

家用电器

证券研究报告

2019年03月16日

315 家电维修乱象曝光，进一步完善家电维修售后环节

投资评级

行业评级 强于大市(维持评级)

上次评级 强于大市

事件：3·15 晚会节目曝光部分家电品牌的特约售后服务商利用各种手段高价推销配件辅材、对家用电器进行“小病大修”，夸大维修难度和更换安装不必要的零部件，赚取额外服务费用。

售后管控愈加完善，大品牌管理力度更强

从流程上来讲，销售、送货、安装以及售后往往是由零售终端来主导的，品牌商作为出厂端，更多是以一种委托代理的方式。同时，由于售后服务多以外包给第三方为主，品牌商往往会通过一系列的 KPI 来规范化服务标准，对售后安装及维修环节进行管控，例如海尔官网提供的家电清洗服务，在结束后会进行电话回访，直接了解客户真实反馈，但在层层外包下，目前的制度可能仍有值得进一步完善的空间。从曝光的视频段落中也可以看到，第三方平台对于消费者投诉仍是有所忌惮，我们预计曝光之后，整机厂会有更为严格的售后服务标准化管理，增加回访信息反馈。此外大小品牌在管控体系以及力度上存在一定差异，更看好强势大品牌的管理能力，在客户服务增值中进一步两极分化，从而形成口碑差异。

以旧换新补贴或促使售后业务发展，厂商品牌力提升

刚刚结束的两会提到后续将出台旧家电回收相关政策，或将推动产业进一步整合家电维修综合服务业态，从售后安装调试、到售后维修、再到家电回收相关业务等，第三方服务的规模有效增长之后或将改变高费用、乱开价的现象。结合近期 AWE 家电展，我们发现家电整机厂塑造品牌整体形象的意愿在加强，而此次曝光会让厂商意识到需要更全面的提升服务能力，最终将售后服务也纳入到经营品牌的一部分。

期待智能家电产品出台，消除售后维修的信息不对称

此次家电维修乱象出现的核心，在于维修工利用技术专业名字的理解难度，赚取信息不对称之下的超额利润。目前在研的新品智能家电中，都会把产品故障信息反馈作为重要的信息化功能，这也将降低消费者对于产品的理解难度，提供自检程序以消除这方面的影响。

投资建议

乱象的曝光加大家电售后服务环节关注力度，倒逼家电行业更为高质量的发展。大厂商在整体管控能力和运营能力上强于其他品牌，其他品牌想要完善售后体系则需更多资源投入，有利于份额向龙头集中，建议积极关注白电龙头美的集团、青岛海尔、格力电器

风险提示：政策出台不及预期，企业改善进程缓慢等。

作者

蔡雯娟 分析师
SAC 执业证书编号：S1110516100008
caiwenjuan@tfzq.com

罗岸阳 分析师
SAC 执业证书编号：S1110518120002
luoanyang@tfzq.com

马王杰 分析师
SAC 执业证书编号：S1110518080001
mawangjie@tfzq.com

行业走势图



资料来源：贝格数据

相关报告

- 《家用电器-行业研究周报:两会多重利好助推家电行业发展——2019W10 周观点》2019-03-10
- 《家用电器-行业点评:增值税下降哪些家电公司最受益?》2019-03-06
- 《家用电器-行业研究周报:超清视频行动计划发布助力黑电, MSCI 扩容和科创板带动估值提升——2019W9 周观点》2019-03-04



分析师声明

本报告署名分析师在此声明：我们具有中国证券业协会授予的证券投资咨询执业资格或相当的专业胜任能力，本报告所表述的所有观点均准确地反映了我们对标的证券和发行人的个人看法。我们所得报酬的任何部分不曾与，不与，也将不会与本报告中的具体投资建议或观点有直接或间接联系。

一般声明

除非另有规定，本报告中的所有材料版权均属天风证券股份有限公司（已获中国证监会许可的证券投资咨询业务资格）及其附属机构（以下统称“天风证券”）。未经天风证券事先书面授权，不得以任何方式修改、发送或者复制本报告及其所包含的材料、内容。所有本报告中使用的商标、服务标识及标记均为天风证券的商标、服务标识及标记。

本报告是机密的，仅供我们的客户使用，天风证券不因收件人收到本报告而视其为天风证券的客户。本报告中的信息均来源于我们认为可靠的已公开资料，但天风证券对这些信息的准确性及完整性不作任何保证。本报告中的信息、意见等均仅供客户参考，不构成所述证券买卖的出价或征价邀请或要约。该等信息、意见并未考虑到获取本报告人员的具体投资目的、财务状况以及特定需求，在任何时候均不构成对任何人的个人推荐。客户应当对本报告中的信息和意见进行独立评估，并应同时考量各自的投资目的、财务状况和特定需求，必要时就法律、商业、财务、税收等方面咨询专家的意见。对依据或者使用本报告所造成的一切后果，天风证券及/或其关联人员均不承担任何法律责任。

本报告所载的意见、评估及预测仅为本报告出具日的观点和判断。该等意见、评估及预测无需通知即可随时更改。过往的表现亦不应作为日后表现的预示和担保。在不同时期，天风证券可能会发出与本报告所载意见、评估及预测不一致的研究报告。

天风证券的销售人员、交易人员以及其他专业人士可能会依据不同假设和标准、采用不同的分析方法而口头或书面发表与本报告意见及建议不一致的市场评论和/或交易观点。天风证券没有将此意见及建议向报告所有接收者进行更新的义务。天风证券的资产管理部门、自营部门以及其他投资业务部门可能独立做出与本报告中的意见或建议不一致的投资决策。

特别声明

在法律许可的情况下，天风证券可能会持有本报告中提及公司所发行的证券并进行交易，也可能为这些公司提供或争取提供投资银行、财务顾问和金融产品等各种金融服务。因此，投资者应当考虑到天风证券及/或其相关人员可能存在影响本报告观点客观性的潜在利益冲突，投资者请勿将本报告视为投资或其他决定的唯一参考依据。

投资评级声明

类别	说明	评级	体系
股票投资评级	自报告日后的 6 个月内，相对同期沪深 300 指数的涨跌幅	买入	预期股价相对收益 20%以上
		增持	预期股价相对收益 10%-20%
		持有	预期股价相对收益 -10%-10%
		卖出	预期股价相对收益 -10%以下
行业投资评级	自报告日后的 6 个月内，相对同期沪深 300 指数的涨跌幅	强于大市	预期行业指数涨幅 5%以上
		中性	预期行业指数涨幅 -5%-5%
		弱于大市	预期行业指数涨幅 -5%以下

天风证券研究

北京	武汉	上海	深圳
北京市西城区佟麟阁路 36 号	湖北武汉市武昌区中南路 99 号保利广场 A 座 37 楼	上海市浦东新区兰花路 333 号 333 世纪大厦 20 楼	深圳市福田区益田路 5033 号平安金融中心 71 楼
邮编：100031	邮编：430071	邮编：201204	邮编：518000
邮箱：research@tfzq.com	电话：(8627)-87618889	电话：(8621)-68815388	电话：(86755)-23915663
	传真：(8627)-87618863	传真：(8621)-68812910	传真：(86755)-82571995
	邮箱：research@tfzq.com	邮箱：research@tfzq.com	邮箱：research@tfzq.com