

金宇15载 温暖一座城

金宇公司成立15周年系列报道 ③

服务,只为解市民生活之忧

金宇每天向这座城市问好

本报记者 晋森 李从伟

金宇,每天向这座城市问好。金师傅就是金宇公司的服务品牌,他们用实际行动感动着这座城市。先行赔付、绿色消费、一站购齐、差价返还、免费接送和免费维修。这6条原则代表着金宇公司真诚服务消费者的永恒承诺。15年成就一个卓越品牌,靠的正是“卖齐全、行公道、立诚信”的经营信条。

金师傅解市民生活之忧

9月8日一早,陈师傅和张师傅出发了。当日上午,他们需要去火炬路上的一家打印店维修电路,去枣店阁小区的一户居民家中更换插座。他们这是纯粹的义务服务,因为他们来自金宇家居“金师傅服务队”。

金师傅是哪个师傅?金师傅并不是具体哪个人,“他”来自金宇家居,多数是金宇后勤的老员工,水电活拿手。他们的职责就是接听电话后,上门为老百姓提供免费维修服务。不带料,不收费,需要什么让用户自己买。400-189-0537,5年的坚守,只为解市民朋友们的生活之忧。

现在,很多人面对稀奇古怪的水、电线路故障,经常是束手无策,可能是一些小问题,却影响着他们的生活。金师傅团队中的一位师傅介绍,“记得有一次去一户家庭维修电灯,所有房间的5个灯全部坏掉了,而且各有各的问题,整整一天时间全泡在那里,费了很大劲才‘重燃’了所有的灯。”一天下来,多则七八个活,少则两三个活,奔走在需要帮助的人群中间,这就是金师傅们的常态。

据分管“金师傅”团队的后勤部负责人介绍,金师傅团队中的每个成员在进入“金师傅”团队之前就是水电暖维修行业中的佼佼者,进入团队后,还要经过一系列的服务培训才能上岗。“技术再好,服务不好也不行,我们做的是服务行业,跟客户说话要客气,离开施工地点后要带走垃圾,进客户家中时要套上鞋套,这些都是必不可少的,只有这样才能称为合格。”该负责人告诉记者。

自2011年10月1日正式成立以来,金师傅团队已经跑遍城区大部分居民社区,维修清洗家具、修理管道漏水、更换灯饰及家装零部件等。不管是金宇消费者,还是从未在金宇消费的普



金师傅认真负责,一个电话,服务到家。

通市民,只要有需求,金师傅服务队随时会根据用户要求及时上门提供免费服务。

别人卖产品 金宇卖服务

金宇不仅对市民有细致服务,对入驻的商户们也有更贴心的服务。“金宇装饰城和别人最大的不同在于,别人卖的是产品,而金宇则卖的是服务。”在金宇装饰城待了18年的老商户郝秀诗对金宇作出了如此评价。“我曾经有两次,忘了锁商店的落地锁,都是金宇的保安及时通知了我,让我避免了损失。”在郝秀诗的印象中,金宇的服务体现在细微之处,“他们的保安人员在巡逻时,对每个商户的卷帘门落下后都要拉一拉,看是否已经锁上,这种服务金宇做的最细致,所以我在金宇装饰城放心!”

在金宇家居城,有一个著名的“六条原则”,分别是:先行赔付、绿色消费、一站购齐、差价返还、免费接送和免费维修。首先是先行赔付,指消费者订购供应商提供的商品完成交易后,如因该交易导致消费者权益受到损害,消费者有权向商城客服中心提起针对供应商的投诉,并申请“先行赔付”。绿色消费:与济宁市产品质量监督检验所协作,完善质量保证体系,随时抽检市场商品,免费为顾客测量商品环保指数。一站购齐上,金宇家居25万平方米的家居建材航母,家具、建材、家饰等50多个品类、万余种商品,

涵盖装饰装修、置家安家全过程,省去消费者东奔西走的麻烦,减少消费成本。差价返还方面,顾客在金宇购买的商品,价格若高于其他市场同种规格型号的商品且同一时期的正常销售价格时,高处的差额将双倍予以返还。免费接送指配备专车,免费接送来金宇购物的顾客。免费维修则是开通24小时免费维修热线400-189-0537,一个电话,上门服务。

不仅在金宇装饰城,金宇汽配城和金宇金店同样坚守这种超前的服务意识。金宇汽配城则建起了一套售前、售中、售后服务体系管理,由各区服务部负责人担任服务体系管理第一责任人,严格执行市场制定的各项制度,按照“处理投诉三级管理模式”,积极主动开展日常工作。客服部建立客户“数据库”,严格执行“客户回访管理制度”。

“卖齐全、行公道、立诚信”是金宇用心服务美好生活的“九字诀”,其核心是诚信。具体诠释为:卖齐全——品牌齐全、证件齐全、商品齐全;行公道——市场行公道、商家树公道、商品价格公道;立诚信——市场立诚信、商家讲诚信、商品有诚信。以上要素构成金宇诚信建设体系的灵魂。

金宇人承担社会责任

8月22日,金宇公司隆重举行奖励2016年度股东及优秀商户子女上大学奖学金发放仪式,金宇公司为26名金宇公司员工及商户子女送上1000元至

7000元的奖学金。愿这些获奖的同学把这次奖励化为今后前进的动力。

“源于社会,回报公众”是金宇始终秉承的宗旨。公司创立十五年来,始终将“企业社会责任”延伸到质量、服务、信誉、扶贫、教育和公益等众多领域。在企业发展壮大同时,公司积极投身慈善公益事业,早在2005年就设立了20万元的“慈善救助基金”和10万元的“金宇教育基金”;多次发动职工和商户义务献血、捐献干细胞、慈心一日捐、备灾基金、慈善义演义卖等活动。2009年5月,在济宁市慈善总会的指导下,成立了“金宇慈善工作站”,组建了“金宇慈善义工团”。金宇公司承担社会责任,履行企业公民职责的崇高品德得到有关部门和社会各界的赞誉,多次荣获“最具爱心慈善捐助单位”、“全市先进慈善义工团”、“孔孟之乡慈善奖”等称号。

金宇公司还有一项规定也是全市独一无二的,就是把市场搞经营的客商看得同金宇员工一样重要,制定了“关于优秀商户及股东子女上大学的奖励办法”,根据子女考入学校在全国大学中的排名,分别奖励3000元至10000元不等,至今受到奖励的学生合计76人,发放奖学金30万余元。由此就出现了8月22日发放奖学金的一幕。

上善若水,以涓涓细流润泽大地不求回报;厚德载物,蕴藉宽厚的美德丰富自己福泽社会。金宇人高尚的品格、博大的胸怀和高度的社会责任感,必将推动企业不断向前,创造出更加辉煌的业绩。

家居城·汽车城·珠宝城三城联动

活动时间:10月1日-7日

千万现金 情暖济宁

1000款商品1元抢 1000根金条拿 10000台家电抽 1000000元现金送

- ① 十五周年庆典大型晚会
- ② “羽玛”杯我的祖国经典诵读大赛
- ③ “安泊橱柜”杯少儿钢琴大赛
- ④ “我爱我家”摄影展暨金宇十五年成就展
- ⑤ 寻找100名金婚老人
- ⑥ 金师傅光明行动启动
- ⑦ 书画名家邀请展览