



# 国内家电召回寥寥无几 标准滞后缺乏自觉

国家质检总局日前公布的数据显示,一季度实施家用电器召回两次,涉及家用电器 13.2 万件。在诸多全球性质的召回中,中国常常是被排除在外的市场。

据了解,由国家质检总局起草的《家用电器产品召回管理规定征求意见稿》如今已难产 4 年。而即将实行的新消法对于产品召回的规定,必然会推动家电召回制度的尽快实施。

## 国内家电召回寥寥无几

相比发达国家健全的召回制度和企业普遍性的召回举措,国内家电行业的召回仍显不足。在日前国家质检总局召开的例行新闻发布会上,质检总局办公厅副主任陆春明表示,2014 年一季度,国家质检总局共对 20 类 1780 家企业生产的 1792 批次产品进行国家监督抽查,检出 169 批次不合格产品,不合格产品检出率为 9.4%。实施家用电器召回两次,涉及家用电器 13.2 万件。

据公开资料显示,在 2014 年一季度,戴森和东芝就分别发布了召回公告。不同的是,戴森公司的召回是面向全球,而东芝的召回却绕开了中国市场。3 月,戴森在官网发布公告称,由于其生产的 AM04 和 AM05 的无叶冷暖器存在“由于燃路引发机内火花”,因此向全球召回已售出的近 100 万台设备。2 月,东芝方面宣布面向除中国以外的全球市场召回 58.3 万台带烘干功能的洗衣机,原因是产品发动机以及排水阀线路存在故障,有自燃隐患。

由于国家质检总局所披露的数据中尚未涉及具体产品和品牌,所以召回情况无从得知。不过,回首过去 3 年全球家电行业召回情况可以发现,家电召回涉及最频繁的国家为美国和日本,往往只有涉及全球范围内的召回时才包括中国,而国内企业面向国内的召回举措更是寥寥无几。

中国家电商业协会营销委员会执行会长洪仕斌表示,国内家电行业和消费者没有理性

认清召回是原因之一。往往说起召回,包括一些企业管理层首先想到的是退货,而事实上,召回只是意味着产品出现了批量性的质量问题,召回是解决方案的一种统称,具体的解决办法可以是退换货,也可以是免费维修。

## 标准滞后 企业缺乏自觉性

洪仕斌认为,国家缺乏该方面的强制性标准规定,则是另外一大原因。

早在 2010 年 7 月,国家质检总局起草的《家用电器产品召回管理规定征求意见稿》曾在国务院法制办网站公示,向社会各界征求意见和建议。意见稿中规定:“生产者应对其生产的家电产品履行召回义务,对存在缺陷的家用电器产品,由生产商或由其组织其他经营者通过补充或修正消费说明、退货、换货、修理等方式,有效预防和消除缺陷可能导致的损害活动。”

业内专家普遍认为,缺乏强制性标准,企业有恃无恐,监管部门也无法可依。洪仕斌告诉记者,在法律缺失的情况下,是否将有质量问题的商品召回,全凭企业的自觉性,而一些外资企业在召回问题产品时“忽略”中国市场,也就不足为奇了。不仅如此,将来商品出了质量问题,消费者的权益也很难得到保障。

重庆大学经济与管理学院教授廖成林也表示,我国很多种产品的国家标准已经很多年没有更新过,远远落后于国际标准,造成很多不符合国际标准的产品却符合我国的国家标准,直接导致国内外企业在召回产品时忽略中国市场。

而企业在召回方面积极性不够的主要原因,就是注重眼前利益。在家电分析师梁振鹏看来,由于没有强制性标准来逼迫企业进行召回,这种情况下,企业有恃无恐。很多企业在明知某一批次、某一型号产品存在问题时,但过于考虑短期经营业绩、成本等问题,往往不愿主动进行召回。

## 新消法或加速召回制度建设

但在业内专家看来,不愿意进行召回是一种缺乏企业长远战略眼光的表现。当产品批量出现问题后,企业不重视消费者的利益,将会对自身产品质量口碑和品质口碑形成一定的破坏,而这种破坏在未来很长时间内都无法挽回。实践证明,一个企业口碑的破坏,往往需要花费 10 倍甚至以上的成本、精力才能够挽回。

新消法自 2014 年 3 月 15 日起正式实施,其中第十九条和三十三条中,对召回制度等方面都有了更完善的规定。对此,洪仕斌表示,随着国家更加注重消费者权利的保护,这一举措或许将加速推动各个领域召回制度的发布。

对于召回制度的制定和出台,万和电气副总裁官培谦表示,这对整个家电产业的长远发展是利好的,从对消费者负责任的态度来说也是十分有利的。召回制度的出台,将有利于根治存在的质量问题、安全隐患,避免对环境污染较大、重金属超标等产品的出现。

不过也有部分业内人士认为,召回制度意义不大。奥特朗公司品牌管理部总监李卫泽表示,从产品属性来讲,家电产品属于性能比较稳定的产品,而家电行业也是市场竞争最为充分的行业之一,产品质量差的企业原本就很难生存。而产品质量好又负责任的企业,往往每年都会开展一些以旧换新、对旧产品免费检修的活动,这种活动其实就是变相地达到召回解决问题的效果。

梁振鹏则认为,相关政府部门在出台家用电器召回方面的法律法规时应该果断坚决,不应该为一个在全世界很多国家都通行的条例,而在中国市场拖延数年之久,更不应该持续拖延下去。官培谦则建议,政府机构在制定政策时,应与各个行业紧密结合。每个细分的家电行业都有它自己的特性,只有分门别类结合各个行业的具体发展现状,才能最大程度地推动家电产业的健康发展。

(万维)

## 品牌家居加盟 打造精品卖场

## 龙都电器商厦 重装开业

□记者 田松平

本报讯 一年前,位于大庆路的龙都电器商厦盛装开业。当年气势恢弘的开业场面距今已有近一年,却仍然让人难忘。日前,随着东鹏瓷砖、华丽灯饰、我乐橱柜、恒洁卫浴等国内外知名家居建材品牌的相继入驻,该店重装工作已经接近尾声。龙都电器决心以打造精品卖场为目标,满足消费者的全方位需求。

这次重装开业,龙都电器商厦旨在全力打造周口一流的家居家电卖场,植根周口,发展周口。殿堂规模、整体装潢、氛围布置全面升级,购物环境、服务质量、售后承诺全面提升,龙都将把最新的商品、最优质的电器、最优雅的环境、最完善的售后呈现给消费者。

据了解,7 月 20 日,龙都电器商厦将重装开业,价格优势成为重头戏,龙都电器商场抓住了此次重装升级的机会,向各大品牌厂家下足大笔订单,抢占各品牌最优资源供应开业所需。该店重装后,规模、品牌档次都很高,将会使消费者眼前为之一亮。

布局上,商场构建出了宽阔通透的卖场空间,舒适惬意的购物环境,明快轻松的整体视觉风格,不同档次的新品引进,更适合本地消费者的需求。从彩电、冰箱、洗衣机等传统家电,到电脑、手机、数码等现代时尚家电,共有 80 大类万余种商品。重装开业的龙都电器,继续秉承“更专业、更省一点”的服务理念,通过更人性化的销售、送货、维修等服务,表现出过人的专业精神。更凭借大规模的采购和与各品牌的良好合作,获得了极有竞争力的价格,真正实现了家电产品的“质优价廉”。

“龙都电器讲诚信,服务好,买着放心。”这样赞美的话,记者在采访中听到了多次。

“为顾客着想,让顾客满意”是每一个龙都员工的行为准则。龙都电器将一如既往地保持服务顾客的理念,不断地完善自身的服务质量,不断地提高商场的售后服务水平,使每一位顾客高兴而来,满意而归。

