



学科导航4.0暨统一检索解决方案研讨会

首部《房间空气调节器安装服务规范》正式出台

<http://www.fristlight.cn> 2006-07-03

[作者] 法律之星

[单位] 法律之星

[摘要] 《房间空气调节器安装服务规范》自2006年6月29日起在行业内试行。由中国家用电器维修协会与海尔空调共同起草的《空调服务规范》，是目前我国首部空调安装服务规范，它的出台与实施，将严格规范企业空调安装服务质量，使安全服务有规可依，提升我国空调行业整体服务水平，从而提高空调安装服务用户满意度。

[关键词] 房间空气调节器安装服务规范;空调安装;海尔空调

《房间空气调节器安装服务规范》（以下简称《空调服务规范》）自2006年6月29日起在行业内试行。由中国家用电器维修协会与海尔空调共同起草的《空调服务规范》，是目前我国首部空调安装服务规范，它的出台与实施，将严格规范企业空调安装服务质量，使安全服务有规可依，提升我国空调行业整体服务水平，从而提高空调安装服务用户满意度。据悉，《空调服务规范》是以海尔空调服务标准为范例，经行业有关专家、企业反复讨论、修改、审议通过，由中国家用电器维修协会予以发布的。该《空调服务规范》参考了国内外对服务顾客满意的最新研究成果，在充分考虑中国用户需求的基础上，将海尔空调的创新服务举措与服务标准加以利用。记者了解到，《空调服务规范》借鉴了海尔空调等企业的服务标准，例如“上门向用户出示上岗证、征得用户许可穿好鞋套进门、对用户进行回访、实现安全无污染的安装方式……”充分体现了用细节感动人心的服务理念。中国家用电器维修协会此次选择海尔空调的服务标准作为范例，并与其共同起草发布，就是希望通过将海尔空调的服务创新举措与服务经验作为范例在行业推广，从而起到促进空调安装服务行业规范化发展的作用。目前，我国家用空调安装服务散乱，水平参差不齐，因此，加快制定并出台《空调服务规范》迫在眉睫。这次《空调服务规范》的出台将对目前这一现状起到规范和监督作用，极大促进我国目前空调服务水平的提高。据了解，以不断“创用户感动”保持服务水平持续领先的海尔空调制定了许多严格的服务规范，成为一种良好口碑广为流传，深受消费者好评。在真诚为用户服务的基础上，海尔每年都会推出个性化的创新服务举措，如无尘安装、安全配电、定向排水，已成为老百姓家喻户晓的经典范例。今年海尔为配合在空调旺季到来，海尔集团对售后服务网络进行了统一大整合，由过去的纵向按产品服务调整为横向区域制服务，形成了“集团军作战”的服务新模式，既实现了优势技术、优势人员的统一调度，又使海尔空调旺季服务的效率提高，充分确保了海尔空调旺季的服务优势。特别是海尔空调自主研发并推出已获得国家专利的“自动无泥水钻”，解决了普通水钻打孔时水对墙和地面的污染，打完孔后墙面和地面不留下任何痕迹，真正做到了绿色安装无污染，安装时间省一半，该项服务已获得惟一“中国空调用户最满意的服务方式。”专家指出，作为我国首部《空调服务规范》的试行，会对今后的空调服务起到十分重要的约束作用，而参与制定这一规范的海尔空调，其创新的服务模式及服务方式也将会带动整个空调行业服务水平的提高，同时促使更多的企业加入到真诚为用户服务的行列中。

[我要入编](#) | [本站介绍](#) | [网站地图](#) | [京ICP证030426号](#) | [公司介绍](#) | [联系方式](#) | [我要投稿](#)

北京雷速科技有限公司 Copyright © 2003-2008 Email: leisun@fristlight.cn

