

太阳能下乡系列报道之⑤

# 不除隐患 难见“阳光”

太阳下乡,至今已至第五期报道,在太阳能热水器消费者、厂家以及经销商中引起了强烈的反响,一时间“太阳产业”成了下乡家电中的关注焦点。

太阳能热水器,从一开始就是当之无愧的绿色环保产业,但记者在对方采访中发现,由于行业门槛较低、标准缺失,产品、销售、服务的隐患还不少。已经获准下乡的太阳产业,应尽快通过产品、销售以及服务的品质让消费者真正感受到“绿色阳光”的温暖,这才是发展正道。

现代快报

2009年4月23日

江苏质检  
12365 维权服务热线

## 渠道隐患 难把“经销商”关

有别于其他家电产品的卖场式销售,“经销商经营专卖店”一直是太阳能热水器的主要销售模式,经销商除了负责销售,同时还负责安装以及售后维修,根本谈不上健全的售后服务网络,作为半成品售出的太阳能产品能否安全顺利使用,还得取决于经销商。

某品牌江苏区负责人S先生告诉记者,太阳能热水器是个半成品,就算主机质量过硬,如果没有过关的配件和负责的安装,还是白搭。由于每个用户的实际居住条件不同,配件需求都不同,很难随主机同时售出,通常用户买回来的只是主机部分,配件和安装服务需要经销商提供,问题的关键就在于此:行业对配件和安装都没有硬性标准,配件的质量高低、安装的到位程度全凭经销商“自作主张”了,这直接影响到产品的安全性能和寿命长短。

W先生是某品牌在扬中地区的县级经销商,现在手头代理着两个太阳能品牌,他给记者举了例子,给普通住宅(按六层算)的一楼用户安装,光管子就是笔不小的开销,有一块多一米的管子,也有四五块一米的,一直拖到楼

顶三十四米的差价就多了;除了减少配件材料成本,安装过程也会出现简化缩短,有的1个工人半天糊弄搞定,有的则会安排2个工人负责地装上一天半,按扬中的标准90块一人一天,人工费能相差两百多块,如此一来,经销商的材料费和人工费是都省了,但却大大影响了用户的使用。

## 品牌隐患 杂牌靠低价搅局

没有规范的经销门槛标准,没有硬性的产品检测标准,太阳能行业的杂牌军仅靠低价在三四级市场肆意横行,不仅无法保证用户的安全,更让整个行业遭遇口碑危机。

一位不愿透露姓名的某品牌经销商,在经销正规品牌之前也经营过“所谓品牌”的贴牌产品,因为行业缺乏标准,很多生产企业偷工减料,把不过关的产品贴个商标就拿去卖了,一千多元甚至几百元的低价产品都有卖,产品出现问题了,重新注册个商标贴上去,继续卖,谈不上售后服务的。代理品牌产品,光店面各项支出一一年就得20万,但花个三四万块已经可以搞个杂牌作坊了,杂牌产品连主机加配件及安装1200块就差不多了,品牌产品最低也得在1500块左右,还不

算经销商的配件支出和人工支出,这价格上的差异,就三四级市场而言,品牌产品面对杂牌真的是困难重重。

## 记者手记

在采访中,经销商不止一次地向记者抱怨“经销商模式”弊端重重,品牌对市级、县级经销商还会有注册资金、经营面积、从业经验等门槛设置,至于乡镇级别的经销商就几乎没有门槛了,南京六合一位不愿透露姓名的“皇明”经销商告诉记者,他只交了2000元押金就和该县品牌县级代理签成了镇级经销商,一直跟县级代理进货,可后来总部业务员又拉他们绕过县级代理直接从总部进货,如此一来和县级代理有了矛盾,最终不欢而散,2000元押金至今也没要回来。

一直以来,经销商和厂家之间就矛盾重重,有经销商的不负责任也有厂家的霸王做派,比如“皇明”规定维修基金要3-5年才返还一次,基层经销商一般都是小本生意,试问哪个能拖得起这么长的时间?为了节省经销商购买杂牌甚至劣质配件也就在所难免。因为存在霸王条款,极少有基层经销商能够真正坚持做到3-5年以上。另外,同一品牌的不同经销商之间还存在着恶

意的价格拉锯、互相排挤;至于品牌之间的经销商之争,以及杂牌对品牌的打压就更是没完没了。

两两之间的矛盾总有个解决的方法,期盼着国家出台规范太阳能行业的种种标准,以此对行业内部进行洗牌,肃清杂牌军,加强品牌集中度;厂家对经销商要设置有效门槛,给予有效支持;经销商作为维系供需双方的关键环节,也需让自身日益企业化,提升品牌意识和品牌责任。

快报记者 王多

## 举报问题产品 万元大奖等你拿!

只要你遇到了数码家电“问题产品”,就可以拨打12365举报电话告诉我们,一经查核属实,现代快报联手省质监部门将会颁发万元举报大奖给您!

## “质保”太阳能下乡 拨打12365或96060

你购买的太阳能热水器遇到了什么麻烦?请拨打12365或者96060,快报联手省质监部门将为你排忧解难!你对促进太阳能行业的发展有什么好建议?请拨打快报读者热线96060告诉我们!

## 行业·信息

### 方太首推“免费预埋烟管服务”

经调查显示,有30%的消费者反映,由于事先没有预埋烟管,造成后期油烟机噪音大、吸烟效果差,甚至积油、漏油等隐患。合理设计并安装油烟机的烟道,对于保证油烟机的排烟效果至关重要。近日,针对普通消费者在家装中的难题,倡导以“专业驱动厨房科技”的方太,推出了电话预约“预埋烟管”的服务。对此,业内人士认为,作为行业首个推出此项服务的企业,方太此举充分显示出其对用户负责的态度及其专业的服务水平。

所谓“预埋烟管”服务,是指在消费者厨房吊顶之前,电话预约方太当地服务中心,在约定好的时间内就会有专业人员上门来先把烟管预埋好,后期随着其他工

序再安装油烟机。众所周知,对于普通家庭而言,在家庭装修过程中,也许都经历过这样的事情:厨房吊顶之后,为了装油烟机的烟管却必须拆掉一部分;或者请装修队预埋了烟管却留下噪音大、吸烟效果差,甚至积油、漏油等隐患。早在2008年1月1日,方太就将其五系产品(油烟机、灶具、消毒柜、微波炉、烤箱)的保修期全部上调至五年,燃气热水器则由一年提升为三年,均远远超越国家和行业相关标准。消费者黄小姐曾经算过一笔经济账,“如果按照普通家庭厨电产品的平均更换周期估算,方太的此项服务基本上可以让我家免费维修,直到更换新产品。”

快报记者 王多 整理

### 打破巨头垄断的局面 奥特朗集团成为电热水器国家标准起草单位

2009年3月,《快热式热水器》国家标准起草工作圆满结束,奥特朗企业有限公司、海尔集团以及史密斯(中国)热水器有限公司等八家企业成为本次国家标准项目起草组的单位。

国家标准化管理委员会在家用电器行业开展了“公开征集家用电器国家标准起草单位”的试点工作,奥特朗早在去年年初就组织了公司主要技术人员,组成了国家标准起草项目组,经过企业申报、专家初评和公开答辩等程序,最终获得了该项国家标准的起草单位资格。今年,奥特朗已经申请

三个国标工作组的起草任务,包括《家用和类似用途电器的安全 储水式热水器的特殊要求》、《家用和类似用途电器的安全使用年限 储水式热水器的特殊要求》、《家用和类似用途电器的安全使用年限 快热式热水器的特殊要求》等。在本次标准起草工作中,奥特朗企业有限公司起草项目组提出了多项起草建议,均最终采用为标准内容;具体包括:恒温电热水器的测试方法、测试条件、稳态误差温度超调量的偏差范围;热水器的安全使用年限;加热效率计算方法;实验条件如进水温度和实验电压的调整等等。



### 一钻服务

方太厨电行业首家隆重推出油烟机、燃气灶、消毒柜、嵌入式微波炉、嵌入式烤箱保修期延长至五年,燃气热水器延长至三年!

### 二钻服务

方太厨电行业首家隆重推出免费预埋烟管服务,让您贴心更省心!

### 三钻服务

方太最新推出凡在四、五、六月三月内购买方太燃气热水器的用户可享受试用半年的超值体验,详情请咨询现场导购人员!

无论是魔术般的净烟奇迹,烹饪随心所欲的美味奇迹,还是与家人安心分享的洁净奇迹,魔术师刘谦邀请您今年五一,共同见证更多方太厨电奇迹。众多超值优选,尽在方太五一新奇“季”!