

家电市场调查：

消费升级倒逼 线上线下比拼“服务”

京东服务下沉，填补城乡消费鸿沟

三十年来，家电消费方式不断变化，消费市场的升级也倒逼着线上、线下的家电平台开始新一轮关于“服务”的比拼：线下平台纷纷开通网上下单功能，线上平台则将服务下沉，不断改善物流、提高速度，完善运营体系；同时，通过线下布点，让体验更深入人心。以京东为例，石家庄县级京东帮服务店已经覆盖到全市各县，这些服务店不仅承担送货、安装、售后等服务功能，更将实物展示给消费者，让消费者能“看得见、摸得着”。

本报记者 李春炜

农村网购家电渐成日常

王叶青经常会想起2015年6月的一天。中午临近午饭时，一位60多岁的大妈推开京东帮鹿泉服务店的大门，一边擦着头上的汗，一边将一张纸条递到她面前说：“闺女，帮我看看这几个家电你们这儿有吗？卖多少钱？”

纸条上抄着几个家电型号：一款双门冰箱、一台滚筒洗衣机、两件冷暖空调，还有一台液晶电视。

原来，大妈正在给儿子准备新房，转了县里几个专卖店，抄下了每款的价格。临近中午本想回家，看到这家店也卖电器，就进来问问。

王叶青带着大妈来到网上下单区，在电脑上查到这几款电器的售价，一件件加起来发现能省1800多块钱。当天傍晚，大妈带着儿子重返店里最终在王叶青的帮助下全部在京东下了单。

线上商品的价格与线下价格差距真的很大吗？记者随机挑选了一款格力2匹变频、冷暖圆柱柜机空调。这款空调在县里的一家专卖店最低价格为6300元。随后，记者在京东页面搜索了该款空调的型号，在京东自营商品中，有一款品牌、外形、配置基本相同的空调，活动价格为5899元，价格比实体店最低价便宜400多元。

电商线下布点“风生水起”

网上同价、服务更优，让京东鹿泉服务站在鹿泉区做得“风生水起”。“回头客很多，有的是老人在家，外地工作的子女帮助购买，还有的是直接打电话到店里下单。”王叶青说，近两年的销售规模获得了突飞猛进的增长，年复合增长率均在150%以上。

“开店的第二年销售额就翻了一番，今年截止到现在，销售额已经达到上千万元。”她说，这一销量在鹿泉来说，已算“大鳄”级别。

不光是鹿泉，石家庄第一家京东帮服务店、京东帮赵县服务店的销售量同样也是连年翻番。

“2014年冬天开业之初，一周也就送三次货，一次十几单，到了2016年，每周的送货量翻了4翻，而今年每天的送货量同比增长都在100%以上。”京东帮赵县服务店“帮主”金鑫龙不无兴奋地说，尤其赶上京东搞大促销时，送货量更是猛增。“去年双11时，那几天的送货量大约是平时的2倍，今年6.18，空调单量更是去年的2倍以上。”他说，马上就要到电视销售的旺季了，估计又要特别忙了。

有十多年家电维修经验的金鑫龙在做“帮主”期间，更敏锐地感受到了市场变化的方向：农村地区越来越多的人开始习惯网购，且越来越追求品质，这两年的

改变特别明显。“去年，售价在一万多元的液晶电视，我们就送了二十多台。”他说。

截至目前，京东帮在河北地区县级行政区域已经实现了全覆盖，同时，京东还在很多乡镇开设了家电专卖店，这无疑挤压着传统家电销售行业的生存和利润空间。

“变态级”服务背后，抢滩最后一公里

那么，对于一直活跃在线上的电商家电巨头来说，京东在县级区域布设网点是为了什么？对此，京东石家庄大件运营中心京东帮负责人阎锋解释说，京东帮门店、京东家电专卖店是为了打通农村电商最后一公里而建设。

“由于农村消费者居住比较分散，订单密度比较小，很多物流公司都无法触及，农村消费者很难享受到与城市消费者同样便捷的送货上门和售后服务。”阎锋说，而且，许多农村消费者对网购的流程不熟悉，对商品功能和售后服务政策不了解，对网购仍有疑虑，这都是电商企业下乡面临的难题，也正是京东县级服务中心和京东帮服务店击中的农村电商服务的痛点。

他介绍说，京东帮服务店针对大家电产品在物流、安装和维修上的独特需求，依托厂家授权的安装网络及社会化维修网点资源的本地化优势，通过口碑传播、品牌宣传、会员发展、乡村推广、代客下单等形式，为农村消费者提供配送、安装、维修、保养、置换等全套家电一站式服务解决方案。

“专卖店的建设方便了农村消费者进行家电产品选购，而且，所有产品均由专业人员直接送达、安装，彻底解决了一般线下门店存在的品类少、价格高、送货慢、无保修等难题。”阎锋说，“京东帮”服务店与京东之间属于合作关系，但其承载的则是京东的自营家电业务。

同时，他介绍说，在物流配送上，京东通过自建物流体系大幅度地降低了物流成本，提升了购物体验。“目前，石家庄70%的自营订单能够做到次日到达，20%的订单能做到上午下单下午到，晚上下单第二天上午到的211快递服务。”

“现在无论是线上还是线下，家电卖点已经不仅仅是价格一项，越来越多的商家在增值服务上做文章。”对此，有关专家表示，随着中国电子商务的发展，从网上购买商品，逐渐成为普通市民的消费习惯。除了价格便宜，网上购物的过程也相对简单，商品介绍、图片一目了然，下单付款只需要动动手指，货物就能送到家。对于“精打细算”一族来说，哪里有便宜的价格，哪里就对他们有更大的吸引力。随着消费者购买意识的不断成熟，“便宜又无忧”的家电售后服务愈来愈成为消费者考量的重点。

石家庄地铁免费WiFi上线

本报讯(记者李春炜)29日,记者从“智慧地铁e路随行——石家庄地铁WiFi上线”发布会上获悉,“觅行码上行”APP正式开通上线,在地铁内提供免费WiFi的基础上还能提供影音娱乐、地铁交友圈等一站式上网服务。只需下载和安装该APP,今后就可以在地铁站内和车厢内免费畅享快速稳定的网络生活。

据介绍,“觅行码上行”APP是由中车信息技术有限公司开发的一款以石家庄地铁为载体的服务平台。“经过前期几轮的调试和优化,今天‘觅行码上行APP’正式上线。石家庄地铁在试运营期间WiFi同期开通,走在了国内前列。”中车信息技术有限公司负责人表示。

首届河北文化美食节今起在石举办

本报讯(晨阳)今起,邮储银行首届中国·河北(石家庄)文化美食节将在河北省体育馆举办。据了解该活动由河北报业集团万众传媒公司主办,中国邮政储蓄银行全程支持。美食节连续8天假日时光奉献一场美食美客盛宴,特色餐饮饭店以及各式特色小吃现场免费品尝,10000瓶饮料微信砸金蛋免费送。

活动时间:9月30日至10月7日为期8天,每天营业时间为10时至21时。

为保“双节”高速畅通 徒步踏查整治通行环境

本报讯(通讯员苏叶楠)9月26日至30日,为保障“双节”期间道路畅通、路容靓丽,邢临高速邢台养护工区开展以改善通行环境为重点的整治活动,组织专业人员对路面、路基和沿线设施情况进行徒步踏查,共更换桥梁伸缩缝3道,修补坑槽20余处,修剪沿线苗木62公里。整治活动期间,该养护工区每日出动清扫车、洒水车共5台,清扫里程50公里以上。



献声祖国 花好月圆

9月28日下午,石家庄市第五十三中学在校园内隆重举行了“献声祖国,花好月圆”迎国庆文艺汇演。学生和老师们表演了朗诵、钢琴独奏、侗族舞蹈、大合唱等节目。本次文艺汇演还特别邀请了石家庄市艺术学校的邹老师为同学们做了戏曲知识的普及。

通讯员 张玄昊 摄

保阜高速公路 提前做好“双节”保畅工作



本报保定电(记者李连成 通讯员平刚)2017年国庆节与中秋节同时来临,保阜高速公路作为连接河北与山西的重要通道,承担着晋煤东运、特色旅游和农民工返乡等诸多保畅任务,为保证高速站口节假日过程中正常运转和驾乘人员的免费、安全出行,保阜高速公路采取统一部署,提前排查的方式,积极做好“双节”期间保畅和安全生产工作,为广大过往群众营造安全、畅通、温馨、和谐的高速公路通行环境。

保阜高速公路公司在充分预估可能遇到的困难和问题,同时做好充分准备,通过加强组织领导,召开部署会议,进一步强化了公司全体员工保畅保通责任意识,提高了收费一线员工工作效率,加大了节前安全隐患排查力度;并积极与交管部门协调沟通,全面增强了应急突发事件的处置能力;同时积极加强便民服务和延伸服务工作力度,及时充实便民服务设施和物品,为过往司乘人员提供力所能及的帮助,努力营造舒适、便民的高速公路窗口形象。



27对新人的集体婚礼

9月29日9时38分,27对新人在鲜花的簇拥下,在各界人士的祝福中踏过红毯,走上第九届石家庄青年公益集体婚礼的舞台。

据了解,该活动由共青团石家庄市委、省会精神文明委员会办公室、石家庄市民政局等部门联合主办。婚礼的27对新人来自各个行业,他们崇尚积极向上、健康时尚的婚庆方式,并向希望工程奉献爱心。

本报记者 李会斌 记者 霍艳恩 摄影报道

