

# 2012年 百安居中国之“困”

从今年年初在全国频曝违规丑闻如在青岛因没有卫生许可证而停业整顿、在南京虚标原价被查处、在上海被指瓷砖质量有问题等等，到今年上半年“B&Q”牌强化木地板检测不合格、年中灯具、水嘴上质量“黑榜”给原本已是风雨飘摇中的百安居一次又一次“雪上加霜”，百安居在中国越走越艰辛，如今已经没有了初入中国市场的锋芒。一位家居商业专家认为，对中国市场消费需求把握不足，洋超市在中国的本土化发展战略还在摸索。

庄静怡 文

## 7月初 百安居代售2批次灯具耐热、耐火试验不合格

7月上旬，笔者在上海市工商行政管理局官方微博上看到，上海市工商部门对部分灯具市场、建材超市销售的台式、落地式等不同安装形式，白炽灯、荧光灯等不同光源类型的各种可移动式通用灯具进行了质量监测，有13个批次商品不合格，其中，专业市场销售的有4个批次，占不合格商品总数的30.8%。

监测发现，百安居（中国）家居有限公司上海梅陇店销售的2个批次分别标称由平湖荣星电器有限公司生产的“台灯”（型号规格：TL-3148/MAX25W）、标称由中

山市欧普照明股份有限公司生产的“可移动式灯具”（型号规格：MT-HYOT-02/11W；生产日期或批号：2010/12/20），耐热耐火和耐起痕（耐热）均不合格。

耐热耐火和耐起痕是指灯具中使用的绝缘材料必须能够耐热和耐火，防止这些绝缘材料由于长期受热和电火花的影响产生变形、燃烧等危险，使灯具原有的防触电保护性能失效。

随后笔者询问百安居梅陇店的销售人员这两款灯具销售情况，销售人员却告知笔者，这两款灯具从来没有在百安居里出售过。

## 7月中旬 百安居两次被曝水龙头质量不过关

据人民网报道，北京市消协7月24日公布了市售陶瓷片密封水龙头质量比较试验结果。结果显示，在50个测试样本中，近4成水龙头不合格。其中，百安居监制的一款水龙头在铅析出浓度、流量均匀性等方面均未达标。

北京市消协工作人员日前以普通消费者的身份在北京各大建材市场、建材超市随机购买了50种陶瓷片密封厨房水龙头，随后模拟消费者的使用习惯，用试剂分别对水嘴样品浸泡10小时和24小时，然后提取试剂在原子分光光度计下进行分析，得出水嘴铅析出浓度。试验结果表明，由上海宝杨水暖洁具有限公司生产的型号为BNQ1105-C003的B&Q百安居水龙头在10小时浸泡下铅析出浓度分别为0.062mg/L（萃取水）和0.223mg/L（试剂水），在24小时浸泡下铅析出浓度分别为0.053mg/L（萃取水）和0.208mg/L（试剂水），高于JC/T 1043-2007《水嘴铅析出限量》规定的铅析出浓度0.011mg/L的标准的20倍，亦高于国标GB/T 17219-1998《生活饮用水输配水设备及保护材料的安全评价》中规定的浸泡水铅限值0.005mg/L的标准。

北京市消协表示，目前水嘴的主要基材材料多选用铸造铜合金，铜合金主要是由铜元素和锌元素组成，其次含有铁、铝、铅、锡、锰、硅、镍等微量元素，虽然这些微量元素所占比例是微不足道的，但它们会在水嘴的铸造、机加工、抛光和电镀等加工过程中一直存在。铅在与空气接触时，表面会很快氧化，生成一层保护膜，而水能使铅的保护膜脱落，浸入水中，从而造成水嘴中铅元素的析出，尤其是水嘴中滞留的“隔夜水”，铅金属含量更高。

铅在体内的量超过一定水平就会对健康造成损害，即通常所说的“铅中毒”。过量的铅会损害神经、造血和生殖系统，对儿童的危害更大，可能影响儿童生长发育和智力发展。国际上各大卫浴厂商都对水嘴的铅析出有严格的要求，在美国加州更是推出了“无铅令”，不允许自来水与含铅材质发生直接接触。

此外，除铅析出浓度超标外，上述型号的百安居水龙头样品的流量均匀性指标亦不合格。

无独有偶，在早前的7月12日，上海市质量技术监督局公布对该市生产和销售的水嘴产品质量专项监督检查结果，在被抽检的74批次产品中有26批次产品不合格，其中百安居生产的一款厨房龙头赫然入列不合格榜单。

此次监督检查依据的是GB 18145-2003《陶瓷片密封水嘴》、QB 1334-2004《水嘴通用技术条件》等国家标准及相关标准要求，结果显示，生产企业为百安居（中国）投资有限公司，商标名为B&Q，规格型号为M33241、单柄双控、DN15，批号为103545909的厨房龙头，被检出管螺纹精度不达标，从而被认定为不合格产品。据悉，该项目不合格会导致产品易漏水或接口爆裂等现象。

百安居曾经向消费者承诺，在质量方面会对提供加工生产的供应商进行严格的品质管理。然而，本月内百安居代售的灯具及水嘴分别上了上海工商、北京消协、上海质监等权威部门的“黑名单”，为此我们不禁疑问，百安居为何如此频繁的被曝质量不合格，难道真的质量不过关？那以后百安居的家装产品还能让人放心购买吗？



### 》企业面对面

#### 针对百安居近日曝出的质量问题，笔者采访了百安居市场部周琼女士。

青年报：从今年年初开始百安居就“质量门”频出，百安居对此有回应吗？

百安居：百安居作为一家国际建材连锁超市，所有供应商的产品都经过统一采购，通过百安居各部门的层层筛选与评估，拥有有效的国家权威机构的检测报告和相关证明材料，以证明其符合国家、地方或企业标准；自有品牌产品更体现了集成产品开发的理念，从样品到批量生产都处于严密的监控下。百安居将执行更加严格的供应商筛选与管理、完善的质检体系以保证所售产品的品质。一旦有质量问题，百安居决不姑息，第一时间会下架停止销售，然后再做跟进处理。

青年报：请问灯具及水嘴这几款有质量问题的产品下架了没有？百安居是怎么处理的？

百安居：百安居在收到质检结果后的第一时间已经将产品下架停止销售。

一直以来百安居都会邀请专业检测机构对销售的产品进行不定期的抽检，一旦发现存在质量隐患的产品，百安居都会进行严肃处理，若有不合格产品，便下架停止销售。如果消费者有任何疑问，百安居将负

责所售商品的售后处理。

此外，上海宝杨水暖洁具有限公司生产的型号为BNQ1105-C003的B&Q百安居水龙头检测出高于JC/T 1043-2007《水嘴铅析出限量》规定的铅析出浓度0.011mg/L的标准的20倍，经查实应为流量均匀性不合格，而不是铅析出（即铅析出符合国家标准）。

青年报：有不少业内人士说这几年百安居在走下坡路，包括连续6年亏损，关店潮等等，百安居对中国市场是否还有信心？会不会改变目前的经营模式？

百安居：百安居进入中国市场13年来，一直把中国作为重要的发展市场。我们的母公司翠丰集团，将真正发展的重点放在新兴市场，中国是最具潜力的机会点。因此我们的股东对迄今为止百安居在中国所取得的进展感到满意，而且将继续投资百安居中国。特别是从实施“T计划”开始，销售业绩逐年同比上升，整体态势发展良好，2012年预计将实现盈亏平衡，甚至是收益。我们计划未来将开更多的门店，而且翠丰集团已经准备好对中国的业务进行一系列的投资。我们将继续提升我们的业务，目前我们正对商品、服务、装修过程做一系列重要改革，这将在2013年的新店内一起亮相。在未来，我们仍将继续创新，提供更多适合中国消费者的服务模式和高品质产品。

### 》笔者小记

对于百安居信誓旦旦保证说对其销售的产品进行不定期的抽检，笔者却有几点困惑，如此严格的检查，那怎还会频繁的上质量“黑名单”？难道那些不合格产品就那么凑巧的没有被抽检到？既然在层层筛选及严密的监控下都有“漏网之鱼”，那么那些还未被有关部门质监过的合格品是否依旧质量过硬？

此外，对于百安居回复称，“在中国所取得的进展感到满意，而且将继续投资百安居中国。”笔者却认为，百安居6年以来连续亏损，从鼎盛时期60多家店缩减至39家，可谓是步步“惊心”，这还能让百安居的股东满意？笔者不禁疑惑。

一位家居商业专家则一针见血的指出，百安居对中国市场消费需求严重的把握不足，才会造成如此的“水土不服”，洋超市在中国的本土化发展战略还须进一步的摸索。