



Research and  
Development Center

# 空调保修政策对比，售后服务谁家强？

——家用电器行业周报(2021.3.14)

罗岸阳 家电行业分析师

执业编号：S1500520070002

联系电话：+86 13656717902

邮 箱：luoanyang@cindasc.com

证券研究报告

行业研究——周报

家用电器行业

罗岸阳 家电行业分析师

执业编号: S1500520070002

联系电话: +86 13656717902

邮箱: luoanyang@cindasc.com

信达证券股份有限公司

CINDA SECURITIES CO., LTD

北京市西城区闹市口大街9号院1号楼

邮编: 100031

## 空调保修政策对比，售后服务谁家强？

2021年3月14日

### 本期内容提要：

- **本周基本行情：**近5交易日家电板块涨跌幅为-1.85%，沪深300指数涨跌幅为-2.21%，家电板块跑赢沪深300指数0.36个百分点，在所有一级行业中排序14/28。
- **格力电器推出空调十年保修政策，成为业内独家：**格力对3月1日起销售的全系列空调推行10年免费保修政策，一举把原来行业普遍采纳的6年保修期提高了将近一倍。这也意味着，格力免费保修政策将覆盖全系列空调的全安全使用生命周期。这一新政策不仅为格力空调消费者解决了后顾之忧，同时也彰显出格力对于自身产品质量的自信，无疑更加夯实了它在国内空调行业的龙头地位。美的、海尔等其他家电企业预计未来也将会努力向格力看齐，延长保修周期，提高自身竞争力。
- **格力空调用户综合满意度行业第一：**根据中国标准化研究院顾客满意度测评中心近期发布的调查结果，格力在空调品项中用户综合满意度为行业内最高，并且其在性价比、满足需求程度、产品可靠性、服务质量等细分指标的表现均为业内顶级水平。这反映出消费者对于格力较高的信赖度与忠诚度，也带来了格力覆盖空调产品生命全周期的底气。冰箱、洗衣机等其他白电品类用户满意度则由海尔领跑。
- **原材料价格波动较小，依然保持高位：**本周主要原材料价格仍维持高位，与上周价格相比波动较小。其中铜价比去年同期上涨69.12%，铝价同比上涨30.7%，冷轧板均价同比上涨43.69%，塑料均价同比上涨30.48%；参考环比数据，本周铜均价与上周持平，铝价环比下降0.57%，冷轧板均价环比下降0.36%，塑料均价环比上涨1.41%。我们预计未来短期原材料价格将继续保持上涨趋势，总体仍将会对家电企业成本端造成较大压力。
- **投资策略：**1) 白电板块，积极关注空调行业龙头**格力电器、美的集团、海尔智家**，以及中央空调业务回暖的**海信家电**。2) 积极关注市场渗透率有望持续提升的赛道，关注集成灶龙头**浙江美大、火星人**；积极关注扫地机器人龙头企业**科沃斯、石头科技**；积极关注智能微投行业龙头**极米科技**。3) 小家电板块，积极关注经营能力强、品牌差异化的小熊电器，关注小家电龙头企业**九阳股份**。
- **风险因素：**宏观经济波动风险；原材料价格波动风险；出口汇率波动风险；全球疫情扩散加剧风险等。

## 目录

一、本周市场行情 .....	4
二、原材料价格持续攀升，铜价突破 8900 美元/吨 .....	5
三、空调保修政策对比，售后服务哪家强？ .....	6
四、投资策略 .....	8
五、风险因素 .....	8

## 表目录

表 1：白电品牌保修年限梳理 .....	6
表 2：空调品牌细分指标满意度 .....	7
表 3：冰箱品牌细分指标满意度 .....	7
表 4：波轮洗衣机品牌细分指标满意度 .....	8
表 5：滚筒洗衣机品牌细分指标满意度 .....	8

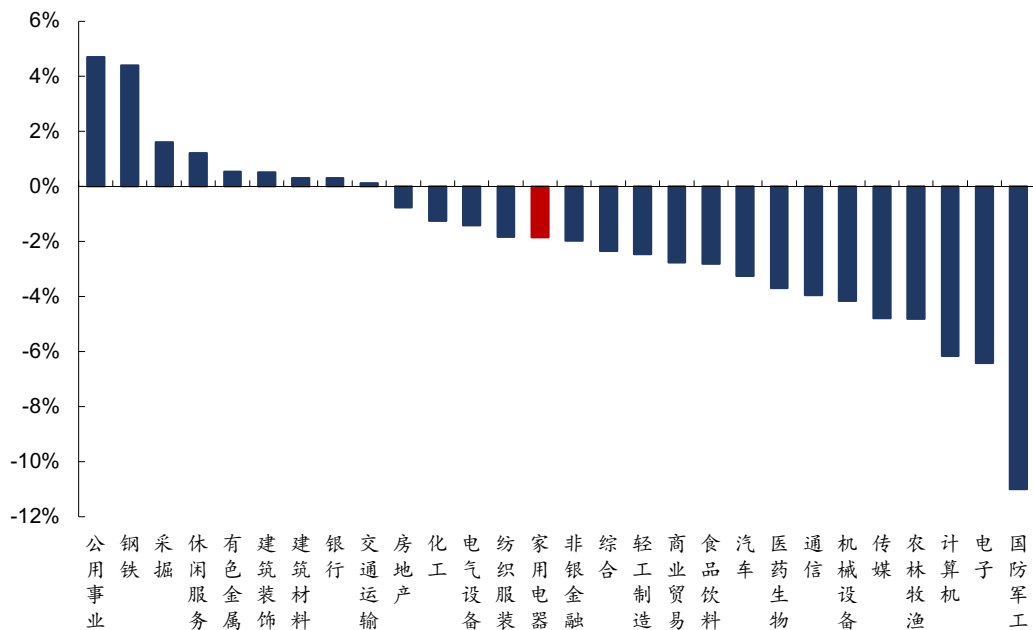
## 图目录

图 1：申万一级行业指数本周涨跌幅排序 .....	4
图 2：申万一级行业各板块 PE (TTM) 对比 .....	4
图 3：LME3 个月铜期货收盘价格变化 (美元/吨) .....	5
图 4：LME3 个月铝期货收盘价格变化 (美元/吨) .....	5
图 5：1.0mm 冷轧卷板价格变化 (元/吨) .....	5
图 6：中塑指数变化 .....	5
图 7：2021 年五类家电产品客户满意度调查结果 .....	6
图 8：空调品牌综合满意度 .....	7
图 9：冰箱品牌综合满意度 .....	7
图 10：波轮洗衣机品牌综合满意度 .....	8
图 11：滚筒洗衣机品牌综合满意度 .....	8

## 一、本周市场行情

近5交易日家电板块涨跌幅为-1.85%，沪深300指数涨跌幅为-2.21%，家电板块跑赢沪深300指数0.36个百分点，在所有一级行业中排序14/28。

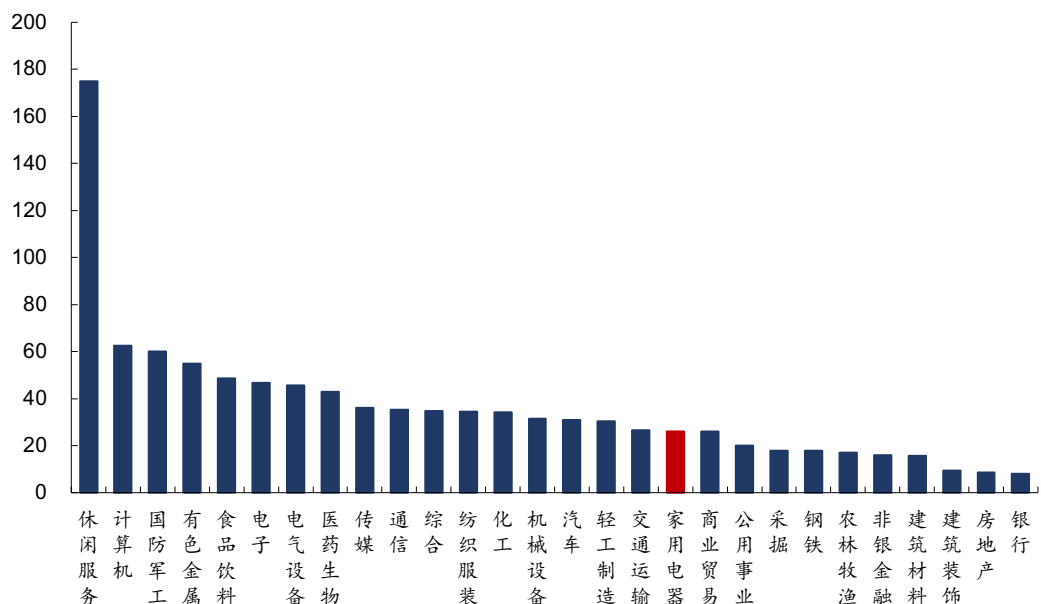
图 1：申万一级行业指数本周涨跌幅排序



资料来源：Wind，信达证券研发中心

行业 PE (TTM) 来看，家电行业 PE (TTM) 为 26.03，位于申万 28 个一级行业中的 18 名，估值相较其他行业而言仍处于较低位。

图 2：申万一级行业各板块 PE (TTM) 对比



资料来源：Wind，信达证券研发中心

**个股表现：**近5日涨幅前五的个股分别是云米科技 (28.26%)、惠而浦 (10.27%)、海尔智家 HK (8.39%)、ST 圣莱 (6.70%)、海尔智家 SH

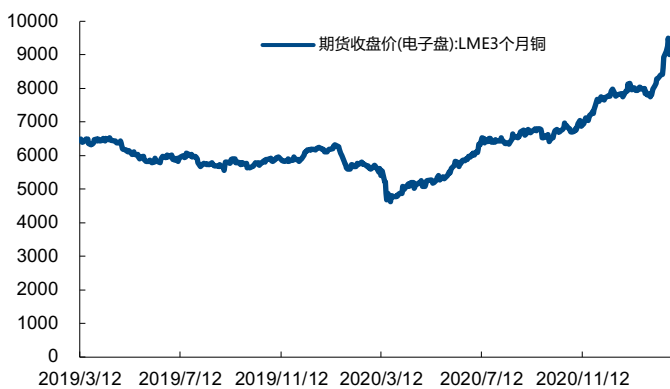
(6.57%)；跌幅前五的个股分别为极米科技(-19.16%)、天际股份(-13.39%)、奥佳华(-10.98%)、三花智控(-10.03%)、九号公司(-9.00%)；换手率前五的个股分别为九号公司(235.86%)、极米科技(110.24%)、火星机器人(59.62%)、亿田智能(33.64%)、秀强股份(29.98%)。

## 二、原材料价格波动较小，依然保持高位

家电产品主要原材料为铜、铝、钢材以及塑料，合计约占总成本的40%。我们选取LME3个月铜期货收盘价格、LME3个月铝期货收盘价格、1.00mm冷轧板平均价格和中塑指数作为家电原材料成本跟踪指标。

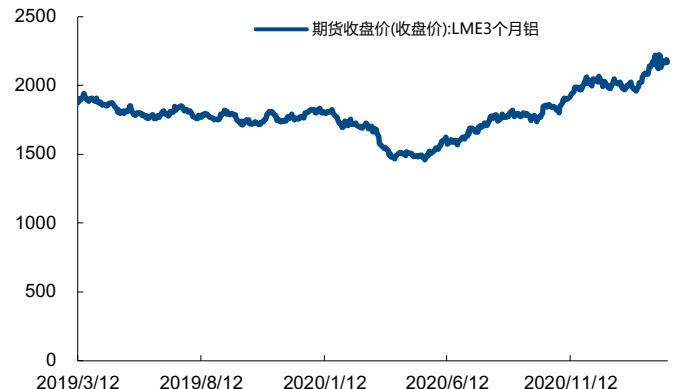
本周主要原材料价格仍维持高位，与上周价格相比波动较小。其中本周铜价比去年同期上涨69.12%，铝价同比上涨30.7%，塑料均价同比上涨30.48%；冷轧板3.5日最新均价较去年同期上涨43.69%。参考环比数据，本周铜均价与上周持平，铝价环比下降0.57%，塑料均价环比上涨1.41%。我们预计未来短期原材料价格将继续保持上涨趋势，总体仍将会对家电企业成本端造成较大压力。

图 3：LME3 个月铜期货收盘价格变化（美元/吨）



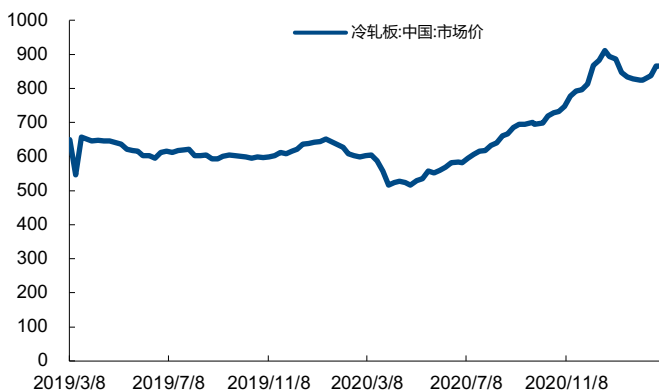
资料来源：Wind，信达证券研究所

图 4：LME3 个月铝期货收盘价格变化（美元/吨）



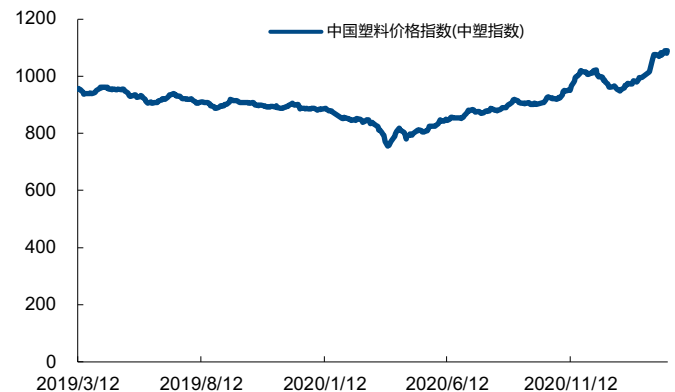
资料来源：Wind，信达证券研究所

图 5：1.0mm 冷轧卷板价格变化（元/吨）



资料来源：Wind，信达证券研究所

图 6：中塑指数变化



资料来源：Wind，信达证券研究所

### 三、空调保修政策对比，售后服务哪家强？

格力电器推出空调十年保修政策，成为业内独家。2021年3月6日，格力电器发布公告，为推动家电行业技术创新和服务升级，对3月1日起销售的全系列空调推行10年免费保修政策，一举把原来行业普遍采纳的6年保修期提高了将近一倍。众所周知，包含空调、洗衣机、冰箱、油烟机在内的家用电器的国家规定安全使用年限为10年，这也意味着，格力免费保修政策将覆盖全系列空调的全安全使用生命周期。这一新政策不仅为格力空调消费者解决了后顾之忧，同时也彰显出格力对于自身产品质量的自信，无疑更加夯实了它在国内空调行业的龙头地位。不难推测，美的、海尔等其他家电企业未来也将会努力向格力看齐，延长保修周期，提高自身竞争力。

我们将市面上知名度较高的几家白电品牌商的售后免费保修政策进行了整理，可以看出，大多数空调品牌的整机保修政策为6年，惠而浦的保修时限仅为3年。其他空调主要零部件保修均遵从国家规定的“三包”政策。冰箱品类，几乎热门品牌整机保修期均只有1年；洗衣机品类，海尔、美的、松下等厂家提供整机3年免费保修，而西门子仅提供1年保修。不难看出，格力电器新推出的10年保修政策确实是白电行业保修政策中的“独家”；而其他品牌则更多遵循行业内的共识，没有率先做出突破。

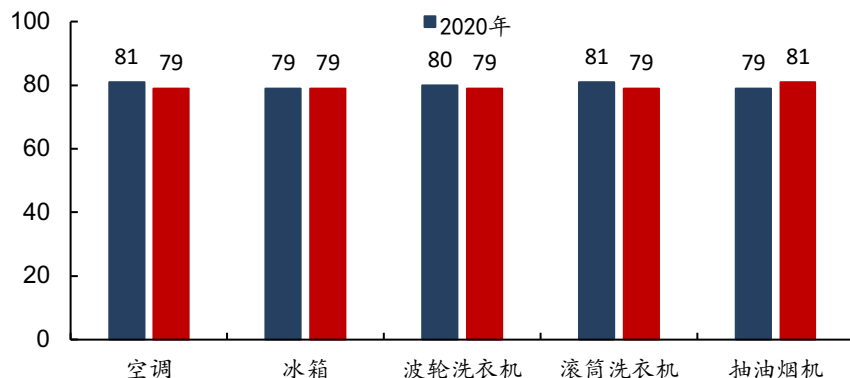
表 1：白电品牌保修年限梳理

空调		冰箱		洗衣机	
品牌	整机保修年限	品牌	整机保修年限	品牌	整机保修年限
格力	10年	海尔	1年	海尔	3年
美的	6年	海信容声	1年	美的	3年
海尔	6年	美的	1年	三洋	3年
海信	6年	美菱	1年	松下	3年
奥克斯	6年	三星	1年	西门子	1年
惠而浦	3年	西门子	1年	小天鹅	3年
		惠而浦	1年	惠而浦	3年

资料来源：淘宝&苏宁易购，信达证券研发中心

格力的这一举措并不是品牌营销上的“冒进”，它的自信更多基于自身优良的用户满意度、产品质量以及品牌口碑。根据中国标准化研究院顾客满意度测评中心发布的《2021年家电产品（第一批）五类产品客户满意度调查结果》，与2020年相比，空调品类与滚筒洗衣机品类客户满意度提高了2分，达到81分，为五项品类中最高；波轮洗衣机提高了1分，稍有进步；冰箱满意度与去年持平，均为79分，而抽油烟机满意度则下降了两分。空调行业整体客户满意度是呈现上升趋势的。

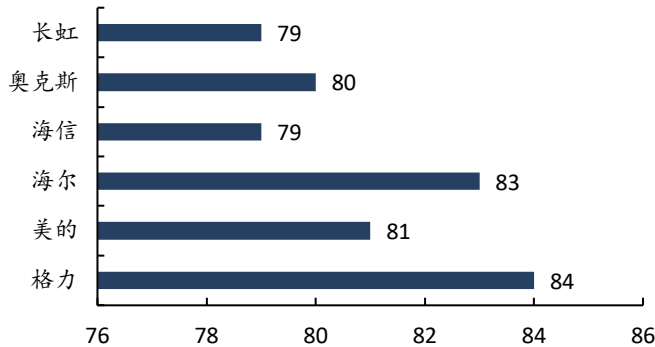
图 7：2021年五类家电产品客户满意度调查结果



资料来源：中国标准化研究院顾客满意度测评中心，信达证券研发中心

**好空调，格力造：用户综合满意度行业第一。**具体到各项品类，格力在空调品类中不仅综合满意度最高，达到84分，其在品牌形象、性价比、满足需求程度、产品可靠性、服务质量上均得到5颗星，可谓是当之无愧的业内标杆。海尔在综合满意度上得到83分，仅次于格力，只在品牌形象上稍有落后。美的综合得分也超过了80，在服务质量等几个方面还有较大上升空间。调查显示，消费者在节能省电、维修服务方面较为看重。格力的高用户满意度、高产品可靠性、高服务质量评分反映出消费者对于格力较高的信赖度与忠诚度，这给予了格力覆盖产品生命全周期的底气。

图 8：空调品牌综合满意度



资料来源：中国标准化研究院，信达证券研究所

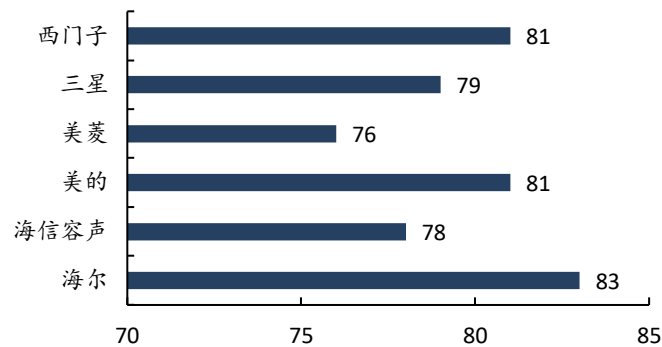
表 2：空调品牌细分指标满意度

	品牌形象	性价比	满足需求程度	产品可靠性	服务质量
格力	5颗星	5颗星	5颗星	5颗星	5颗星
美的	3.5颗星	3.5颗星	4颗星	3.5颗星	3.5颗星
海尔	4.5颗星	5颗星	5颗星	5颗星	5颗星
海信	3.5颗星	3颗星	3颗星	3颗星	3.5颗星
奥克斯	3颗星	3颗星	3.5颗星	3颗星	3.5颗星
长虹	3颗星	3.5颗星	3颗星	3.5颗星	3颗星

资料来源：中国标准化研究院，信达证券研究所

再观察白电其他品类，冰箱行业中海尔综合满意度位列第一，在五项细分指标中也均得到5颗星，是国内冰箱品牌中无可争议的龙头。美的、西门子并列第二位，西门子在消费者心目中综合性价比方面稍低，而美的则是在服务质量上仍需加强。产品可靠性上，海尔、西门子均为业界顶尖，海信容声、美的紧随其后。食品保鲜和运输安装服务是消费者关注的重点。

图 9：冰箱品牌综合满意度



资料来源：中国标准化研究院，信达证券研究所

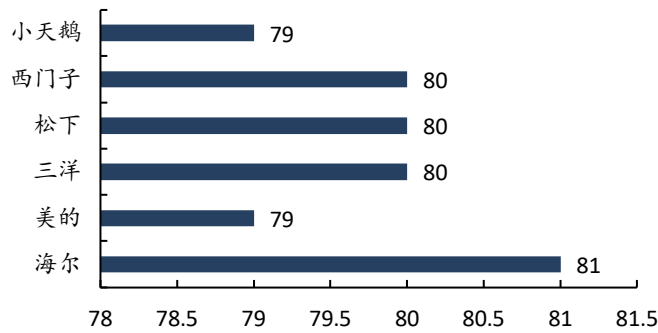
表 3：冰箱品牌细分指标满意度

	品牌形象	性价比	满足需求程度	产品可靠性	服务质量
海尔	5颗星	5颗星	5颗星	5颗星	5颗星
海信容声	3.5颗星	4.5颗星	4颗星	4颗星	3.5颗星
美的	4.5颗星	4.5颗星	4颗星	4颗星	3颗星
美菱	3颗星	3颗星	3颗星	3颗星	3.5颗星
三星	4颗星	3颗星	3.5颗星	3.5颗星	3颗星
西门子	5颗星	3.5颗星	5颗星	5颗星	4.5颗星

资料来源：中国标准化研究院，信达证券研究所

波轮洗衣机中，海尔也依旧以高水准排名用户综合满意度第一；松下、三洋、西门子等紧随其后。产品可靠性上，海尔以5颗星拔得头筹，三洋、松下则得到4颗星。滚筒洗衣机品类中，依旧是海尔称霸国内赛道，以高产品可靠性和高服务质量取胜。其他热门品牌也不甘落后，综合满意度上都达到与海尔十分接近的高度，小天鹅和松下同样在产品可靠性上受到消费者肯定。



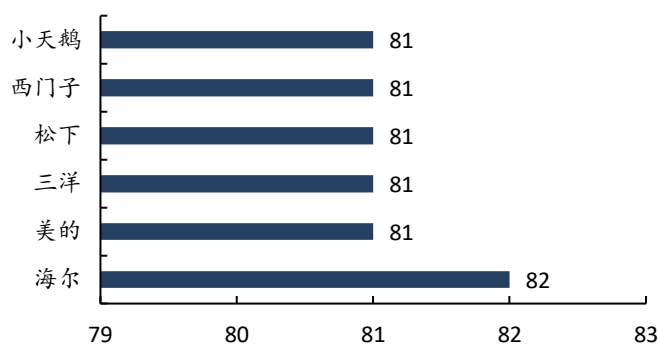
**图 10：波轮洗衣机品牌综合满意度**


资料来源：中国标准化研究院，信达证券研究所

**表 4：波轮洗衣机品牌细分指标满意度**

	品牌形象	性价比	满足需求程度	产品可靠性	服务质量
海尔	5颗星	5颗星	5颗星	5颗星	5颗星
美的	3颗星	3.5颗星	3颗星	3.5颗星	4颗星
三洋	5颗星	4.5颗星	5颗星	4颗星	3颗星
松下	4.5颗星	4颗星	4颗星	4颗星	4颗星
西门子	4颗星	3颗星	3.5颗星	3.5颗星	3颗星
小天鹅	3颗星	3颗星	3颗星	3颗星	3颗星

资料来源：中国标准化研究院，信达证券研究所

**图 11：滚筒洗衣机品牌综合满意度**


资料来源：中国标准化研究院，信达证券研究所

**表 5：滚筒洗衣机品牌细分指标满意度**

	品牌形象	性价比	满足需求程度	产品可靠性	服务质量
海尔	4颗星	4颗星	4.5颗星	5颗星	5颗星
美的	3颗星	4颗星	3颗星	4颗星	3颗星
三洋	3.5颗星	3颗星	3.5颗星	4颗星	3颗星
松下	5颗星	3颗星	5颗星	5颗星	3颗星
西门子	3颗星	5颗星	3.5颗星	3颗星	3颗星
小天鹅	3.5颗星	4.5颗星	4颗星	5颗星	4.5颗星

资料来源：中国标准化研究院，信达证券研究所

## 五、投资建议

在原材料成本上涨周期内，白电龙头企业往往具有更强的在产业链中的议价能力，以及向上和向下转嫁成本的能力，能够更好地抵御风险。在白电中优选空调赛道，空调的内外销逻辑更为合理，没有边际回落和高基数的压力。随着国内外疫情缓和，空调内外销景气度或持续向上。同时，日前三大白电企业均推出股份回购计划，稳定市场的同时体现出对未来的积极展望。积极关注白电龙头格力电器、美的集团、海尔智家，以及中央空调业务持续回暖的海信家电。

同时，我们看好行业渗透率能持续提升的赛道，他们往往能跳出成本框架，消减成本上行带来的压力。积极关注集成灶龙头浙江美大、火星人；积极关注扫地机器人行业龙头科沃斯、石头科技；同时积极关注智能微投行业龙头极米科技。

小家电板块长期需求稳健，新兴小家电赛道红利不改。积极关注经营能力强、品牌差异化的小熊电器，关注小家电龙头企业九阳股份。



## 六、风险因素

宏观经济波动风险；原材料价格波动风险；出口汇率波动风险；全球疫情扩散加剧风险等。

### 研究团队简介

罗岸阳，分析师 SAC 执业编号：S1500520070002，曾就职于天风证券，国金证券。

### 机构销售联系人

区域	姓名	手机	邮箱
销售总监	韩秋月	13911026534	<a href="mailto:hanqiuyue@cindasc.com">hanqiuyue@cindasc.com</a>
华北	卞双	13520816991	<a href="mailto:bianshuang@cindasc.com">bianshuang@cindasc.com</a>
华北	阙嘉程	18506960410	<a href="mailto:quejiacheng@cindasc.com">quejiacheng@cindasc.com</a>
华北	刘晨旭	13816799047	<a href="mailto:liuchexu@cindasc.com">liuchexu@cindasc.com</a>
华北	欧亚菲	18618428080	<a href="mailto:ouyafei@cindasc.com">ouyafei@cindasc.com</a>
华北	祁丽媛	13051504933	<a href="mailto:qiliyuan@cindasc.com">qiliyuan@cindasc.com</a>
华北	魏冲	18340820155	<a href="mailto:weichong@cindasc.com">weichong@cindasc.com</a>
华东总监	王莉本	18121125183	<a href="mailto:wangliben@cindasc.com">wangliben@cindasc.com</a>
华东	吴国	15800476582	<a href="mailto:wuguo@cindasc.com">wuguo@cindasc.com</a>
华东	国鹏程	15618358383	<a href="mailto:guopengcheng@cindasc.com">guopengcheng@cindasc.com</a>
华东	李若琳	13122616887	<a href="mailto:liruolin@cindasc.com">liruolin@cindasc.com</a>
华东	孙斯雅	18516562656	<a href="mailto:sunsiya@cindasc.com">sunsiya@cindasc.com</a>
华东	张琼玉	13023188237	<a href="mailto:zhangqiongyu@cindasc.com">zhangqiongyu@cindasc.com</a>
华南总监	王留阳	13530830620	<a href="mailto:wangliuyang@cindasc.com">wangliuyang@cindasc.com</a>
华南	陈晨	15986679987	<a href="mailto:chenchen3@cindasc.com">chenchen3@cindasc.com</a>
华南	王雨霏	17727821880	<a href="mailto:wangyufei@cindasc.com">wangyufei@cindasc.com</a>
华南	王之明	15999555916	<a href="mailto:wangzhiming@cindasc.com">wangzhiming@cindasc.com</a>
华南	闫娜	13229465369	<a href="mailto:yanna@cindasc.com">yanna@cindasc.com</a>
华南	焦扬	13032111629	<a href="mailto:jiaoyang@cindasc.com">jiaoyang@cindasc.com</a>
华南	江开雯	18927445300	<a href="mailto:jiangkaiwen@cindasc.com">jiangkaiwen@cindasc.com</a>
华南	曹曼茜	18693761361	<a href="mailto:caomanqian@cindasc.com">caomanqian@cindasc.com</a>

## 分析师声明

负责本报告全部或部分内容的每一位分析师在此申明，本人具有证券投资咨询执业资格，并在中国证券业协会注册登记为证券分析师，以勤勉的职业态度，独立、客观地出具本报告；本报告所表述的所有观点准确反映了分析师本人的研究观点；本人薪酬的任何组成部分不曾与，不与，也将不会与本报告中的具体分析意见或观点直接或间接相关。

## 免责声明

信达证券股份有限公司(以下简称“信达证券”)具有中国证监会批复的证券投资咨询业务资格。本报告由信达证券制作并发布。

本报告是针对与信达证券签署服务协议的签约客户的专属研究产品，为该类客户进行投资决策时提供辅助和参考，双方对权利与义务均有严格约定。本报告仅提供给上述特定客户，并不面向公众发布。信达证券不会因接收人收到本报告而视其为本公司的当然客户。客户应当认识到有关本报告的电话、短信、邮件提示仅为研究观点的简要沟通，对本报告的参考使用须以本报告的完整版本为准。

本报告是基于信达证券认为可靠的已公开信息编制，但信达证券不保证所载信息的准确性和完整性。本报告所载的意见、评估及预测仅为本报告最初出具日的观点和判断，本报告所指的证券或投资标的的价格、价值及投资收入可能会出现不同程度的波动，涉及证券或投资标的的历史表现不应作为日后表现的保证。在不同时期，或因使用不同假设和标准，采用不同观点和分析方法，致使信达证券发出与本报告所载意见、评估及预测不一致的研究报告，对此信达证券可不发出特别通知。

在任何情况下，本报告中的信息或所表述的意见并不构成对任何人的投资建议，也没有考虑到客户特殊的投资目标、财务状况或需求。客户应考虑本报告中的任何意见或建议是否符合其特定状况，若有必要应寻求专家意见。本报告所载的资料、工具、意见及推测仅供参考，并非作为或被视为出售或购买证券或其他投资标的的邀请或向人做出邀请。

在法律允许的情况下，信达证券或其关联机构可能会持有报告中涉及的公司所发行的证券并进行交易，并可能会为这些公司正在提供或争取提供投资银行业务服务。

本报告版权仅为信达证券所有。未经信达证券书面同意，任何机构和个人不得以任何形式翻版、复制、发布、转发或引用本报告的任何部分。若信达证券以外的机构向其客户发放本报告，则由该机构独自为此发送行为负责，信达证券对此等行为不承担任何责任。本报告同时不构成信达证券向发送本报告的机构之客户提供的投资建议。

如未经信达证券授权，私自转载或者转发本报告，所引起的一切后果及法律责任由私自转载或转发者承担。信达证券将保留随时追究其法律责任的权利。

## 评级说明

投资建议的比较标准	股票投资评级	行业投资评级
本报告采用的基准指数：沪深 300 指数（以下简称基准）；  时间段：报告发布之日起 6 个月内。	<b>买入</b> ：股价相对强于基准 20% 以上；	<b>看好</b> ：行业指数超越基准；
	<b>增持</b> ：股价相对强于基准 5%~20%；	<b>中性</b> ：行业指数与基准基本持平；
	<b>持有</b> ：股价相对基准波动在±5% 之间；	<b>看淡</b> ：行业指数弱于基准。
	<b>卖出</b> ：股价相对弱于基准 5% 以下。	

## 风险提示

证券市场是一个风险无时不在的市场。投资者在进行证券交易时存在赢利的可能，也存在亏损的风险。建议投资者应当充分深入地了解证券市场蕴含的各项风险并谨慎行事。

本报告中所述证券不一定能在所有的国家和地区向所有类型的投资者销售，投资者应当对本报告中的信息和意见进行独立评估，并应同时考量各自的投资目的、财务状况和特定需求，必要时就法律、商业、财务、税收等方面咨询专业顾问的意见。在任何情况下，信达证券不对任何人因使用本报告中的任何内容所引致的任何损失负任何责任，投资者需自行承担风险。