化服务，保证产品配送的质量、产品的装卸、送货的服务，满足用户的各项需求，创用户感动，淘宝、海尔商城好评率在 98.6%以上，不仅做到速度第一，而且提供送装一体一站式服务，突破了家电配送区域局限性，让更多消费者可以享受网络带来的便捷，海尔官方旗舰店在大家电店

铺中遥遥领先，保持着三项 DSR 均领先于同行业 37%以上的动态评分，在大家电的店铺经营中堪称成绩优异。

互联网时代的海尔，零距离的拥抱消费者，响应消费者的需求，才能维持基业长青。海尔“最后一公里”的配送及服务，提供用户全流程个性化体验，满足互联网时代用户的需求，提升海尔美誉度，黏住更多的用户！

我们很欣慰，多年来我们的每一次服务升级、每一次全力付出都受到了用户的认可，28 年来，我们拥有了一大批纵跨几代人的忠诚用户，我们和用户们互相见证生活的变迁、社会的进步、时代的更迭，消费者都给了我们很多的信赖和支持。在此，借着这个机会，我代表海尔、代表奋战在各个岗位的海尔人，对广大用户及社会各界关心海尔的领导们、朋友们表示衷心的感谢。最后，预祝本次活动圆满成功！



9、山西太钢不锈钢股份有限公司营销部副部长苏乐先生发言。

山西太钢不锈钢股份有限公司发言稿

尊敬的各位专家、各位领导、各界朋友：

首先，感谢此次评委会的专家和测评活动办公室的同志们的辛勤劳动；同时，借此机会，还想感谢长期以来一直使用“太钢牌”不锈钢产品的消费者及关心太钢发展的朋友们，是你们的支持、关心与信任使太钢能够再次获得第六届“全国售后服务十佳单位、全国售后服务特殊贡献单位”的荣誉，在此，我代表太钢向你们表达最诚挚的谢意。

太原钢铁（集团）有限公司（简称太钢，英文简称 TISCO）始建于 1934 年，地处汾河之滨龙城太原。

太钢是集铁矿开采和钢铁生产、加工、配送、贸易为一体的特大型钢铁联合企业，也是目前全球最大、工艺技术装备水平最高、品种规格最全的不锈钢企业，年产 1000 万吨钢（其中 300 万吨不锈钢）的能力，营业收入连续五年超过 1000 亿元人民币。

太钢致力于不锈钢、特殊钢和高等级碳素钢的研究开发和生产加工，拥有雄厚的研发实力和可靠的质量保障能力。太钢技术中心在全国 729 家国家认定企业技术中心中排名第二。目前已形成了以不锈钢、冷轧硅钢、高强韧系列钢材为主的高效节能长寿命产品集群，重点产品批量进入石油、化工、造船、集装箱、铁路、汽车、城市轻轨、大型电站、“神舟”系列飞船等重点领域和新兴行业。铁路行业用钢、双相钢、耐热钢、车轴钢、9%Ni 钢等 30 多个品种国内市场占有率第一。

太钢坚持绿色发展，以科技创新和技术进步为支撑，大力倡导节约、环保、文明、低碳的生产和生活方式，坚持走新型工业化道路，走可持续发展之路，先后成功实施了干熄焦、煤调湿、焦炉煤气脱硫硫酸、烧结烟气脱硫脱硝制酸、高炉煤气联合循环发电、高炉煤气余压发电、饱和蒸汽发电、钢渣处理、膜法工业用水处理、城市生活污水处理、酸再生、冶金除尘灰资源化、钢渣肥料制造等节能环保项目，万元产值能耗、吨钢综合能耗、新水消耗、烟粉尘排放、二氧化硫排放、化学需氧量排放等主要指标居行业领先水平。

（转 9 版）

