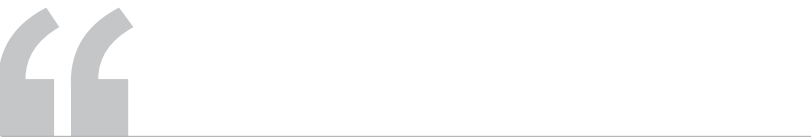


格力“开战”奥克斯，产品质量成焦点

谁来保障消费者权益？



近日，格力电器实名举报奥克斯生产销售不合格产品事件，短短几天引起了轩然大波。无论是格力委托有专业资质的第三方机构的检测结论，还是在媒体面前的现场拆机检测，抑或是奥克斯在其官方微博做出的种种声明，消费者都处在“真真假假，不知道该相信谁”的状态中。

据奥维云网相关数据统计，在此事件中涉及的KFR-25GW/NFW+3、KFR-35GW/NFW+3两款机型产品，仅2018年线上销售额就已达到16.71亿元。面对如此大的销量额，已购买该产品的消费者该如何自处？对此，有业内人士表示：“格力与奥克斯的事件应当对整个家电行业敲响警钟，更应当对消费者享有的正当权益给予保护。”郑报全媒体记者 李冬生



延伸阅读： 一起来听听 主要媒体的声音

经济日报：
鼓励更多“吹哨人”
为消费者守望

举报不论出于什么动机，只要举报的问题真实存在，相关部门就应该重视。因为行业本身的专业性，很多内幕往往是消费者不了解的。在欧美国家也有类似的“吹哨人”制度，源于警察看到违法行为吹哨子的做法，进而代指为内部人员检举揭发违法行为。我国已有数亿市场主体，单靠监管部门的力量很难形成全面有效的监管网络，因而，鼓励更多“吹哨人”站出来为消费者守望，形成社会共治。

人民日报：
站对不站队

商场如战场，在不见硝烟的战斗中仍须守住底线。孰是孰非，最终当交由权威机构认定，交由法律裁决，交由消费者评判。质量过关才是硬道理。谁赢得消费者信赖，谁才是真正的赢家。

新华社每日电讯：
期待带来一场
“行业体检”

这场空调巨头的“大战”，不应成为“口水战”。目前，监管部门的强势介入和全面调查，对打破“口水战”的僵局很重要。谁在行业里搅浑水？谁在搞小动作欺骗消费者？这些问题的答案在确凿证据和事实面前自然无所遁形。希望这次举报事件能推动空调全行业的质量、标识调查，不能止于当事两家公司。

21世纪经济报道：
空调大战一触即发

2018年，奥克斯堪称空调市场的一匹“黑马”。据中怡康数据显示，2018年空调线下市场，格力、美的、海尔三大品牌市场份额分别占比37.6%、24.5%、11.5%，而奥克斯仅占据3.8%。但在线上奥克斯凭借异军突起，成功抢占了不少份额。业内专家分析：“快到电商6·18促销，这个时候举报的话舆论声音高，天热了买空调的人变多，受消费者、媒体的关注也高。”

多轮攻防,进击中的“拉锯战”

6月10日，格力通过官方微博向国家市场监督管理总局举报奥克斯生产的KFR-25GW/NFW+3、KFR-35GW/NFI19+3、KFR-25GW/ZC+2、KFR-35GW/HFY+3、KFR-35GW/NFW+3、KFR-25GW/NFI19+3、KFR-26GW/NFA1+3、KFR-35GW/ZC+2八个型号产品不合格。称其委托有专业资质的第三方检测机构检测验证，这8款产品能效比和制冷消耗功率不合格。

当日晚间，奥克斯官方回应，

正值6·18空调销售旺季来临之际，格力采用诋毁手段，属于明显的不正当竞争行为，并声明该举报不实，公司已向公安机关报案，并将向司法机关提起诉讼。

随后，格力再度发声，直接亮出相关产品检验报告。称已准备好充分证据供监管部门调阅，并视情况适时向社会公布。紧接着，奥克斯集团董事长郑坚江通过奥克斯官方微博回应：欢迎监督，共同营造民族名牌质量盛誉。

6月11日，格力电器在珠海

总部邀请媒体人士一起现场拆封奥克斯空调并检测能效。格力电器称，经过检测，发现检测的奥克斯空调存在“表里不一”现象。分别标称能效比3.59、3.29的两台空调经过对比，其冷凝器、压缩机等关键物料是一样的。

同一天，奥克斯官方发布一份《关于奥克斯空调对于格力提出能效质疑的声明》，在这条声明中，记者看到了由中国合格评定国家认可委员会为奥克斯空调股份有限公司颁发的实验室认证

书，以及举报所涉及的8款型号产品的能效标识备案证明。

“国家市场监督管理总局、省市场监督管理局等每年都会对市场在售产品做质量监督随机抽查，自2016~2019年，奥克斯空调被随机抽检累计29次，涉及19个产品（有重复抽检），所有抽检产品100%合格。其中涉及本次友商‘举报’产品一个（KFR-25GW/NFW+3）。”奥克斯还附上了“举报”涉及产品抽检检验报告。

同为专业检测机构,为何双方检测结果不一致？

看到双方的检测结果，消费者不禁心存疑问：“为何同为专业的检测机构，而检测的结果却不一致？”

格力委托的第三方检测机构为四川省电子产品监督检验所（以下简称四川电检所）。据北京

商报报道，四川电检所表示，格力送检了13台有奥克斯标识的空调，这13台空调由3家公证机构进行封样，四川电检所检测出样本不合格，但并不保证样品一定为奥克斯产品。此外，格力送检奥克斯空调过程中，参与公证的

横琴公证处也表示，不对任何一个结果做认定，也不能说受检产品一定是奥克斯。

在奥克斯公布的证明文件中，中国标准化研究院能效标识管理中心均证明格力电器举报的所涉8款奥克斯产品“已完成能

效标识备案”。而据《中国经营报》报道，能效标识管理中心办公室相关负责人曾向其回应：“我们不是检测机构，我们只是负责信息备案，所以对产品的真实性我们判定不了，我们没办法去给它做检测背书。”

市场监管总局及中消协先后发声

对于格力实名举报奥克斯生产销售不合格空调产品事件，6月10日晚间，市场监管总局发文表示对此高度关注，已于当日下午通知浙江省市场监督管理局对有关情况尽快进行调查核实，将依据调查核实的结果依法

依规做出处置，并及时向社会进行公开。

6月11日上午，中国消费者协会回应媒体称：“格力电器公司实名举报奥克斯空调公司生产销售不合格空调产品”事件涉及产品质量和消费者权益，该协会对

此高度关注。

中消协注意到，事件已经引起广大消费者的担忧和不安，也引起有关监管部门的高度重视，中消协期待尽早给出结论。同时呼吁相关经营者始终树立“消费者优先”理念，为消费者提供合格

可靠的产品和服务，保障消费者合法权益。

对此，记者致电河南省消费者协会相关负责人，该负责人称，河南省消协将与中消协保持一致态度，密切关注事件发展。

只有让消费者放心的产品,才能获得肯定

就此事件，本报记者也致电奥克斯空调股份有限公司郑州办事处负责人连建平，其以开会为由拒绝采访。

近日，记者连续走访位于经南一路的五星电器和位于二七广场的苏宁易购，发现奥克斯销售展台均

无销售格力举报的8款产品。而在京东等线上商城，KFR-25GW/NFW+3仍在销售。此次格力公开举报奥克斯，尚且未知最终结果如何，但却有利于强化行业监督，这对消费者来说未必是坏事。家电分析师梁振鹏指出，归根结底，企业应该

严格约束、规范自身行为，才能从根源上避免官司，“空调在家电行业的产品线里面，是质量、能效出问题较多的一种产品，因为空调的安装环境和使用环境特别复杂，而且它是一种半成品，包括室内机、室外机和中间的铜管连接器，很容易出问

题，所以空调的产品质量、知冷知热能效是非常重要的”。

也有业内人士表示：“只有让消费者放心的产品，才能够持续得到消费者的肯定。”对于格力大战奥克斯的最终结果如何，我们将继续观察。