

28年领跑空调业基因： 不变与嬗变的时代

面对瞬息万变的消费需求、升级加速的空调产业，如何在持续28年的发展始终引领消费潮流、领航产业升级，从技术创新推动者成为产业发展的领航者？海尔空调交出了一份满意的答卷。

本报记者 文剑

时间无疑是检验中国空调企业品牌与实力的最好“试金石”。

一个家庭在长达14年时间里消费观经历两代人的冲击还是保持对同一个品牌的信赖；一台空调在长达21年时间里还能正常运行并赢得用户的青睐；一名用户在长达25年时间里经历三次搬家始终保持对一个品牌的不离不弃；一家企业在长达28年时间里一直位列空调业领航者地位……

日前，《中国企业报》记者从海尔空调“寻找28年品质奇迹”全国老用户征集活动现场了解到，一大批追随海尔品牌25年多的老用户和一大批空调无故障运行20年的老产品不断涌现，迅速烧热了这个寒意重重的空调市场。这也是我国空调产业发展30年首次集中性地展示品质与品牌的发展成绩，让全球产业巨头立体化感受到中国企业如何在“起步晚、底子薄、实力弱”社会化背景下迅速走出一轮“快速、稳健、强劲”的全新发展轨道。

就在中国空调业走过30多年发展历程的今天，经历多次产业洗牌和重组、遭遇最初的千余家企业市场混战到三大巨头一统江湖之后，海尔空调却凭借自身对于品质的始终坚守、技术的随时创新，在市场上创造出了一幕幕“28年引领行业趋势、25年用户忠实信赖、21年产品无故障运行”产业新奇迹。

业内人士指出，“在中国空调行业从来都不缺乏制造奇迹的企业，只是缺乏能一直创造奇迹、引领奇迹的领导企业。海尔空调28年持续领跑背后的奥秘很简单，对于产品品质的坚守28年不曾因为外部环境变化而变化，对于日益加速的产业升级和产品换代坚持以6个月一轮的技术创新引领创新趋势”。

始终不变： 28年坚守品质基因

“家里的很多东西都换了好几次，就连同一时期购买的外资品牌微波炉都坏了，只有那台空调没舍得换，还在继续工作”。

日前，在海尔空调“寻找28年品质奇迹”全国老用户征集活动中，一位来自青岛用户家中的海尔空调，成为现存使用寿命最长的见证者。他家中那台于1991年购买的海尔空调至今还能正常运行。

自称对于产品品质和品牌有着苛刻要求的夏德忠，向来对于产品的选购都倾向于外资品牌。唯独当时在购买空调时，选择了一台当时还叫“青空(海尔空调前身)”品牌的空调，这也在他心中深深烙下了海尔品牌就是高品质的印象，如今这台已经工作21年的海尔空调还没有“退休”。

如果说21年的持续无故障运

行，让人们见识到海尔空调的超高品质。那么，一位来自北京的用户则让人们见识到海尔空调的品牌魅力。

作为目前海尔空调最老资格的用户之一，目前家住北京昌平的杨春振早在1987年就为家中的老四合院购买过两台海尔空调，在此后长达25年时间里，换新房搬新家、女儿出嫁、外孙女出世，海尔空调一直都是杨春振的首选产品。

不仅如此，对于身边的亲戚、朋友、邻居，杨春振也主动承担着海尔空调的“明星代言人”职责，主动推荐并让他们也成为海尔空调的用户，实现了“大品牌、高品质”产品的共同分享。

“14年过去了，我至今还能叫出当年为我服务的海尔直销员的名字——曹辉”，来自江苏南通的蒋长林透露自从1998年成为海尔空调的用户后，就被海尔直销员热情的服务所感染，让用户体验到海尔对于客户采取的“售前售后一样热情”超值服务态度，从而也对海尔这个品牌产生深深的感情。

14年后的今天，蒋长林再次带着女儿走到海尔空调的展柜前，为女儿家选择一台海尔空调。“海尔空调不只是一台好产品，服务好。”蒋长林表示，我们全家都会一直关注和支持海尔空调的发展。

即使是在要求严格的医院等商用场所，海尔空调的品质也顺利经过了12年10万小时“零故障”平稳运行的考验。《中国企业报》记者了解到，在大庆龙南医院，几乎所有房间都配备着海尔空调，从挂机到柜机，从一匹到三匹、五匹，而且基本处于全天工作状态，一开就是12年。

面对医院环境特殊要求和严格考验，院方从一开始出于谨慎原则，对于医院的空气环境以及海尔空调的质量都抱有一定疑虑。最终，海尔空调却以最实际的表现，彻底打消医院的一丝顾虑也成功获得医院给出的新订单。

在这样一个内容真实、经历和感受又各不相同的故事背后，却拥有着相同的答案：海尔空调品质可靠、品牌值得信赖。正如南昌黄庆仁药店相关负责人所说，每次看到“传承百年，相伴健康”这块药店的经营招牌，就不禁赞叹11年以来一直为我们大药房默默工作着的上千台海尔空调。效果好，售后服务好，海尔这个品牌有着和我们药房一样追求百年品质的精神，它不但用优秀的质量为我们的服务质量保驾护航，同时也激励我们坚持走下去，是我们在服务品质上的好榜样。

屡屡创造奇迹的海尔空调，并不认为这是奇迹。作为中国制造向中国创造升级转型的领头羊，在海尔品牌就是高品质的印象，如今这台已经工作21年的海尔空调还没有“退休”。

如果说21年的持续无故障运



海尔空调28年来的持续引领为消费者带来了更多领先科技产品与体验

质的坚持是我们在今后半个世纪甚至更长时间都不会改变的承诺”。正是基于对高品质持之以恒的坚守，让海尔不仅在中国市场上赢得数千万用户的青睐和认可，也创造了中国空调产业品质创新的新纪录：21年空调质量持续无故障运行、28年品牌遥遥领跑空调业。

应时而变： 6个月一轮技术革新

摆在当前市场上的众多中外空调企业面前的，已经不是一个“坐在家里就能卖出空调”的好时代。特别是面对快速升级的技术创新和瞬息万变的消费需求，如何实现把握产业创新的轨道、如何实现消费需求的引领？答案显然只有一个：构建技术创新体系、加快技术创新步伐、打造颠覆性技术成果。

不过，对于30多年前以模仿借鉴起步的中国空调企业来说，建立自主创新体系、加快技术创新步伐甚至开创颠覆性技术创新，又谈何容易？至今，很多中国消费者对于“进口货”都情有独钟，这正是源自于外资企业内在的“品质可靠、技术领先”基因。

从1985年推出中国第一台分体式空调、1993年创造中国第一台变频空调、1995年推出中国第一台变频一拖多空调，到1998年变频一拖多技术成为空调业首个获得国家科技进步奖的科技成果。《中国企业报》记者看到，以技术创新进军空调业的海尔，在被认为是“空调技术创新皇冠”的变频技术上不仅实现对外资品牌在技术壁垒上的突破，还一举依靠完全自主创新在全球市场上打响中国创造，最终在短短10多年时间里便完成从模仿借鉴到自主创新的跨越。

面对IT行业“每18个月面临一次大的革命性技术创新”摩尔定律，作为全球最大白电制造企业，也是最大家电技术巨头的海尔，在中国家电产业创造出平均每天申请一项国家专利技术纪录后，又在空调行业开创“6个月一轮革命性技术创新”的海尔定律，以平均180天一轮的技术革新，开创中国空调业在变频化、健康化、低碳环保化的发展

先河，先后推出包括变频一拖多空调、健康氧吧空调、宽带变频空调、健康新风空调、除甲醛、除PM2.5等革命性产品。

中国家用电器协会副理事长王雷认为，“近年来，在海尔等企业的持续创新推动下，我国家电企业特别是空调业在一些核心技术和尖端产品上，已经处在国际领先水平”。这也意味着，在经过28年对空调业持续专注的创新之后，海尔已经快速构建了从品质坚守到产品技术的一体化创新平台。

“等我结婚的时候，也让姥爷送我海尔空调”，一位在1998年时将海尔空调作为嫁妆送给要结婚女儿的老用户张瑞格，抱着9岁的外孙女，讲述了一家三代人对于海尔空调的感情，也传递出对海尔空调“应时而变”持续创新理念的认可。事实上，在以品质征服用户的同时，最近20年来海尔还持续立足科技创新，努力让每个时代的主流消费者都能在海尔找到属于自己的空调，在迎合消费需求的同时又借助技术创新打破产品和产业发展的周期，引领一轮又一轮的消费新潮流。

在2013空调冷年开幕开启之后，海尔再度以“0.1赫兹—150赫兹超宽带运行频率”等一系列颠覆性创新挑战变频空调技术极限，并为消费者开创了“1分钟速冷、3分钟速热”的变频空调使用新体验。

在空调企业人士看来，“变频空调的变频运行技术一直被日本企业封锁，被视为全球技术创新的禁区。从1赫兹到0.1赫兹，看上去只有这微不足道的变化却是30多年来拦住中国空调企业面前的大门槛。此次，海尔通过自身20多年积累下来的技术创新惯性和能力，实现在全球空调技术创新禁区的突破，也全面拉开了中国在全球市场的创新序幕”。

正是基于“跨越式创新”的发展理念，最终成功赋予海尔空调始终领先业界的技术创新水平，创造出一个又一个业界“第一”。自今年11月1日起启动的海尔空调“28年品质奇迹”寻找老用户活动短短1个月时间，全国数千万的老用户需求再度被科技创新所激活，同时对品质的坚守也让海尔迅速构建起“跨越式创新”新增长通道。

记者观察



领航空调业： 不变与嬗变的创新者

文剑

凭什么在长达28年时间里，能一直引领中国空调业发展？

最近一个月，随着海尔空调“28年品质奇迹”寻找老用户活动启动以来，品质、品牌、创新已经成为中国空调行业最热的几大关键词。特别是，当一大批追随海尔空调28年多的老用户，一大批正常运行20多年的老海尔空调纷纷涌现出来后，这也迅速引发了人们对于“28年持续领航中国空调”海尔空调现象的热议。

传承信赖与创新技术

作为中国最早一批进入空调行业的企业，海尔在空调业经历了28年的行业持续洗牌重组后，仍然处在产业升级转型最前沿、市场竞争的领军行列，成为国内发展历史最悠久、品牌影响力最广、技术创新能力最强、综合实力最大的空调巨头，也是目前少数几家实现了全球化品牌营销的家电巨头。

在海尔空调28年的发展过程中，带给行业、市场和消费者的新产品、新技术、新思维有很多。不过，在一些老用户看来，“一看到海尔品牌，对他们的产品质量就产生了信赖”。同时，不少新用户则指出，“父辈时，海尔就是家里家电产品的大品牌，20多年过去了，海尔仍然活跃在市场一线，引领着产品技术的升级换代，这份经历了时间的积累和品牌的信任，也让我们在选购空调时首先就会想到海尔”。

显然，面对“时间”这块试金石，任何企业的一时发展冲动，或是持续规模化扩张，都无法解决长期可持续发展的大问题。必须要在产品品质和技术创新上的变与不变过程中，把握产业升级的主旋律，才能成为跨越时代发展周期、构建产业全新技术革命的最大动力。

近年来，海尔一方面立足产品品质的发展本位，将产品质量作为企业生命底线，在长达28年时间内创造了一个又一个产品可靠无故障运行的新纪录。当一台台使用10年、15年、20年的海尔空调至今还活跃在用户家中，这些已经超越产品正常使用寿命的海尔空调，似乎只在验证一个真理：对于产品质量来不得半点马虎，更来不得一丝投机，必须要真心实意地付出。

另一方面，海尔还积极立足自身的科技创新动力，在面临外资企业重重技术创新壁垒的背景下，主动通过一系列“原创性、自主知识产权”的颠覆性科技创新成果，掌握空调业的产品定义权。像宽带变频空调、除甲醛、除PM2.5空调、语音遥控器、WIFI智能物联网空调等一系列科技新品出现，率先将中国空调带入了创新驱动的发展新通道之中。

企业路径和产业未来

对于经过30多年持续的规模化奔跑之后的中国空调产业来说，面对近年来外资市场竞争环境的疲软和恶化，内部消费需求的快速变化以及市场需求的萎缩和低迷，整个产业发展都步入了“低增长”甚至“滞涨”通道之中，如何继续保持稳定的增长速度，如何摆脱对外部刺激因素的依赖，如何构建自主扩张的发展体系？

回归对产品品质和技术创新的关注，强调对产品力和品牌力的建设，无疑是海尔空调给当前空调产业开出的“一剂良方”。这也是身处长期以来依靠“大规模制造、低价格扩张、概念化营销”的中国家电产业中，海尔空调主动开创的全新发展新路径。

不过，一系列问题仍然摆在所有中国空调企业的面前：是什么力量推动海尔在中国空调业持续28年保持着领航者地位？又是什么基因成就海尔空调在几代人心目中的第一品牌形象？

答案其实很简单：抱着一颗对消费者的敬畏之心，以一系列颠覆性科技创新成果和主动变革理念，坚守对高品质、大品牌的始终追求，谋求对新技术、新需求的始终引领。

面对快速变化的商业环境，海尔空调以品质追求的永恒不变应对产业的万变，同时在面对消费者对科技品质永恒不变中，又积极以颠覆性创新技术的嬗变引领产业的万变。正是在变与不变中，实现了海尔空调核心竞争力的打造，也完成了对产业商业规则的重新定义。

从中国走出来的海尔，正凭借着东方人特有的商业道德和商业智慧，在全球空调市场上非常熟练地通过“变与不变”开启一条属于中国的发展新时代。这也必将全面推动中国企业在全球创造道路上的稳步扩张。

中国家电业 首款“好产品”花落海尔

本报记者 安也敦

一款海尔宽带变频全直流变频空调，于日前通过中国家电研究院的“好产品”评测，这也是自2011年底《家用电器产品评测规范——“好产品”评测实施规则》颁布实施以来，中国家电业首款通过“好产品”评测的产品，显示出海尔空调在产品技术、功能等方面的差异化领先优势。

中国家电研究院副院长官滨告诉《中国企业报》记者，“与当前很多家电产品多是通过国家技术标准规范进行的实验室数据评价不同，好产品的评价是基于实验室数据基础之上的用户实际体验的综合评价。从消费者的需求角度来判断产品优劣，包括舒适性、便捷性、实用性和实在性等四个方面”。一直以来，产品国家标准的制定和完善，都是朝着满足消费者的基本质量需求而不是全部需求展开。同样，符合现行国家标准的产品也不一定就能够符合消费者需求，特别是在当前的互联网经济时代，技术升级全面加速，消费需求也呈现个性化、全面化趋势，这无疑给企业的产品创新提出新的要求。

据海尔空调相关负责人介绍，“长期以来，海尔空调的产品研发和技术创新，一直坚持用户需求为导向，强调产品技术创新一定要转化为用户最佳体验，用户需求才是企业技术创新的方向和基础”。

此次，获得中国家电业首款“好产品”测评的海尔空调，解决了长期以来人们普遍反映的“空调制热慢、耗电多”等问题，推出的“3分钟制热、1分钟制冷、省电60.5%”等一系列颠覆消费者使用习惯的创新型产品。



这台使用了20年之久的海尔空调见证了老杨一家的幸福生活