

一方面要警惕“实业空心化”，另一方面也要警惕“主业沙漠化”，就是要看到主导产业的“大而不强”，主要表现为企业规模很大，但主业虚空、优势不突出、特长不明显、企业缺乏核心竞争力。

——全国人大代表、海信集团董事长周厚健

34年专注，全品质链助跑

创新消费者需求，小天鹅筑就国际品质

■ 本报记者 许意强

日前，国家家电质量监督检验中心和中国家电研究院联合公布全国首次获得洗衣机“微振之星”名单，小天鹅、美的等4家企业生产的20多款产品入选。作为我国首次依据《洗衣机振动性能》技术规范对“振动性能”进行专项检测，小天鹅再度以卓越的技术品质性能，领跑国内洗衣机的差异化发展浪潮。

作为中国洗衣机行业拥有34年发展史的企业，小天鹅不仅推出中国首台全自动洗衣机，中国首次实现对美国市场出口，成为中国洗衣机的“代名词”。还在最近几年推出全球首台物联网洗衣机，国际领先、国内首创的自动投放洗涤剂洗衣机以及填补市场空白的热泵干衣机等一系列革命性产品，先后推动中国家电业经历“价格竞争”、“营销炒作”、“服务比拼”向“技术产品驱动”、“品质服务驱动”的升级转型，最终开创性地以“全品质链”重构全球品质标准、领跑国际品质方向。

中国家电研究院副院长宫滨指出，“近年来，随着企业对洗衣机振动性能的技术创新和产品研发，反映出整个行业在消费者使用需求和产业低碳环保趋势推动下，加强‘差异化竞争力建设、巩固市场竞争优势’探索与努力，中国家电企业开始从战略高度、全球视野主动发起新一轮的产业竞争。”

打造全品质链

纵观当前中国家电业发展史，不是所有家电企业都可以骄傲地说，“我们的产品经过34年品质检验”。同样，也不是所有的家电企业都具备对产业发展方向和趋势的主导权，并为产业未来发展方向确立标杆和方向。

日前，小天鹅基于34年品质沉淀下的雄厚实力和坚强后盾，再度以“全品质链”竞争体系重构对全球洗衣机产业的创新发展，实现从“产品品质、服务品质”向“技术品质、企业品质”的全面覆盖。

在谈到30多年来小天鹅的发展成就，无锡小天鹅股份有限公司总经理柴建新颇有感慨。他向《中国企业报》记者说道，“我们今天所取得的成就，关键在于过去30多年来小天鹅始终与全球最顶尖、最苛刻的品质要求同步，并最终建立‘全品质链’核心竞争力，最终建立品质话语权。”

小天鹅洗衣机所推动的“全品质链”体系，正是基于传统供应链、产业链、生态链发展基础上，对企业现有内部架构、经营理念和战略思想，结合市场外部快速变化的消费需求，进行企业经营系统和战略构建的重组。《中国企业报》记者看到，在产业横轴上，以“用户需求”为导



一老用户将使用30年的小天鹅洗衣机赠送给小天鹅总经理柴建新(左)

向，通过满足需求、引导需求、创造需求等复合体系创新，从技术创新、功能研发、生产制造和售后服务等全过程构建品质链，经历全球最严苛的检测、创立全球新的品质标准。

在产业纵轴上，以“科技创新”为导向，不断推陈出新完成从前瞻性技术、应用性技术和市场空白产品的全面覆盖，构建“技术驱动”下的卓越品质保障体系。目前，小天鹅已推出全球首台物联网洗衣机、自动投放洗涤剂洗衣机和填补全球空白的热泵干衣机，成为推动企业34年来在竞争激烈的家电业始终以“强者之姿”屹立不倒的核心动力。

重构消费安全

今年3·15前夕，多位来自全国各地的小天鹅老用户走进企业，亲眼见证一台台小天鹅洗衣机经过严格的88道工序和长达5000小时无故障运行测试等一系列严格检测后的诞生全过程，也亲身感受了小天鹅人对于品质孜孜不倦的执著追求。

这些老用户，正是2011年年底小天鹅在全国启动“33年见证品质传奇——小天鹅洗衣机百万重金寻找全国老用户”活动中涌现出来的。《中国企业报》记者获悉，此次活动共拥有12万小天鹅老用户报名参加，并在江苏、云南等地出现多台与小天鹅公司发展史同步、至今都能正常使用的33年机龄的“长寿洗衣机”。

在小天鹅洗衣机对品质“持续追求、不断创新”的背后，正是企业在长达30多年的经营过程中，始终坚守的“消费安全”与“企业安全”、

“产业安全”一体化融合的经营理念，直接解决消费者在实际使用过程中的产品质量问题，也破解企业发展中短期盈利与长期可持续发展的企业健康经营问题，还创造性地将“消费者、生产企业”与“家电产业”融合后，首次打破外资企业在洗衣机产业上的技术垄断，破解整个中国洗衣机产业的战略安全问题。

自1978年推出中国首台全自动洗衣机，1992年首次实现洗衣机连续5000次无故障运行，1993年首次开展全国质量与服务万里行，2000年获得全国首批质量管理先进企业称号，连续10多年稳居中国洗衣机市场销售第一，小天鹅创新的“消费安全”经营理念最终在市场和消费者心目中“落地生根开花”，实现在全球洗衣机产业的悄然崛起。

中国家电协会秘书长徐东生指出，“家电的消费安全事关整个产业发展前景，不只是考验家电企业的产品质量、服务质量，随着企业用户群体的增加，企业的经营安全和产业的战略安全，也直接关系到消费者的切身利益。小天鹅的发展经验表明，只有关注消费利益才能实现自身利益的增值。”

为推动“消费安全”从经营理念到企业行动的发展，小天鹅洗衣机创造性地通过“整合全球资源、搭建战略平台”模式，在全球范围内寻找最优秀的企业合作，采用节能高效的尼得科电机、安全可靠的德国代做电路板、减震效果突出的意大利苏斯帕减震器、精确控水更环保的英国英维思电磁阀，正是通过这些细节上的持续创新，最终为小天鹅洗衣机用户构筑“品质长城”。

领跑国际品质

如果说，“品质通行证”只是中国企业发展的首要任务，那么打造“国际品质”才是中国企业的最终追求。

从“全品质链”构建中国家电业的新驱动体系，到“消费安全”破解企业产业战略安全，小天鹅正带领中国家电业在“品质”道路上不断突破，谋求从“建立中国品质标准”到“领跑国际品质方向”的方向快速前进。

目前，小天鹅洗衣机新产品在投入生产前整机需经历88道测试项目，其中滚筒整机寿命需要进行4500小时测试，波轮整机寿命需要进行5000次测试。《中国企业报》记者还了解到，所有洗衣机零部件，小天鹅还通过“全品质链”体系严格把关，要求单品部件需经历270项测试项目，重点单品部件需进行寿命试验，包含2万次的抽展开合测试、2万次控制面板按钮寿命和10万次电路板按键寿命测试，全自动洗衣机的门及门锁需进行1.5万次开关测试。滚筒洗衣机的门及门锁需进行3万次开关测试。

每年，小天鹅的技术研发费用以年收入5%以上的比例投入，成为中国技术创新试点企业，拥有专利近500项，软件著作权超过200多项，且这一数字还在不断增加。作为国内首批通过国际纯羊毛标志洗衣机认证的企业，小天鹅洗衣机实验室成为亚洲首家一次性通过以苛刻著称的德国VDE认证以及英国“Intertek绿色标志”认证。至今，小天鹅还是中国首家从产品到企业实验室全线通过UL北美安全认证，为开拓全球高端市场全面提速。

海信电视：以卓越质量体系推动产业升级

■ 本报记者 安也致

在全球及中国权威市场调研机构对“海信电视中国销量第一”业绩认定的背后，正是海信卓越质量体系推动产业升级、完成在中国彩电产业的连续8年遥遥领先。

日前，来自全球及中国的权威市场调研机构GFK和中怡康相继公布2011年度中国彩电市场主要品牌的零售占有率。《中国企业报》记者看到，GFK对中国274个地级市、629个县及县级市24000家门店的监测数据显示：海信电视以13%的市场占有率稳居中国彩电市场第一位。

这意味着，在竞争白热化、全球一体化的彩电市场竞争中，海信电视已连续8年稳居中国彩电市场首位，实现对三星、夏普等外资品牌的超越，并持续引领国内彩电市场发展潮流。

建立卓越质量

对于海信电视连续8年位居中国第一，海信认为，企业的核心竞争力在于技术和质量，质量是企业生命，是产品赢得市场的关键。

40多年来，海信在发展过程中一直“把质量放全关乎道德和人的高度来认识，以世界级的卓越质量保障体系，给消费者带去先进的技术和功能。从20多年前的黑白电视机，到彩色电视机以及现在的LED电视、智能3D电视，海信已经卖出2亿多台电视机，从未出现过一次批次性产品质量事故，赢得了消费者对海信电视产品质量的高度认可。

由中国电子商会发布的《2011年中国平板电视消费者使用评价及售后服务满意度报告》显示：海信电视的用户使用满意度在中外彩电品牌中得分最高，这也是海信电视连续4年满意度排名第一。实现从技术领先、质量领先到顾客满意度领先的全面领跑，构建海信特有的卓越质量体系。

海信集团总裁于淑珉认为，“质量犹如人品，质量诚信是最基本的企

业诚信，只有用做食品应有的良心来保证产品的质量，才能在竞争中取胜”。在质量管理体系，海信率先引入道德评价体系，严格考核机制，紧抓设计源头的质量控制和质量成本管理，依靠系统完整的质量管理，海信电视的产品质量多年来始终保持着业内最高水平。

推动产业升级

液晶模组生产车间的曲艳娜，在2010年创下“连续12个月检验143353台模组无漏检”纪录，来自制造部基板车间的廖静在2011年一季度实现“1133130个插件无故障”，整机三厂的李青鹏在2011年一季度开创“检验43909台电视未流出1台故障机”纪录……

这组来自海信一线关键质控点员工对质量严格把控的数据，真实再现海信电视在发展过程中对于质量的执著追求和细致把控。在海信，质量已经从口号、理念变成每个人的实际行动，推动着企业的稳健可持续发展，也推动整个产业的升级。

近年来，海信的质量体系不只是停留在产品制造环节，而是不断进行内涵的丰富和创新，构建起产品研发、生产制造、售后服务以及用户满意度评价等全过程的质量管理体系，依靠系统完整的质量管理，海信电视的产品质量多年来始终保持着业内最高水平。

中国质量领域最高奖——中国质量奖自设立20年以来，海信成为首个两次摘得“中国质量奖”的企业。2011年，海信电视的高质量品质最终为其在亚洲质量管理领域最高奖——亚洲质量卓越奖评选中全面胜出，成为中国唯一摘得“亚洲质量卓越奖”的企业。

中国质量管理协会专家指出，海信电器坚持“技术、质量、诚信、责任”的核心价值观，通过在企业经营的全过程积极推行卓越绩效管理，实现从产品质量、服务质量到经营质量的全面提升和健康快速发展。

记者手记

战略视野重构 家电消费安全观

■ 许意强

在中国，并非所有家电企业都有30年以上的发展史。同时，并非所有家电企业都以“战略视野”构建消费安全观。

当前，在中国，只有一家名为“小天鹅”的家电企业，才拥有34年的发展成长史，并在不经意间将中国白电业产业化进程提前至1978年，由此相继开启中国家电业的规模化运作先河、构建品牌化驱动新体系，并在我国“十二五”期间率先为中国家电业开辟“技术、品质、服务、营销”全品质链转型升级方向。

在中国家电业，像小天鹅这样拥有34年发展历史，且在过去34年间保持“可持续、良性”健康运营状态、至今还引领着中国家电业发展方向的企业，独此一家。这直接证明在中国及全球范围打造“百年老店”的艰辛与不易。古往今来，提出“百年老店”目标的企业数以万计，真正成就“百年老店”的企业屈指可数，这正是“百年老店”所蕴含的独特品牌魅力与历史纵深感，最终让小天鹅在当前“市场百花齐放、产品琳琅满目、品牌花样繁多、服务参差不齐”的市场竞争中“一枝独秀”，并散发出独有的气质。

刚走过34年发展史的小天鹅还很年轻，也很有朝气与爆发力。通过第一轮的规模化运作、第二轮的品牌化驱动，到眼前的全品质产业链创造，小天鹅正在以“自我革命”魄力和方式，加速完成从“量变到质变”、从“蜕变到蝶飞”的跨越式发展，努力朝着“百年老店”目标步步逼近。

支撑小天鹅34年来“持续高速、稳健夯实”发展动力，正是基于“用户利益”和“市场需求”目标体系，通过在企业内部构建“纵向技术驱动，不断创新拓宽产品线，挺立源头引领消费升级；横向用户导向，在产业链上每个节点环环严把品质，引领全球最严苛的品质标准”的全品质链，从而巧妙实现在产业发展格局中对传统供应链、产业链、生态链等基础竞争力上，开创“全品质链”驱动模式。

消费安全不只关乎产品质量，短期来看还包括服务质量、设计质量，长期来看则包括企业经营质量和产业发展质量。只有产品质量的消费安全是不完整的，只要将产品与运营企业、整个中国洗衣机产业、家电产业的安全进行完美对接，才能真正建立起基于“全产品生命周期”下的可靠保障体系。

在“全品质链”驱动模式背后，正是小天鹅基于“大消费利益观”和“全产业链格局观”确立，站在整个产业高度，将企业内部的“产品品质安全”、“服务保障安全”，与“产业战略安全”、“企业战略安全”实现完美对接，最终将“消费安全”的内涵和标准进行处延式扩充和内涵式再塑。

当一个产品的质量、服务安全与整个企业的发展安全、整个产业的运营安全息息相关时，我们不得不钦佩小天鹅人的“战略智慧”，同时更需要以一种全新的视野和价值体系，完成对整个中国家电产业“消费安全”深度布局。

为小天鹅以“战略视野”构建“品质链”，创立“消费安全”新标准叫好，更希望有更多的家电企业积极响应、参与进来，推动中国家电业的战略转型。

5年打造全球影响力的家电展

■ 本报记者 安也致

“我们的目标是瞄准国际一流展会，力争5年时间打造成具有全球影响力的国际家电盛会，第一阶段目标是展出面积、参观人数、参展商数量争取三年内翻番。”

日前，中国家电协会秘书长徐东生在中国家电博览会新闻发布会上做上述表态。据悉，2012年家博会将于3月20日在上海开幕，这一展会已拥有超过20年的历史，主要面向空调、冰箱、洗衣机等白色家电企业和小家电企业以及去年开始拓展的电视等黑电企业、太阳能热水器等新能源企业。

目前，在我国现有家电展会上，除由中国家电协会主办的家电博览会外，还有在青岛、合肥、顺德等三大家电基地建立的家电展会。不过，上述展会影响力多局限于国内，还无法成为指引全球家电产业发展趋势的风向标。

徐东生表示，“从本届家博会的整体情况来看，我们已经朝这一目标迈进一大步。”当前，中国家电业正处在转型和升级阶段，消费引导显得尤为重要，消费引导型的精准定位符合行业主流企业发展的需要，同时旨在通过展览的形式展示国内外各大家电企业最新研发的融合前瞻科技和时尚设计的家电产品，引导未来很长一段时间内的家电消费趋势，提升和改善消费者的生活品质。从去年开始，展会定位已经明确为“消费引导型”。

《中国企业报》记者获悉，共有来自中外400多家企业参展，共有上万件家电新品亮相，展出面积同比上届增长近50%，近4万平方米的展会面积创下历届之最。

本届家电展上，主办方还结合当前国内家电产业“全产业链、一体化”竞争趋势，首次提出“零配件与整机、制造商与渠道商、销售商与回收商”等各条产业链的展示格局。恩布拉科、加西贝拉、上海日立、广东美芝、黄石东贝等近百家核心零配件供应商集体亮相。同时，海尔、伊莱克斯、三星、格兰仕、康佳、TCL等十余家企业还将举行新品发布活动，将最新款的冰箱、洗衣机、云电视、空调、微波炉、智能卫浴电器等推出。