

昆明京东MALL



京东加强投入提升服务 持续开展消费品以旧换新活动

在新疆天山脚下,牧民生活水平不断提高,家电以旧换新的订单逐年增多。京东在当地推出家电免费送、装、拆、清一体化服务,获得用户的好评。

今年以来,扩内需促消费政策措施接连出台,推动3C数码、家电家居、汽车等市场的换新消费和绿色发展。

2024年,京东携手合作伙伴投入65亿元,为新一轮大规模设备更新和消费品以旧换新提供有力支持:

针对3C数码品类,推出“以旧换新专项扶持计划”,投入30亿元补贴支持以旧换新,更好满足消费者需求;

针对家电家居品类,与百余家电家居品牌共同成立“京东家电家居焕新联盟”,投入30亿元用于以旧换新补贴及服务升级,还将在20个省(自治区、直辖市)陆续推出以旧换新补贴活动,为消费者提供质优价美的商品和服务;

针对汽车品类,联合合作品牌共同投入5亿元,助力汽车以旧换新,推出“轮胎以旧换新”计划,为消费者带来安全、实惠的消费体验,也推动行业绿色低碳循环发展。

大到汽车、冰箱、洗衣机、空调、热水器,小到手机、平板电脑、智能手表,超200个细分品类产品都可以在京东通过以旧换新方式购买。

2015年,京东上线手机回收服务;2016年,京东推出家电以旧换新业务;2021年,京东上线电动车上门以旧换新服务;2023年,京东推出家居以旧换新服务。一系列举措标志着京东以旧换新服务不断提速、持续升级。

在以旧换新的过程中,旧机残值、换新流程、安装服务等是消费者关注较多的问题。

对此,京东为消费者提供多品类覆盖、跨品类换新,流程简单、换送高效,服务优、覆盖广的以旧换新服务。截至目前,京东为消费者提供的一站式以旧换新服务已覆盖超200个细分品类,覆盖多个省(自治区、直辖市)。

以旧换新不只是简单的商品置换,还涉及前端的旧品科学估价、新品补贴,中端的收旧送新,后端的旧品处理等多个环节,需要强大的供应链整合和资源调配能力。

从2015年推出以旧换新服务至今,经过多年积累,京东依托数字化供应链优势,联合上下游合作伙伴,不断完善以旧换新的产品体系、加强服务能力。

为给用户提供更好的服务体验,京东针对家电家居品类,推出“三免四不限”以旧换新服务举措,即旧机免费上门、免费拆卸、免费搬运,不限旧机购买渠道、不限品牌、不限年限和不限品类,让消费者实现足不出户换新机。

为最大程度简化以旧换新服务流程,京东依托供应链资源整合优势以及数字化技术能力,提供送、装、拆、清一体化服务,大幅缩减服务流程,升级服务标准,让消费者以旧换新更省心。

在新品送货安装环节,京东通过技能培训,让京东快递小哥掌握安装技术,化身为送装一体工程师。得益于这一改变,京东以旧换新服务实现了售后流程的一体化与标准化,塑造了渠道新优势。

以旧换新带动新品销售额同比增长100%,是2023年京东3C数码品类交出的成绩单。目前,京东已实现旧手机回收“线上+线下”全渠道融合,消费者可在手机商品详情页选择一站式以旧换新的方式下单,通过完成“旧机评估”流程获得可抵扣的预估金额,并在送新机的时候回收旧机。在京东购买3C数码产品时,闲置的废旧手机、电脑、家电等电子产品都可以抵扣折现,还可实现至多6件跨品类以旧换新。

在汽车领域,消费者在京东APP搜索“汽车以旧换新”即可进入京东汽车以旧换新平台,填写车辆基本信息即可获取估值报价,并可实现多方比价,获取最佳报价方案。同时,京东汽车以旧换新平台还联合岚图、吉利、比亚迪、奇瑞新能源、星途、阿维塔、捷途汽车、极越、一汽丰田、一汽奔腾、小鹏、凯翼、smart、五菱宝骏等,提供最新的置换补贴信息,让车主换车省钱又省心。为提升交易便捷性,京东汽车依托全渠道供应链能力及全国1600多家京东养车门店,将在百城开展旧车免费到店检测报价服务,最快当天即可完成服务,切实解决车主换车流程繁琐、花费大量时间的问题。5月6日,京东汽车联合山东省济南市商务局推出的“济南市2024年汽车以旧换新补贴”活动正式开启申报,此次补贴资金共计5000万元。济南车主在京东APP搜索“济南汽车以旧换新”即可进入本次活动申报入口。

未来,京东还将在二手车估值、报废估值、新车置换以及京东养车门店服务等方面持续升级,联合行业力量,共同为车主提供简单、透明、放心的汽车以旧换新体验。

高效、便捷的一站式以旧换新服务,得益于京东多年来深耕大件物流领域和一体化供应链解决方案。通过遍布全国的仓储网络、优化的运营模式和先进的技术应用,京东物流可为消费者提供大件家电家居商品配送、安装、售后全链条一体化服务。

京东以旧换新服务,既是京东助力经济高质量发展的具体举措,也是京东持续在产品、价格、服务层面不断升级用户体验的重要行动,京东将以此为契机,全力实现品牌方、消费者等多方共赢。

数据来源:京东



消费者可在京东APP一站式完成手机、电脑等3C数码产品以旧换新



京东汽车新能源体验中心可提供汽车以旧换新一站式服务