

“市民空调满意度”问卷调查活动中

市民吐槽售后服务问题多

本报讯 由平顶山日报传媒集团商业工作室举办的“市民空调满意度”问卷调查活动近日启动后,一直备受市民关注,热心市民通过邮寄、致电和微信的方式参与问卷调查,部分热心市民还向本栏目致电对使用过的品牌空调进行了使用反馈,不少市民吐槽售后服务问题多。

在空调的购买和使用过程中,售后服务很重要,因为购买空调并不是“一锤子买卖”,而是使用空调的第一步,之后的安装、回访、答疑、维修等一系列工作与售后服务息息相关,不完善的售后服务给用户带来的不止是闹心这么简单,这种“后患无穷”的例子也时有发生。

截至7月13日,工作人员共收到210份有效问卷。其中,除了有市区的市民,还有县市的消费者也参与了问卷调查。本周,叶县、舞钢市等县市来信7封,微信参与填写问卷21份。

在这些问卷中,市民周先生使用的奥克斯空调在安装时出现了问题导致漏氟,起初安装人员称可定期免费加氟,后来再联系售后却遭到了拒绝,这样的态度让他很不解。

市民刘女士在鸿鹰小区附近的正安电器购买了一台美的牌空



市民送来调查问卷。

本报记者 张鹏 摄

调柜机,使用第四次出现了制冷故障,联系售后服务无果,她表示很苦恼。针对这些问题,笔者将持续跟进调查。

本次“市民空调满意度”问卷

调查主要围绕市民所购买的空调品牌、使用情况、安装情况和售后服务等方面进行调查,综合调查结果进行评分和排名,调查结果公布在每周四出版的平顶山晚报

商业周刊。只要参与填写“市民空调满意度”调查问卷,均可参与抽奖,有机会获得由苏宁易购开源路旗舰店和爱的承诺珠宝提供的精美礼品。(彭朝文 李斯齐)

市民满意的空调品牌综合调查周排行榜

(7月7日至13日)

名次	品牌	平均分
1	海尔	8.83
2	格力	8.66
3	科龙	8.6
4	美的	8.54
5	奥克斯	
(并列)	海信	8.42
6	新科	7.51
7	松下	7.43
8	日立	
(并列)	格兰仕	7.38
9	春兰	7.36
10	三星	7.28
11	LG	7.25
12	志高	7.06
13	TCL	7.05
14	新飞	6.7
15	长虹	6.55
16	澳柯玛	6.32

(数据来源:“市民空调满意度”有奖调查。市民空调满意度调查线索提供联系电话:18603755599)

家电3·15:帮你维权,为你解忧

参与方式:

1.家电吐槽,对家电的安装、产品质量、售后情况致电 0375-7036176;或打开微信,点击右上角“+”选择“扫一扫”,扫描下方二维码添加微信好友进行吐槽;也可以搜索微信号 xiaola1155 添加好友进行吐槽。本栏目会根据吐槽产品信息,联系商家售后,为您排忧解难。

2.家电3·15—空调吐槽栏,将您家优质空调和故障空调的品牌及产品信息告知本栏目,我们将汇总后评选出优质空调,曝光故障空调。



市民七嘴八舌议空调 制冷问题多 购买选节能

“市民空调满意度”调查问卷在本报刊发后,市民通过邮寄、网络以及现场填写的方式向本报反馈其空调使用情况。截至7月13日,本栏目共收到210份有效调查问卷,通过对热心市民的进一步采访,现将部分市民的观点整理如下:

空调不制冷问题频出

刘女士,41岁(137xxxx5467):

今年5月份买了一台美的空调,安装好以后一直未使用。7月份开始,只用了四次就发现空调出现了不制冷的情况,当时选择美的品牌就是因为家里之前用过,觉得还不错,不料一直信赖的品牌出现这样的问题。

吴先生,65岁(139xxxx8828):家里用的是中央空调,每年也就用这一两个月而已,没想到去年突然

不制冷了,因为已经过了保修期了,只得自己花钱修了修。

李先生,49岁(158xxxx0018):空调的最基本功能就是制冷,要是连基本的功能都频出毛病的话,那就是质量问题了。

节能省电是选购要素

赵先生,55岁(158xxxx1685):买空调时会比较担心电费高的问

题,一般会咨询哪款空调更节能。

柴先生,70岁(135xxxx8287):家里使用的是格力和奥克斯的空调,有些耗电,再买空调会选择节能省电类型的。

叶女士,58岁(182xxxx1144):家里用的是格力空调,一直没有什么问题,现在天气热了空调天天都开着,比较担心电费高。

(彭朝文 李斯齐)

调查问卷

“市民空调满意度”有奖调查问卷

一、空调购买情况

1.您家里现在拥有几台空调?

A.0台 B.1台 C.2台 D.3台或以上

2.您现在使用的空调品牌是:

A.海尔 B.格力 C.美的 D.春兰

E.格兰仕 F.科龙 G.海信 H.新科

I.奥克斯 J.长虹 K.志高 L.TCL

M.澳柯玛 N.LG O.三星 P.松下

Q.日立 R.新飞 S.其他

3.您能接受的空调价格区间是:

A.1000-2000元 B.2000-3000元

C.3000-4000元 D.4000-5000元

E.只要是我喜欢的,价格无所谓

4.您是通过哪种方式购买空调:

A.网上购买 B.品牌旗舰店

C.苏宁易购 D.永乐 E.商场

5.空调购买影响因素:购买空调时,您会考虑的因素是(多选)

A.品牌 B.质量 C.服务 D.价格

E.外观 F.功能 G.其他(请注明):

6.如果您现在需要购买一台空调,您会优先考虑哪些品牌?

A.海尔 B.格力 C.美的 D.春兰

E.科龙 F.格兰仕 G.海信 H.新科

I.奥克斯 J.长虹 K.志高 L.TCL

M.澳柯玛 N.LG O.三星 P.松下

Q.日立 R.新飞 S.其他

二、空调使用情况

1.空调使用时有噪声吗?

A.有 B.没有 C.没有注意

2.在夏季,你处于空调房的时间是多久?

A.0-3小时 B.3-6小时 C.6小时及以上

3.您在使用空调时,一般会将会温度设置为几摄氏度?

A.16-20摄氏度 B.21-25摄氏度

C.26摄氏度及以上

4.使用空调时,您是否会注意通风情况?

A.通风 B.不通风 C.看情况

5.空调使用中,您是否会出现以下情况?

A.注意力不集中,工作效率低

B.鼻子、嗓子发干

C.疲劳乏力 头晕头痛

D.其他

6.空调使用中担心的问题?

A.影响空气质量 B.制冷不佳

C.电费高 D.其他

三、空调售后服务情况

1.您对所使用空调商家的送货安装服务满意程度如何?

A.非常满意 B.基本满意 C.不满意

2.空调在安装过程中,收取了哪些费用?

A.未收费 B.安装收费 C.配件收费

3.您对所使用空调商家的售后维修服务满意程度如何?

A.非常满意 B.基本满意 C.不满意

4.空调售后的配货安装过程中,相比较而言,您最关注哪一项?

A.上门的及时性 B.服务收费的合理性

C.服务质量 D.其他

5.您使用空调过程中,有过哪些故障?

A.未出现故障 B.制冷故障 C.无法启动

D.遥控不灵敏 E.噪声过大

6.关于空调的报修,从您个人的经验来看,觉得下面哪个方面需要改进?

A.报修的便捷性

B.响应性(报修响应是否及时)

C.准时性(服务人员是否到达准时)

D.其他

7.关于维修价格,从您的个人经验来看,觉得以下哪个方面最需改进?

A.检查费 B.修理费 C.上门服务费

D.收费凭证是否齐全

8.关于售后维修服务,从您的经验来看,您觉得以下哪一点最需要改进?

A.服务效率 B.服务质量 C.服务收费

D.服务人员 E.其他

9.以下售后服务的细节中,从您个人经验来看,您觉得哪一项最不能忍受?

A.服务人员进门不出示员工卡

B.服务人员的语言难懂,沟通有障碍

C.不主动出示维修价目表

D.服务人员不主动介绍产品保养知识

E.其他(请注明)

10.请您为使用过的空调品牌打分(1-10分)

A.海尔 B.格力 C.美的

D.春兰 E.格兰仕 F.科龙

G.海信 H.新科 I.奥克斯

J.长虹 K.志高 L.TCL

M.澳柯玛 N.LG O.三星

P.松下 Q.日立 R.新飞

S.其他

有奖问卷填写说明

(1)本次调查问卷共有18个空调品牌,填写问卷时只需要在选项上打“√”即可。如果你的答案不在备选项中,可直接填入空白处。

(2)问卷调查的前100名参与者将获得由爱的承诺珠宝提供的精美吊坠一个。填写调查问卷并完整填写个人信息的参与者,均有机会参与问卷抽奖并获得精美礼品一份。

(3)参与者可采取邮寄、现场填写和微信投票的方式参与活动。

(4)关注平顶山日报传媒集团商业工作室微信公众号:平顶山商业内参,参与本次调查投票活动。打开微信,右上角“+”选择扫一扫,扫描下方二维码添加微信好友,也可以搜索微信公众号:pdssync添加。

感谢爱的承诺珠宝和苏宁易购开源路旗舰店为本次问卷调查提供奖品。

邮寄地址:建设路西段268号平顶山日报传媒集团广告中心211室,咨询电话:7036176 微信公众号:pdssync

为方便领取奖品,个人信息务必填写完整。

姓名: _____ 性别: _____ 年龄: _____

文化程度: _____ 月收入: _____

联系电话: _____

通信地址: _____