

对于家电行业来说，2015年的“冷”虽已成为过去式，但是2016年的家电市场竞争依然异常激烈。本报于上周五启动的3·15家电消费调查，受到广大消费者的热烈反馈，实时变化的数据可以看出消费者对家电行业发展的意见和期许，同时也可作为各大家电品牌的参考依据。

3.15家电消费  
调查系列报道①

# 家电开春迎挑战 空调打响第一枪

□张唯

迷。中怡康统计，2015年中国空调市场整体零售额为1374亿元，同比下降4.8%；整体零售销量为4170万台，同比下滑1.1%。

截至2015年底，行业库存总量已突破4000万台，相当于国内空调一年销售总和，并且此部分库存基于原材料成本高企的时间点生产，因此空调企业和渠道都面临巨大库存及成本压力。尽管各大空调品牌使出浑身解数，并大打价格战，但市场需求不足和库存高居不下的矛盾依然很大。

现今家用空调市场从高速发展期进入成熟稳定期，从增量市场到存量市场转化是大势所趋，基于释放高库存压力的影响，预计2016年空调行业价格仍将低位运行，各空调企业将通过主动调整产品结构升级来提升产品均价。中国家用电器协会理事长姜凤认为，如何推动家电产品的结构性升级，促进家电企业摆脱低端化竞争成为重要命题，“2016冷年，空调产品消费结构提升及高端化转型，将成为行业发展的主线”。随着消费者对空调产品、体验、服务等要求不断提升，空调市场也将迎来大变革。

## 消费升级驱动空调行业增长

2015年的空调市场惨淡收官，与空调销量的低迷相反，空调市场产品升级的脚步却在逐步加快。变频、智能、健康、舒适、艺术，是当前空调行业技术创新五大发展趋势，尤其是智能已成为各大空调企业角逐核心竞争力一大关键点。比如海信空调发布了2016年新一代的“炫转”空调，除延续了360度送风、艺术化外观等功能之外，还创造性地升级智能功能。

“消费升级的趋势是不可逆的”，专家表示，中高端消费人群的规模在逐步扩大，消费者越来越愿意为那些品牌知名度更高、品质和使用体验更好、服务更优秀的产品去买单。

正是在消费升级的推动下，高端家电市场仍然保持了良好的增长势头，从而保证了家电行业的总体经济效益稳定增长。据分析和预测数据显示，2015年1-

11月家电业主营业务收入1.27万亿元，累计增幅已滑落至1.1%，但同期利润总额与净利润仍保持在10%左右的增幅，全行业销售利润率6.63%，高于上年同期0.49个百分点，处于历史同期最好水平。

今年家电行业消费升级态势依然保持良好，主流企业都把创新作为突破口，重视研发投入，产品结构持续优化，产业转型升级健康发展。

## 售后服务是影响满意度的最重要因素

在本报的3·15家电消费调查中，对于“哪些因素会影响您对家电产品满意度”的问题，有八成消费者认为售后服务是重要因素之一。

近年来，家电消费与家电服务的相辅相成一再被专家提起，个性化、碎片化的用户需求同样考验着服务行业，对家电企业形成倒逼之势，由此，业内关于提升服务品质提振消费者信心的呼声日渐增多。

跟随集团战略调整完成转型升级的海尔服务，通过开放平台创新推出“极客无忧、优家生活”服务模式，也就是基于用户需求的精准研究与把握，提出“任何时间、任何地点、怎么服务用户说了算”的服务承诺，以及为用户提供包括“极速服务”、“定制服务”、“监督服务”在内的极致体验，引领了服务行业的发展。

真正的大品牌要敢于不断提升自己的服务标准。格力空调从最早的6年保修，提高到一年包换十年包修，自2007年起格力在山东市场更是推出了业界最高服务举措——“一年包换全额补偿”，即购买格力空调，一年之内四大零部件出现质量问题，格力全额退款，再免费安装一台新空调。

## 2016家电市场空调率先启动

每年3月份，空调产品都会开启家电新年度引爆战，然而面对“更为艰难、更为复杂”的2016年家电市场，很多家电厂商都开始进行抱团取暖之下的提前引爆和主动抢夺。不仅是在新品推介层面，各空调厂商自开年伊始就“活跃”起来，以更积极的态度来面对今年的市场。

如今正处于空调销售活动的旺季，在本报的3·15家电消费调查中，对于“你近期有购买意向的家电产品”一题，有超过50%的消费者选择了空调产品，遥遥领先于其他品类。

2016年度的空调市场竞争，释放出了重要的商业信号和发展方向——谁还能在一线市场战斗，谁就能在未来的市场上成为主角。因为能在市场上挑起战斗的企业，毫无疑问，就是能整合资源、愿意投放资源，并且还能在市场上获得资源和回报的企业。

刚刚过去的3月5日海尔全球品牌节，全国联动，万店共襄，海尔甚至拿出很多新品展开营销活动，体现了其从用户需求出发，回归真实用户需求和体验的理念。随后即将迎来的格力红四月已连续举办了7年，将继续诠释“低价格+高品质”，让消费者切切实实地感受到，安然舒适的品质生活人人可享，购买格力的消费回报物超所值。

## 空调行业仍面临高库存压力

2015年，受宏观经济发展放缓、房地产市场波动及客观天气等因素的影响，中国空调市场整体表现低

C15

齐鲁晚报

都市消费·家电消费 2016.3.11 星期五

3·15家电  
消费调查

(截至3月10日  
16:00)

消费者最满意家电品牌排名前三

第一名：海尔  
第二名：格力 第三名：TCL

# Haier

## 海尔净水洗热水器 净水沐浴 干净到底



青岛海尔济南中心  
服务热线：4006999999  
网址：www.haier.com 网上商城：www.ehaier.com

扫描二维码 享U+智慧生活



海尔厨卫家装直通车 一站省到家

### 设计直通

新家装订购海尔厨房电器，即送水电设计与家电风格设计建议，让家装空间布局更合理。

### 换新直通

旧家电升级换新，可参加海尔厨房电器“以旧换新”活动，预存定金翻倍享，好品质厨房电器一步到位。

### 服务直通

即买即送即装，售时安装与售后检测双重保护，超长质保，安全包修，安全到家服务更放心。

### 会员直通

免费加入海尔会员，登陆VIP.HAIER.COM注册产品、互动赢积分，可用于兑换德国高端WMF厨具、小家电、家电代金券等70多种权益。

详情洽各大卖场海尔厨卫专柜



你的生活智慧  
我的智慧生活