

光芒集团第十三届服务节开幕 累计服务超200万用户

近日，中国厨卫家电龙头企业江苏光芒集团召开新闻发布会，第十三届光芒服务节隆重开幕，今年的活动主题是“光芒安检七八九，金牌服务到永久”，活动将历时七、八、九三个月，全国各地光芒新老用户将在服务节期间享受到光芒提供的以“免费安装、免费设计、免费安检、免费保养、免费咨询”等为主要内容的上门服务。同时在服务节期间，光芒集团还将开展“以旧换新”活动，任何品牌的厨卫产品皆可折价购买光芒产品。

今年是光芒集团创立36周年，经过30多年发展，光芒集团已经从创业阶段的单一燃具产品发展到油烟机、灶具、消毒柜、电热水器、燃气热水器、太阳能热水器、小家电等11大系列200多个规格品种，是中国厨卫家电行业中历时最悠久、产业链最完整、产品系列最全的领军品牌，已经有1000多万台光芒产品走进了老百姓的家庭中，“家有光芒，喜气洋洋”的广告语在大江南北广为传颂。

从上世纪90年代中期起，光芒集团一直在探索如何在打造产品之外，为消费者提供更好的回报方式。1999年，光芒开展了首届光芒服务节活动，至今已经连续成功开展了十二届活动，产品范围也逐步从热水器扩展到太阳能、油烟机、灶具、消毒柜等领域，累积有200万用户享受到超值服务，得到用户的广泛好评。光芒先后荣获“中国驰名商标”、“中国名牌产品”、“全国用户满意产品”等，连续多年被江苏省消费者协会授予“315诚信单位”、“315推荐商品”等荣誉称号。

光芒集团金牌服务管理中心刘跃东说，“随着消费者生活品味的提升，他们不仅需要品质优异，更加智能化、科技化的产品，更需要更加人性化、亲情化、规范化的服务，服务做得好，才能让用户真正买的放心，用的舒心。”

在2010年的光芒服务节活动期间，发生了“雨中急行20里送配件”、“请来吊车为用户解决难题”等感动服务故事，很多用户纷纷来电、来信感谢，寄到光芒集团总部的感谢信就达56封。在手机、网络等信息发达的现代社会，感谢书信尤为珍贵，很多用户的感激之情溢于书信之中。

今年光芒服务节期间，光芒新老用户只要拨打当地预约服务电话，就可享受各类服务，免费服务项目包括免上门费、免人工费、免咨询费、免保养费、免安检费等。安检过程中，如果用户要更换老化或破损配件，保修期内免费，超过保修期仅收最低配件费。预计今年会有18万用户享受到此项服务。各地市场还将开展“以旧换新”活动，任何品牌的厨卫产品都可以折价购买光芒产品。特别是一些产品瘫痪、无人服务的“孤儿”产品都可以参与以旧换新活动。

据了解，中国家电行业开展服务营销的企业不在少数，但是能够坚持13年的企业并不多见。按照服务一个用户需花费最低40元成本计算，光芒前十二届服务节已经累计投入数千万元，投入之大、时间之长、影响之广泛等在行业还是首家。目前，光芒服务节已经成为传播光芒文化的重要载体，形成了具有光芒特色的服务文化。

上世纪90年代末江苏地区拥有厨卫家电企业33家，现在只剩下光芒一家本土品牌。刘跃东表示，这源自于消费者对光芒的信赖。光芒开展服务节目的就是以实际行动反哺用户，感谢用户对光芒品牌的支持，为用户提供优质的产品和超值服务，把光芒打造成对社会负责的企业、受社会尊重的企业、与社会和谐共生的企业。（孙雷）

原文地址：<http://www.china-nengyuan.com/news/18167.html>