



重视消费安全 提升惠民服务

# 这个夏季,绷紧“空调安全”这根弦

消费者宣传空调安全使用知识。

“协会组织空调企业开展旺季三项惠民服务市场活动,重点推动上门服务、体验服务、收旧换新服务,同时联合空调企业发送《用户传递卡》,为广大消费者提供安全使用空调服务。”刘秀敏说。

中国财贸轻纺烟草工会主席王倩在致辞中表示,此次活动对于宣传安全生产知识、落实企业安全生产责任、提高职工劳动保护意识,以及助力空调消费增长具有重要意义。当前,空调销售和安装已进入旺季,也是家电维修服务人员最忙碌的时候,一定要按要求佩戴安全装备,遵守操作规程,加强自我防护,也希望企业加强安全教育培训,切实保障职工安全。

在此次活动后,协会还将联合空调企业共同起草《2022年度空调安装维修清洗服务人员作业安全要求》《2022年度空调安装维修清洗服务人员作业安全手册》和《用户场景空调使用安全常识警示》。

务明显增长。在郭赤兵看来,目前空调市场有两个主要特点:一是空调市场要细化重构。我国高纬度地区、高海拔地区每百户家庭空调拥有量低,经济发达的华北、华东、华中、华南每百户居民家庭空调拥有量较高。同时,我国地域南北分布广,经济发展不平衡,对空调制冷、制热需求不同。空气能空调产品更因绿色环保节能特色在稳步发展。二是从深层次来看,目前企业做市场比较粗放,空调市场的用户群体也要细化重构。在重构用户群体的过程中,也会带来空调品牌格局的重构和空调产业生态的重构。

谈及空调市场未来的发展趋势,郭赤兵表示,协会将其归结为“三个三”,一是三个“智”,即智能制造、智慧场景和智慧服务;二是三个“换”,即唤醒新理念、换新产品和焕然一新生活;三是三个“重”,即重构用户群体、重构品牌格局和重构家电产业生态。

## 惠民服务守护百姓健康

为消费者提供高质量的产品、优质的服务,空调企业冲在一线,“空调惠民服务 守护百姓健康”,他们有话说。

目前消费者对于健康空气、高品质生活的诉求持续升高,尤其是在新冠肺炎疫情常态化控制下,空调的清洗成为备受关注的焦点,大金亦由“造空调”转型“造空气”。大金空调陈俊杰表示,在后疫情时代,客户对健康空气越来越关注。大金根据市场需求推出了空气治理、新风设备及空调清洗消毒服务,并根据市场变化不断提升服务团队的专业优势和管理品质,向用户提供个性化的空气解决方案。“未来大金空调技术服务将继续把用户需求放在首位,引领空调行业良性发展。”

“海尔空调一直致力于安全生产、安全服务工作,在安装方面,首创“凌志”安装模式,有力保障安装服务人员的作业安全;在维修方面,开发了检测工装,不用接触高压电路,能够快速定位故障,有效降低了服务人员的触电风险。与此同时,海尔还坚持绿色、低碳、环保的发展理

念,为用户提供全品类家电的回收及换新服务。”海尔空气产业安装服务总经理牛兆学说。

海尔空气产业安装服务技术总监罗春光也表示,海尔空调一直致力于空调安全操作与使用运行,从前端企划设计到后端的安装服务都制定了详细的安全规范和操作标准,并严格执行落地,通过对每个细节的规范操作,确保安装零事故,让用户安心使用空调。

值得一提的是,目前市场上有个别商家打出“一价全包”“一口价”之类的广告,设置“消费陷阱”、虚构收费项目,诱导消费者认为会节省多项费用。相关企业提醒广大消费者,应参照空调厂家提供的收费价目表确认服务项目及收费标准后再支付相应费用。

## 5月国内市场钢材价格下降

后期钢材需求有望加快恢复

■ 本报记者 何晓曦

5月,我国经济呈现恢复向好势头,国内市场钢材需求虽有所启动,但仍不及预期;受原燃材料价格回落影响,钢材价格也有所下降。中国钢铁工业协会日前发布数据显示,进入6月以来,钢材价格小幅波动。

### 钢材价格指数环比由升转降

据中钢协监测,5月末,中国钢材价格指数(CSPI)为133.19点,环比由升转降,下降6.83点,降幅为4.88%;同比下降10.88点,降幅为7.55%。

长板材价格均有所下降。5月末,CSPI长材指数为138.07点,环比下降7.91点,降幅为5.42%;CSPI板材指数为131.80点,环比下降5.54点,降幅为4.03%。与去年同期相比,长材、板材指数分别下降9.58点和11.48点,降幅分别为6.49%和8.01%。

主要品种钢材价格均有所下降。5月末,中钢协监测的八大钢材品种价格均有所下降。其中,热轧卷板和冷轧薄板价格继续下降,且降幅比4月有所加大,环比分别下降302元/吨和196元/吨;高线、三级钢筋、角钢、中厚板、镀锌板和热轧无缝管价格由升转降,环比分别下降272元/吨、298元/吨、188元/吨、154元/吨、162元/吨和191元/吨。

主要地区钢材价格指数均由升转降。5月,CSPI全国六大地区钢材价格指数均由升转降。其中中南地区降幅较大,环比下降5.43%;华东地区降幅较小,环比下降4.26%;华北、东北、西南和西北地区钢价指数环比分别下降5.11%、4.57%、4.61%和5.02%。

### 后期下游需求将进一步释放

中钢协有关负责人表示,随着国家稳增长政策措施陆续落地,疫情防控形势持续好转,后期下游行业钢材需求将进一步释放,钢材市场供需有望保持平稳,钢价将呈小幅波动走势。

5月,国务院出台稳经济一揽子政策措施,包含了6个方面33项具体举措,各部门、各地区也在积极落实有关要求,出台稳定经济的政策措施。特别是在稳投资、促消费方面,重在“两加快、两促进”,即加快下达中央预算内投资,加强专项债券项目进展情况监测和调度,加快推动重大项目建设,尽快形成实物工作量;促进更多社会资本参与国家重大工程项目建设,促进大宗消费,更好满足消费升级需求。这些措施有望在后期逐步显效,将促进宏观经济恢复向好,后期钢材需求有望加快恢复。

今年以来,受需求增长疲软影响,1-5月各月粗钢产量虽呈持续的环比增长态势,但均低于去年同期水平,1-5月全国粗钢产量4.35亿吨,同比下降8.7%。据钢铁协会统计,6月上旬,重点统计钢铁企业粗钢日产量228.86万吨,环比下降1.32%。据此估算全国日产量313.18万吨,仍低于去年5月320.81万吨的日产量水平。从后期情况看,随着需求释放逐步加快,供需两端有望保持平衡态势。

从社会库存情况看,截至6月上旬,21个城市五大品种钢材社会库存1238万吨,比5月末增加31万吨,上升2.6%,是连续9旬下降后的首次回升,比年初增加450万吨,增长57.1%,同比增加138万吨,上升12.5%。

从企业库存情况看,钢材库存连续5个月上升后首次有所下降,截至6月上旬,重点统计钢铁企业库存为1854万吨,比5月末降低20万吨,降幅1.1%;比年初增加725万吨,增长64.18%;同比增加432万吨,增长30.3%。疫情防控措施导致的物流阻塞情况逐步好转,局部市场需求率先启动,后期企业库存有可能会进一步下降。

■ 本报记者 王旭光

夏季又至,空调“受宠”。6月是全国“安全生产月”。为宣传安全生产和助力空调旺季销售及持续恢复性增长,6月18日,中国家用电器服务维修协会等举办“空调安全生产月暨旺季三项惠民服务市场活动”。该活动以“空调惠民服务守护百姓健康”为主题,部分市场占有率高、家庭拥有量大、服务用户满意度高的空调企业共同参与。活动内容为传播企业空调安装维修保养等方面安全举措和创新服务亮点、发布企业落实安全生产责任情况、向消费者发放《用户传递卡》。

## 空调消费安全不可小觑

中国家用电器服务维修协会理事长主席团主席刘秀敏在致辞中表示,自5月开始,协会对空调企业落实安全生产责任情况开展督查指导。从督查指导的情况看,海尔、美的、格力、苏宁、大金等企业高度重视空调安装维修服务安全作业工作;明确了本企业安全生产第一责任人,制定了本企业安全作业责任制度;制定了本企业空调安全作业要求,对空调安装维修工开展了上岗培训;在空调服务旺季,对签约服务商强调了安全要求和安全警示,明确了双方安全生产责任;及时发布本企业接受空调服务质量、安全作业监督和咨询电话;主动向广大

## “三个三”引领空调行业转型升级

在空调安全生产月活动中,协会理事长主席团副主席郭赤兵对《2022年空调市场现状及趋势预测报告》进行了解读。

截至5月31日,我国家用空调线下销售额同比下降25.37%,销量同比下降32.53%,产品均价上涨400元;线上销售额同比下降1.62%,销量同比下降9.21%,产品均价上涨241元。按照苏宁帮客发布的数据,今年上半年空调维修业务增长80%,清洗业务增长120%。

由数据可以看出,我国空调保有量大,虽然空调销售线上线下均呈下降趋势,但空调维修清洗保养服

## 家电维修:弘扬工匠精神 一切为了用户

■ 本报记者 王旭光

售后维修是家电产业链中的重要一环,也是最能赢得消费者信赖的关键一环。今年1月,中国消费者协会公布的2021年全国消协受理投诉情况分析中,家电投诉主要集中在产品质量和售后服务两个方面。5月28日,京东发布的《2022中国电器服务行业趋势洞察报告》也显示,服务“非常重要”和“重要”的人群占比分别达到68%和29.7%。

与此同时,我国超期服役家电产品较多。这些家电不仅耗电量逐年增长,安全性能下降,而且其零部件老化,使用功能和安全性不稳定,存在不小的安全隐患。基于此,一方面需向消费者宣传健康消费理念,促进绿色节

能家电销售,另一方面,此类现象对家电维修服务工作也提出了更高要求。

技术工人队伍是支撑中国制造、中国创造的重要力量。4月28日,中华全国总工会发布《关于表彰2022年全国五一劳动奖和全国工人先锋号的决定》,授予青岛经济技术开发区海尔热水器有限公司田彪全国五一劳动奖章。

作为一名服务工程师,秉持“一切为了用户”的原则,田彪在海尔电器售后维修岗位上工作的十多年来,用心服务每一位用户,不断提升技能水平。在电器售后维修和处理用户关系方面积累了丰富的经验,用实际行动让更多人了解和认可家电维修服务这一行业。从驱车几十公里免费为偏远乡村独居老人排查故障,到连夜

为酒店老板解决60多个房间热水器出水难题,再到武汉新冠肺炎疫情发生,带领团队到各方舱医院安装400多台热水器、100多套空调……在田彪身上,时时为用户着想、为用户排忧解难的故事不胜枚举。正因如此,田彪不仅收获了用户的掌声,也收获了越来越多的订单和回头客。

除了用心服务之外,田彪在技术领域始终坚持工匠精神,攻坚克难,提升服务品质。有一次,用户家的热水器加热不正常,在所有人都束手无策的时候,田彪自费将这台热水器买了回来,并给用户换了一台新机。经过一点一点的拆解,他最终发现是由于蜘蛛在元件里结了网,导致气路流量压力不稳,从而影响了加热。后来他还将“研究成果”分享给同事们,并在不久

后研究出解决方案。凭借这份匠心与执着,2019年,田彪在中国技能大赛——金工匠·第十届全国家电维修职业技能竞赛热水器全国比赛中获得全国第一名,被授予“家电维修业技术能手”称号。

中国家用电器服务维修协会理事长主席团主席刘秀敏表示,田彪是家电维修业350万从业人员的杰出代表。家电维修业从业人员要以田彪同志为榜样,学习他热爱服务事业、勇攀技术高峰的求知精神,学习他尊重用户、全心全意为用户服务的奉献精神,从而引领家电维修行业高质量发展。

## 空调消费安全,专业人士来支招儿

■ 本报记者 王旭光

夏季是空调消费旺季,消费者购买空调时上门服务不规范、空调的错误安装使用等也会为消费者带来安全隐患和经济损失。在6月16日全国安全生产宣传咨询日当天,中国家用电器服务维修协会发布空调安全消费警示,从五个方面为消费者支招儿。

一是选择。消费者购买空调,或接受空调安装、维修、移机、清洗、保养等服务时,务必选择空调企业签订委托合同关系的品牌服务商,切勿网上或街边随意选择。

二是协商。消费者要预先与社区或

物业管理部协商确认服务人员可否正常出入社区,如遇空调安装环境不符合安全要求的情况,消费者与服务人员协商,可停止安装服务或调整安装方案。

三是保存。消费者要保存购买空调发票,保存服务人员出具的服务工单和符合规定的收费凭证,保存销售企业和服务企业的电话。

四是查看。消费者要查看上门服务人员上岗证,根据防疫规定查看上门服务人员健康码和行程码,查看上门服务人员是否佩戴口罩。在空调安装前,消费者要查看上门服务人员的高处作业证和高处作业收费价目表。

五是安全。一是开机前检查外机

外观有无尘土异物堵塞通风孔、外机管路保温包裹层有无严重破损剥落造成裸露;检查内机电源、进排风口是否通畅、除尘网。二是开机检查制冷情况、风量、送风叶片导风转动、温度调节等功能设置及操控效果检验;观察室外机风扇转动、运转有无异常声响。三是使用中注意保存好空调遥控器,防止电池液泄露;开关机使用遥控器,不能插拔电源;不宜阻挡空调内机进风口;使用中如果出现严重异常状况,立即关机,断开电源,及时报修,请专业人员维修。四是停机注意事项,若长时间不使用,要断开电源插头,室外机最好覆盖防尘罩遮挡雨水尘土异物进入。

中国家用电器服务维修协会还特别强调,夏日高温天气,空调销售及销售量增大,建议消费者提前预约服务。对不符合安全规定的空调销售及活动,消费者有权拒绝。室外高处作业时,消费者有义务提醒服务人员采取安全防护措施,佩戴安全带,如服务人员未采取安全防护措施,消费者有权提醒、停止服务,向安全生产监督管理部门反映。同时,消费者不应强制服务人员违规作业,出现紧急情况及时沟通,共同保障服务人员安全。