

德百家电用真诚和专业把金招牌越擦越亮

方圆数百里服务跟着顾客走

本报记者 徐良



德百家电的安装工人在新河路金腾豪庭小区安装空调。 本报记者 王小会 摄

大雨中奔波，骄阳下跋涉，德百家电售后围绕售前转，他们喊出“日事日毕，日清日高”的工作标准。德百家电的强势发展，让德百屹立于“全国商业服务业十佳企业”之列，把德百这块金字招牌越擦越亮！

足迹跑遍方圆数百公里

从董子文化街南行至澳德乐时代广场，过东风路岔河桥一路向西至华联商厦，然后折返至德百大楼，再到天衢购物中心。在记者寻访德百家电兴旺的奥秘时，一路看到数十辆满载货物的红色送货车，他们奔跑在大街小巷，冬天为家庭送去温暖，夏天为市民带来清凉，他们把品质生活安装至寻常人家，将德百诚信扎根到千家万户。

“百余辆送货车北至河北景县，南至齐河、济南，西至故城、夏津，东至乐陵、庆云，为了顾客我们从不吝惜路途，安装紧跟送货，顾

客可在第一时间享用电器便利。”德百家电售后服务中心党支部书记魏中亮说，德百家电售后队伍不仅跑遍方圆数百里，为德州与河北顾客提供服务，还多次出色完成北京、内蒙古大客户的复杂安装工程。

德百家电售后有200余名售后服务人员，他们穿过繁华的街道，驶过无人的夜路，叩过千家屋万户门，爬过无数幢高楼。汗滴浸透了他们衣衫，在背上划出道道沟壑，风把湿衫吹干，留下皱巴巴的汗渍。

有德百家电无后顾之忧

“售后服务好，没有后顾之忧。”家住新华路小区的杨女士正在挑选电视机，她以亲身经历告诉记者选择德百家电的理由。

2013年夏天，杨女士为安装空调犯了愁，五楼的旧式防盗窗成了空调安装的巨大阻碍，因为家电安装业有“二楼以上的防盗窗由顾客

自行拆除”的原则，所以走遍各个家电商场无人接单。

“我家空调不是在德百家电买的，能帮我安装吗？”电话挂断后不到半个小时，德百家电售后人员就赶到了杨女士家中。要想安装空调必须把防盗窗拆掉，然而操作空间小，切割设备根本派不上用场，家电安装师傅只好蜷缩在窄小的空间里用小钢锯慢慢切割。从上午九点到十一点，安装师傅的手磨出了血泡，防盗窗才终于拆掉。安装完毕，安装师傅钻过六楼的窗台，靠一根安全绳把自己抛向半空，将拆下的防盗窗恢复原样。切割，打孔，组装，调试，讲解……安装师傅忙得顾不上吃饭，直到帮杨女士打扫完卫生才离开，但未收杨女士任何安装费用。

“帮别人干活，比为自己干活还仔细，工作人员不仅帮我把空调安装好，还帮我把防盗窗恢复了原样，德百家电真是有求必应。”杨女士说，有德百家电，无后顾之忧。

急顾客之所急 用真诚赢赞誉

17日晚8点，记者跟随家电维修师傅李善路的车，来到位于经济技术开发区颐和嘉园的赵先生家中。“不用排查了，我找海信的维修师傅看过了，是空调外机电脑板坏了，直接换个部件。”因为赵先生第二天要出差，并按一位病人回家疗养，一心想把空调尽快修好。

得知赵先生时间比较紧张之后，李善路留下一句“30分钟后回来”，然后驱车离开。30分钟后，满头大汗的李善路回来了。

“现在仓库里暂时没有这个零件，恰巧我家空调也是这个型号，把我家的拆下了，你先用着，等您有时间了我再帮您换个新部件。”李善路将空调外机电脑板交到赵先生手中。还没等记者和赵先生缓过神来，李善路已经拿起螺丝刀，扣上安全绳，钻出窗外。

李善路沿着窄窄的外墙轻盈挪动，安全绳随着脚步在腰间晃动。李善路像蜘蛛侠一样匍匐在空调外机上，扳手、螺丝刀在他手中灵活交替，操作自如。

安上电脑板，接通电源后，空调仍不运转。李善路再一次钻出窗外，做故障检验。通过电压测验，李善路给出答案：“滤波器有问题。”调整滤波器之后，机器恢复了运转，空调的凉风吹起赵先生一脸的笑容。

维修完毕，谢绝了赵先生的礼物，记者和李善路驱车赶回。夜色已完，百余辆送货车完成了一天的送货、安装、维修任务，李善路将最后一辆车集合到停车场。第二天，他们继续战斗。

本报记者 徐良

齐鲁晚报

T55

2014年7月29日
星期二
编辑：张晓琳
组版：任上上

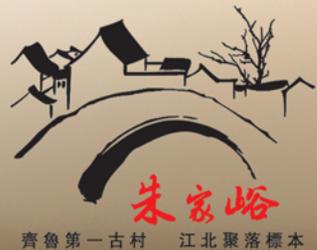
领风

今日德州创刊四周年特刊·企业故事

朱家峪景区·闯关东体验馆

山东省内第一家5D球幕影院 全球最先进的全方位动感体验

咨询热线 {0531+83806677 章丘市朱家峪旅游发展有限公司}



天下奇观·百脉泉景区

全球优秀生态旅游景区 国家4A级旅游景区

咨询热线 0531+83213421 章丘市百脉泉公园管理处

