

数据较往年同期有明显改善

家电投诉量下降被指不实

随着春节长假的结束,全国各省市12315中心的数据也陆续出炉。已有数据显示,今年春节期间家电产品投诉情况较往年有明显改善。不过业内专家分析认为,投诉情况的改善并不能说明国内家电产品质量和售后服务有多大提升。今年春节家电投诉改善主要因整体销量的同比下降以及网络分流部分投诉所致,产品质量和服务还有待强化。

家电投诉量略显缓解

以往集中在春节期间爆发的家电投诉情况今年却没有上演。据宁夏自治区12315指挥中心日前公布的数据显示,春节期间(1月31日-2月6日)宁夏共受理消费者各类诉求505件,较2013年春节(708件)下降28.7%,其中消费者投诉的热点主要集中在各类食品、饮料、礼盒、烟花爆竹方面。

此外,常州、泰州等地12315指挥中心发布的数据也显示,今年春节期间消费者申诉量前三位均未见家用电器的身影,主要以食品、服装、手机、会员卡等方面投诉居多。在目前发布的投诉案件中,家用电器仅在新疆工商局发布的数据中出现,投诉热度排在通讯产品和服装鞋帽之后。

相比去年,今年家电产品的投诉情况有显著改善。据北京市旅游委数据显示,2013年春节期间,国美、苏宁、大中等家电卖场在北京地区的销售额高达2.5亿元,而背后则是高达17.2%的消费投诉占比。另外,南昌、济南等多地12315指挥中心发布的2013年春节期间消费者投诉数据也显示,家电问题在去年是消费者投诉重灾区。

众多投诉被分流到网络

以往备受诟病的家电产品质量和售后服务真的改头换面,得到质的提升了吗?答案显然不是。

家电分析师梁振鹏直言:“今年



春节期间各省市12315发布的数据显示家电投诉量不多,这并不能说明如今家电产品的工艺质量、售后服务比以往有多大提升。”导致目前这种现状与今年春节期间家电销量较低,远无法与去年春节受节能惠民工程刺激相比关系较为密切。其次,随着网购比例的加速,很多投诉已经被分流和隐匿在网络上。例如,消费者在京东、天猫等线上平台购买家电产品,而商家在浙江等沿海地区,这便会导致消费者很难在本市工商部门进行投诉维权。此外,消费者在网络的投诉五花八门,工商管理部门很难进行全面有效的统计。

北京商报记者通过对比数据也发现,今年春节期间投诉总量有明显减少。据张家界工商局12315指挥中心数据显示,春节期间,中心共接到消费来电89个,其中申诉14件,举报10件,其他咨询求助65件。与去年同期相比,消费者来电总量减少了42个,下降了32.17%;商品质量申诉减少了3件,下降了300%。

质量服务还需长期提升

据悉,家用电器产品质量提升和售后服务改善仍是现阶段亟待解决的社会难题。日前,深圳市公安局消防监督管理局副局长蔡德庚表

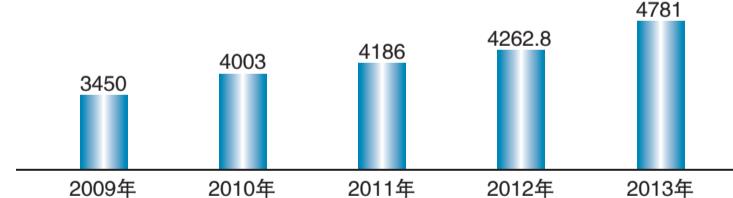
示,2013年深圳共发生火灾2379起,导致24人死亡,11人受伤,累计经济损失高达4100万元。其中,电器类火灾占火灾总数的大头,全年共发生电器类火灾600宗,占总数的25.2%。

家电产业观察家陆刃波也表示,春节存在集中式购买,此期间正好快送、售后服务人员回家过年,正是这些综合因素导致以往春节期间家电投诉问题严峻,根本原因主要是产品整体可靠性差。我国家电发展起步时间较晚,很多家电产品发展快而不稳,其中工艺质量次、产品可靠性较差问题尤为突出。

对此梁振鹏也表示认同,要真正实现家电产品质量提升、售后服务改善还需要一段漫长的过程。从产品可靠性方面来说,需要家电厂商改善产品工艺质量和加大质量监管力度,而这样的产品质量体系建设需要投入大量资金和时间才能够实现。另外,生产企业应该强化产品在出厂销售前的最后抽检环节,一旦有不合格产品出现,切勿让其流入市场。最后,在家电智能化过程中,生产企业一定要改变观念,要切记除了确保产品硬件质量外,还要对产品的软件以及各个应用之间的关联工作多加测试,杜绝潜在软件质量问题。北京商报记者陈维

中美彩电市场增长形势或反转

2009-2013年中国彩电市场内销一览(单位:万台)



据市场研究公司IHS调查报告显示,2013年美国电视出货量为3400万台,较2012年的3750万台大幅下滑9%。而据国内第三方调研机构奥维咨询发布的2013年国内彩电市场报告显示,2013年中国彩电市场内销零售量为4781万台,同比增长13%。值得注意的是,随着中国市场的日益饱和加上美国市场的调整,中美彩电市场增长形势可能会在今年出现对调。

2013年美国市场出货的电视全部为平板液晶电视和等离子电视,但这两种电视出货表现都不及上一年。其中,液晶电视出货3190万台,同比下滑5%,等离子电视出货量下降42%,仅有210万台。有美国电视分析师指出,在美国,电视市场在经历过去几年的迅猛增长,特别是在经过平板电视的狂热后已经达到了饱和。市场的成熟加上经济持续的不确定性,导致了美国消费者并不急于出手购买新电视。

事实上,2013年美国连续第二年出现销量下滑。在2009-2011年,美国电视市场一直持续增长或保持在强劲的水平,年出货量均超过3800万台。相比之下,2012年出货量不足3750万台,2013年则是五年来首次跌破3400万台大关。相反,中国电视市场则自2009年便一直保持着增长态势。据奥维咨询数据显示,2009-2013年中国彩电市场内销零售总量分别为3450万台、4003万台、4186万台、4262.8万台、4781万台。

不过在业内专家看来,2014年中美市场情况将会对调。2012年彩

电市场增长得利于家电消费刺激政策的支撑,而2013年则是由于刺激政策退出加上国内彩电市场逐步趋向饱和,预计今年中国彩电市场内销零售总量将会有所下降。而在美国市场,预测2014年的市场前景将好于2013年。在经过连续两年的下滑后,由于消费者购买周期重新调整,市场将开始趋向稳定,预计2014年电视出货量将与上年持平或有小幅上涨,特别是液晶电视将扭转2013年的下滑趋势,出货量有望实现增长。北京商报记者陈维/文胡潇/制表

·信息廊·

索尼头戴3D显示器节日热销

北京商报讯(记者 金朝力)随着元宵节和情人节的来临,索尼的HMZ-T3W头戴3D显示器也成为很多年轻人的选择,其像外太空的船票和蒂芙尼的小蓝盒子一样,非常适合节日礼品。

据悉,这款显示器外观以黑色为主,呈金属质感,男友佩戴后将顿变戴上镭射眼的X战警,帅气威武,战斗值爆棚。作为索尼最新推出的第三代头戴3D显示器产品, HMZ-T3W具有移动、便携的特质,在画质、音效以及佩戴舒适性上都有所提升。其出色的画质表现力可满足当前各种高画质游戏需求,出色的画质表现力带来了前所未有的游戏感受。两块OLED面板可独立显示左右眼3D画面,带来真实逼真的3D效果。

国美电器与奇虎360达成战略合作

北京商报讯(记者 金朝力)近日,国内最大的家电连锁企业国美电器与奇虎360达成战略合作意向,将在线上线下多渠道联合推广奇虎360首款硬件产品360随身WiFi。业内人士表示,此举将开创线上线下产品营销新模式,国美也将凭借线上线下多渠道优势成为互联网产品的首发平台。

如今,国美已率先在北京、上海、深圳、广州、武汉、西安等多地区的300家门店销售360随身WiFi。随后,国美也将在重庆、河北、甘肃、辽宁、浙江、新疆等二三线城市的门店中陆续引进360随身WiFi产品,满足各地持续增长的消费需求。国美相关负责人表示,国美与奇虎360的战略合作是基于满足用户需求运营理念下的首次战略对接。

2014春节彩电销售超预期

北京商报讯(记者 孙聪颖)奥维咨询(AVC)数据统计表明,彩电行业在今年春节期间的销量有所增长,而元月彩电市场上涨幅度更高。春节促销期三周,彩电终端零售达406万台,同比去年促销期三周零售规模增长1.6%;液晶电视销量393万台,同比增长3.4%,高于行业预期。其中线上渠道春节期间销售22万台,线上渠道占比为5.4%。

春节市场破预期的原因主要有三个:2014年全面深化改革推进,释放了新的增长活力,消费者收入大幅提高,使得购买力显著提升。其次,元春促销期集中爆发;2013年春节促销期分布在1月和2月,2014年春节促销期集中在1月,促销期密集使得促销力度集中爆发;此外,产品向高端化转型;大尺寸、智能电视、UHD电视成为拉动市场更新换代的三驾马车。

京东方利润同比增800%

北京商报讯(记者 孙聪颖)日前,京东方发布2013年度业绩预告修正公告,预计2013年归属上市公司股东净利润有望达22.5亿-23.5亿元,比上年同期盈利提升约800%,基本每股收益约0.17元。京东方表示,2013年公司北京5代线和8.5代线、成都4.5代线及合肥6代线四条液晶面板生产线均满产满销,产能明显高于去年同期,体现了规模化经营效果。

2013年,中大尺寸面板价格上半年保持平稳,三季度出现下滑,四季度逐步趋缓;而中小尺寸面板价格波动幅度较小。面对市场变化,京东方灵活进行产品结构调整,移动类面板产能比重进一步提升,目前成都4.5代线、北京5代线以及合肥6代线70%以上产能均用于移动类显示产品,而北京8.5代线移动类显示产品也已批量出货,有效提升了公司弱市环境下的盈利能力。

SFC发布智能钥匙系统

北京商报讯(记者 陈维)日前,工业安全专家史密斯流体控制有限公司(SFC)推出了其钥匙管理系统的延伸SmartKey+。开发SmartKey+是为了提供SFC可视警报钥匙柜的所有特征,以及实时记录钥匙移动的能力,从而提供完全的准确性。

据了解,SmartKey+使用RFID(无线射频识别)技术,该技术能够对钥匙进行完全追踪,从而为操作人员和控制人员提供联锁操作的过程及其状态的信息。系统提供的完整交易记录显示了钥匙插入与移除的所有细节。该装置可支持远程网络接口,无需任何特定许可证。另外,SFC相关负责人称SmartKey+将为钥匙管理提供独特的解决方案,结合了创新软件和智能技术。