

智能家电,要体验才能普及

智能化浪潮以汹涌之势席卷整个家电行业,然而,不少智能产品仍流于概念层面,产品消费体验差、与消费者互动沟通难,成为制约行业发展最棘手的问题。

最新行业机构调研数据显示,智能产品售后服务和商品体验成为消费者的差评重灾区,差评率分别为18.6%和11.8%。有网友发帖称:“家里购买了智能冰箱,尽管宣传的功能全部具备,不过操作起来十分繁琐。例如在冰箱上查个菜谱要按10多个按钮,最后只好进行常规使用了。智能冰箱和普通冰箱差异不大。”和此消费者存在共同经历的消费者并不在少数,不少智能空调、洗衣机等白电也存在着智能却不人性化的现象。

智能家电顾名思义,就是可以像人脑一样能够进行自主思维,提升用户的舒适度,反观现在的智能白电,如空调产品,大多只增加

了App软件控制开关、语音控制等单一智能功能,冰箱只增加了基于网络的菜谱下载功能,看似智能的产品,却很少有能够触及智能的核心。不仅如此,各品牌产品功能同质化严重,购买这些产品的消费者大多是为了尝鲜,过了一两周的“体验期”后,这些智能功能大多会变成摆设,而消费者多花的钱也打了水漂。

对此业内人士普遍认为,产品体验差主要是由于过往的技术创新是由企业和技术专家主导,缺乏实时的、深度的、真实的和个性化的消费者数据,技术进步非常缓慢;二是一些企业明显忽视了个性化顾客体验以及快速变化的市场需求。

对于如何改善此问题,早在2012年初,就向全球推出了基于互联网平台的变频云空调的志高方面相关负责人表示,从志高云空调的研发经验来看,智能空调并不是简单的

通过网络遥控机器,而是通过网络将志高云服务平台、软件平台以及云空调设备联接起来,用户可以随时随地控制空调设备,并从云端调取自己需要的资源或信息。此外,云空调还能实现软件更新和远程故障诊断,这样大量的空调使用数据通过云服务中心积累起来,以备随时改进产品,贴近消费者需求,让制造商和消费者之间零距离,让消费者的每一个诉求点都能够被厂家倾听,让厂家的每一个对产品和服务的改动都是有的放矢,更好地满足消费者。

此外,对于智能化产品的普及,业内人士表示,应用体验至关重要,为加速普及,厂家要重视在终端销售上让消费者体验到产品,据了解,目前不少企业都在终端建立了体验馆。早在2012年云空调刚上市,志高就借助苏宁电器平台,在全国建立了多个云空调体验馆。(北商)

龙都电器商厦品牌制胜服务领先

本报讯 如今在周口买电器,很多人都会考虑到龙都电器商厦。开业短短一年时间,其推出的“品牌制胜 服务领先”理念已经深入人心。

龙都电器商厦相关负责人告诉记者,他们的创新服务主要有8项:

一站式服务:无论您在哪里购买的电器,如需维修或者咨询,您只可告知我们商场内的任何一名工作人员您的电话、地址、所购品牌,我们都将跟踪服务,让您满意。

安心价格:同质量的商品,我们努力达到最低价格。

质量保障:全场均为知名品牌,无假货、水货、翻新货。

温馨导购:我们会以最亲切、最热情、最专业的服务,为您提供最详细的商品说明和购买建议。

终生维修:所售商品按照国家三包法规定及各厂家保修政策执行,超出家电保修期,我公司只收取材料费;对于现已无生产厂家和老产品无法提供配件而无法修复的,按旧家电折旧回收。

周转机备用:大小家电(电视机、洗衣机、冰箱、冰柜、微波炉、部分小家电等)因特殊故障不能及时修复时,将为顾客提供周转机(空调除外)。

上门维修:电视机、洗衣机、空调、冰箱、冰柜、微波炉、热水器、油烟机、家庭影院等家电出现故障时,可电话预约,本商场将派人上门维修、调试。未按预约时间上门维修,每延误一小时,支付延误费10元。

购电器免路费:在龙都电器商厦购物的郊区顾客,凭车票最高可报销路费10元(市内公交车票与出租车票除外)。(本报记者)

首次开空调 好好检查和清洗

进入夏季,很多家庭即将开始使用空调。业内专家指出,沉寂已久的空调不能说开就开,必须做好检查和清洁之后才能开机,否则不但影响家人的身体健康,还可能导致安全事故。

检查遥控器

首先要检查一下遥控器是否正常。很多用户有这样的习惯:电器长时间不用,也不把

遥控器内的电池取出。这虽然是一个细节,但关系也很大。电池放置时间长了就有可能出现膨胀、漏液等情况,一旦漏液,其酸性物质就会腐蚀遥控器里的金属件,可能会导致遥控器失效。

检查电源

空调电源应专线专用,并保证整条供电线路的容量大于空调最大额定电流。其中,电

流不超过16A的单相电源空调器,应配有电源插头和使用专用插座;超过16A电流的单相电源空调器,需接入空气开关进行控制,否则可能会造成插头和插座间的电流负荷过大、接触不良造成发热甚至发生火灾。

检查室外机

首先,检查室外机内外有没有异物,比如树叶、鸟窝等。

然后检查支架是否锈蚀严重和固定牢靠。据专家介绍,空调室外机支架所使用的材料一般分为三种:一种是普通的角钢材料,安全使用期在5~7年;一种是防锈能力较强的镀锌钢板,安全使用期在7~10年;一种是具有超强防锈能力的镀铝锌钢板或者不锈钢材料,安全使用期在10~15年。一旦发现空调室外机支架出现锈蚀或者松动情况,应及时更换。

清洁滤尘网

首先打开空调的外壳,一般在空调两侧侧面会各有一个缺口,用手指稍用力即可将外壳抠松动,轻轻晃动即可取下。

打开空调的外壳后,就能看到一层黑色的网状物,它就是空调的滤网,抓住滤网的把手将其抽出。

将取下的滤网拿到水龙头下用水流进行冲洗,如果过滤器实在很脏,可用废牙刷轻轻刷洗,清洗完成后放在通风处晾干。

最后,把滤网安装回原位后进行试机,切忌在无滤网的情况下运转空调器,这样易使其发生故障。

试运行

打开空调后,仔细听一听室外机有没有异响;空调送风后,闻一闻有没有异味,如烧糊味等,一旦出现异常情况,一定要马上关闭空调并联系厂家售后,以免损坏空调。

清洗蒸发器

使用多年的空调,即便清洗滤网后可能还有异味,这说明空调内部的蒸发器也需要清洗。现在超市里有专门的空调清洁剂,购买时一定要选择有细长导管的。清洗需要以下步骤:

- 1.开启空凋制冷15分钟,使空调蒸发器产生冷凝水。
- 2.关闭空凋,打开外壳,取下滤网,露出蒸发器。
- 3.将附在清洁剂瓶身的小管取出,插在喷头上,从左到右来回均匀喷射至蒸发器的翅片上。等待约15分钟,使泡沫清洁剂充分瓦解空凋蒸发器翅片上的顽固污垢。
- 4.重新安装滤尘网,并盖上空凋机外壳。
- 5.开启空凋,并把风量及制冷量调到最大,保持开启空凋10至20分钟,让污水从排水管排出。

(燕赵)

大屏电视市场迎来井喷期

端午小长假刚刚过去,世界杯紧随而至,让大屏4K电视开始火热起来。

“在今年的巴西世界杯市场,4K电视产品将大放异彩。”彩电行业观察人士分析,体育盛会的每一次技术进步,都会推动相关产品的快速普及。资料显示,2012年伦敦奥运会首次实现3D直播,期间带动3D电视销量提升约35%,创造了3D电视销量占彩电总销量半数以上的辉煌业绩。

据了解,TCL重点打造的TV+游戏电视E6700、E5700以及爱奇艺电视UD版等4K电视,不仅全面满足用户观赛、游戏、视频等需求,更是目前大屏4K电视的佼佼者。其不仅配备了专业级UHD超高清显示屏,同时还搭载了全新2K转4K关联补偿技术,可以提升图像真实度90%以上,让用户欣赏到一届最清晰的世界杯。

今年“五一”开始,各家卖场纷纷投入促销活动,大幅让利活动点燃了消费者的热情。据苏宁家电相关人员透露,“五一”期间彩电销售结构变化明显,苏宁家电4K超高清电视销售占比已突破30%,50英寸及以上大屏销售占比突破60%,而智能机的销售占比更是达到70%。从这些销售数据中不难看出,彩电智能化已普及,大屏、4K超高清已成为彩电市场的主角。(北商)

