

# 小家电产品 售后维修是难题

今年上半年,不少家电企业都取得了预期的销售成绩,但市场是几家欢乐几家愁。来自商务部“家电下乡”的一份销售数据统计显示,今年前6个月,冰箱、彩电和洗衣机为“前三”,销售额比重分别为68.50%、13.72%和10.13%。而像微波炉和电磁炉等小家电,全国销量仅为两位数。 晚报记者 樊无敌

## 小家电面临洗牌?

今年以来,虽然销售业绩不能和大家电相比,但我们的产品在农村的销售情况一直很不错,销量与去年相比略有上涨,在这种经济形势下,已经超出我们的心理预期了。一位广东中山的电磁炉企业李先生告诉记者,像电磁炉、榨汁机等新型小家电,近两年在农村市场的销售一直很不错。

“一方面是农村市场对新型小家电的需求旺盛,增长动力足,另一方面却是‘家电下乡’系统内的小家电销售不佳。”小家电营销专家洪仕斌指出,许多农村小家电经销商实力弱,达不到下乡政策的相关要求,只会以低价来吸引农民,所以才会出现“市场总量大但下乡产品销售少”的奇怪现象。

实际上,现阶段许多小家电企业的销售网络并不健全,网点能辐射全国的企业在这行业的占比不会超过5%,还有一大批企业均处于地区性销售状态,更多的企业则是提供贴牌服务,并没有销售网络。正是由于销售网络的不完善,许多小家电企业的产品往往停留于二三级市场上,借助苏宁等连锁卖场以及一些省级代理商的实力,来开拓销售网络。

## 小家电维修保障遭遇瓶颈

记者注意到,与大家电产品相比,小家电虽产品种类和企业数量众多,但行业进入门槛低、产品整体质量不高等弊端,特别是缺乏一批领军型大企业的推动,整个行业的竞争相对无序而混乱。

在郑汴路家电城记者调查后发现,存在于



小家电市场的怪现象还有很多。小家电市场上的产品种类多、品牌更多。以家庭普及率较高的电饭煲为例,全国的生产厂家并不多,但市场上的品牌却层出不穷,甚至还有许多傍名牌的产品,像名气较大的三角牌,就出现了金三角、广东三角、香港三角、湛江三角等众多傍名牌的商标。在热水器、厨灶具等产品上,还会直接出现“日本樱花”、“美国史密斯”、“香港苏泊尔”等令人眼花的仿洋品牌。类似的情况,还出现在电磁炉、豆浆机等近年来备受市场青睐的产品上。

一位小家电企业负责人坦言,面对对手在市场上推出的超低价产品,比我们的生产成本还低,但经销商还能有利润,我们都弄不清楚这么低的产品是怎么制造出来的。据了解,一些企业为了追求在市场上的价格优势,往往会采取偷工减料、以次充好的手段来制造产品。许多消

费者抱怨,花了180元购买的电磁炉,只使用一次就坏了,竟然还是“韩国现代”的品牌。

目前,在我国广东、浙江两地,已经形成了全国最大规模的小家电生产制造基地,集中于这两个地区的小家电企业多达数千家。除了像格兰仕、美的、奔腾、万和等实力型企业,还拥有更多的加工组装厂,这些工厂没有自己的品牌,也缺乏专业的销售网络,只承揽贴牌加工的服务,使得售后维修没有保证,这一问题在农村尤其是瓶颈。

专家预测认为,由于小家电的生产技术门槛不高,企业众多品牌良莠不齐。目前,市场上能够达到新标准的产品可能不到五成,一旦小家电能效标准陆续公布和施行,必将对小家电企业产生重大的影响,一些技术能力不过关的企业很可能会因此被大企业兼并或倒闭,行业资源将会得到优化配置。

## 每周声音

### 陈晓:与王俊洲达成高度的默契

王总和我共事多年,尤其经过一年多这么多事以后,我们现在在工作中已经达到了高度的默契和一致。王总和我有一点是一样的,就是我们的决定和决策一定是以公司的长远利益为出发点的,并且在接下来的5年战略实现过程中,我们一定能非常好地一起合作。国美电器董事会主席陈晓就“王俊洲担任国美电器总裁”时如是说。

### 鲁建国:洗衣机两三个月消毒一次

洗衣机二次污染严重,消毒、抗菌非常必要。因此,为防止细菌滋生,应在洗衣结束后30分钟内将衣物取出,一旦超过1小时,就需重洗。国家家电质量监督检验中心检验部主任鲁建国就“洗衣机容易滋生大量细菌”时建议。

### 柳传志:苹果正错过市场机遇

我们很幸运,因为史蒂夫乔布斯(Steve Jobs)的脾气很坏,没把中国市场当回事。如果苹果花在中国消费者身上的工夫与我们一样,那我们将会有一番作为。联想创始人兼董事长柳传志就“苹果的首席执行官印象”时表示。

### 王金亮:服务是竞争主战场

家电服务经历了从无到有、从混乱到完善、从为销售服务到成为市场竞争关键因素的快速变革,家电市场已经步入服务竞争的时代。如今,服务才是主战场,这关系到经销商和消费者的口碑。美的制冷集团中国营销总部副总裁王金亮就“美的服务升级”时表示。

### 徐东生:探索农村消费引导新模式

在城市里常见的各类展览和新品发布会,已经成为企业引导消费的有效方式,但在农村市场,这些手段并不常见。家电企业应该将城市中的成功经验加以改良,结合农村市场的特点,推广到农村市场中去,推动农村家电的消费。中国家用电器协会秘书长就“农村市场如何消费”时表示。

Windows®。我在, 阻隔不再。  
联想推荐使用正版 Windows 7 操作系统。

lenovo 联想



## IdeaPad™ Z360 流行设计潮本

靓彩粉、炫晶黑,至in潮色看Z本  
时尚腰线、醇黑巧克力键盘,炫酷混搭看Z本  
潮流资本,Z流行

- 英特尔® 酷睿™ i3 350M 2.26GHz
- 正版 Windows® 7 Home Basic
- NVIDIA® GeForce® G310M独立显卡
- 2GB内存 • 500G硬盘 • 13.3寸 LED

# Z 流行

潮流邂逅靓粉红

联想移动互联网手机乐Phone成功上市  
欢迎莅临联想电脑专卖店体验

联想消费笔记本暑期促销进行中!7月1日-8月31日,购Y系列有机会+199元得699元的联想A330手机,购Z系列+49元得268元i-mu音箱,购U系列+29元得268元李宁运动套装,购G450A/G460系列得68元笔记本清洁用品套装。(限时限量,售完为止)



郑州市九鼎商贸0371-63596649 郑州市远东科技0371-63595993 郑州市郑州天地人0371-63973347 郑州市河南中豫0371-69393453 郑州市河南润恒0371-63574825 河南省赢嘉科贸0371-69393212 郑州市郑州六维0371-63846788 郑州市郑机神马0371-66552297 郑州市中牟瓏瓏0371-60210569 郑州市新郑程源0371-62699818 郑州市登封鼎新0371-62883345 郑州市荥阳卓越0371-64625298(排名不分先后)

联想网站: <http://www.lenovo.com.cn> 产品销售热线: 800-830-5359 联想服务热线: 400-810-8888(需支付市话费)

详情咨询联想专卖店或联想授权服务站,请登录 [www.eCare360.com](http://www.eCare360.com),享受“智能机器人”等24小时在线服务! 联想拥有本广告信息最终解释权,如有任何变动,恕不另行通知。此机型的供应情况及具体配置,价格随销售地区不同可能会有所差异,产品图片仅供参考,请以销售实物为准。联想服务,您的数字生活好管家! 2年整机全保服务,全面保护,意外无忧!

ideapad  
乐自由我