

8月9日下午，夏忠明在苏宁易购上下单，订单第一时间被系统分配到仪征服务中心。苏宁帮客仪征服务中心老板陈怀成接单后，电话联系夏忠明询问合适上门安装的时间，并最终定在8月10日上午。陈怀成表示，每次接到系统的派单，苏宁帮客县镇服务中心都会在30分钟内响应，联系消费者。

与此同时，夏忠明下单的空调从扬州大仓发货，送到仪征服务中心的仓库。负责夏忠明家空调送装的师傅在8月10日一大早就开始装货，并在出发前再次和夏忠明进行了电话确认。

受台风“利奇马”的影响，仪征一整天都在下雨。



苏宁南京“超级云仓”工作人员正在拣货



在青海省黄南藏族自治州，苏宁帮客同仁县服务中心快递员正在给消费者送货

“之前装空调就跟打游击战一样，找到一个算一个。去年也在老家这边装了一台空调，师傅搞到晚上八九点才过来安装，又急又赶，结果还漏氟了，当天一晚上都没睡好。第二天又过来维修，太折腾人了。”夏忠明吐槽着自己之前安装空调的不愉快经历，对比之下则是对如今县镇服务中心的服务赞不绝口，“这次在苏宁上买空调，也是朋友推荐的，说他们家规范、靠谱。台风过境下大雨，两个安装师傅还是冒雨送来，服务不打折，确实靠谱。”

不到1个小时，空调安装完毕。对于用服务和细节来获得消费者认可，陈怀成很有信心。2018年苏宁推出了苏宁帮客县镇服务中心，采用“一县一店”的建设模式，融合家电、家居送装、快递揽收、家电清洗、维修、回收等多位一体的综合服务能力。陈怀成的店于2019年4月正式对外开放，此时苏宁帮客县镇服务中心的模式已经更为成熟。

“我一直和我们苏宁帮客的安装师傅强调沟通的重要性，要站在消费者的角度考虑问题。‘服务是苏宁的唯一产品，用户体验是服务的唯一标准。’只有沟通好了，服务好了，消费者才会相信你，业绩才能做好。”陈怀成表示。

据了解，截至2019年8月，苏宁已经完成1000家县镇服务中心建设，其中江苏、黑龙江、河南完成100%覆盖，浙江、辽宁两省完成90%以上县镇覆盖，95%以上地区实现24小时内安装，600个县级服务中心实现半日装。目标是2019年底建设1500家县镇服务中心，完成95%以上的县镇覆盖。



苏宁帮客洪江区服务中心快递员正在搬运顾客购买的家电