



逢师傅在高温下作业。

# 高温下的海尔精神

## 海尔空调极速安装的背后,是海尔“空中飞人”的坚守

下午2时,墙面滚烫,体感温度超出35℃,汗水与身体一起从顶楼开始下滑,借由绳索的辅助下降到14层外墙,寻找适合打孔安装的位置……就这样,海尔空调青岛区域的服务兵逢锦松开始了新一轮的高空作业。

入伏后,海尔空调的安装量持续走高,品牌多年来的好口碑与持续的高温一起激发了人们的购买需求,也让海尔专业的空调服务兵们迎来新的工作高峰。



海尔用真诚服务迎来回头客。

### “飞檐走壁” 海尔服务兵的另类夏天

连日高温笼罩下,空调、西瓜、冰淇淋“拯救”了很多人的夏天,但有些人的夏天是“另类的”,他们是海尔的空调“服务兵”。“服务兵”这个特殊的称号用在这些安装师傅身上毫不违和,他们像士兵一样能打硬仗,而且纪律严明。每天,他们匍匐在被太阳晒到烫手的建筑外墙,小心抵抗着中暑与高空作业的双重风险,保持专业水准,力求完美地完成工作,送出清凉的风。

正在14楼安装的逢师傅正是其中之一。这样的高空悬挂通常要维持一小时,三伏天的高温让他的外衣湿了又干,复又汗湿。灼热的日晒没有让他降低安装标准,像以往的每一次服务一样,逢师傅通过工艺执行标准化、高端服务差异化、安全标准规范化的高水准,顺利完成了此次安装。

空调的安装质量直接影响制冷效果,业内有“三分靠质量,七分靠安装”的说法,过硬的安装技术也是顾客们选择海尔的原因之一。与很多海尔服务兵师傅一样,逢师傅也经常迎来“回头客”,第一台空调安装得好,后面顾客有新的需求,自然还会选择他们。海尔服务兵们用实力与真诚,创造用户最佳服务体验,赢得市场口碑与顾



逢师傅像“蜘蛛人”一样“飞檐走壁”工作。

客信任。

这次逢师傅服务的家庭就是海尔空调的回头客,在问及选择海尔空调的原因时,顾客陈先生毫不犹豫地说:“因为师傅们技术好!”陈先生又笑着指指家里的家电让记者看,“家里都是海尔,再买当然还是海尔!”

忙完这一单,逢师傅和搭档又驱车前往下一个地点。逢师傅告诉记者,每年天气最热与最冷的时候,也是他们最忙的时候,一早出门开始工作,等全部安装维修任务完成,往往已到披星戴月的时辰。

而这份在或滚烫或冷冽的空气中,像“蜘蛛人”一样“飞檐走壁”的工作,逢师傅已经从事了七年。七年足以让一个年轻师傅从恐惧生涩变得成熟老练,今年33岁的逢师傅已经是海尔空调安装作业的一名服务标兵。三年零投诉的好口碑,以及高水准的传帮带,让逢师傅从一众服务兵中脱颖而出。通过差异化服务引领,绳索技术网点内部自驱动学习的传帮带方式,让逢师傅所在的青岛海信电器维修部的9名服务师全部达到五星服务师水平。

### “安全第一” 海尔服务平台的“紧箍咒”

像孙悟空头上戴的紧箍咒一样,一提到海尔空调服务平台,逢师傅的脑海中就自动灌入两个字:安全。他说,海尔对师傅安全作业的监管是最严格的,要求师傅们做好安全措施,把人身安全放在第一位,在保障安全作业的基础上完善精进服务质量。

海尔空调一直着力于培养服务兵安全服务意识,扎实掌握安全操作技能,筑牢空调安装及维修服务工作的安全防线。此前,海尔智家空气产业与青岛海丽应急安全技术有限公司合作建设了海尔空调服务安全技能实训基地,致力于提高一线服务兵的安全操作意识,为服务兵人身安全保驾护航。

逢师傅是实训基地的受益人之一。专业的实操内容以及场景式、体验式的培训方式,还有反复的安全意识宣教,都让他在收获之余,多了些感慨。在入行的头几年,师傅们的安全装备往往是一根绳一个板,工作起来战战兢兢,每次高空作业都生怕出意外。去年春天,逢师傅的装备升级为更安全、更便捷的工业绳索装备,这套造价不菲的设备有标准式安全带加主副绳双重保护,让作业安全大幅提升。

随着城市建筑不断刷新天际线,高空安装行业也逐渐寻觅到更安全的高空作业装备,工业双绳技术原本主要应用于消防、攀岩领域,现在逐渐被高空安装行业所应用。逢师傅与青岛空调安装经理王志强都不约而同强调了此时悬在行业里的两大难题:安全意识、装备普及率。

推动安全升级,任重而道远。王志强表示,海尔将继续以“场景化+体验化”的培训模式,提升一线员工安全意识,推动安全设备升级,在切实保障广大员工人身安全的同时,也为空调安装服务行业的安全培训树立新的标杆。

### 低碳节能 海尔空调的创新之举

全球日益变暖,极端高温天气频现,在时代的新局面下,如何通过技术创新提高空调制冷速度、降温效果,同时促进节能减排,是全行业都在探索的问题。

海尔连续38年专业做空调,作为分体空调、变频空调、变流空调发明者,一直引领空调行业的技术革命和发展。今年2月,海尔面向全球推出换热器可变分流技术,切入空气产业新赛道,对传统空调百年来固有的制冷系统设计进行了颠覆性升级,攻克了空调制冷制热效果不能同时兼顾且达到最优效果的世界难题,开启了行业冷媒变流时代。

应用可变分流科技的海尔冷媒变流空调,通过对空调全年能效、最大制冷量和最大制热量全面升级,满足了用户强冷节能需求。据介绍,可变分流空调相比传统空调,可以做到制冷速度提升50%,大幅提升了空调的节能性和舒适性,刷新行业制冷速度,推动空调技术再次升级进阶。同时,制冷量提升8%,制冷效果多管3平方米的空间,制冷更强劲。据中家院(北京)检测认证有限公司的实测测试结果,一台1.5匹的海尔冷媒变流空调全年能效比国家标准新一级能效同匹数的空调高出12%,是行业同匹数段最高能效的节能空调。按照用户使用时长测算,十年就能省出一台空调钱。

除了技术的革新,海尔空调也在不断推进用户体验的升级,推出了洗空气、射流匀风、除菌自清洁等黑科技,以及劲爽空调、星云系列空调、智墅全屋智慧空气方案等新产品,新方案,并在品质、服务、用户权益等方面做了全面升级,为新一代用户健康呼吸提供全新的体验,保证产品既能实现舒适风感,打造清新空气,又长期发力全流程服务,提供整机10年包修、365天只换不修、送拆装一体、春秋两季主动入户清洗服务等,让用户更省心。

专业、品质、健康、原创科技是海尔空调的实力所在。对于海尔的用心制造、贴心服务、创新升级,市场也给予了正反馈:海尔空调连续两年线下零售量份额实现TOP3第一高增且唯一正增。数据显示,在智能领域,海尔智能空调超越行业第一名,零售量、零售额份额双升;健康领域,欧睿国际报告,海尔健康自清洁空调第5年全球销量第一;从2016年至2022年,海尔空调份额从10.5%上升到19.5%,已实现6连涨。从今年的增速来看,头部品牌阵营中,海尔增速是行业的2-3倍。

全心全意为了用户,全心全意守护安全,全心全意技术创新。从服务到技术,海尔空调,以真诚铸就绝佳口碑,以实力入驻千家万户。 本报记者



高标准完成施工。