高质量发展百人访谈——领军者说

中国家用电器服务维修协会理事会主席团主席郭赤兵：

家电市场有望复苏 开启免费包修售后新战役

文/羊城晚报记者 黄婷 实习生 陈邹心怡 插图/杜卉

“空调服务季节性突出，用户对服务的及时性要求比较高，要求维修服务企业和人员要具备与之相适应的能力。”近日，中国家用电器服务维修协会理事会主席团主席郭赤兵在接受羊城晚报记者专访时介绍。

由于家电产品的强安装维护属性，家电服务向来是家电产业链的重要一环。然而，“旺季难预约”“维修质量难保证”“夸大故障”“诱导维修”等问题是确实存在的薄弱环节。

近年来，随着空调市场迈入存量发展阶段，各大空调品牌着力提升家电服务，推动从“服务即维修”到“服务即营销”的转变。

1 “服务即营销”成空调品牌共识

在日前召开的2023年松下空调全国服务商大会上，针对用户关注的包修期问题，松下空调提出整机包修6年政策，为用户提供长期保障。2022年后上市的松下空调新品可享受6年的整机包修期，包修期内免上门费、免维修费、免配件费。据悉，松下空调是行业中首个提出6年超长包修期的主流合资品牌。

谈及此次服务焕新的目的，广州松下空调器有限公司总经理金海龙表示，存量消费者也是进行下一次购买的潜在消费者，怎么在服务和营销之间进行有效地衔接转换，以服务为切入点找到增长的机会，是松下空调在思考的重点问题。因此，2023年，松下空调计划围绕服务体制、服务体验等方面进行优化和升级。

“服务就是真正意义上的营销。”广州松下空调器有限公司全国营销总监丁正刚强调，“对于6年包修期，我们希望以此来推动外资及合资品牌乃至整个行业的进步，通过延长包修期限，让消费者的满意度得到进一步提升。”

记者梳理发现，空调等家电市场上，6年及以上包修承诺已经成为不少龙头企业整机售后服务的“标配”。在白电“三巨头”中，格力此前宣布将包修时间提升至10年，而美的、海尔也承诺包修6年。随着松下空调等外资品牌空调竞相入局，或将开启家电业“新售后”时代。

2 市场复苏推动免费包修期延长

中国消费者协会近期发布的《2022年全国消协组织受理投诉情况分析》显示，2022年全国消协组织共受理消费者投诉1151912件，其中，家用电子电器类投诉量以121524件投诉量位居榜首。郭赤兵告诉记者，目前大多数空调售后相关的投诉，反映的问题主要有及时性、服务质量、服务规范、价格等。

此前大部分家电合资品牌的包修政策都为“整机包修3年”。空调行业竞争从产品延伸到了服务领域，使免费包修期的延长成了大势所趋。

郭赤兵介绍：“随着用户买空调的几率、尤其是乡镇每百户空调的普及率的提高，销售端也有了明显的竞争；同时，在产品端几十年的竞争和发展下，空调的生产技术、工艺和材料都已成熟，在这些因素共同作用下，形成了免费包修期延长的结果。”他表示，今年的空调市场有望止跌回升，比2022年有较大幅度增长，重返正增长区间。但是，竞争也会更加激烈。

免费包修期的延长，对空调品牌的挑战有哪些？郭赤兵认为，首先，随着包修期的延长，触发的维修保障可能会比较多，相应的人力成本、材料成本将有所提高；其次，空调零部件对于结构和具体接口是有要求的，同时由于零部件具有以旧换新的趋势，6年前购买的空调中所安装的零部件，6年后不一定还在生产。

对于后一个问题，郭赤兵建议，空调品牌要加强不同型号间部件的通用性，并有针对性地提高易坏部件的可靠性，或者提高部件的可更换性。

扫雷

此前屡现食品安全问题

益禾堂奶茶喝出热敏纸标签

文/图 羊城晚报记者 许张超 实习生 李嘉岚

近日，深圳市一消费者称在益禾堂门店下单奶茶喝出3张标签，次日入院诊断出细菌感染。针对该当事顾客在奶茶里喝出标签的问题，深圳市市场监督管理局此前责令该涉事门店停业整顿，目前该门店已经重新营业。

2月19日，该消费者在小红书爆料称，因饿了么做活动赠送的10元红包，在益禾堂丹竹头店下单一杯“芋泥啵啵奶绿”，奶茶送到后喝了一半，发现里面足足有3个标签，标签字体都泡模糊了；隔日，该消费者早期出现腹泻、冒汗、低烧等症状，与该店店长等前往深圳市第三人民医院就诊，诊断出细菌感染、轻度脱水、消化道有点损伤。

随后，双方在医院进行协商。店方表示，可按照国家的最高标准精神慰问赔偿该消费者1000元，全额承担此次检查费用，只要该消费者删除小红书上的发帖。而针对该标签是否为热敏纸、热敏纸掉色、标签掉入原因、能否看监控等问题，益禾堂方面的解释未能让该消费者满意，双方未就具体协商达成一致。

该消费者表示，在事发后，就通过微信小程序12315报案，并于第二天中午收到深圳市市场监督管理局龙岗监管局回电了解进展。此外，该消费者称，该门店在大众点评上曾被反应饮品当中出现纸屑，她希望品牌方就热敏纸对人体的潜在危害等做出解释，以留待此后类似案件消费者进行参考。

2月23日，深圳市市场监督管理局回应，该店已于21日18时起自行停业整顿，2月22日上午执法人员到达涉事门店检查。经执法人员调取监控录像核实，该店员工在制作该订单奶茶时未发现遗漏杯中的标签（标签一面与杯子内壁颜色相近），导致浸泡有标签的奶茶对外配送。

2月27日，益禾堂在官方微博致歉称，事件发生后，益禾堂成立了调查组，经调查，出现问题的原因是门店当事员工未严格按照产品制作流程操作，未仔细检查致使标签纸遗留在杯中；公司已经依据相关规章制度及监管部门要求，对当事员工及门店做出了停岗培训和停业整顿等处罚。

该声明称，相关负责人两次陪同顾客前往医院检查身体，并承担了全部检查费用，体检时顾客身体状况已无异常，医生也表示不能确定部分身体指标异常与此事件有必然联系，随后顾客已接受了门店的赔偿，并在市场监管部门工作人员见证下与顾客达成初步和解，目前正在按照顾客的要求对奶茶成分进行检测。

2月28日，记者联系到该消费者，对方表示，样品目前仍在检测当中，对品牌致歉说明感到不满，品牌方“对奶茶成分进行检测”的表述不妥当，重点应在于热敏纸对于人体潜在的危害，检测样品溶液里有害物质的含量，特别是此次事件中加热融化后的热敏纸的具体风险。

深圳市市场监督管理局称已责令涉事门店完善操作规程，加强人员培训，避免类似情况再次发生。不过，此前益禾堂门店曾被查出在冷藏柜储藏过期食品补丁被罚，并称打造了“营运管理–第三方监督–消费者权益保障”的三级益禾堂品质攻坚保障体系，却屡现食品安全问题，在黑猫投诉平台上，有消费者在2月22日称喝出异物致使腹泻。

制作奶茶时，该标签纸被遗漏杯中

前兔似锦

『荔小吉』系列产品

广东发“荔”千亿产业

广东荔枝（汕头）产业园将投产，“荔小吉”新品亮相、品牌加速出海

文/羊城晚报记者 陈泽云 图/受访者提供

荔枝是著名的岭南佳果，荔枝产业是广东农业的传统优势产业。然而，长期以来，广东荔枝产业以鲜果销售为主，精深加工率仅为3%左右，荔枝深加工产业蛋糕亟待进一步做大做强。如何通过深加工突破季节性限制，实现让消费者“一年四季都能吃上荔枝”？广东这家龙头企业出手了！

近日，广东荔枝精深加工产业大会在广州召开。记者从会上获悉，广药王老吉大健康有限公司两款新品正式亮相——荔小吉海盐荔枝妃子笑限定款果汁饮料和海盐荔枝电解质饮料。未来，广药王老吉将借助全国逾50万家网点，引领荔枝产业朝着品牌价值更高的方向升级，助力广东荔枝千亿产业打造。

当前，广东各地正大力推进农村现代化建设，扎实推动“百县千镇万村高质量发展工程”实施。大力实施“百千万工程”，着重打好龙头、园区、品牌、配套四张牌，进一步打响广东荔枝品牌及精深加工品牌，引领推动乡村产业高质量发展。

国家荔枝龙眼产业技术体系首席科学家陈厚彬表示，2022年，广东省荔枝种植总产量约146万吨、亩均效益5006元/亩，惠及180万荔农，2023年，广东荔枝预计增产22.53%。但广东荔枝产业精深加工率较低，大力发展荔枝精深加工、打造龙头品牌带动产业发展、拓宽消费市场已成业内共识。

龙头发“荔”，挖掘潜“荔”。近年来，近年来，广药集团牵头成立广东荔枝跨县集群产业园，构建以广州为核心，粤东、粤西为翼的荔枝产业发展布局，以荔枝深加工为支点，发挥独特优势推动城乡区域协调发展，撬动一二三产业融合发展。

本次大会上，王老吉大健康公司与侨丰集团正式签署合作协议，联合建设广药王老吉广东荔枝（汕头）产业园。该产业园计划分两期投建，占地100亩，总投资约2亿元，布局两条荔枝灌装饮料加工生产线，目前已开工建设，力争今年上半年投产，投产后一期产能将达700万标箱，年产值达4.3亿元。

此前，广药王老吉广东荔枝（茂名）产业园已于2022年5月正式投产，该产业园作为全国最大荔枝饮料生产基地，拥有全国唯一能加工荔枝清汁的生产线，填补了国内荔枝加工技术的空白，有力带动广东荔枝全产业链发展。

据介绍，两个产业园将东西呼应、两点联动，进一步延伸拓展产业链，夯实“一体两翼”产业布局，为广东荔枝产业乃至全省高质量发展提供坚实支撑。

产业发展离不开精品产品的带动。去年，王老吉旗下18款“荔小吉”系列产品亮相首届冬季荔枝产业大会，打响广东荔枝深加工品牌的“第一枪”。今年，作为广东荔枝深加工产业龙头品牌，荔小吉继续壮大产品矩阵。

今年，荔小吉两款新品正式亮相——荔小吉海盐荔枝妃子笑限定款果汁饮料和海盐荔枝电解质饮料。广药王老吉将借助全国超50万家网点，引领荔枝产业朝着品牌价值更高的方向升级。

未来，在东南亚市场也能喝上“荔小吉”。为加速荔枝产业国际化发展，王老吉大健康公司与印尼永胜国际有限公司进行了战略合作签约。双方将在产品销售方面深度合作，以印尼市场为基础，辐射整个东南亚，并持续开拓欧洲、澳大利亚、美洲等国际市场，推动荔小吉产品和广东荔枝公共品牌走向更广阔的国际舞台，带动广东荔枝实现从鲜果到深加工产品、从季节性到全年性、从地域性到全球性的转变。

天猫超市“春天粤惠季”上线广东频道

活动预计带动消费超过15亿元

羊城晚报记者 沈钊

3月1日，天猫超市联合广东省商务厅举办的“春天粤惠季”活动正式启动，在广州、深圳、东莞、惠州等四城发放3亿元城市消费补贴。同时天猫超市华南中心仓正式启用，持续提升快递速度，“上午下单、下午送达”将成为常态。

广东省商务厅市场规划与建设处副处长王强表示，“春天粤惠季”活动是广东省大力提振市场信心，促进消费的重要举措。天猫超市发挥排头兵、挑大梁的作用，实实在在让利给消费者，为消费提质升级做了贡献，广东也将继续支持以天猫超市为代表的电商平台发展，探索零售新模式，为本地消费带来新的活力。

记者从启动仪式现场了解到，配合“春天粤惠季”活动，天猫超市准备了3亿元的城市消费补贴，从2月22日开始一直持续到3月底。天猫超市营销总经理董骋介绍，截至目前，已经有超过300万广东消费者领取了消费补贴，预计能够直接带动消费超过15亿元。

除了消费补贴，“春天粤惠季”活动还在天猫超市上线了“广东频道”，不仅聚集了地道的广东老字号，像广州酒家、咀香园、皇上皇这些大家耳熟能详的品牌好货，还有大量广东消费者比较爱买的东西。“会场有专门针对广东消费者的满减优惠，消费补贴和满减活动叠加之后，优惠力度甚至超过了‘双11’。”董骋说道。

作为“春天粤惠季”的重要一环，天猫超市当天和菜鸟一起启用了华南中心仓。华南中心仓与东莞、江门等多地的卫星仓一起，构建出更全面的广东本地立体仓网，实现广东消费者本地下单，本地发货。值得一提的是，该中心仓的启用也意味着在未来很短的时间内，7成广东消费者在天猫超市买东西送得更快了，“上午下单，下午送达”，“晚上下单，第二天一早送到”的快递体验成为一种常态。

据了解，华南中心仓位于广州菜鸟物流园区，仓容面积超过10万平方米，仓储、拣选、打包以及自动化分拨为一体，高峰时期日均的发货量将达到120万件，成为华南地区面积最大、品类最齐全的专业商超仓库。

天河路商圈举办数字人民币推广会

广州激发市民数币消费热情

羊城晚报记者 孙绮曼

2月28日，广东广州天河路商圈举办数字人民币推广会。经过前期数字人民币在天河路商圈消费市场领域的推广，一些优秀的推广银行、消费示范场景、应用商家脱颖而出。此外，本次推广会还对天河路商圈5家数字货币推广银行，24家消费示范场景、14家应用商家进行了授牌仪式。

作为中国数字经济时代的“新基建”，数字人民币近年来加速落地推广，不断拓展应用场景，今年1月10日，央行发布的12月金融统计数据首次将数字人民币纳入统计。

天河区作为广州建设国际消费中心城市的核心承载区，天河区政府对数字人民币的发展和天河路商圈的建设高度重视，并给予大力支持。2022年，天河区联合美团和中国农业银行广州分行，发放“食尚天河”数字人民币消费券，促进商户在美团平台的交易订单量同比增长11.19%、交易金额同比增长14.29%。通过发放数字人民币消费券形式，在精准提振经济、促进居民消费方面起到了巨大作用。

据天河路商会执行会长余绩慧介绍，自去年4月广州市正式获批成为第三批数字人民币试点地区后，天河路商会积极推进数字人民币在天河路商圈的推广应用。目前，数字人民币在天河路商圈已经开展了部分商家门店的推广试点。

“我们可喜地看到，数字人民币在市民中的认知度正在加深，逐步融入衣食住行等日常生活。”温玉华表示，天河区将数字人民币的推广工作分为三个阶段，共推动26类数字人民币应用场景落地。

下一步，天河路商圈将与商业银行、互联网平台以及商户鼎力合作，为广州有序推进数字人民币试点做出努力，也为春季消费旺季再添一把火。余绩慧表示，数字人民币的推广将进一步服务实体经济、便利群众生活，活动正式启动之后，商会将联合商圈的数币运营银行，组织天河路商圈代表性的商贸载体及商家开展丰富多样、通俗易懂的数字人民币推广行动。

“甲流”进入高发期 奥司他韦等抗流感药迎销售小高峰

羊城晚报讯 记者陈泽云报道：近日，随着“甲流”进入高发期，抗流感病毒推荐药物“磷酸奥司他韦”（以下简称“奥司他韦”）等流感药的需求上涨旺盛。

记者从天猫买药了解到，近一周来，搜索“奥司他韦”搜索用户数周环比上升了200%，其中奥司他韦儿童颗粒需求尤为旺盛。此外，小儿豉翘、氨酚黄那敏、小柴胡颗粒、维生素C等感冒退热相关商品的需求量均有不同程度上升。北京、太原、沈阳、天津、哈尔滨等北方城市是甲流和甲流相关药品搜索量上涨最快的城市。

日前，多地疾控中心都已发布提醒：当前流感病毒活动水平明显增强，以甲型流感病毒感染多发。气温多变使得人体免疫力不稳定，呼吸道黏膜屏障保护作用下降，极易造成病原传播，应注意防控，不能松懈。杭州、宁波等地卫生部门同时提醒，出现发烧等症状，不一定是由新冠病毒引起，建议第一时间进行抗原检测。

据悉，除了新冠抗原自测试剂，甲流自测试剂盒也可进行居家自测。来自天猫买药的数据显示，近一周来，甲流试纸、甲流试剂盒等相关商品的搜索量环比均上升了300%。区分普通感冒、流感还是新冠，成为时下刚需。

“目前天猫买药平台奥司他韦、甲流检测试剂等甲流相关药械供给充足，消费者可在医生指导下遵循医嘱购买使用，科学合理用药。”天猫买药相关负责人表示。

5G“数字渔船”为渔民保驾护航

广东联通计划为省内近6万艘渔船提供海上通信管理服务

羊城晚报记者 潘亮 通讯员 王娈

2月27日，在2023世界移动通信大会（MWC2023）上，广东联通和华为联合打造的“5G数字渔船”项目荣获2023年GSMA（全球移动通信系统协会）颁发的“5G生产力挑战奖”，广东联通总经理郝立谦代表公司领奖。该项目为GSMA行业奖项赛道中的全球唯一得主。

广东作为海洋大省，海洋经济生产总值近3万亿元，已连续25年居全国首位。为助力海洋经济高质量发展，中国联通联合华为结合阳江等海洋城市的渔民作业特点，开发全国首个5G海洋专网+5G数字渔船系统解决方案。5G海洋专网实现在61.5公里远海范围仍能保持下行60Mbps、上行2Mbps的接入能力，为渔业捕捞、海洋牧场等海洋经济提供坚实网络保障。

在此基础上，5G数字渔船系统采用5G、云计算、物联网和北斗定位等技术，可以实现对渔船海上作业的全天候动态监测。通过智慧管理系统，渔政监管部门可以实时掌握船舶的位置信息、告警信息、台风路径信息等实时生产作业态势，及时监管渔船出海情况，让渔船监管可视化、数字化和信息化。

“配备‘数字渔船’系统后，现在可以更安心出海了。”一名阳江市阳西县渔民介绍，通过联通“智通知”应用，可向家属发送船只状态信息；当遇上极端天气、发生紧急情况时，他也能一键报警。

广东联通的数字渔船系统已经为4000多艘渔船提供服务，还能协助当地渔政部门减轻台风带来的灾害影响，同时打击非法捕捞作业。

接下来，广东联通还计划进一步推广数字渔船系统，为广东省近6万艘渔船提供海上通信管理服务。此外，还将通过“5Gn快叻之城”这一网络创新品牌，与产业伙伴在海上牧场、海岛旅游等领域开展创新合作，通过不断探索新应用场景，持续助力城市数字经济转型。