

苏宁服务暗访案例 (W49)

2016年12月

Haier

一、苏宁服务暗访分析（第49周）



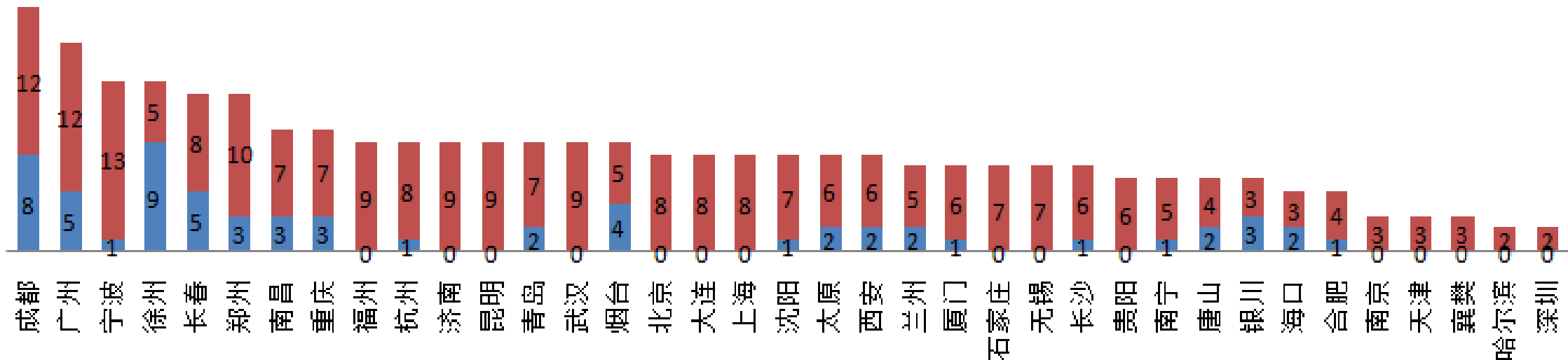
暗访信息

暗访信息量	不合格量	总违规率
305	244	80.00%

- 服务暗访显差：
- 1、全国共暗访用户305条，不合格量244条，不合格率80.00%；
 - 2、不合格量较高的中心是：成都、广州、宁波
 - 3、服务相对较好中心是：深圳、哈尔滨、襄樊

各工贸暗访分析

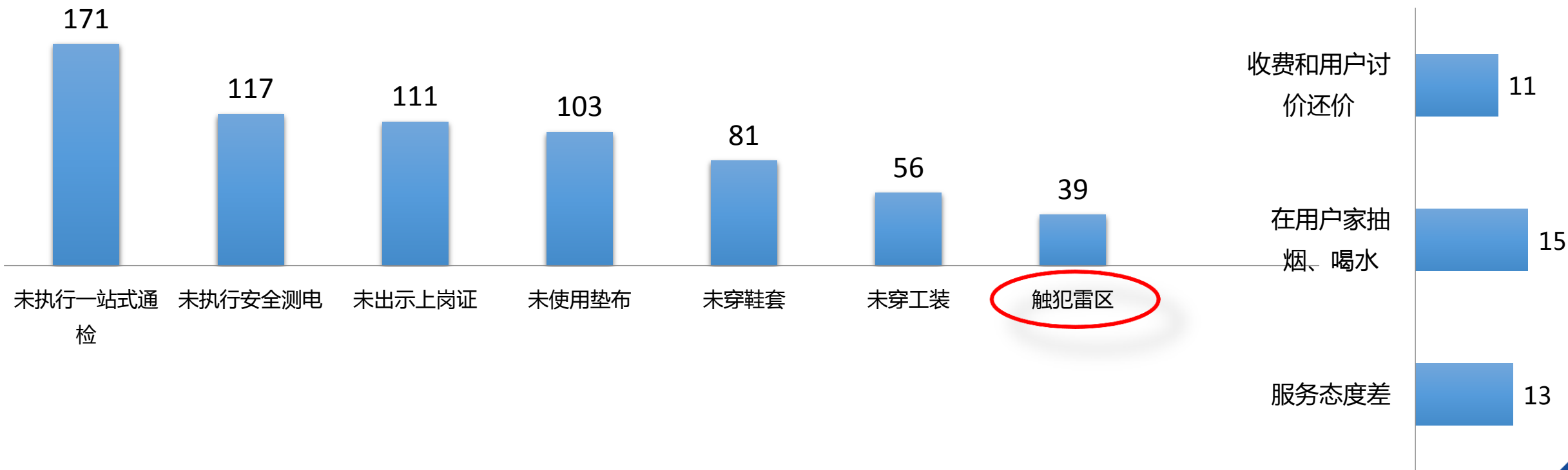
合格里 不合格里



二、服务违规类型分析

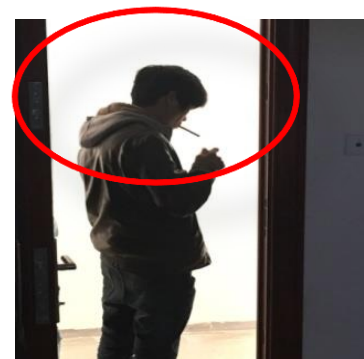
- ✓ 对244条不合格信息检测，违规较高的是未执行一站式通检171条、未安全测电117条、未出示上岗证111条、未使用垫布103条；
- ✓ 发现触犯雷区的有39条占12.79%：在用户家抽烟、在用户家喝水较多，其次是用户对服务兵的态度不满意；
- ✓ 违反安装工艺：服务兵站在机器上安装、不佩戴安全带等问题。

服务暗访不合要求分类统计



3.1、触犯服务雷区在用户家吸烟

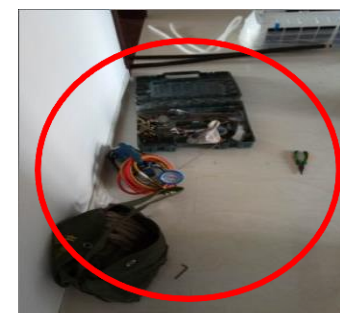
工贸	产品	用户姓名	服务网点	服务问题点
北京	热水器	杨先生	北京苏宁云商销售有限公司	1未安全测电 2未穿工服 3未穿鞋套 4未无尘安装 5在用户家吸烟



昆明	热水器	张春红	云南苏宁云商销售有限公司	1未出示上岗证 2没未安全测电 3未清理现场 4服务乱收费 5在用户家吸烟
----	-----	-----	--------------	--

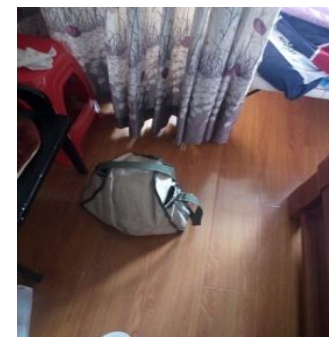


深圳	家用空调	深圳立特塑料有限公司	深圳苏宁	1未穿鞋套 2未使用垫布 3在用户家吸烟 4安全带使用不规范
----	------	------------	------	---



3.2、未穿鞋套踩在用户家厨上及外机上

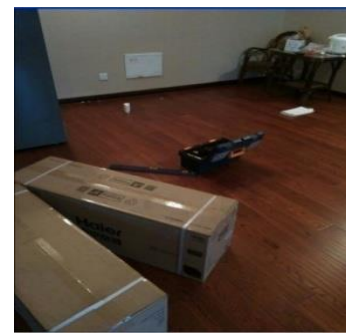
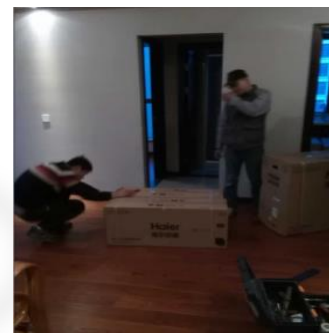
工贸	产品	用户姓名	服务网点	服务问题点
南昌	无氟空调	陈先生	江西苏宁云商销售有限公司	1未进行安全测电 2未穿工作服 3未使用垫布 4未使用抹布 5未穿鞋套、脚放在床头柜上，也没有垫东西，很不卫生。



深圳	家用空调	李姐	深圳苏宁	1未穿鞋套 2没有垫布 3脚踩外机上安装 4没有上岗证 5连接管裸露
----	------	----	------	---



杭州	无氟空调	周彦飞	浙江苏宁云商商贸有限公司	1未出示上岗证 2未穿工装 3未穿鞋套脚踩厨上 4未使用垫布 5未按时到达，答应用户下午3点到，实际上门时间是16:40。
----	------	-----	--------------	---



3.3、服务人员穿美的工装上门服务

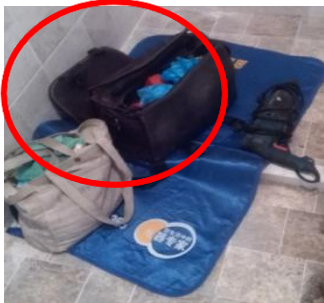
工贸	产品	用户姓名	服务网点	服务问题点
太原	吸油烟机	张瑞	太原苏宁	1未穿鞋套及未使用垫布 2未进行安全测电 3穿美的工装上门 4未出示收费标准



襄樊	无氟空调	张德帅	襄阳苏宁电器	1、未穿鞋套 2、没有使用垫布 3、穿美的工装 4、安装现场脏乱差，用户有抱怨 5、没有上岗证 6、直接站在外机上安装内机
----	------	-----	--------	--

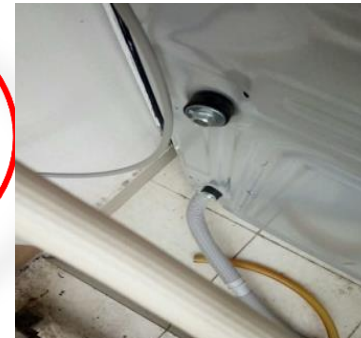
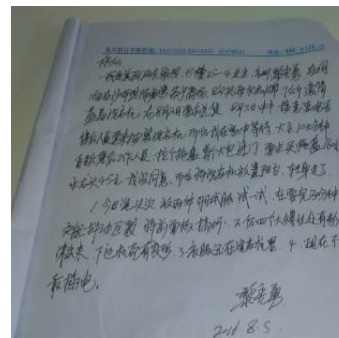


厦门	热水器	孙小雄	厦门苏宁云商销售有限公司	1未出示上岗证 2未进行安全测电 3收费未开收据 4工具包是美的牌子
----	-----	-----	--------------	---



3.4、未授权产品上门抢装

工贸	产品	用户姓名	服务网点	服务问题点
重庆	洗衣机	黎光勇	重庆苏宁云商销售有限公司	1、苏宁售后洗衣机未授权抢装有用户证明 2、未进行安全测电 3、运输螺栓未拆卸 4、无证上岗、未讲解指导使用



成都	洗衣机	顾女士	四川苏宁云商销售有限公司	1未经授权安装洗衣机 2未穿工作服及鞋套 3未出示上岗证 4销售增值产品 5服务完毕未清理现场
----	-----	-----	--------------	--

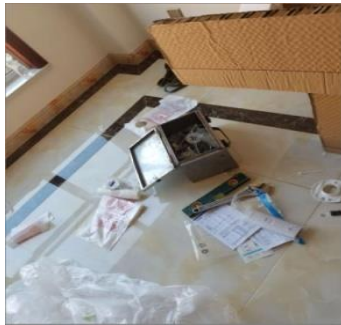
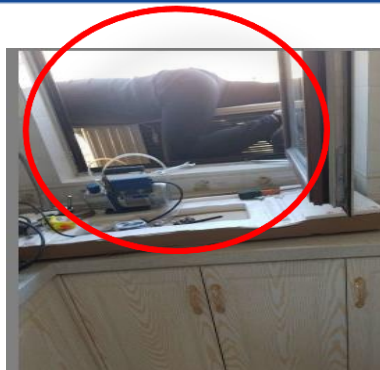


无锡	热水器	丁晓玉	无锡市苏宁云商销售有限公司	1未经授权安装热产品 2苏宁商场销售好装就自己安装
----	-----	-----	---------------	--

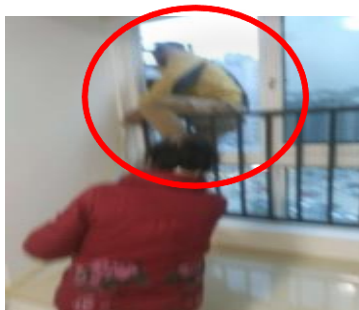


3.5、安装空调未系安全带

工贸	产品	用户姓名	服务网点	服务问题点
烟台	无氟空调	隋军	烟台苏宁	1未穿鞋套 2未使用垫布 3未穿工作服 4未清理现场 5未出示上岗证 6安装空调未系安全带存在安全隐患



徐州	无氟空调	王建立	徐州苏宁	1未进行安全测电 2安装空调未系安全带存在安全隐患 3未做排水实验 4 未讲解使用
----	------	-----	------	---



青岛	无氟空调	王丽	青岛苏宁	1未进行安全测电 2非专用安全带存在安全隐患 3未做排水实验 4 未讲解使用
----	------	----	------	--

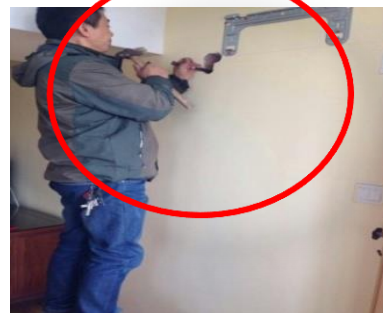


3.6、没有执行无尘安装

工贸	产品	用户姓名	服务网点	服务问题点
昆明	热水器	黄瑾	云南苏宁云商销售有限公司	1没有出示上岗证 2没有执行无尘安装 3没有穿戴鞋套 4没有使用垫布 5没有安全测电



南京	无氟空调	李笑梅	苏宁云商集团股份有限公司	1没有穿工作服 2没有无尘安装 3没有安全测电 4没有使用垫布
----	------	-----	--------------	---



贵阳	热水器	赵会	贵阳苏宁售后	1未穿鞋套和工装 2未进行安全测电、测水压 3未执行无尘安装 4未出示上岗证 5乱收费，支架应按整套收费，实际把螺丝等零件重复多收30元，应收80元，多收50元
----	-----	----	--------	--



3.7、未按工艺或要求进行安装

工贸	产品	用户姓名	服务网点	服务问题点
太原	热水器	武君	太原苏宁	1未穿鞋套 2未进行安全测电 3左下角螺丝未装，地线连接不规范



南京	热水器	邵先生	苏宁云商集团股份有限公司	2未使用指定的材料 3未向用户提供材料明细 4用户评价差评，用户家有安装材料，服务人员不让用，且对安装材料高收费，产生用户投诉。 5、无证上岗
----	-----	-----	--------------	--

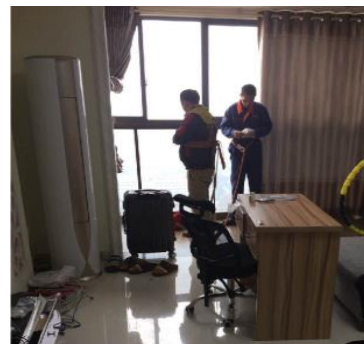


烟台	无氟空调	陈静	烟台苏宁	1未穿鞋套 2未使用垫布 3未穿工作服 4未清理现场 5未出示上岗证 6未执行安全测电 7未出示收费标准 8未预约时间到达 9未执行无尘服务
----	------	----	------	--



3.8、不执行服务规范

工贸	产品	用户姓名	服务网点	服务问题点
长沙	家用空调	乐永峰	湖南苏宁云商有限公司	1未穿鞋套 2未出示上岗证 3未使用垫布 4收费未提供收据 5未清理现场



成都	家用空调	张先生	四川苏宁云商销售有限公司	1未出示海尔上岗证 2未穿鞋套 3未使用垫布 4未安全测电
----	------	-----	--------------	--



广州	无氟空调	刘小姐	烟台苏宁	1未穿工装 2未穿鞋套 3未使用垫布 4.未进行安全测电
----	------	-----	------	---------------------------------------



The End !

Haier