

绿色智能家电, 普及浪潮在路上

■ 本报记者 何晓曦

记者:目前消费者对绿色智能家电的采购需求怎样?主要集中在哪几个门类?阻碍他们购买绿色智能家电的原因都有哪些?

张剑锋:家电让生活更美好!随着经济的发展和人民生活水平的提高,人民群众对美好生活的需要也在快速升级,我国家电消费市场已经从排浪式跟风消费,向品质消费、品牌消费、高端消费、个性化和时尚消费转变。随着消费意识的转变和消费水平的升级,节能节水绿色家电更受消费者欢迎。同时,随着物联网时代的到来,上游家电制造企业智能科技的应用,更加方便、快捷,更能够满足人民美好生活需要的智能家电也越来越受到人们的欢迎,新一轮绿色智能家电普及浪潮正在到来!

目前,通信协议不统一、互通性较弱,基础设施建设和改造不完善,推广宣传力度亟待进一步加大,是阻碍消费者购买绿色智能家电的三大主要因素。相信随着上游家电制造商和

下游家电零售商共同努力,家电家居消费融合趋势加速,影响和阻碍绿色智能家电的“消费障碍”将会逐步被打破,绿色智能家电将成为家电消费市场扩大增量消费、促进更新消费的重要动力。

郭赤兵:目前消费者对绿色智能家电的采购需求比较旺盛,尤其是房间空调器、智能电冰箱、大屏幕彩电、智能洗衣机、智能电热水器、智能烹调器具、饮水机更加突出。

阻碍一般消费者购买绿色智能家电产品的原因包括:其一,绿色产品价格相对较高,环保、健康、安全、节约材料、节省能源、少公害或无公害材料的产品相对成本高、工艺制造要求高、制造过程复杂;其二,绿色智能产品对安装、维修服务、拆装回收等服务环节的技能要求较高,作业操作也更复杂,备件耗材较贵,相应服务成本也高一些;其三,一些消费者可能环保意识不强,认为看不见、摸不着,先挑选相对便宜的。

记者:国内家电以旧换新和废旧家电循环利用还有哪些障碍?原因都有哪些?

董超:我国老旧家电存量较大,据发改委数据,目前我国家电保有量已超21亿台,预计今年报废量超2亿台。但是,我国目前老旧家电回收渠道存在以下四点障碍。

一是家电回收市场主体实力有待提升。家电回收技术难度大、利润水平低,难以吸引社会资本踊跃参与。目前,家电回收市场主体较少,缺乏具有行业影响力的龙头企业,尚未形成规模效应。

二是家电回收还存在不规范行为。当前家电回收行业除正规企业外,还存在一些私拆行为,这些私自拆解的企业大多技术标准不够健全,处理技术较为落后,自动化程度不高,安全性有待提升。

三是二手家电消费环境有待改善。尽管我国《旧电器电子流通管理办法》及相关行业标准为二手家电流通提供了基本规范,但由于传统消费习惯影响以及消费者二手家电消费维权意识滞后等影响,二手家电还没有形成能够让消费者安全、放心的消费环境。

因此,下一步要加强废旧家电回收利用,开展回收目标责任制行动,支持家电回收网点、绿色分拣中心建设,构建废旧物资循环利用体系,这有助于完善废旧家电回收处理与流通体系,推动居民家电更新换代,进一步释放绿色家电消费潜力。

郭赤兵:回收旧家电的薄弱环节主要在两方面。其一,目前回收市场主体是商业服务业企业,废旧物资回收企业是主要渠道,但回收除了需要专项投入,包括专项设施(场所、库房)、设备(设备、仪表、工具)、逆向物流的交通工具、垫付回收产品费用、支出物流消耗费用以外,更重要的是要有掌握专业技术、技能与知识(鉴别、拆卸——非拆解)的专项服务人员。与此同时,回收企业还不能直接收到收入或补贴款项,因为目前还没有针对回收环节的专项直接扶持渠道政策,回收补贴是支付拆解处理企业,拆解处理企业收到回收品后才会支付物流部分的回收补贴。此外,收入与成本费用(回收品类和难度、路途远近)不对应,费用、价值是按件补贴,有的收旧收益(补贴)在购新时体现(新品折扣兑现),都极大影响回收企业积极性。其二,回收对象是上亿的家庭用户,目前缺乏相应的理念、意识、知识,绝大多数用户不清楚如何正确

处理旧的家电产品,哪些应当及时废弃,哪些有回收利用价值,哪些因环保原因必须交给废旧回收处理企业,哪些产品可以自行投送垃圾桶;另外,如何与正规回收或处理企业联系,如何实现安全、环保、利用、处理的高效率、低风险和价值最大化,也有较大落差。

崔燕:规范回收拆解废旧家电,对于提高资源循环利用效率,减少环境污染,拉动绿色智能家电消费,构建绿色低碳循环发展经济体系具有重要意义。目前在家电以旧换新和循环利用的推广实施过程中,存在以下几点障碍:一是家电以旧换新的品种单一,主要集中在电视机、电冰箱、洗衣机、空调这几类,然而在消费升级和更新需求的驱动下,居民日常生活中使用的家电种类日趋多样化,以旧换新的家电种类需要扩充。同时,针对多样的家电品种,需要界定清晰的以旧换新标准,以便满足政策实施的现实需求。二是目前废旧家电的线上信息登记和线下台账管理尚不到位,对于废旧家电的回收、拆解情况缺乏统一的信息录入系统,亟待建立废旧家电回收处理信息溯源体系。三是废旧家电循环利用的回收渠道存在“堵点”,专业回收服务有效供给不足、规范废旧家电回收宣传力度不够、居民对规范回收企业认知不清等问题仍然存在。四是居民对废旧家电循环利用的认识不够,对废旧家电规范交投的途径缺乏全面了解,对废旧家电尤其是超期服役家电存在的环境风险和安全隐患缺乏足够了解。目前亟须唤醒广大消费者新的消费理念,在满足消费者需求的同时,推动一批绿色低碳、节能环保的优质家电产品进入千家万户,促进家电产业进一步实现转型升级。

记者:城镇和农村市场目前的绿色智能家电消费状况怎样?主要集中在哪些品类?政策支撑将对消费需求产生多大的促进力?

郭赤兵:城市绿色家电消费比例明显比农村高。农村市场主要还在解决有无的问题,城市则追求高效能、高品质的比例在不断攀升,其中,节能产品是一大类(能销售优惠补贴),比如空调、冰箱、电热水器等;饮用水、新风空调、烹调器具、清洁卫生器具等有关的产品则是另一类,呼应了用户对健康卫生和高品质美好生活的向往和追求,关注度高,发展势头好。收旧换新优惠补贴政策对促进和推动消费有明显支撑作用,对企业、消费者有巨大的吸引力和引领作用,唤醒消费理念,促进投资、促进质量提升、促进环境保护、促进废旧回收与循环利用各环节都得到明显改善。

张剑锋:目前,绿色智能家电消费事实存

在沿海经济发达地区普及速度快、普及率高,西部等欠发达地区普及推广难度大、普及率偏低的城乡不平衡、地区差异大的情况。

产品类别上,电视、空调、冰箱、洗衣机、热水器、吸尘器、油烟机、灶具、中央空调、中央净水等大家电智能化程度较高,但电饭煲、电磁炉、微波炉等厨房生活电器智能化程度相对偏低。但绿色节能、节水方面,几乎所有的家用电器产品“绿色化”都保持了较高等级的水平。

我们认为,国家促进绿色智能家电消费若干措施的出台,将对全行业提振市场信心、加大技术投入、提高绿色智能产品供给能力产生直接和深远的影响。

记者:家电售后服务目前还有哪些方面不够完善?投诉高发区主要是哪些?提升家电维修品质,行业将从哪些方面入手?

张剑锋:目前,家电售后互联网广告、假冒网点、小病大修、违规收费等问题是影响消费者家电服务满意度的主要因素,成为制约行业发展的主要障碍。同时,家电服务规范性有待加强、人才吸引力偏低、终端作业人员老龄化问题突出等影响行业高质量发展的因素短期内难以消除,都是家电服务有待完善的主要方面,也是全行业共同面临的课题。

相关数据显示,家用电器投诉已连续多年持续位居商品类投诉前列。2022年一季度,全国消协组织共受理消费者投诉285358件,其中家用电器类商品投诉27409件,占比9.61%,位居5大商品类投诉第二位。

家用电器商品投诉中,售后服务类投诉达11713件,占比42.73%,进一步说明提升家电维修水平、提高消费者满意度工作的重要性。

我们将结合协会会员组成情况和行业实际,主要从以下三个方面,落实推进家电维修品质提升行动。

其一,组织海尔、海信、方太、老板、索尼、莱克、长虹美菱等生产企业会员,以及各地区连锁家电维修企业,联合开展绿色智能家电维修进社区等活动,持续推动家电维修品质提升行动。

其二,组织指导各地家电批

发、零售企业常态化开展“便民网点进门店”“便民服务进社区”“家电安全使用年”“家电维修下乡”等便民惠民活动,引导各类会员单位开展“公众号”变“服务号”行动,充分利用互联网平台增强服务链接的便利性,长期深入开展家电维修品质提升行动,不断提高人民群众对家电维修的满意度。

其三,组织指导鲁班到家、中国联保、神州联保、e家服务等互联网家电维修平台会员单位规范运营,守法经营,积极开展与协会生产企业会员单位售后服务体系、协会销售企业会员单位售后服务部门(公司)合作,提升传统售后服务网点的互联网技术应用水平,为消费者提供更加安全、专业、方便、快捷的家电维修服务。

郭赤兵:家电维修服务还有几点需要完善,一是用户对绿色智能家电维修的要求比一般家电产品要高,服务网点要提供高质量服务;二是绿色智能家电维修有集成、整套、嵌入式等特点,需要提高对用户使用环境设计的能力;三是三包期外的收费服务,资质、项目、质量、保修期、服务责任等方面的重信守诺还要加强;四是绿色智能家电维修在设计、研发、制造过程就要充分考虑到安装、维修、清洗等,为售后服务提供便利。

提升服务品质,首先,要从认识家电维修作用、重视服务对用户的巨大直观感受做起,为用户着想,让用户满意;其次,要合理配置服务网点体系和维修服务资源,提升服务人员技能,稳定持续做好服务准备;最后,要通过服务倒逼质量,促进绿色智能家电维修可靠性质量提升,同时,加强对维修性和保障性技术的研究,不断推进服务的标准化、规范化,提高服务质量。

记者:请问本次政策的出台,将对释放家电消费潜力、促进家电消费升级产生怎样的影响?

姜风:此次政策是专门针对绿色智能家电领域,具有特别的意义。此次政策明确提出包括支持开展全国家电以旧换新活动,推进绿色智能家电下乡、强化全链条服务保障、夯实基础设施支撑等在内的9条具体措施,内容更全面,涉及的部门也更多,包括商务部、工信部和市场监管总局等。希望随着各级主管部门陆续出台具体指南、规范和细则等,政策能够更快地落地,发挥出作用。

必须承认,疫情对家电市场造成的负面影响不容忽视,未来较长时间保持较稳增长将会是家电行业新的常态,“以旧换新”会是市场主旋律,消费增长将主要靠产业结构调整、产品升级以及新品类扩展来拉动。在当前经济下行压力加大、家电消费疲软的市场环境下,中央出台这样的政策措施,既说明国家对拉动家电消费的重视,也有助于增强市场信心、企业信心和消费信心,对于拉动下半年家电消费有重要的积极作用。

郭赤兵:本次政策的出台,不仅对释放家电消费潜力、促进家电维修品质提升产生积极影响,也为家电转型升级指明了发展方向。

目前,消费者对于高品质、智能化的家电产品的需求旺盛,政策的出台满足了消费者的这一需求,打开了家电维修的

新空间,同时也鼓励企业在满足消费者的新需求上投入更多的力量,从而助力家电产业转型升级。政策的出台必定能释放家电消费潜力,拉动经济增长。

崔燕:当前人民群众对绿色智能家电的升级消费需求旺盛,农村等下沉市场潜力巨大。本次政策的出台,通过推进家电以旧换新和废旧家电循环利用,促进家电维修品质提升。以畅通回收链条激发消费潜力。目前我国规范的废旧家电回收网络总体来说还不是很健全,废旧家电的回收、拆解的全产业链条尚未打通。本次政策着重强调废旧家电的回收利用,致力于解决人民群众“废旧家电无法规范回收”的难题。通过加快建设回收网点以及分拣中心,进一步完善废旧家电回收处理与流通体系,将为激发家电的更新消费需求提供强大动力。

以优化回收产业促进消费升级。目前废旧家电回收企业的技术水平和经营模式都有待升级。在废旧家电以旧换新和废旧家电循环利用持续推进的过程中,鼓励有条件的地方给予政策和资金支持,加大监管力度,有效发挥市场机制作用,鼓励回收企业进行自动化、信息化改造,促使一批龙头企业涌现。这不仅有助于居民家电更新换代,更有助于从末端处理反向推进产品的绿色生产,促进原材料合理使用,从而有助于家电维修向绿色化升级。

国家消费市场将迎来新的变化、新的机遇。“绿生活,智美好”也将成为我国家电消费市场新特征,更好更充分满足人民群众日益增长的美好生活向往需要的升级需求和品质需要。

可以预见,加快家电维修升级,扩大绿色智能家电维修,不仅将会稳步提高家电占社会消费品零售总额比例,持续发挥带动关联消费,促进整体消费的热点作用,并将与绿色建材、绿色建筑、绿色家装形成正向协同效应,从而对稳定整个社会消费零售大局产生更为积极、更具贡献力的聚集效应。

此外,家电是耗能型消费品,绿色智能家电维修的普及推广也将有利于我国家电行业低碳升级、绿色发展,以及家电维修市场扩大绿色消费,促进智能消费的高质量发展。

编者按:
7月28日,商务部等13部门印发了《关于促进绿色智能家电消费若干措施的通知》。为深入了解国内家电消费现状、展望绿色智能家电消费前景,本报特邀行业协会相关负责人和商务部研究院专家,解读政策,前瞻市场。

专家圆桌

- 董超 商务部研究院流通与消费研究所所长
 - 姜风 中国家用电器协会执行理事长
 - 张剑锋 中国家用电器商业协会秘书长
 - 郭赤兵 中国家用电器维修服务协会理事会主席团副主席
 - 崔燕 中国物资再生协会副秘书长
- (排名不分先后)

记者:扩大绿色智能家电维修,将会对整个社会消费零售大局产生怎样的影响?

张剑锋:今年年初以来,疫情呈现多点散发不利态势,但随着国家和各省市促进消费,纾困助企,稳住经济大盘一系列有力措施的出台,市场信心逐步恢复,上半年家电维修市场呈现出向上向好恢复发展良好态势。

国家统计局最新数据显示,今年上半年我国限额以上企业家用电器和音像器材类商品累计零售额达4466亿元,同比增长0.4%,占限额以上企业商品零

售额的比例由年初的5.18个百分点提高到了5.85个百分点,其中,6月份当月占比提高到了创纪录的7.41个百分点。家电维修作为热点商品对整体消费的拉动作用进一步凸显,对促消费、稳经济的重要性进一步提升。

相信随着促进绿色智能家电维修若干措施的实施,充分发挥政策引导消费升级激活消费需求的传导带动作用,以及上游家电维修生产企业加大绿色智能家电维修技术研发应用、新产品开发推广,下游终端销售企业加大绿色智能家电维修新产品引进、新形象展示、新模式营销,供给需求双侧发力,我