

2021年第2期
珠海格力电器股份有限公司主办
2021年4月6日出版
总第340期
粤内登字C第00039号
(内部资料 免费交流)

格力电器



格力官方网站



格力官方微博

http://www.gree.com.cn

GREE ELECTRIC NEWSPAPER



格力健康家电闪耀AWE 科技与品质碰撞描绘生活之美



3月23日，2021中国家电及消费电子博览会在上海虹桥国家会展中心开幕，格力电器携旗下格力、晶弘、大松三大消费品牌及凌达、凯邦、新元等工业品牌亮相，以多元产品构建健康、智慧生活图景。健康产品齐亮相，场景化阐释品质生活。AI赋能智慧家居，引领节能高效新境界。用创新科技展现“中国造”的核“芯”实力，格力电器再次成为AWE会场上的一大焦点。

晓春号

图说

格力健康家电闪耀AWE，科技与品质碰撞描绘生活之美。

聚焦

服务双重升级，守护美好生活，格力电器与用户上演“双向奔赴”。

纵观

明珠“名言”闪耀两会，坚决捍卫中国制造话语权。

人物

三月春光明媚，格力女儿花开。

新服务双重升级 守护美好生活

格力电器与用户上演“双向奔赴”

1 十年包修!

格力家用空调进入“终生无忧”时代

本报讯 3月6日,格力电器发布公告,宣布对2021年3月1日起销售的家用空调实行“十年包修政策”,从更大程度上保障消费者利益。这是迄今为止中国家用空调行业承诺的最长包修期,也是自2005年格力率先在行业推出“家用空调6年免费包修”政策以来对服务品质的再升级。

据了解,此次政策服务范围涵盖了所有制冷量小于或等于14000W的分体挂壁式家用空调和分体立柜式家用空调,消费者只需凭借购买凭证即可享受长达10年的免费包修服务。

消费者至上,以高品质服务助力美好生活

去年,《家用电器安全使用年限》系列标准颁布,明确家用空调安全使用年限为10年,格力电器“十年包修政策”的推出,意味着一台空调从购买到“退役”的整个“生命周期”都有了全面的售后服务保障,可谓是“一次购买,终生无忧”。

值得注意的是,格力公告中的“包修”和“保修”是完全不同的两个概念,部分厂商提出的“保修”实际上还要收取相应的费用,而格力的“包修”则是对消费者完全免费,足以看出品牌的诚意和决心。

好产品配好服务,双向创新推动高质量发展

格力之所以能屡次提出“六年包修”“十年包修”等服务政策,一个重要的基础是格力产品过硬的品质。董明珠曾表示:“质量关乎到两个生命,一个是消费者的生命,一个是企业的生命。”唯有以优质产品为消费者打造更加美好的生活,才能真正赢得市场认可与信赖。

一个鲜为人知的数据是,格力家用空调目前的维修率是万分之三,这个数据还在严格的把控中不断缩小。另一个直观的数据是,一台格力空调要经过8000名质检员和862项质量检测程序才能下线出厂,以确保产品质量的极致化。

2 又出全国免费洗空调政策

格力打出服务升级“组合拳”

本报讯 三月送春风,清洁千万户。继日前推出“十年包修”政策后,格力电器再次升级服务,于3月12日开启“三月送春风”家用空调免费清洗活动。用户可通过登陆“格力董明珠店”预约限量免费清洗服务,或享受8折超值折扣。而这一活动也再次为家电行业服务用户树立起新标杆。

据介绍,凡格力家用空调用户均可通过在“格力董明珠店”预约参与此次“三月送春风”家用空调免费清洗活动,预约开放时段为3月12日-3月31日,服务使用时段为3月15日-4月30日。此外,用户在格力董明珠店购买产品、观看直播、参与互动等均有机会获得免费清洗服务。

此外,格力还推出了相匹配的超值折扣活动:3月12日-5月31日,用户通过“格力董明珠店”购买深格力家用空调深度清洗服务,可享受8折优惠。原价179元/台和139元/台的柜、挂机深度清洗服务,活动期间仅售149元和109元。

格力电器相关负责人介绍称,此次推出“三月送春风”家用空调免费清洗活动,充分考虑到用户的健康和便捷。经过一个冬天的闲置或高强度使用,空调积灰严重,如果不经清洗即制冷,可能会出现噪音大、出风异味重、制冷效果差等问题。而用户自行清洗不仅费时费力,还可能造成清洗不彻底、容易损坏配件等情况。因此,格力电器在全国发起免费清洗活动,以专业的清洗团队服务用户,回馈用户。

格力电器关于家用空调十年免费包修的公告

致广大消费者:

今年政府工作报告指出,要促进生产生活方式绿色转型,为消费者提供更多便捷舒心的产品和服务。

格力电器坚持以消费者需求为导向,相继推出格力王者一上出风空调、臻新风-双向换气新风空调、智慧鸟-智能儿童空调等高科技产品,在节能、健康、舒适等方面不断满足消费者对美好生活的追求。

格力电器坚持以消费者满意为标准,先后荣获中国质量奖等近百项国内外质量相关荣誉。近日,中国标准化研究院发布的空调行业顾客满意度调查结果显示,2021年格力空调顾客满意度位居行业第一,这是格力空调连续第10年位居顾客满意度榜首。

为进一步贯彻落实高质量发展理念,推动家电行业技术创新和服务升级,格力电器决定对2021年3月1日起销售的家用空调提供10年免费包修服务,同时对老用户提供以旧换新服务。老用户登录格力董明珠店参加以旧换新活动,最高可享受380元/套的购机补贴。欢迎广大消费者登录“格力董明珠店”、各电商平台或前往当地线下门店了解详情。



格力董明珠店



珠海格力电器股份有限公司
二〇二一年三月六日

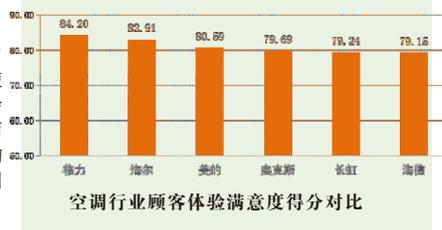
《格力电器关于家用空调十年包修的公告》



格力空调健康服务节海报



2021中国消费者品牌榜十大品牌名单



3 获评“中国消费者品牌榜十大品牌”

格力再获用户认可

本报讯 3月15日,《每日经济新闻》发布了“美好生活2021中国消费者品牌榜”,该榜单对多个行业共260余家企业进行了评估分析,格力凭借优质的产品与服务得到广大消费者青睐,获评“2021中国消费者品牌榜十大品牌”,也是十大品牌中唯一的家电品牌。

“美好生活2021中国消费者品牌榜”是由《每日经济新闻》主办,微热点大数据研究院、独立咨询机构商道纵横、贝壳研究院提供数据支持的315消费者权益日主题活动,至今已经连续推出了三年。

据了解,“十大品牌”榜单的评比,既包括了大众消费者视角的评审,同时也包括专业机构基于CSR战略、CSR管理、CSR项目及CSR传播四大维度进行权重计算,是兼顾专业视角与消费者视角的权威榜单。

尽管疫情给市场发展带来了短期的阻碍,但是近年来新品牌的崛起从未放慢脚步。本次美好生活品牌榜单的评选入围品牌数相比往年增长了近五成,在如此激烈的竞争中,格力能够成为“十大品牌”上榜的唯一家电企业足以彰显其在满足消费者需求方面的权威性和专业性。

4 顾客满意度连续十年第一

展现格力空调领跑韧性

本报讯 近日,中国标准化研究院顾客满意度测评中心发布了空调行业顾客满意度调查结果。调查显示,格力位居空调行业顾客满意度及各项指标行业第一,顾客满意度已连续10年位居榜首。此次政策服务范围涵盖了所有制冷量小于或等于14000W的分体挂壁式家用空调和分体立柜式家用空调,消费者只需凭借购买凭证即可享受长达10年的免费包修服务。

据了解,中国标准化研究所顾客满意度测评中心(以下简称“测评中心”)是经国家质量监督检验检疫总局同意、由中国标准化研究院与清华大学于2005年合作组建。测评中心坚持以“研究、调查、发布、推广”相结合的原则对各行业顾客满意度做调查评定,为提高“中国制造”品牌价值树立标杆。

本次测试依据国家标准GB/T 19038-2009《顾客满意度测评模型和方法指南》、GB/T 19014-2019《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》以及GB/T 19039-2009《顾客满意度测评通则》的相关要求开展。调查内容涉及品牌形象、预期质量、感知质量、感知价值、顾客满意度和忠诚度等六个方面。

据调查结果显示,2020年,格力空调顾客满意度为84.2分,比2019年高出3.7分。而在影响顾客满意度的四个测试因素中,不出所料,品牌形象和预期质量得分最高,反映出顾客对格力空调的整体形象和产品特征方面评价较好,并且对格力空调产品的质量有很好的预期。

此外,2020年格力空调忠诚度为83.8分,远高于行业平均水平。而在满意度测评指标中,格力空调总体满意度得分最高。总体而言,在购买和使用格力空调后,相比于预期的使用感受,顾客认为格力空调与理想中其它品牌相比,满意度更高。



“为什么国内有些工程会明确表示只用进口的，中国制造不要？为什么中国没有信心自己建立一个国际标准？这就是问题所在。”

——格力电器董事长兼总裁董明珠



董明珠代表“名言”闪耀两会 格力电器坚决捍卫中国制造话语权

董明珠“霸气”论出海 创新中国造底气十足

“真正把中国建设成为世界的研发中心、只要你进入中国市场就应该有中国认证……”全国人大代表、格力电器董事长兼总裁董明珠日前接受媒体采访时，不断爆出“惊句”，霸道十足。据介绍，今年董明珠的多项建议依然与提振中国制造和打造中国品牌等话题有关，凭借一如既往的“霸气”，她的这些话题再一次成为媒体报道和社会关注的热点。

董明珠建议推行“中国标准”，加大国产品牌话语权。在董明珠看来，党的十八大以来，我国制造业在产品品质、技术水平提升上已取得有目共睹的成绩，中国标准体系建设不断完善，但与此同时，国内部分工程在招标时却只用外资品牌或以美国行业标准和认证要求作为门槛，中国企业不仅需要支付巨额的美认证费用，还很可能甚至丧失在国内市场的话语权。

董明珠提出，要进一步加大中国标准和认证的建设力度并推广使用，营造公平的市场环境。她认为，中国不仅应该有自己的标

准，并且要高于国际标准，只要进入中国市场就应该有中国认证。

再比如，当前制造企业自主创新力度不断加大，而与产品技术相适配的国家标准却出现滞后或缺席，针对此情况，董明珠提出，对于市场急需、消费者需求关联大的新技术新产品，在现有标准制定流程中要增加快速通道，简化新技术新产品的标准制定流程，缩短发布周期，加快企业自主创新成果转化，满足市场及消费者所需。

董明珠的这些建议，一方面不断为中国造的高质量发展加创新砝码，另一方面也充分展示了她对中国造的信心。制造关乎国运，创新决胜未来。站在“两个一百年”历史交汇新的起点上，科技创新的战略意义前所未有的。党的十九届五中全会提出，坚持创新在现代化建设全局中的核心地位，把科技自立自强作为国家发展的战略支撑，创新驱动势在必行。

科技自强首先要有科技实力。从2015年格

机中标人民大会堂中央空调项目开始，越来越多的格力造相继服务人民大会堂，为国家领导人及国内外重要参会人员的管理等提供“格力保障”。在国家最高规格的会议场所，格力用自主创新，为民族品牌争气了气。“只有掌握核心技术的企业才能真正被称为民族品牌”。接受采访时，董明珠“霸气”地说。

作为全国人大代表，董明珠敢做敢为，为国家发展和民族振兴积极建言。多年来，“霸气”一直是董明珠的标签，而这份“霸气”也是董明珠的可爱与可敬之处。

随着我国经济发展方式转变和产业结构优化升级，重大行业领域的创新成果如雨春笋纷纷涌现。然而当创新成果被应用于新产品新领域的挑战时，或将面临更为严峻的挑战，其中之一便是如何推动创新成果的市场转化。

日前，备受关注的人大代表董明珠在接受媒体群访时真切表示“挑战是永远的，创新是不停步的”，并一如既往地强调要加快科技创新并以其成果普惠人民群众。

标准缺失阻碍企业创新 董明珠及时建议

随着我国经济发展方式转变和产业结构优化升级，重大行业领域的创新成果如雨春笋纷纷涌现。然而当创新成果被应用于新产品新领域时，或将面临如何推动创新成果的市场转化的严峻挑战。

日前，备受关注的人大代表董明珠在接受媒体群访时真切表示“挑战是永远的，创新不停步的”，一如既往地强调要加快科技创新并以其成果普惠人民群众。

事实上，在董明珠的带领下格力早已跃步成为国内科技创新领域的排头兵。截至目前，格力已将2项国家科技进步奖、2项国家技术发明奖、4项专利金奖收入囊中。同时，凭借多方位融合资金、研发、人才、管理等内生资源优势，格力截至目前共自主掌握31项“国际领先”技术。

然而让人意想不到的，极具行业代表性和市场竞争力的格力也难以逃脱当前最为显著的企业创新困境——标准缺失。

倘若就标准问题

追本溯源，不难发现标准缺失仍然是我国各行业企业难以揭开并正视的疮疤。于国内消费市场而言，标准即约束和规范，制定和合理更新技术标准有利于激发企业创新活力，推动行业高质量发展；在国际贸易市场中，标准是话语权的隐晦。

正是因为深刻意识到标准缺失意味着行业约束和规范的缺失甚至国际话语权的缺失，最终将影响创新型企业的向前发展，董明珠在今年的两会建议案中明确指出，一方面希望建立新技术新产品国家标准快速通道，另一方面要尽快在国内市场推行中国标准和认证，进一步营造公平市场环境。

“企业快速发展都在创新，我们做了很多新的技术你都没有也没见过，你到哪里给我制定标准。我把标准告诉你，有个快速通道，让企业发展的快一些。”董明珠在两会媒体群访中的言辞一针见血。

三月春光明媚 格力女儿花开

通往成功的路从来没有捷径，我们相信每个人的故事都值得被书写。强大的自信、对目标的坚定、敢做梦的勇气是她们身上的共同特质，今天，我们来了解周先花在合肥格力生根发芽、开启奋斗之路的故事，一起共同探讨“她”力量。

十年磨砺 跨界成长

面对人生中一个又一个新的命题，始终保持向上向前的力量。她叫周先花，是合肥格力两器分厂一期管路班组的一名设备操作工，也是合肥格力十年发展的见证人。十年前的她还是办公室文员，舍弃原本安逸的工作，给了自己一份不一样的挑战。从文员到技术工人的跨越，是她从未想象过的。入职之初她连设备的磨具都拆卸不下来，如今的她对班组的各项生产流程了若指掌，生产转机熟练工15分钟完成的事，而她5分钟就能超前搞定，同样的设备她的产能就比别人多出50%。凭借这些，周先花成为了同事们口中的“传说”。

格力的花姐 温柔且强大

周先花所在的班组主要负责生产空调四大部件“节流装置”，每天她要对三维视图和弯管机角度进行调试模具，从模具更换、设备编程和修改是每天的必要工作。近200人的班组，女员工

巾帼红 她力量

格力的花姐 温柔且强大



的数量占班组总人数的三分之一都不到，周先花不仅是同事们眼中的“大姐大”“大红花”，也是男同事眼中的“女汉子”。在日常的工作中，同事们都喜欢找她调机、改程序、测量管路件，并亲切的唤她“花姐”。

她曾一天最多操作过1.2万根弯管，让男同事都自愧不如。2010年的生产旺季，因班组人手少设备生产力低，刚入职3个月的她扛起了班组弯管生产的大旗，并以12小时创造了两器分厂的弯管神话，至今无人超越，“弯”神美名也就此得来。

后来有同事跟她玩笑，说她的设备被开了“外挂”。“其实设备的速度都是差不多的，只是那时候干劲特别大，每天都会在6点40左右到班组。因为班组是7点30开早会，

我来得早就有时间核对计划，再把一天所需要的工装、首检、生产物料准备好。早会结束后，我就能安心生产，中途设备不会因为工装短缺停机降低产能。计划完成后就反复练习调机、换模以及编程增加熟练度，每天都是能量满满。”周先花笑道。

别问我可不可以

“弯管是空调节流装置里制作工序之一，别看它小，但是装在空调里，可是直接关系到空调内部循环是否能稳定运行的重要零件。”周先花也将此视为平凡的工作中的不二标准！

在质量把关上，周先花眼里不容一颗沙子。她的经典“名言”：“你别问我可不可以，只有

可以和不可以，没有可不可以。”一度让她成为班组员工眼中的偶像。在她眼中，一切不确定就是不合格，也因为这“倔”脾气，曾多次让她为了质量问题与同事争得面红耳赤，“不可以就是不可以，质量就是要严格把控”！追求绝对精准和速度的周先花绝对是格力高品质的坚定守护人。

从办公室文员到生产线工人，改变的是职业的称号，不变的是周先花对于生活和热爱和对自身要求。每个年龄段的女性，都有她们的焦虑。对于已经

结婚成家的她们显然要承担更多的责任，既要上得厅堂，也要下得厨房，既能带得了娃娃，也得起得起半边天。她希望能用自己的经历给孩子们做好榜样，让他们知道妈妈不只是妈妈，也是正在奋战中的新时代女性！

探索、前进，女性柔中带刚的生力一直在加蓄，且从未停止释放！她们可以光鲜亮丽，也可以朴实无华，她们能在职场上乘风破浪，也可以贤惠居家洗手做羹汤。她们奋战在各行各业，正在所有可能的领域发挥着自已的重要作用，用无私无畏展现女性风采，她们的力量应该被看见！

合肥格力 韩丽君

承明珠之志 唱巾帼赞歌



“总书记指出，实现党和国家发展的宏伟蓝图，需要包括妇女在内的全体中华儿女共同奋斗。希望广大妇女做伟大事业的建设者、做文明风尚的倡导者、做敢于追梦的奋斗者，在全面建设社会主义现代化国家新征程上，为实现中华民族伟大复兴的中国梦作出新的更大贡献。”

——格力电器董事长兼总裁董明珠

2021全国“两会”在全国人民的期待下于三月拉开帷幕。一年一度的两会是民智、民意全面表达的发声筒，也是党和国家方针政策整体传达的扬声器。作为杰出的女企业家和两会代表，格力电器董事长兼总裁董明珠一直十分关注女企业家发展及妇女成长话题。

近几年，格力电器联合各级妇联着力推动打造女性联盟，关注女性成长、着力提高女性在商业行

为中的影响力，通过建立信息共享机制，帮助女性在更多领域发挥价值，鼓励女性勇于创新、追梦，树立女性创新、创业榜样，进一步提升女性在社会发展中的作用。

她是一名在格力电器工作的普通女性员工，聆听董明珠董事长的讲话后，被董董事长言行之间展现的强大且温柔的女性力量所折服，以朴素但真挚的笔触记录下了她的所思所想。

增强信心 严于律己

“我国广大妇女积极投身新时代中国特色社会主义事业，以巾帼不让须眉的豪情和努力，起到了‘半边天’的重要作用。”习近平总书记指出。

自2014年进郑州格力至今，我并没有为公司做出了不起的大贡献，也没取得特别值得炫耀可喜的成绩，我只是尽量做好属于自己岗位上的工作，尽自己最大的努力尽心尽力的去完成每一次任务，总结自己的经验，从经验中学习，向他人学习，尽量争取将自己的工作一次比一次做得更好、更好。

坚决的信心让平凡人们也能做出惊人的事业。无论身在何种岗位，不相信自己，什么都做不好，有自信，成功的机会就越多。只要有付出，只要做好了属于你的那份工作，就能收获经验和回报。我坚信今后的工作一定会做得更好。

敢于付出 甘于贡献

作为一名格力女员工，应该以高度的主人翁精神默默地奉献着光和热；应该抱着务实认真的工作态度，埋头苦干，敬业爱岗，勤勤恳恳地做好本职工作。

现在公司的全员销售、全员改善等活动在轰轰烈烈地进行着，作为格力一名员工，应积极参与全员销售和现场改善活动，不断地展现自己的热情和智慧，为公司和自己创造一个更加优美的工作环境。

展望未来，我们还有很长的路要走，不要被现在一点成绩冲昏头脑，我们要不断创新，不求做得最好，但求做得更好。在以后工作中，以无缺勤、高效率，少报废为目标，为让格力电器成为世界一流

企业做出更大贡献。

持之以恒 不畏艰险

狄更斯说：“顽强的毅力可以征服世界上任何一座高峰。”要想干出一番大事业，就必须要坚持，要有“咬定青山不放松”的定力，越过层层障碍。悬崖上的篪竹郁郁葱葱，成为一道靓丽的风景线，引得路人驻足，那是它们历经了风吹雨打，冲破了岩石层层阻碍。

作为格力女性员工中这个大家庭的一份子，要有咬定青山不放松的恒心，无论成功的道路上遇到何种挫折，都要有“滴水穿石”的毅力，找出问题，解决矛盾，做好“第一棒”。

任何时候妇女作为“半边天”，只有成长成才，才能为社会发展做出应有的贡献，鲜花烂漫的三月，目光所及之处皆温柔，温柔背后的力量和韧性让以董明珠董事长为榜样的格力女员工心有所向，行亦随之，终至所归！

郑州格力 张世超