

# 服务超群的德百人

——记德百家电售后服务中心



德百家电售后服务队伍成立至今已走过了19个春秋。19年来,服务队员的足迹遍布了冀鲁大地。无论是泥泞的乡间,还是繁华的都市,处处留下了他们为用户排忧解难的身影。不论严寒酷暑,风吹雨淋,他们都会准时以德百人的真诚将德百家电的“阳光服务”送至千家万户。“您只需一个电话,剩下的事由我们来做”。每天红色的送货车和员工蓝色的身影穿梭在州城及周边县市的大街小巷,形成了一道亮丽的风景线。排忧解难的过程中,他们以无数的小事创造了无数的感动。他们拾金不昧,乐于助人,他们纪律严明技术超群,他们以一次次行动,一份份真诚打造着德百这块金字招牌,以其迅速反应,马上行动的作风当仁不让的成为家电维修业的标杆!小伙子们爱岗敬业的故事看得见,却讲不完……

每年夏日,都是空调安装的高峰期。时间紧任务重,加班加点,早出晚归便成了队员们的家常便饭。可即便如此,他们却没有丝毫怨言。工作中“不吸顾客一支烟,不喝顾客一口水”,送货时,坚持“再高的楼层一起上,再重的货物一起扛,绝不磕碰每一件商品”!这就是德百的企业精神在他们身上淋漓尽致的展现!从市“青年文明号”到“省富民兴鲁奖”,再到“全国五一劳动奖状”……一项项殊荣不诠释着小伙子们爱岗敬业的精神。奥运前夕,售后中心更是把业务做到了首都北京,让来自全世界的人们见证了德百阳光服务的魅力与真诚!

因为心中有梦,所以脚下有路,因为自信,所以成功。多年来,售后队伍为售前保驾护航,他们始终遵循“信誉第一、用户至上”的服务宗旨,提高队伍整体素

质,严明纪律,规范服务,售后服务中心制定了10项工作规范,11项维修服务规范,12项上门服务细则,对顾客投诉严格实行“一票否决制”,保证顾客在购物后得到超值服务享受。为集团创造了良好的社会效益,赢得了至高的荣誉。

2013年是德百集团跨越发展的一年,集团就如一柄出鞘的利剑,在竞争激烈的商潮中,在狭路相逢中,击败一个又一个对手,获得一项又一项殊荣,创造了一个又一个传奇,而售后服务中心就是剑锋中不可或缺的一分子,发挥着举足轻重的作用,推动今日的德百激流勇进,稳立潮头!

相信这支队伍在以后的征程中通过自我修整与完善,定会无坚不摧,无往不胜。为更好地服务州城百姓,整装待发,为新的挑战时刻准备着!

# 今年“五一”选4K极清电视是王道

临近“五一”,很多朋友都会选择在这个时间购买家电,现在市面上的彩电品牌及种类那么多,怎么选择一款合适的彩电呢?下面就由小编给大家提几点建议:

## 第一:合资or国产

可能在二十年前,合资品牌的彩电的确在技术方面要领先于国产品牌,但在这二十年间,国产品牌的彩电跟随着中国一起发生了翻天覆地的变化,现在国产电视的技术已经非常成熟,甚至要高于合资品牌,而且合资品牌的售后全部是外包,几乎80%-90%的合资品牌电视都是“MADE IN CHINA”,所以中国人支持国货是必须的!

## 第二:硬屏or软屏

由于硬屏和软屏的液晶分子排列不同,也造成了性能上的不同,硬屏的技术相对于软屏来讲是非常有优势的,首先硬屏的可视角度是178度,软屏是138度,因此硬屏侧看不失真;其次硬屏的响应速度是软屏的1.8倍,因此看运动画面不拖尾,敲击屏幕也不会有闪光;最后由于硬屏的液晶分子排列比软屏要薄,因此硬屏的散热要比软屏好,因此硬屏完胜!

## 第三:偏光3Dor快门3D

现在3D已经成为大多数彩电的标配,现在在市面



上有两种3D眼镜,一种是偏光式3D,一种是快门式3D。偏光式3D眼镜是左右镜片分别过滤掉水平和垂直的光线,最终在大脑中显示立体效果,和电影院的3D眼镜是一个原理,而快门式3D眼镜需要充电或电池,里面有电路板,所以对人体有一定的辐射,而且重量很重,不易佩戴,最主要的是快门3D的成像原理是通过左右眼不停闪烁达到的,所以佩戴时间越长对视力越不好。因此选择偏光式3D眼镜是毋庸置疑的。

## 第四:有后台or无后台

现在电视的功能越来越多,所以需要强大的后

台支持,有些品牌的电视是与其他平台进行合作,那么一旦不合作,吃亏的是消费者,而有些品牌是有自己网络平台进行运作的,这样顾客就不会有后顾之忧。

现在肯定会有朋友疑惑,那是否能推荐几款好的电视型号呢,在创维电视的型号里面,E800A系列和新上市的E780U、E760A系列,都是您不错的选择,无论从功能还有外观都是在业界比较优秀的产品。在4月27日15:00-4月28日21:00,创维为庆祝德百家电30周年,让利30万元,电视冰箱优惠幅度很大,让您在“五一”之前享受比“五一”还优惠的价格。

## 平原联社四路出击抓营销

今年入春以来,平原县农村信用社第一季度,全县共新增贷款3.46亿元,已完成全年贷款投放计划的40%。

一是与住建局和四家房地产开发商及两家房屋中介机构达成协议,推出了住房贷款,授信额度8500多万元;二是与华达汽贸公司推出了

汽车消费贷款;三是全面开展“推户”行动,联社班子成员下乡入户走访调查,根据农民需求及时办理贷款;四是召开社企和社农座谈会,邀请企业厂长经理和农村种、养大户进行面对面对接。入春以来,达成贷款协议6000多万元。(高玉才 于华)

## 庆云联社积极改善案防工作软环境

为进一步增强员工案防意识,庆云联社不断创新案防培训教育方式,力求从事后吸取教训改为事前积极教育,案件风险监管重点由事后向事中、事先转移,逐步形成“事先有承诺,事中有监督”的良好局面。同时,该社要求各部室

在案防工作中做好密切配合并在案件查处的基础上,严格执行整改达标和准入复查的机制,通过对已发案件的深入解剖,逐步构建起新一轮经营管理中案件防范的起点,杜绝屡查屡犯、屡纠屡错问题的发生。(武建)

## 庆云联社播撒助力小微“及时雨”

针对辖内小微企业融资难,资金周转困难的现状,庆云联社积极探索,通过召开银企洽谈会,电视宣传讲座等方式搭建银企交流平台,了解企业基础情况、企业生产状况、产品市场前景、资金流向等,

优先支持市场前景好、资金运营优、环保型小微企业的发展。截至目前已发放小微企业贷款3.2亿元,有效地解决了小微企业面临的资金“瓶颈”问题,帮助众多小微企业顺利度过难关。(王新波)

## 庆云联社向四川雅安地震灾区献爱心

2013年4月20日,四川雅安发生7.0级地震,造成当地及周边地区重大人员伤亡和财产损失,灾情深深牵动了农人的心。4月24日,庆云联社举行了向四川雅安地震灾区捐款仪式。仪式上,员工积极响应号召,充分发扬“一方有

难,八方支援”和“扶危济困、团结互助”传统美德,自发地为地震灾区捐款,表达对受灾地区同胞的浓浓关爱之情。据统计,该联社此次捐款活动筹集款项累计4万余元,以实际行动帮助雅安地震灾区群众渡过难关、重建家园。(王新波)

## 庆云镇人大深入基层解民忧

庆云县庆云镇人大坚持做到“三到位”,走村串户访基层,听民意,查实情,解民忧。

一是走访到位,组织人大代表主动入村入户,倾听群众的呼声和民意。二是服务到位,该镇人大联合司法、民政等部门在便民服务中心设立法律援助等窗口为群众提供

贴心服务。三是帮扶到位,代表们深入联系村户调查研究,帮助群众调整产业结构,积极为群众提供致富信息和技术服务,着力解决好群众生产生活中的突出问题和实际困难。

截至目前,共走访群众260余人,提供咨询服务及致富信息1100余条。(孙斐)

## 庆云镇为育龄妇女免费查体送服务

近日,庆云县庆云镇计生服务站先后到杨庄子、东窑两个村组开展免费健康体检活动。主要查体项目有查环、查孕、诊治妇科疾病等生殖健康项目。

在查体过程中,服务站对计划生育法律法规、奖励政策及卫生保健、优生优育

等知识进行宣传;对查出疾病的育龄妇女面对面给予医疗指导,进一步提高了妇女自我健康能力。目前,已对这两个村的217名育龄妇女做了健康体检,查体率达到86%。同时为前来体检的育龄妇女建好相关健康档案。(孙斐 李春华)

## 乐陵联社“五大”支撑促发展

乐陵联社加强内部管理,提高经营效益;以质量增效益,进一步强化精细管理,提高业务经营质量。以发展促提升,以客户为中心,做好客户管理和维护,不断提升服务水平,带动各项业务快速发展。以改革提干劲,按照银行化改革规划发展业务,

突出资产质量提升,实现大跨步前进。以创新谋发展,加快服务平台建设,全范围拓展市场,多层次营销客户,增强市场竞争力。以合规控风险,树立全面风险管理理念,把风险防控、案件防范、审计监督放在更加突出的位置。(顾守华)

## 庆云镇计生“漫画墙”绘出风景线

“少生优生、幸福一生”、“红白旧俗该从简,礼轻情重有脸面”。庆云县庆云镇的社区(村),墙壁上书写、绘制的文明标语、图案,成为该镇一道靓丽风景。

庆云镇针对村民实际需求,投资3万元,将育龄群众

当前需要了解的计生政策、科技致富信息以及健康生活知识等内容,在16个社区、4个行政村的公路沿线两侧、主要街道、文化大院绘制了计生“漫画墙”,通过计生“漫画墙”进行示范带动,引导广大群众转变婚育观念。(孙斐)

## 庆云镇帮助困难群体致富

庆云县庆云镇计生委针对贫困群体采取“贴心心、解民忧、助民富”的形式,帮助困难群体脱贫致富。该镇着力拓展致富门路,重点在调整产业结构、发展特色经济上进行指导和服务,对尚有劳动能力、

没有致富门路的贫困户,向其提供种养增收项目,扶持增收致富。目前,已解决群众实际困难174件,协调解决创业资金200万元,帮助51户贫困家庭脱贫致富,涌现致富能手11名。(孙斐 张飞)

## 乐陵联社加强自助设备运行管理

截至目前,乐陵联社正式上线运行自助设备40台。自助设备管理员在日常巡检时,要做到:详细熟悉巡检流程、合理安排巡检时间、严格执行系统可用性测试。管理员在清、加钞、吞卡等情况后,要详细登记相应登记

簿及时间,并严格执行双人复核制度。设备故障处理要及时。故障分为业务类故障和技术类故障。故障发生后,先按故障原因分类,及时排除故障。通过全方位关注,确保自助设备正常运行。(郑海波 张艳)

## 乐陵联社组织信息系统应急演练

4月17日,乐陵联社组织全部营业网点进行应急演练。本次演练内容包括:网络设备故障、电力故障、OA主机故障等。演练前,科技部制订详细的演练方案,确定演练时间、背景、内容及明确分工。演练中,将提高应急处理速度放在首位,力求把突发

事件影响降至最低。演练后,联社要求各网点针对演练中存在的问题及时形成报告,进一步优化应急处理流程。通过本次演练,提高了联社应对突发事件的能力,为辖内信息系统的安全稳定运行提供了保障。(李培刚 张艳)

## 乐陵联社网点线路改造效果显著

乐陵联社结合实际情况,进行线路改造。联社综合部、监保部、科技部联合,对全辖网点进行分类,制定了详细的网点线路改造方案,对网点线路进行彻底改造。专业施工,安全防范。聘请了专业的线路施工单位,对基层网点进行线路重新铺设,重点区分了市电线路、UPS

线路,网络线路、电话线路等,形成互不干扰的线路环境。线路整理,确保安全。所有线路均放置在加固的线槽内,即可用来排除外力破坏的可能,又可消除安全隐患。对市电线路和UPS线路区别安装,保证业务的安全正常运行。(杨希军 张艳)