

空调维修为何这么难

在空调销售进入旺季的同时，空调售后也再度成为人们关注的焦点。记者日前了解到，目前很多用户的空调都难以在第一时间内得到维修，往往需要报修后等待3天以上，严重影响了用户的产品使用和日常生活。如何破解夏季空调维修难题，也成为行业必须面对的问题。

空调维修进入高峰期

据了解，随着夏季的到来，空调也进入了每年的活跃期，不管是新机安装还是产品报修等，都呈现10倍左右的增长。一位不愿具名的从业者告诉记者，当下包括空调安装、报修、投诉等在内，公司每天处理的信息都在5000条左右，而平时这一数据也就几百条。

大量用户的咨询、报修、投诉等需求，迫使空调厂商的话务员需求量急剧增长。据了解，每年六七月，空调企业的售后话务员都会成倍增长，业内人士对此也早已形成了一套完善的应对措施。空调厂商每年基本上从3月开始，就会招一大批新的话务员，主要以学生类兼职为主，对其进行两个月左右的培训，然后在六七月上岗工作。

空调企业售后正规军忙不过来的现状，使得众多第三方维修企业乘机“捞金”。对此，业内专家建议消费者，在进行空调维修时，最好选择官方的售后服务，这不仅仅意味着质量更加可靠、收费更加合理，另外要是再度出现问题甚至其他事故，消费者的自身权益也更有保障。



密集售后引发投诉高企

空调业之所以会出现这种密集型维修，主要是因为空调的使用具有周期性。中国互联网协会网络营销专家委员洪仕斌指出，我国北方地区家庭只有到每年的五六月才会开始使用空调，南方地区的多数家庭，在冬季也没有使用空调制热的习惯，这导致很多家庭都是每年在5月左右才开始使用空调。然而，经过了近一年的闲置，空调多多少少会存在一些问题，从而导致用户的维修挤到了一个时间段。

由于空调维修的淡旺季差异十分明显，维修员工在淡旺季的工资收入往往存在近一倍的差别，这注定企业的售后维修服务在旺季时肯定无法及时满足所有用户的维修需求。

数据显示，每年6月，空调的投诉量环比都会呈现大幅上升。北京市工商局日前发布的数据显示，2014年，12315和96315两条热线6月共受理空调类商品投诉465件，投诉量较当年5月增长近7倍。

智能空调或破行业顽疾

伴随着空调行业30年的旺季维修顽疾，随着智能空调的普及，有望得到突破性的改变。相比非智能空调，智能空调除了保证空调的基本制冷、制热等性能外，更加注重了物与物的智能交互。通过云端和网络技术，可以提前对空调的健康状况进行诊断，从而进行预判和维修，杜绝空调维修的一哄而上。

为了加速智能空调的普及，包括格

力、海尔、志高等企业也都在大力发展智能空调。志高空调副董事长兼总裁黄兴科此前便公开表示，经过了两年的技术积累和升级，志高将在2015年对智能云空调进行全面的量产普及。日前，美的和苏宁还正式启动了“智能+”计划，双方签署了50万套物联网智能空调的采购订单。苏宁集团副总裁侯恩龙表示，未来智能空调将像当年等离子取代CRT电视、液晶取代等离子一样，成为空调产品的标配。专家预计，未来三年智能空调产品将占到70%，非智能空调产品将从一级市场退出。

业内观察人士也指出，随着智能空调的不断普及、功能的不断创新和完善，空调售后服务有望得到质的提升。

(北商)

新国标出台影响八成产品 燃气热水器迎来能效大考

燃气热水器市场即将迎来新一轮产业结构调整。近日，国家质量监督检验检疫总局和中国国家标准化管理委员会联合发布了国家强制性标准——《家用燃气快速热水器和燃气采暖热水炉能效限定值及能效等级》，新标准对燃气热水器的能效等级进行了更加严格的划分，评定方式由以往的单一热效率调整为两个热效率，新标准将于2016年6月1日正式实施。

据了解，目前的燃气热水器的能效等级划分主要有1、2、3个等级，分别对应的是热效率值不低于96%、88%和84%。燃气热水器只要其热效率值能够达到这一指标，就可以认定相应的能效等级。

但消费者在实际使用燃气热水器的过程中，由于水流量、火力、温度等因素，都将影响实际使用时的热效率，这就让凭借单一性的热效率值来界定能效等级时，并不是十分准确。

新标准就是为了解决这一漏洞，确保产品节能。据了解，新标准能效指标由原来固定的一个限值，变为只限定这两个热效率值的较大值下限和较小值下限。如新标准规定燃气热水器1级能效产品热效率值为98%和94%，即燃气热水器的热效率最大值要不低于98%，同时还要满足热效率的较小值不低于94%，这样的产品才会被认定为一级能效产品。

据万和电气燃热产品事业部总经理钟家淞介绍，用户在使用燃气热水

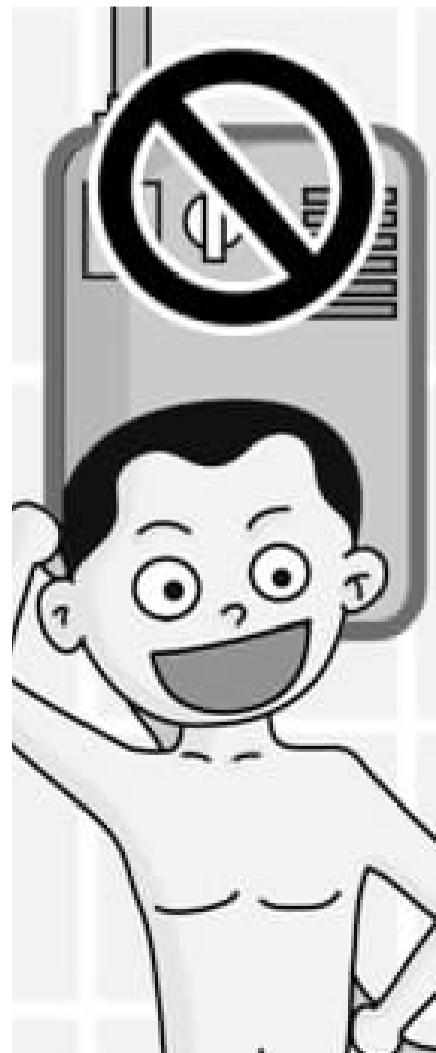
器时，80%的时间都无法达到较高热效率，这使得产品的能效等级标称的节能效果会与实际节能效果存在很大差异。

对于燃气热水器生产企业来说，新标准对于产品生产也将带来较大的影响。钟家淞直言，新标准将对目前市场上80%以上的产品造成影响。如果按照新标准的规则来执行的话，估计市场上80%的产品都将难以维持其现有的能效等级。这也就意味着，想要维持现有的能效等级，这些产品在接下来的一年时间里，必须要完成热效率的改进。华帝股份相关技术人员也表示，今后将对不满足新标准的产品进行升级。

谈及新标准对于行业的影响，钟家淞认为，新标准的发布将直接提升行业门槛，规范行业发展，推动产业结构升级。但是对于万和这样的企业来说，则影响不大。“早在2013年，万和就参与了新标准的制定讨论，并且在2014年的产品设计中提前预留了设计，万和随时都能够推出符合新标准的产品。”钟家淞对记者表示。

中国互联网协会网络营销专家委员洪仕斌认为，新标准的发布将利好于行业龙头企业。现阶段，能效等级已经成为消费者购买家电产品的重要参考指标，同价位的产品下，产品能效等级越高，竞争优势就越强。新标准对于产品能效提出了更高的要求，这能够更加清晰地体现优势企业的竞争力。

(陈维)



美的空调 售后服务扬美名

□记者 徐如景

本报讯 近日，家住鹿邑县城的赵女士喜上眉梢，逢人便夸：“俺儿子刚结束高考，就高兴得又蹦又跳，他说这次高考发挥得很好，这还有美的空调的功劳呢。”

赵女士4月刚搬进了三居室的新家。但是在购买空调时，面对市场上琳琅满目的空调品牌，一时拿不定主意。恰在这时，她无意中在报纸上看到了美的空调的广告。抱着试试看的心情，她来到了美的空调专卖店。美的专卖店零售顾问给她耐心地讲解了美的这个大品牌的售后服务：美的空调质量好，性价比也高，售后还做得很好。

美的变频空调“6年包修”坚持两点：一是“包修”而不是“保修”，即6年之内任何产品问题都可以“全免费维修”，上门、配件等全部不收费；二是所有美的变频空调都可以享受6年包修，不限机型、不限冷媒种类、不设任何附加条件。美的空调售后服务电话24小时都有人接，态度好，上门维修的人相当专业。听了工作人员的介绍，赵女士这才坚定了买美的空调的信心，当场订了3台。很快，美的空调服务工程师与她在电话中约好后，和送货员一起赶往她的住处，经过3个多小时的紧张工作，空调全部安装完毕。

自5月下旬以来，天慢慢热起来，赵女士按照美的空调服务工程师的交代，打开了空调，为晚上回家备战高考的儿子提供了舒适的环境。所以她才逢人便说，儿子高考发挥得好，有美的空调的功劳。