

# 皇明坚持“用户利益高于一切”



获得奖项:2008年度诚信奖  
中国家电企业市场服务优异奖

获奖品牌:皇明

受访对象:皇明太阳能集团有限公司董事长 黄鸣

获奖感言:2008年,皇明能获得此项殊荣,皇明人感到非常荣幸,也非常欣慰。为了让消费者使用上安全、放心的太阳能热水器,皇明将一如既往地坚持“用户利益高于一切”的宗旨。在皇明人的眼中,距离遥远不是问题,交通不便不是问题,天寒地冻不是问题,只要用户有需求,皇明人就会出现。

## 诚信经营,用户利益放首位

“目前,中国太阳能热水器行业的发展只有短短十几年的时间。这个行业还不够成熟,鱼龙混杂,行业整体水平较低。”皇明集团董事长黄鸣表示,更重要的是消费者对太阳能热水器的认识不够深入,很多人对太阳能的理解仅仅停留在洗浴上,对存在的安全隐患问题却浑然不知。同时国家标准不够完善,行业内存在着一些无良企业,售出的太阳能热水器出现冻裂、漏电等问题。为此,黄鸣每天都提心吊胆,担心奶界的“三聚氰胺”会发生在太阳能界。所以,无论何时,皇明首先考虑的都是消费者利益。

在皇明发展早期,曾经发生过一起案例。产品出厂时,质量没有任何问题,但终端销售和安装上出现了问题。因为有些经销商考虑的不是消费者利益,而是他们自己的销售量、盈利、回扣等。“比如,我们有一款专门为东北市场研制的高端抗寒

产品,因工艺技术要求高价格也就偏高。该产品特别适合在冬季严寒的东北使用,但有些经销商为了私人利益,不负责任地在东北市场上卖一些不适合在该地区使用的产品。虽然价格便宜,但在零下二三十度的东北,水管出现冻住、冻裂的现象,消费者花几千块钱买的太阳能就打了水漂。”黄鸣告诉记者,为了消费者的利益,皇明将供应商存在有质量问题的管子、安装支架和寿命有问题的产品全部紧急召回。

## 加强人才培养,提供专业服务

众所周知,太阳能热水器有其独特的构造、工作环境、安装要求。质量再好的太阳能热水器,若没有完善的、先进的服务系统及服务理念做后备保障,太阳能热水器的安装、管路、配件等可能存在极大的安全隐患。黄鸣告诉记者,服务和科技是太阳能行业两大竞争力,售后服务的基础是学校。目前国内太阳能产业从业者有60多万,但全国没有一所学校、没有一个院系设有太阳能专业。让黄鸣感到头疼的是,没有受过专业培训的安装工人

素质普遍较低,在安装过程中存在着不少安全隐患。比如,一台皇明太阳能热水器的使用寿命是15至20年,但由于这些工人的“野蛮”安装,折损了太阳能的使用寿命。另外,根据太阳能行业的发展速度,用不了几年就会翻几番,那时人才培养的速度跟不上,就会限制太阳能行业的发展。因此,皇明要承担起培养人才的重任。近几年,皇明开始大规模对安装工人进行业务培训,并严格监控,保证皇明安装和售后服务。

## 速度验证皇明服务信誉

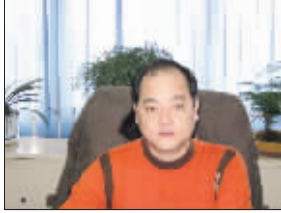
1995年,自皇明成立以来,始终坚持让使用皇明太阳能热水器的用户真正放心、安心。“每年冬季来临前,皇明都会进行‘全国冬季大保养行动’。派出大批专业服务人员为用户免费做冬季保养,排查太阳能存在的隐患。”黄鸣告诉记者,他们要将可能发生的隐患,消除在发生前。另外,去年皇明在全国组建了1000多个流动服务站,由10000多名专业人员为全国近10万个小区上亿用户提供温馨周到的服务。 快报记者 郭芷冰

# 祝福2009



方太厨具有限公司南京分公司总经理 周杰

♥2008年,从销售业绩可以看出,方太厨具在业内、消费者中获得了更多的肯定,在激烈的竞争中方太必须更加注重产品的品质和服务的诚信,这样才可以赢得更多的消费者的“三心”:“放心、省心、安心”。



杭州老板实业有限公司南京营销中心总经理 张宝龙

♥2008年老板电器最闪亮的明星要数我们的“08聪明套装”,此款产品的热卖也证明了老板全新的产品路线是正确的,时尚且实用将会是厨电在2009年的绝对趋势,老板电器会继续努力走在行业的前端,引领厨电的最新的时尚。



康佳集团股份有限公司南京分公司总经理 朱明

♥2008年的家电圈最热闹的就算平板电视了,奥运会的召开在老百姓生活中引发了“平板普及风暴”,各大平板品牌遇到了机会同时也必须接受更为激烈的挑战。2009年的平板市场会更加热闹,新品的不断上市会让这个市场更为活跃,康佳会用更好的产品和更好的服务迎接挑战!



四川长虹电器股份有限公司南京分公司总经理 朱学文

♥2008年的家电下乡,让各大平板品牌的渗透力以及覆盖率有了前所未有的提升,在与外资品牌的PK中,国产平板在2008年取得了前所未有的好成绩,2009年的国产平板电视将会更加勇猛地挑战外资品牌,长虹和各大国产品牌都很有信心。



帅康营销公司南京办事处总经理 张开庆

♥2008年的厨房电器市场最大的特色莫过于它的“时尚转身”,消费者对厨房的时尚需求让厨电产品发生了巨大的变化,各大厨电品牌也做出了很大的调整。帅康在2009年更加与时俱进,成为时尚与品质并进的厨电招牌。



Change for life  
生活由我变

**ACA**  
北美电器·SINCE 1934