



在宇宙天地尚未形成之前,黑暗笼罩着无边无际的空虚混沌。寂寞的上帝开始施展造化之功,创造万物和世界。第一天,上帝说:“要有光!”世界便有了光。上帝将光与暗分开,称光为昼,称暗为夜。于是有了晚上,有了早晨。

当宇宙出现光之后,第二天,上帝说:“诸水之间要有空气隔开。”上帝便造了空气,称它为天。

第三日,上帝说:“普天之下的水要聚在一处,使旱地露出来。”于是,水和旱地便分开。旱地为大陆,称众水聚积之处为海洋。

近几年,中国的家电行业发生了翻天覆地的变化。消费者买家电可以享受的服务越来越多。但是花钱容易退钱难,当消费者想退货,即使是符合国家“三包”的相关条件,商场也会以各种理由刁难,消费者维权阻力重重。

消费者都有一个梦想:有一天,去商场退货比购物更便捷。

公元2007年9月12日,国美电器全国召开新闻发布会,宣布国美电器从9月19日起在全国一级城市推出诚久保障服务:9天不满意退货保障、19天价格保障、39天退货保障、99天换货保障。行业内外一片哗然。会上,国美电器总裁陈晓表示,办理退换货的手续比购买家电还要方便。

激流勇进,国美超越“三包”创造售后服务新纪元

《老子》:天下莫柔弱于水,而攻坚强者莫之能胜,以其无以易之。《贞观政要》:水能载舟,亦能覆舟!

国美电器认为,服务和水一样,看似柔弱,但是坚不可摧,蕴含着无法预见的能量。国美电器从诞生之日起,一直致力于完善自身的服务水平。国美电器明白,家电产品是供应商制造的,国美电器所能做的就是为消费者提供更优质的服务。诚久保障服务的推出,表现了国美电器作为家电行业的龙头勇于突破传统、敢于承担更多的价格风险和质量风险的大无畏。

9天内不满意可退货 退款比购物更方便

在家电行业,一旦货款交易结束,就不大可能退款。但是国美电器诚久保障服务承诺,9天之内对商品(电脑、通讯、数码等产品除外)不满意的,可以持发票办理退货。

不少消费者总是怕买不好与居室设计搭配的家电,或者买了之后又后悔的。不管什么理

由,只要不满意,9天内就可以到国美办理退货。国家“三包法”并没对商家作此义务,国美电器希望让消费者在国美购物无后顾之忧。

国美电器也提醒消费者,办理退货的家电必须是没有安装也没有使用过,不影响二次销售。

19天价格降价可补差 锁住底价严防价格缩水

家电的价格战现在愈演愈烈,消费者也许会感觉到迷惘,到底多少才算是底线,这个底线能维持多久?买贵了怎么办?价值缩水了怎么办?退钱!国美电器诚久保障为消费者解决了这一大困惑。

消费者自购物之日起19天之内,如果遇到其他商家同品牌、同型号的商品价格更低,或者国美电器自己进行调价了,消费者可以凭发票向国美获得全额差价补偿。

39天退货保障 7天变39天,质量不好就退货

如果商品在7天之内就出现质量问题,也许消费者对商品已经失去信心,消费者依据国家的相关规定还能享受退货。但是超过7天,消费者只能选择换货或者维修,超过15天,消费者只有修的份了。这样的家电怎能让消费者放心使用?

国美电器主动为消费者解烦忧,提出39天的退货保障。只要在39天内,商品因本身质量出现问题,经国家质检部门或者厂家鉴定属实的,凭质量鉴定单及购物发票可享受退货处理。

经过39天的使用,有问题的商品通常会显露不合格之面目,全面保障家电品质。

99天换货保障 15天变99天,6倍质量保障

国美电器做服务总是力求完美,39天的退货保障已经远远超过了国家“三包”15天质量问题可换货的条款,但是国美电器甘愿承担更多的质量风险,承诺99天如果出现质量问题,经过国家质检部门或者厂家鉴定属实的,凭质量鉴定单及购物发票,就可享受换货

处理。99天的质量保障,无疑又给消费者多买了一份保险。

经过99天的考验,家电基本进入稳定状态,再出现质量问题的可能性已经大大降低。为消费者解决了燃眉之急。

严把质量关 让“上帝”当家作主

国美电器推出诚久保障,不仅是对消费者高度负责,更是国美电器对自身现有经营管理的一种自信:对自己采购商品价格的高度自信,也是对自己把控质量关的高度自信。如果没有足够的力量,就不敢也不能挑起过重的“担子”。国美电器也希望通过诚久保障,将优

质的产品留在国美。

“诚久保障”服务站在消费者的角度重新定义服务,超长的产品体验期和使用期对制造商的产品质量和品质提出极高的要求,意味着消费者购买后的产品得到了更高、更严格的质量和售后服务保障。

权威点评:

国美电器从消费者实际需求出发,勇于突破,创造出了一项又一项“人无我有”的新服务。从“国美服务工程”到“彩虹服务”,再到“延保服务”、“家电医院”,国美不断引领整个家电业的服务升级,开创了一次又一次的服务革命。

“诚久保障”服务是中国家电服务由制造主导到消费主导的第一次转身,它给产业带来的最大意义不是服务内容本身,而是产业前所未有的家电服务话语权的转移和产业服务视角的转变,这项服务的诞生意味着消费者拥有越来越多的家电服务话语权和选择权。

