夏日“凉凉”，市场“暖暖”

奥维云网（AVC）2019清凉家电消费白皮书

2019年7月

厨卫电器部 总经理 战旗

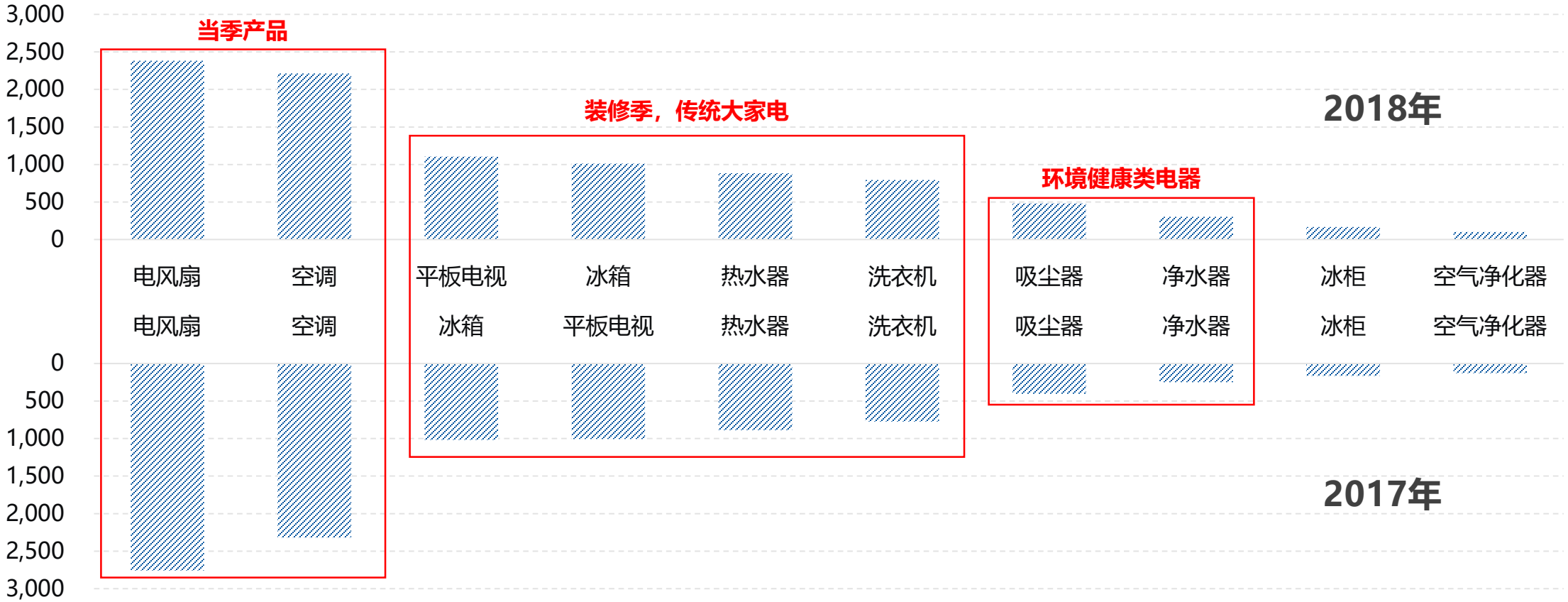
奥维云网
ALL VIEW CLOUD

Contents 内容概要

今夏最火热的**电器品类**会是哪些?

当季产品势必大卖，装修类家电夏季最为畅销

6-8月清凉电器销售量规模（单位：万台）



京东2017-2018夏季热销品类成交金额TOP10

排名:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
品类:	空调	平板电视	冰箱	洗衣机	热水器	电风扇	净水器	剃须刀	口腔护理	吸尘器

数据来源：京东商城、奥维云网（AVC）全渠道推总数据

京沪渝是清凉电器夏季主销区域；南京、成都是线下购买主力，广州、武汉是线上购买大户

奥维云网 ALL VIEW CLOUD

空调

TOP5城市	城市零售额指数
北京市	2.00
重庆市	1.52
上海市	1.24
南京市	1.00
西安市	0.88

电风扇

TOP5城市	城市零售额指数
北京市	1.65
上海市	1.44
重庆市	1.36
成都市	1.11
沈阳市	0.94

冰箱

TOP5城市	城市零售额指数
北京市	1.84
重庆市	1.58
上海市	1.41
成都市	0.92
南京市	0.88

平板电视

TOP5城市	城市零售额指数
北京市	1.74
上海市	1.62
重庆市	1.43
成都市	0.94
南京市	0.84

洗衣机

TOP5城市	城市零售额指数
北京市	1.96
上海市	1.39
重庆市	1.25
成都市	0.97
南京市	0.95

奥维清凉电器全品类

TOP5城市
北京市
重庆市
上海市
南京市
成都市

热水器

TOP5城市	城市零售额指数
北京市	2.59
天津市	1.34
沈阳市	1.12
哈尔滨市	0.86
长春市	0.82

吸尘器

TOP5城市	城市零售额指数
北京市	2.33
上海市	1.82
南京市	1.23
沈阳市	0.83
成都市	0.72

净水器

TOP5城市	城市零售额指数
重庆市	1.68
北京市	1.52
成都市	1.32
上海市	1.07
西安市	0.95

冰柜

TOP5城市	城市零售额指数
北京市	1.58
潍坊市	1.39
重庆市	1.26
青岛市	1.13
上海市	1.10

空气净化器

TOP5城市	城市零售额指数
北京市	2.39
上海市	1.41
西安市	1.09
南京市	1.08
成都市	0.85

京东清凉电器全品类

TOP5城市
北京市
上海市
广州市
武汉市
重庆市

数据来源：京东商城，奥维云网（AVC）全渠道推总数据

空调、冰箱、平板电视等大家电仍是热销主力

武汉热销前三品类（额）		
排名	京东品类	线下品类
1	空调	空调
2	平板电视	冰箱
3	洗衣机	平板电视

北京热销前三品类（额）		
排名	京东品类	线下品类
1	空调	空调
2	平板电视	冰箱
3	冰箱	平板电视

南京热销前三品类（额）		
排名	京东品类	线下品类
1	空调	空调
2	冰箱	冰箱
3	洗衣机	平板电视

成都热销前三品类（额）		
排名	京东品类	线下品类
1	冰箱	空调
2	洗衣机	平板电视
3	热水器	冰箱

上海热销前三品类（额）		
排名	京东品类	线下品类
1	空调	空调
2	冰箱	平板电视
3	洗衣机	冰箱

重庆热销前三品类（额）		
排名	京东品类	线下品类
1	空调	空调
2	平板电视	冰箱
3	电风扇	平板电视

广州热销前三品类（额）		
排名	京东品类	线下品类
1	空调	空调
2	冰箱	平板电视
3	平板电视	冰箱

数据来源：京东商城，奥维云网（AVC）研究整理

Contents 内容概要

什么样的**品牌**会在今夏闪耀?

品牌：美的获三冠，综合品牌称霸夏季！

1 美的 Midea

品牌线下零售额排名：第1名
品牌京东零售额排名：第1名
品牌6月搜索量占比：2.95%

2 Haier

品牌线下零售额排名：第2名
品牌京东零售额排名：第3名
品牌6月搜索量占比：1.49%

3 GREE 格力

品牌线下零售额排名：第3名
品牌京东零售额排名：第4名
品牌6月搜索量占比：2.90%

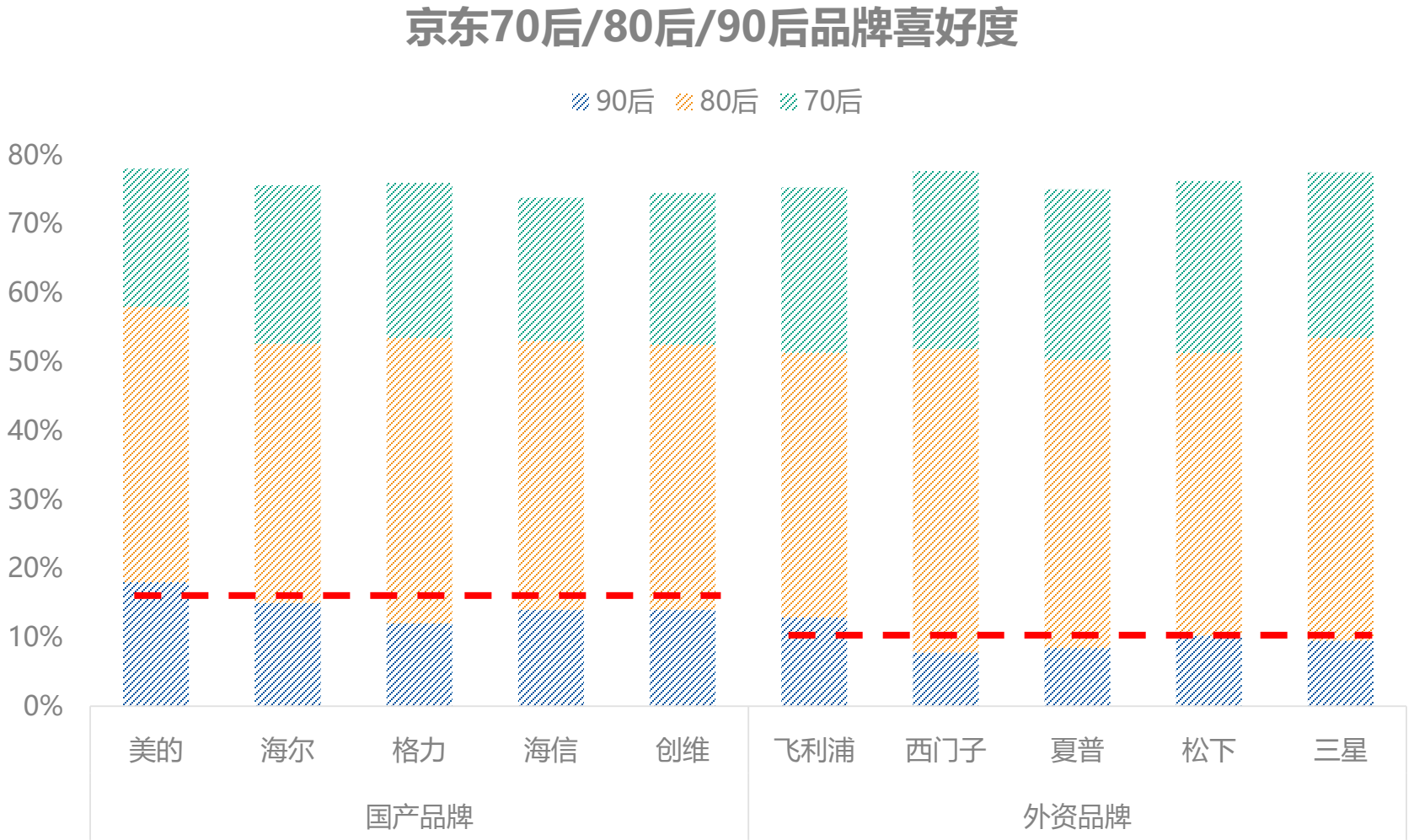
国货崛起！年轻群体更倾向于国货品牌！

80后仍是家电购买中坚力量，品牌偏好度较为平均，70后偏爱外资品牌，90后新生代偏爱国产品牌，印证了国产品牌的崛起。

我是**70后**。
外资品牌更能彰显我的**身份地位和格调**。

我是**80后**。
买家电会看品质、价格、口碑进行综合对比，**不在意内资还是外资**。

我是**90后**。
国产产品**经济实惠**，而且**很耐用**。这几年，不少产品更加注重**用户体验**，赢得了不少忠实粉丝。



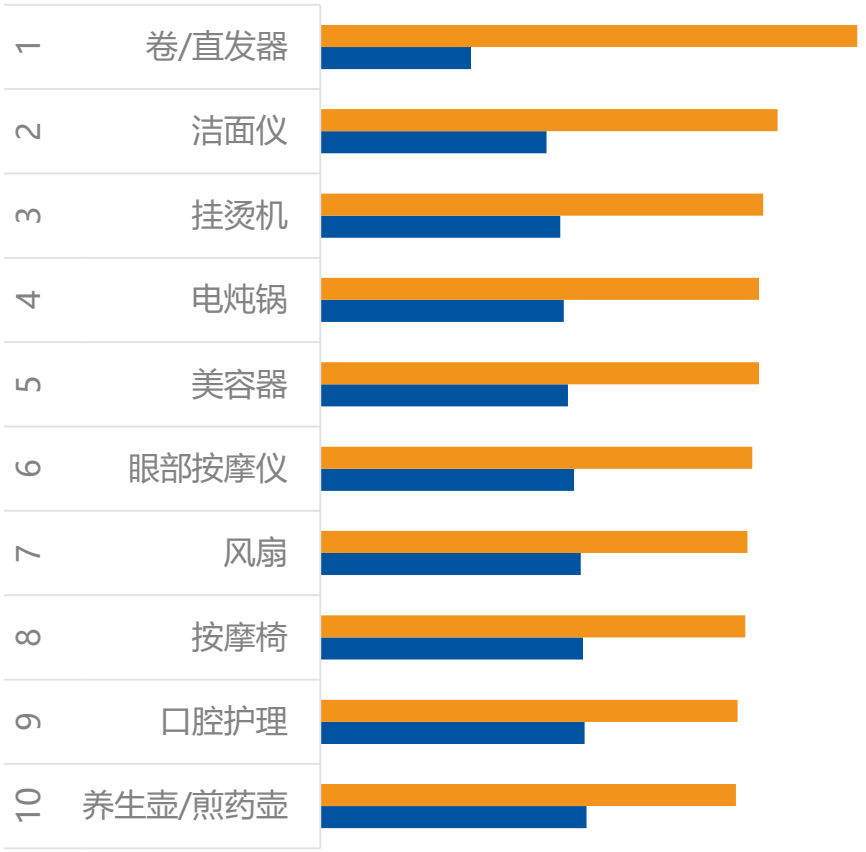
数据来源：京东商城，奥维云网（AVC）研究整理

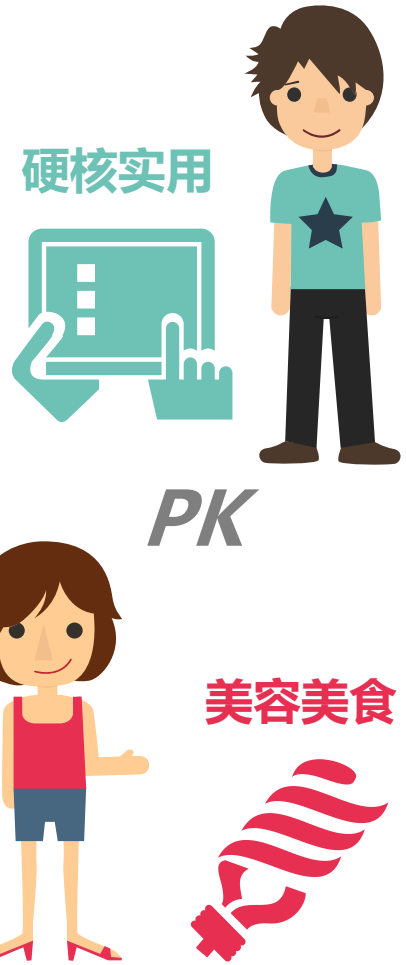
Contents 内容概要

不同的**用户群组**会带来哪些新变化?

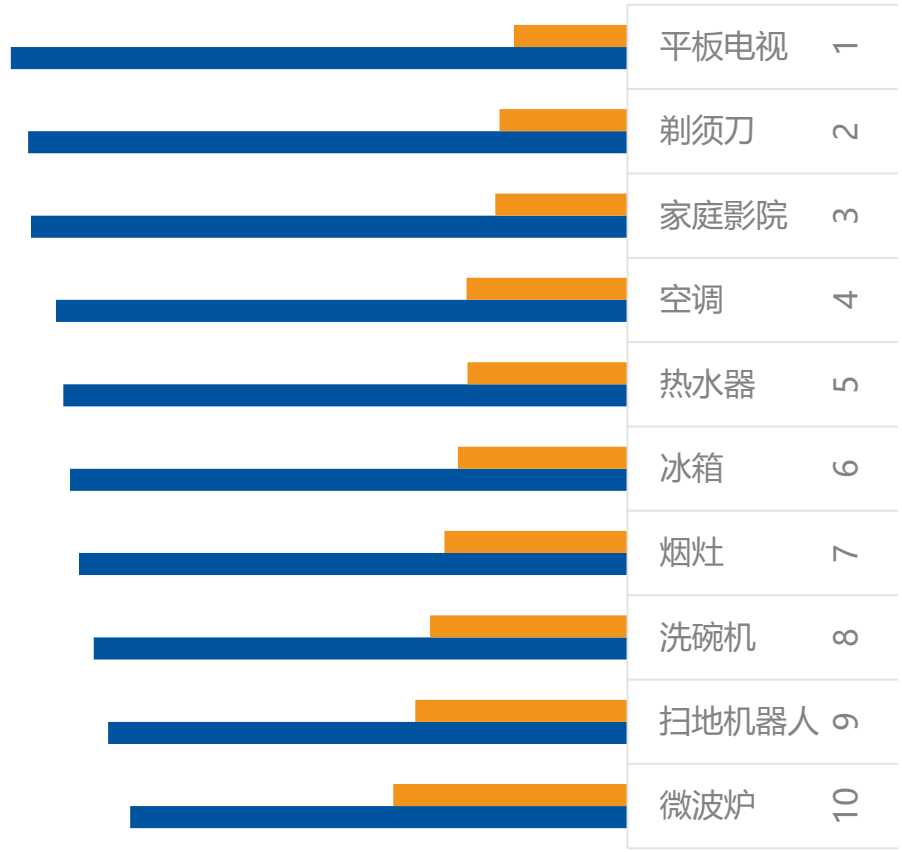
爱美又爱吃是女人的天性，顾家男负责决策“硬核”家电

女性用户比例较高的TOP10品类





男性用户比例较高的TOP10品类

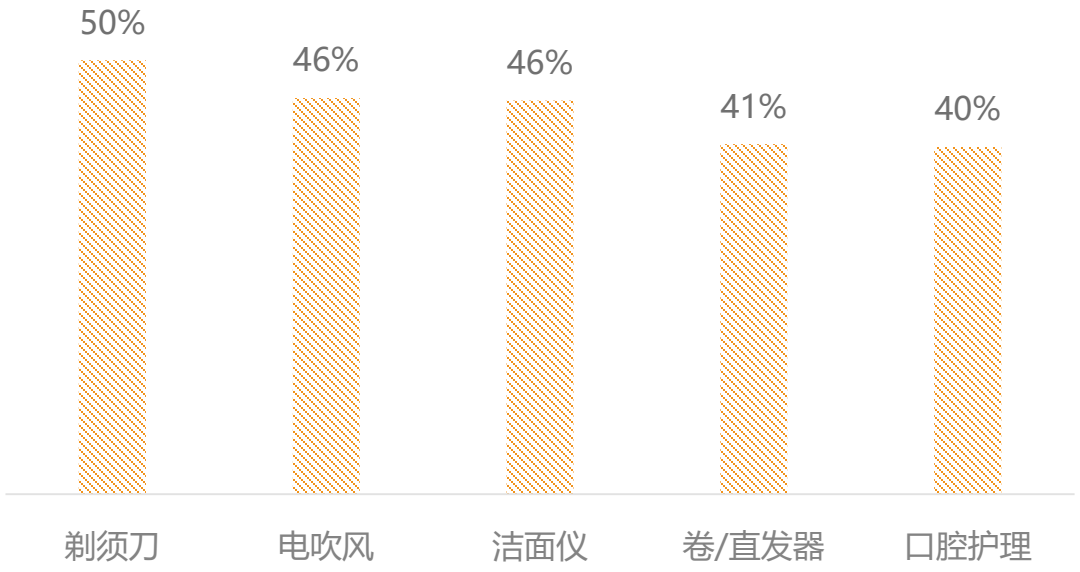


数据来源：京东商城，奥维云网（AVC）研究整理

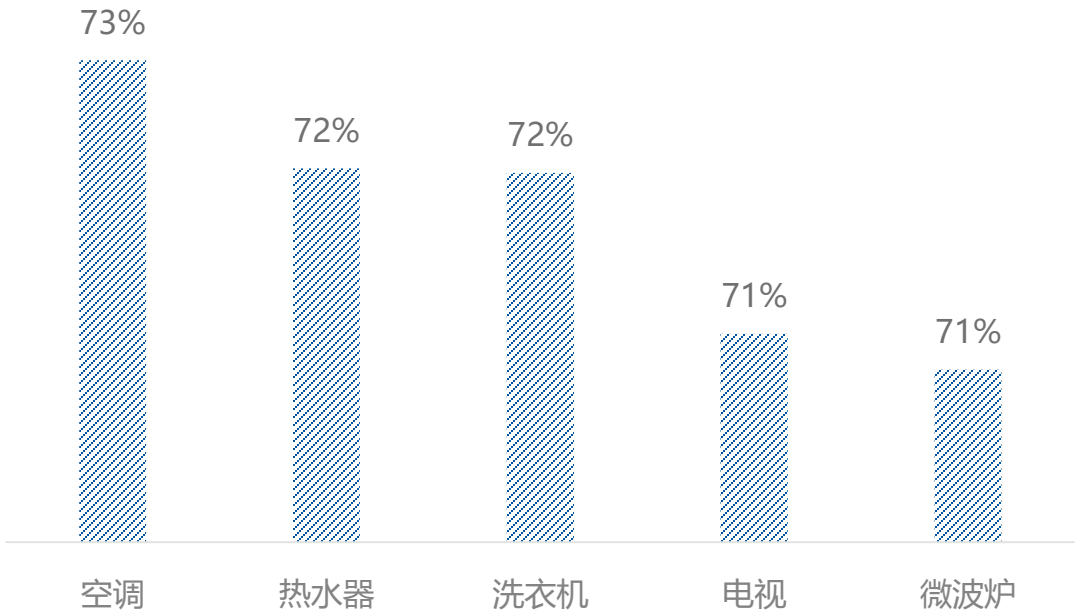
未婚人群偏好买个护产品，已婚人群偏好居家大家电

我是**单身贵族**。
要时刻保持**干净清爽、美丽动人**的姿态，自己开心、全家幸福。

未婚用户比例较高的TOP5品类



已婚用户比例较高的TOP5品类



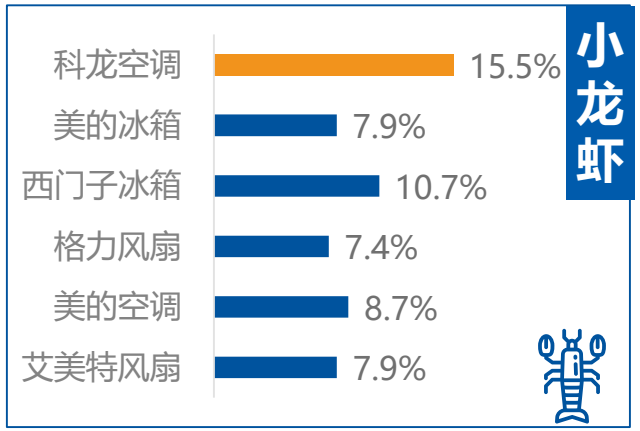
我们是**有家室的**。
要给自己的爱巢创造**良好的生活居家环境**，冬暖夏凉、一日三餐、互相陪伴。

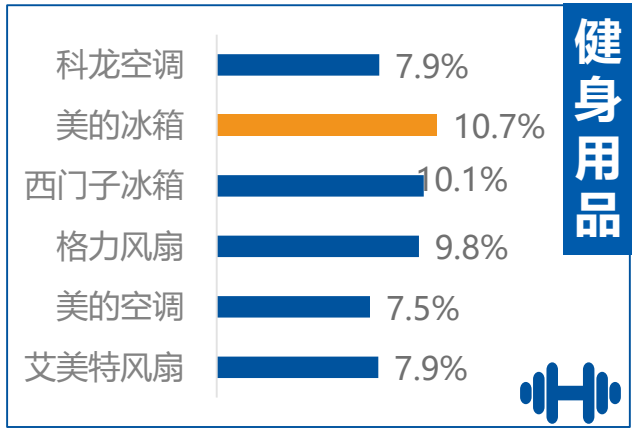
数据来源：京东商城，奥维云网（AVC）研究整理

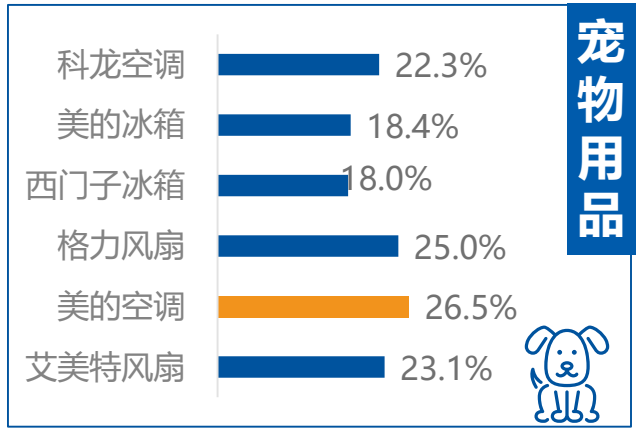
用户多元化，异业联合促销或可成为未来提升销量的一种营销手段

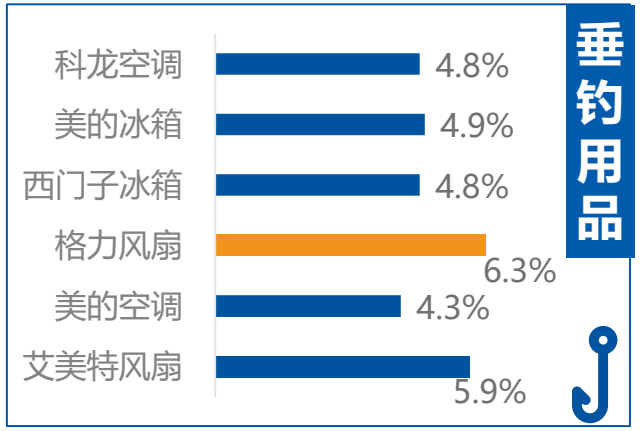
一般来讲，目标消费人群相重合是异业合作的基础，企业间通过联合促销既可以降低成本、提高效率，又能够增强品牌在市场中的竞争能力。看似不相干的品类之间亦存在相通之处，如购买科龙空调的客户中有15.5%的消费者购买了小龙虾产品，跨品类联合促销或可成为提升销量的一种营销手段。

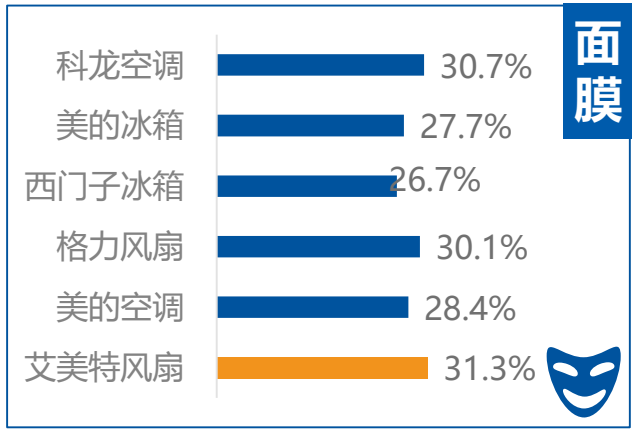
家电各品类品牌的用户在京东购买跨行业产品占比情况

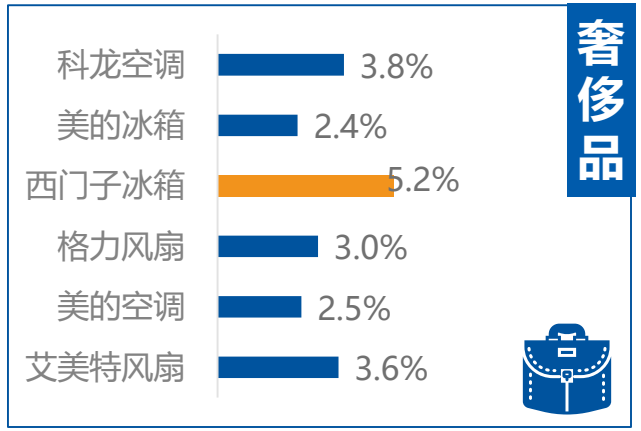












数据来源：京东商城，奥维云网（AVC）研究整理

Contents 内容概要

什么**功能**的产品最具热销潜力？

功能：配置升级带来品质生活提升，京东引领高品质家电增长，产品呈现出明显的高端化趋势

京东数据

品类	功能	2018年6-8月零售额占比	占比同比
空调	变频	77%	+11%
	一级	42%	+15%
电风扇	塔扇	18%	+5%
	空气循环扇	14%	+5%
冰箱	风冷	95%	+4%
	变频	82%	+10%
洗衣机	滚筒	75%	+5%
	烘干	25%	+10%
	变频	89%	+8%
冰柜	冰吧、酒柜	17%	+1%
净水器	反渗透	88%	+6%
	低废水	80%	+5%
空气净化器	大洁净量	98%	+1%
	除甲醛	85%	+25%

奥维数据

品类	功能	2018年6-8月零售额占比	占比同比
空调	变频	77%	+3%
	一级	41%	+13%
电风扇	塔扇	8%	+3%
冰箱	风冷	95%	+5%
	变频	79%	+9%
洗衣机	滚筒	75%	+3%
	烘干	32%	+11%
	变频	86%	+5%
冰柜	冰吧	16%	+2%
净水器	反渗透	93%	+1%
空气净化器	大洁净量	98%	+2%

数据来源：京东商城、奥维云网（AVC）线下监测数据

功能：“大智慧”让生活更便捷，京东在智能家电市场处于领先地位

奥维云网 ALL VIEW CLOUD

京东数据

品类	功能	2018年6-8月零售额占比	占比同比
空调	智能Wi-Fi	36%	5%
	自动清洁	67%	3%
冰箱	400升及以上	50%	11%
净水器	大通量	26%	11%
	APP功能	33%	18%
燃热	Wi-Fi控制	5%	3%
	16L以上	35%	10%
吸尘器	无线	68%	2%
空气净化器	APP控制	59%	34%

奥维数据

品类	功能	2018年6-8月零售额占比	占比同比
空调	智能Wi-Fi	35%	3%
	自清洁	66%	3%
冰箱	400升及以上	61%	4%
	智能	31%	6%
燃热	16L以上	40%	7%
吸尘器	无线	67%	9%
	智能WIIF	15%	5%
空气净化器	APP控制	44%	16%

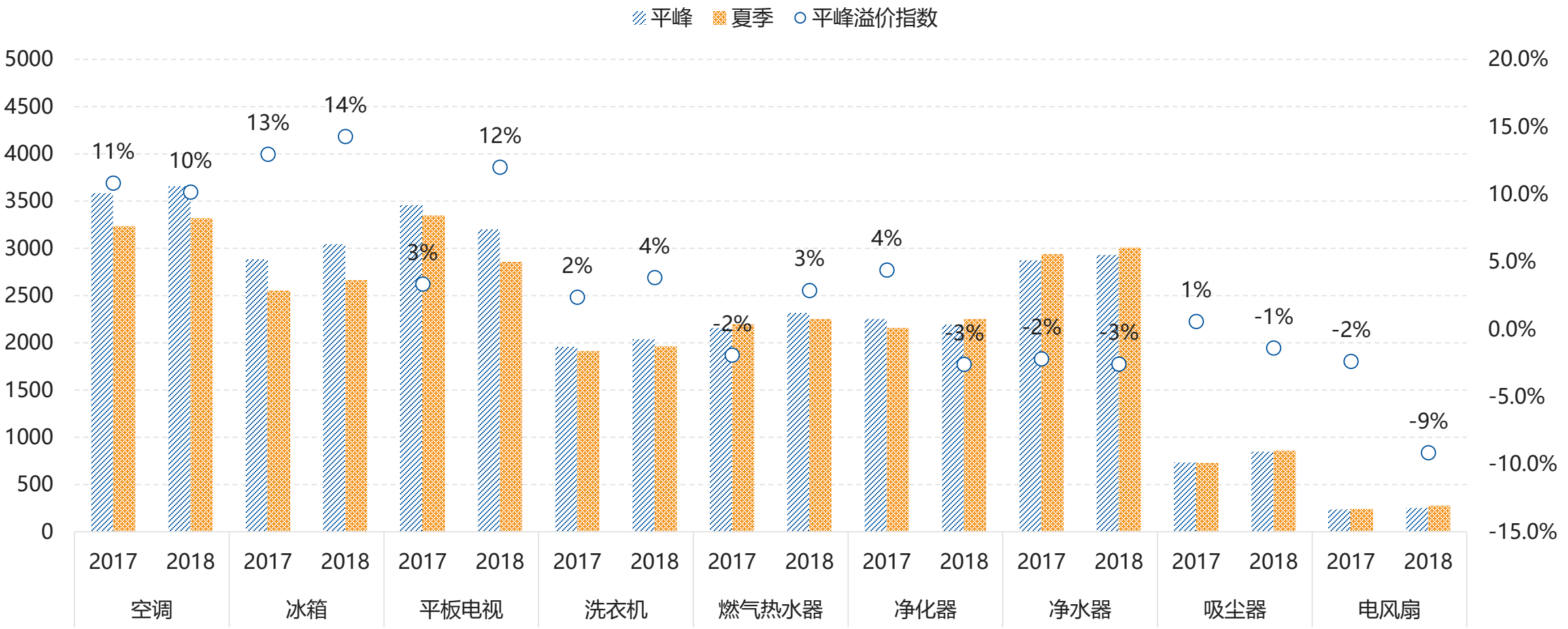
数据来源：京东商城、奥维云网（AVC）线下监测数据

内容概要
Contents

多少**价格**的产品最具吸引力?

价格：夏季均价基本处于全年较低水平，有利于产品普及热销

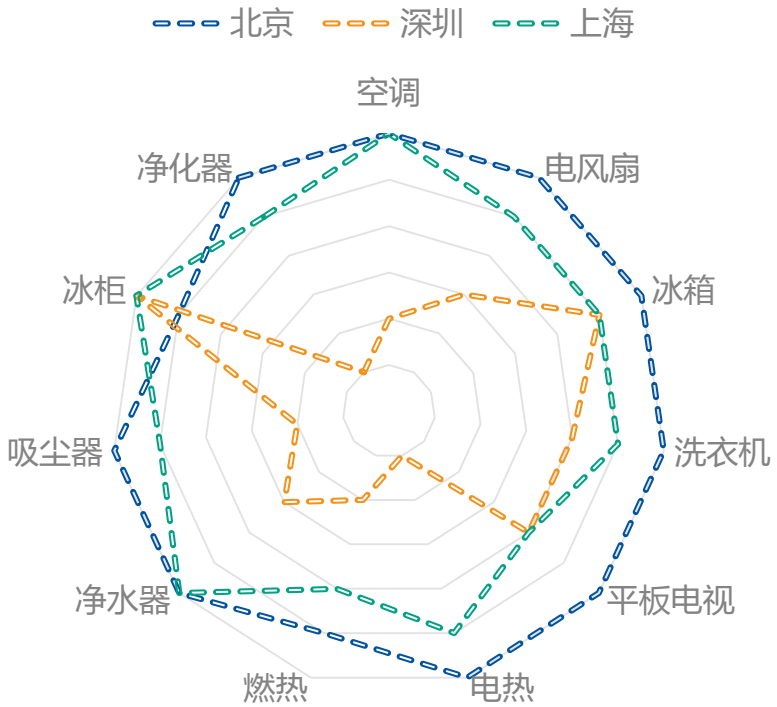
清凉电器2017-2018均价变化



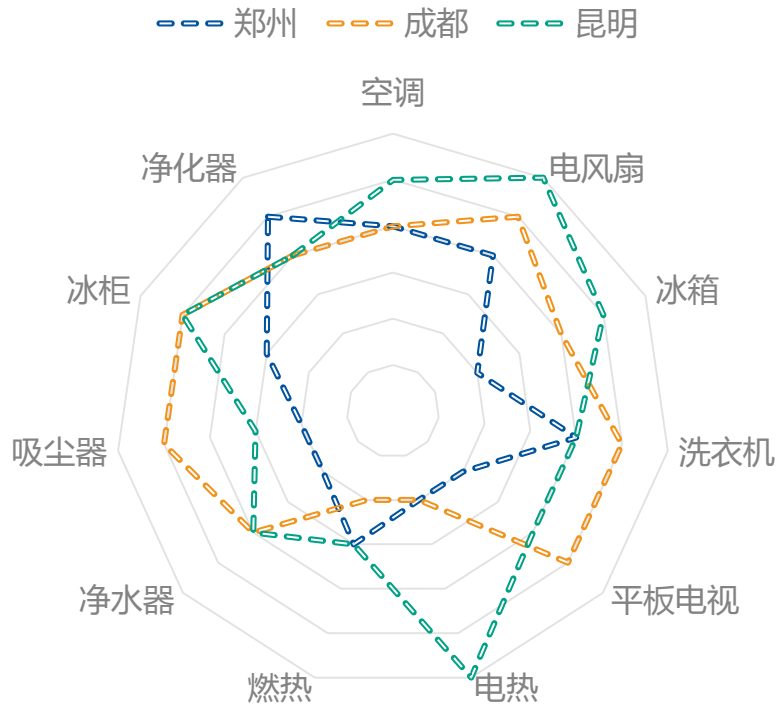
备注：平峰指1-5月&9-12月家电销售均价；夏季指6-8月家电销售均价；平峰溢价指数=平峰均价/夏季均价-1

分区域看，房价与家电均价并不呈现严格的正相关
新一线、二线城市消费力并不弱，甚至高于部分绝对的一线城市

房价TOP城市家电购买均价等分指数&各地房价对比



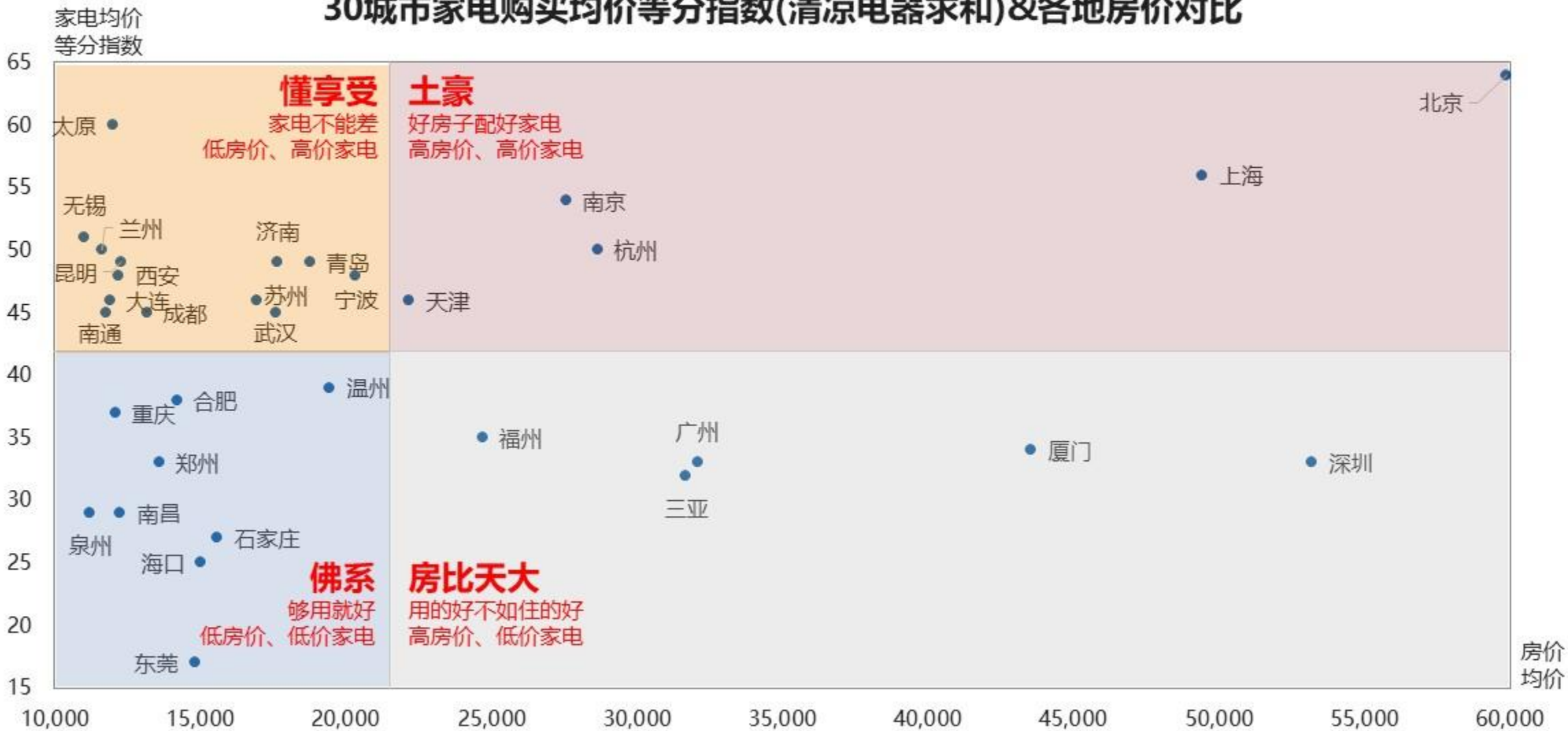
城市	排名	房价（元/㎡）
北京	1	59,868
深圳	2	53,205
上海	3	49,446
郑州	21	13,582
成都	22	13,173
昆明	23	12,298



备注：虚线 代表家电购买均价等分指数，从内圈到外圈价格递增

区域分级，部分地区的高房价挤压了消费者购买家电的剩余预算
但房价高低并不是影响家电消费支出的决定性因素

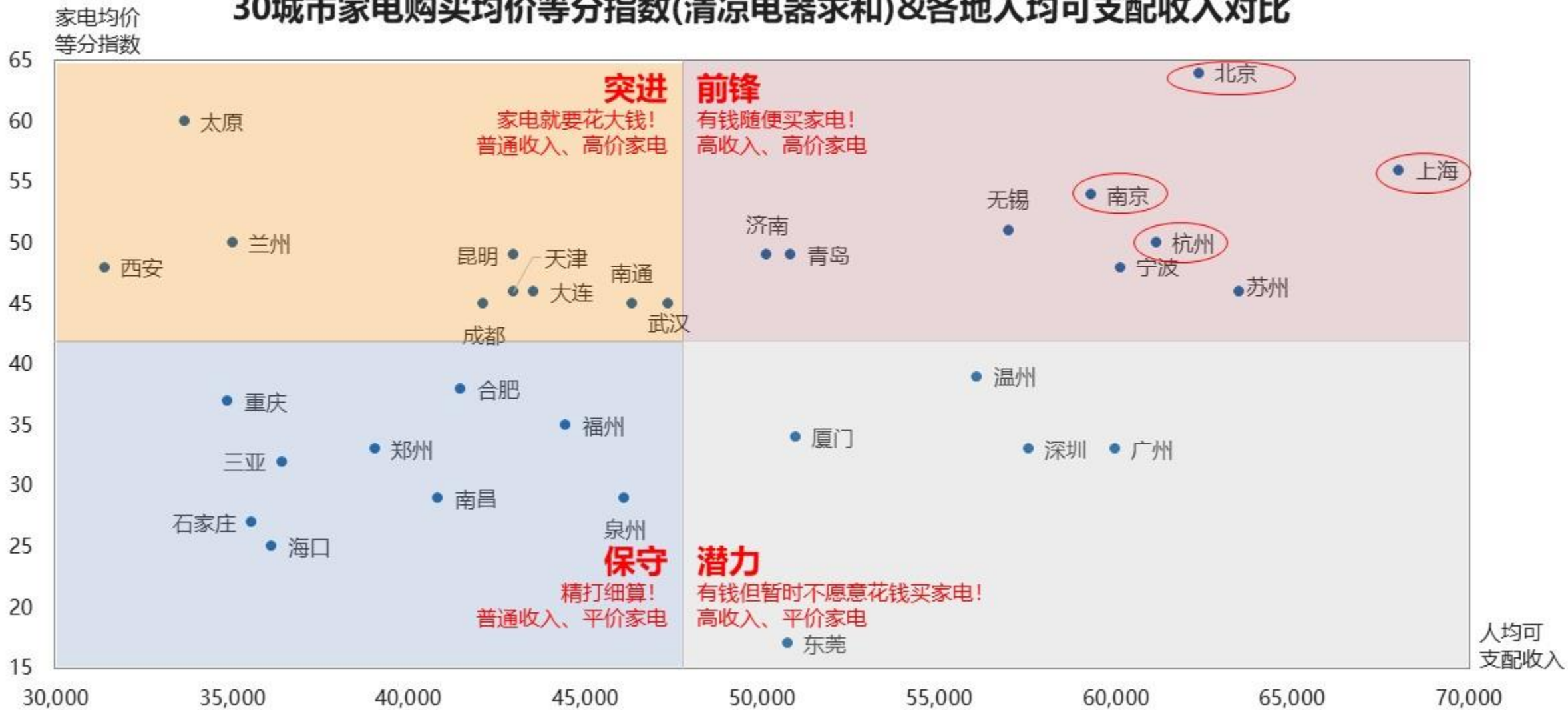
30城市家电购买均价等分指数(清凉电器求和)&各地房价对比



数据来源：国家信息中心、奥维云网（AVC）线下监测数据

收入水平与家电购买的可接受价格直接相关
重点关注北京、上海、南京、杭州等“三高”区域

30城市家电购买均价等分指数(清凉电器求和)&各地人均可支配收入对比



数据来源：国家信息中心、奥维云网（AVC）线下监测数据

人群分级，不同人群分重点突破！

精智人群 高端家电的 目标群体

土豪不差钱，高端家电买一波！

高房价、高收入、高价家电

北京、上海、南京、杭州……

房奴也是可以买高端家电的！

高房价、普通收入、高价家电

天津……

懂享受，愿意把更多的消费放在家电上！

低房价、普通收入、高价家电

武汉、南通、大连、成都、昆明、兰州、太原、西安……

性价比人群 需进一步 消费教育

房子更重要，钱都用来买房，买家电没钱啦！

高房价、普通收入、平价家电

三亚、福州……

钱剩下可以做生意，家电不用买太贵！

低房价、高收入、平价家电

温州、东莞……

压力山大，家电凑合用就可以了！

高房价、高收入、平价家电

深圳、厦门、广州……

消费保守派们！

低房价、普通收入、平价家电

合肥、重庆、郑州、石家庄、海口、南昌、泉州……

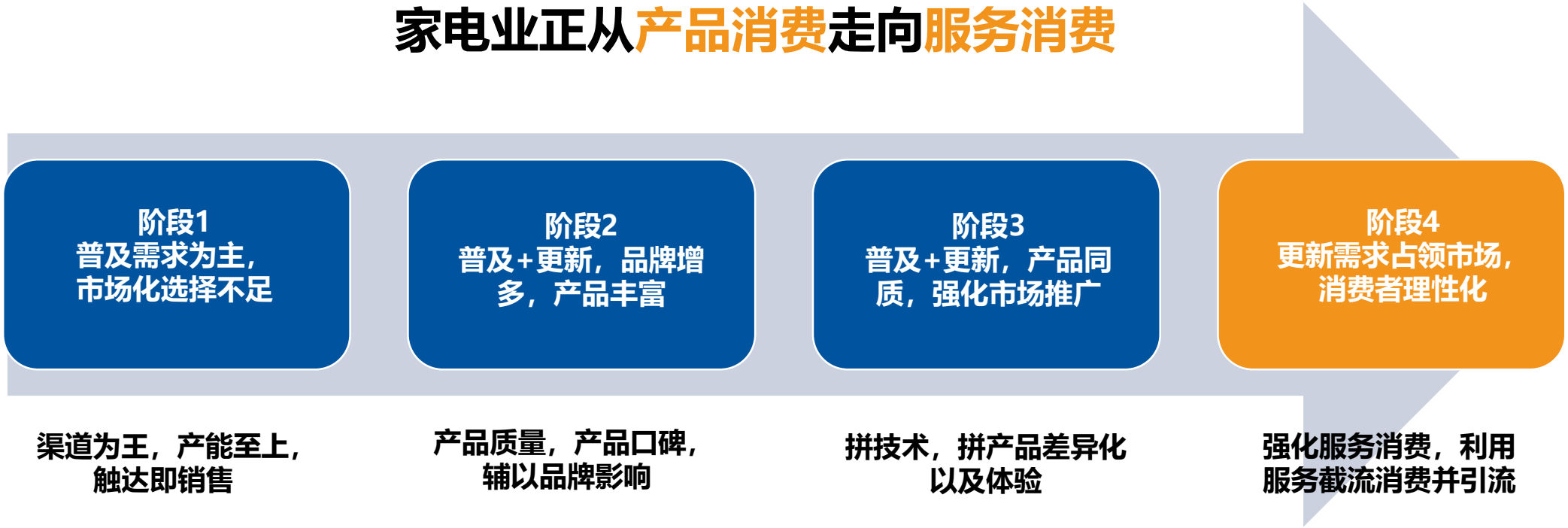
数据来源：国家信息中心、奥维云网（AVC）线下监测数据

内容概要
Contents

怎样的**服务**才能令用户满意?

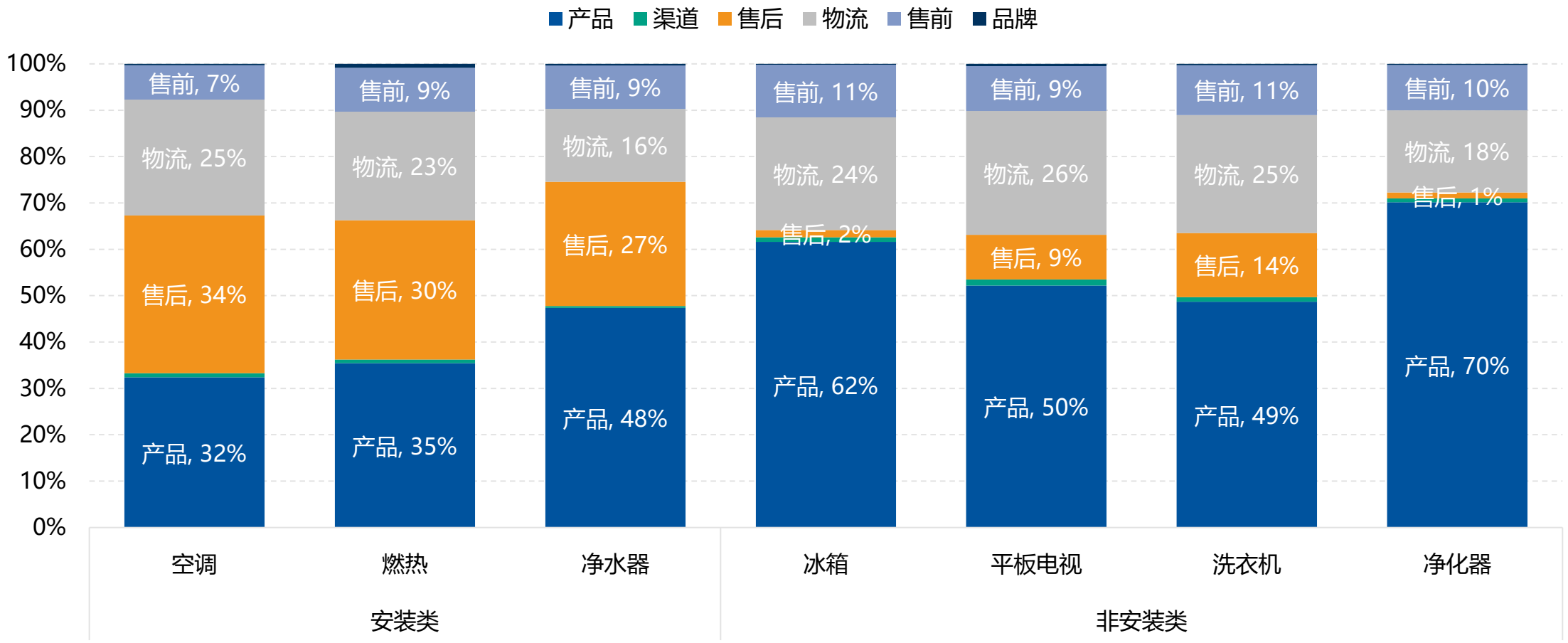
销售重心发生转变，需关注服务消费带来的用户流量和增长空间

家电业正从产品消费走向服务消费



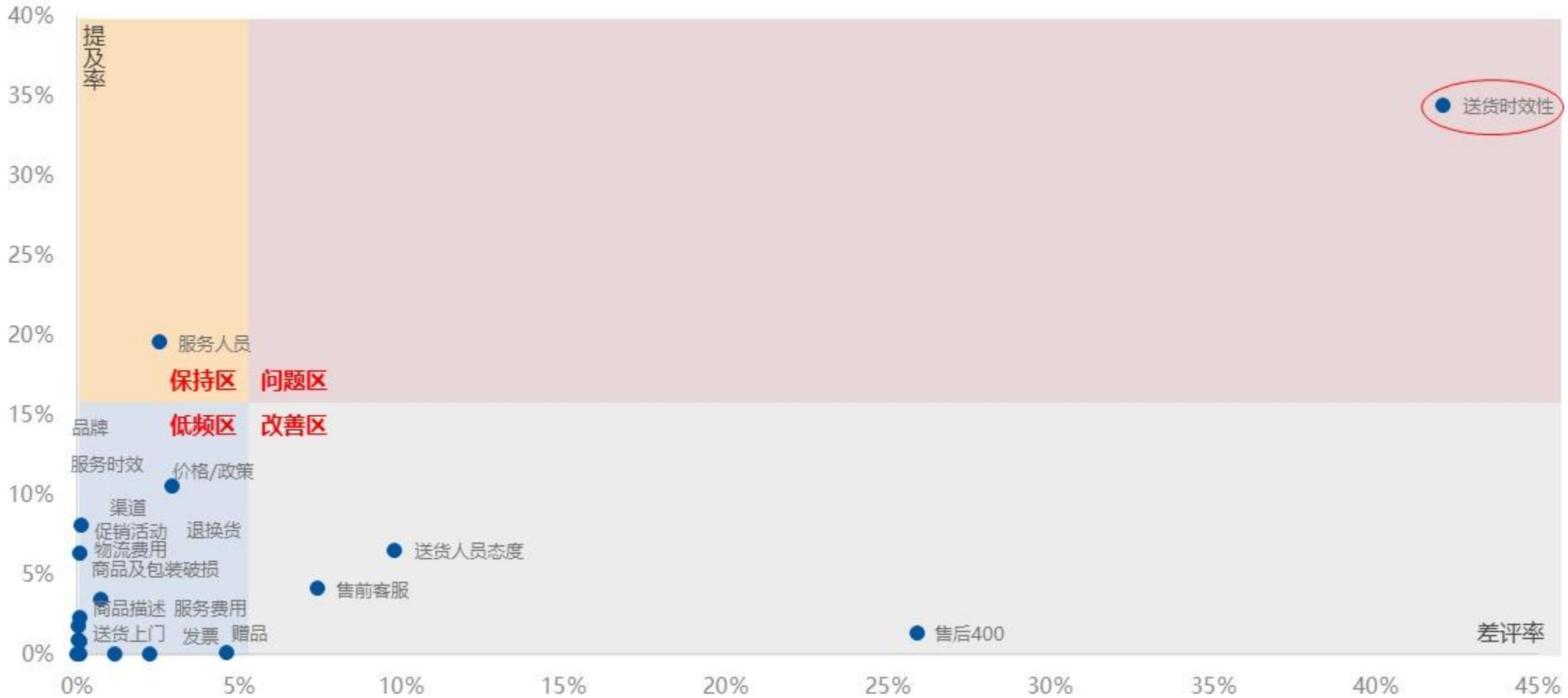
安装类家电服务关注度明显高于非安装类产品

电商用户评论分维度占比情况



“送货时效“仍是消费者关注度最高且改善空间很大的服务维度

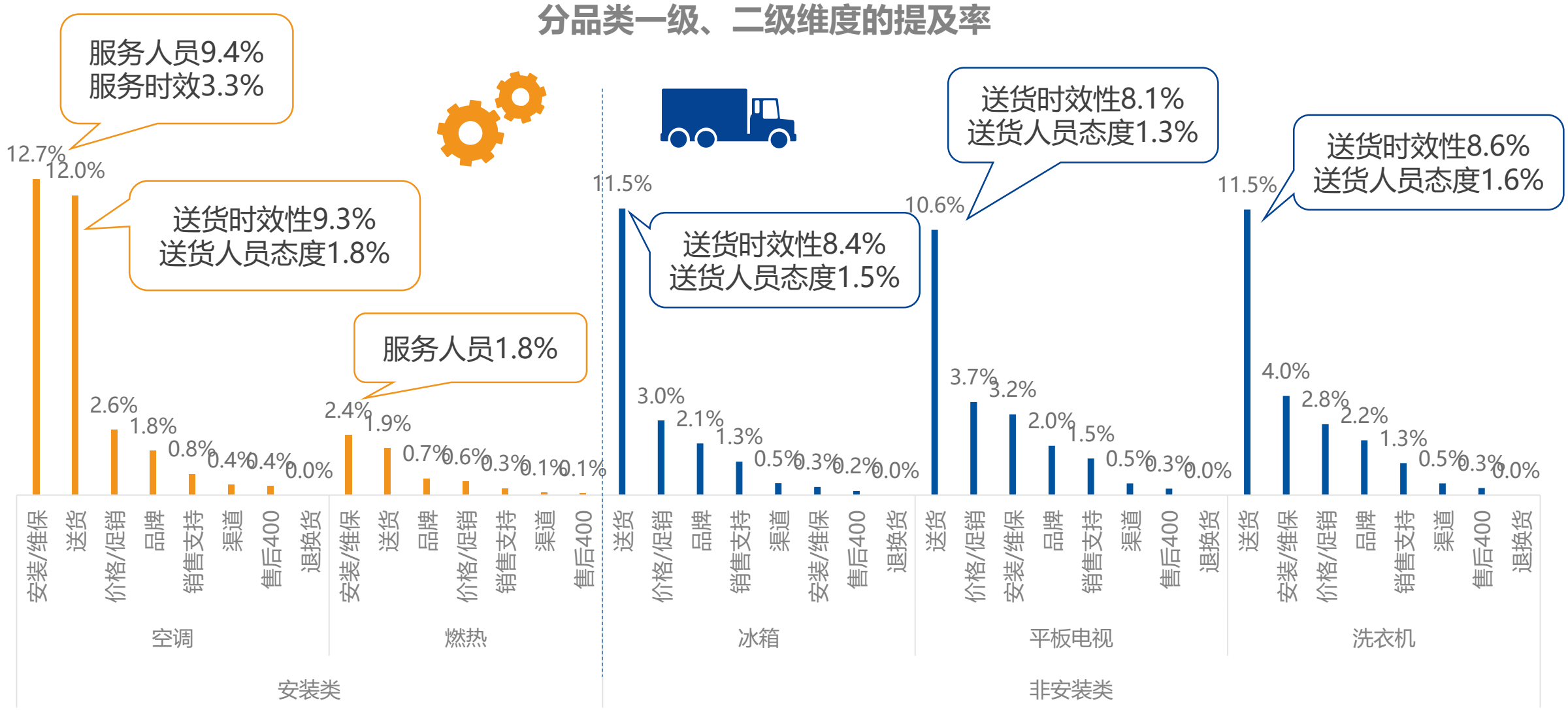
2019年1月-6月线上服务相关二级维度提及差评交叉分析图



*注：差评率取5%为分界，提及率取15%为分界

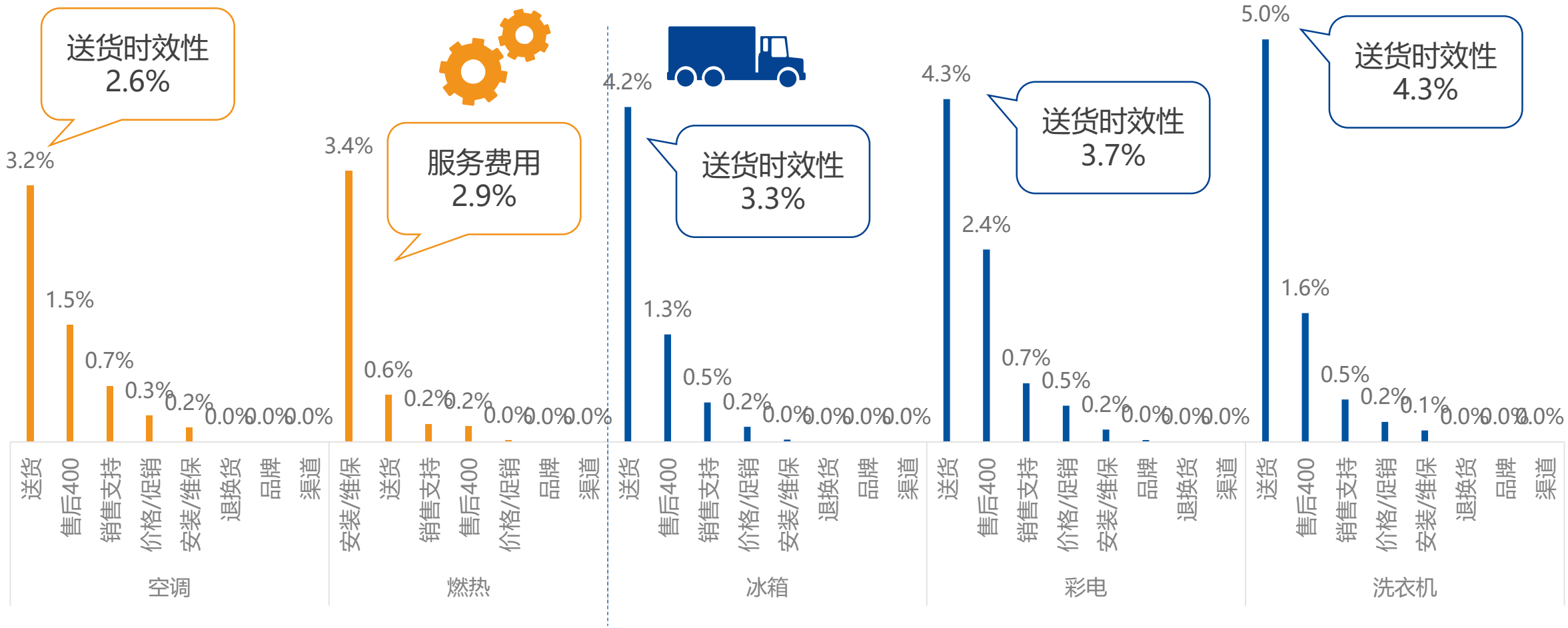
数据来源：奥维云网（AVC）语义分析系统

重点关注：安装类家电消费者关注安装/维保及送货相关服务
非安装类家电消费者则更关注送货相关服务



差评点：安装类家电消费者对送货安装问题不满较多
非安装类家电消费者对送货售后问题不满严重

分品类一级、二级维度的差评率



京东针对消费者服务痛点，逐步提出家电服务新政策，以客户至上的态度进行全流程服务

- 2012年 **大家电211**
- 2013年 **30-30-180**
- 2014年 **京东帮服务店**
- 2015年 **京东家电专卖店**
- 2016年 **家电选购指数**
- 2017年 **京东家电小秘书**
- 2018年 **京伞计划**
- 2019年 **家电诚信服务联盟**

售前安心

- 大家电一站式服务
- 品牌商服务排名
- 上门服务时效承诺
- 211限时达
- 30天价保

售中放心

- 大家电预约配送
- 开箱验机
- 99元免基础运费
- 送货入户
- 京东安装
- 送装一体
- 0元安装
- 安装费200/300封顶

售后省心

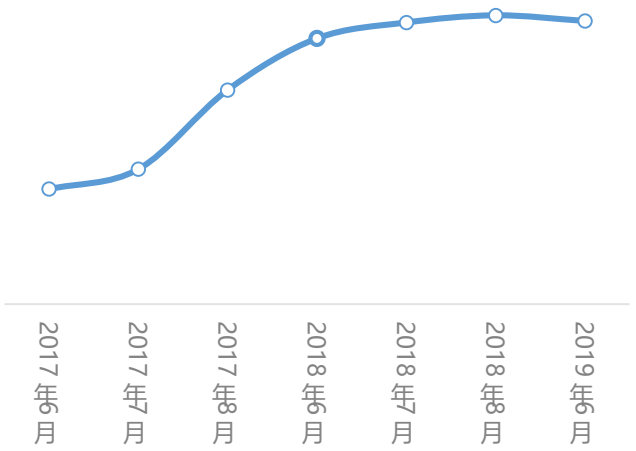
- 售后人员评价排名
- 180天质量问题可换
- 售后服务节点可视
- 小家电一年只换不修
- 7天无理由退货
- 30天质量问题可退
- 大家电免费上门回收

数据来源：京东商城，奥维云网（AVC）研究整理

近年来，京东在多维度提升了服务水平，给用户更好的购买体验

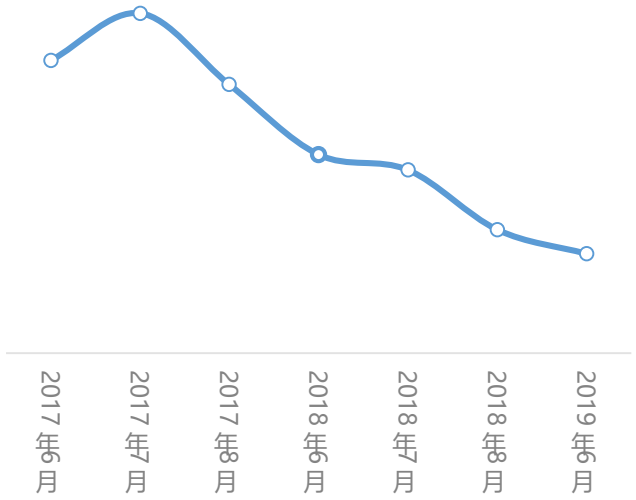
快速响应+高效解决+多渠道反馈=用户满意

响应速度：30S应答率



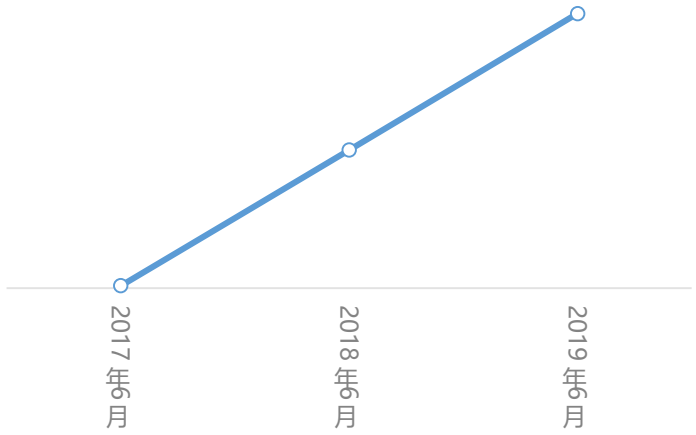
响应速度是用户的第一印象，在大促时期更是如此，从2017年6月开始，到2019年6月大促，平台响应速度**提升10%**

效率：平均服务时长



售后问题繁琐复杂，解决问题的效率成为平台专业度的体现。2017年6月至2019年6月期间，平台售后问题处理效率**提升45%**

平台赋能：微信公众号服务平台小秘书粉丝量



一对一专业客服，增加多渠道服务咨询窗口。自2017年6月至2019年6月期间，平台小秘书粉丝量**提升113%**

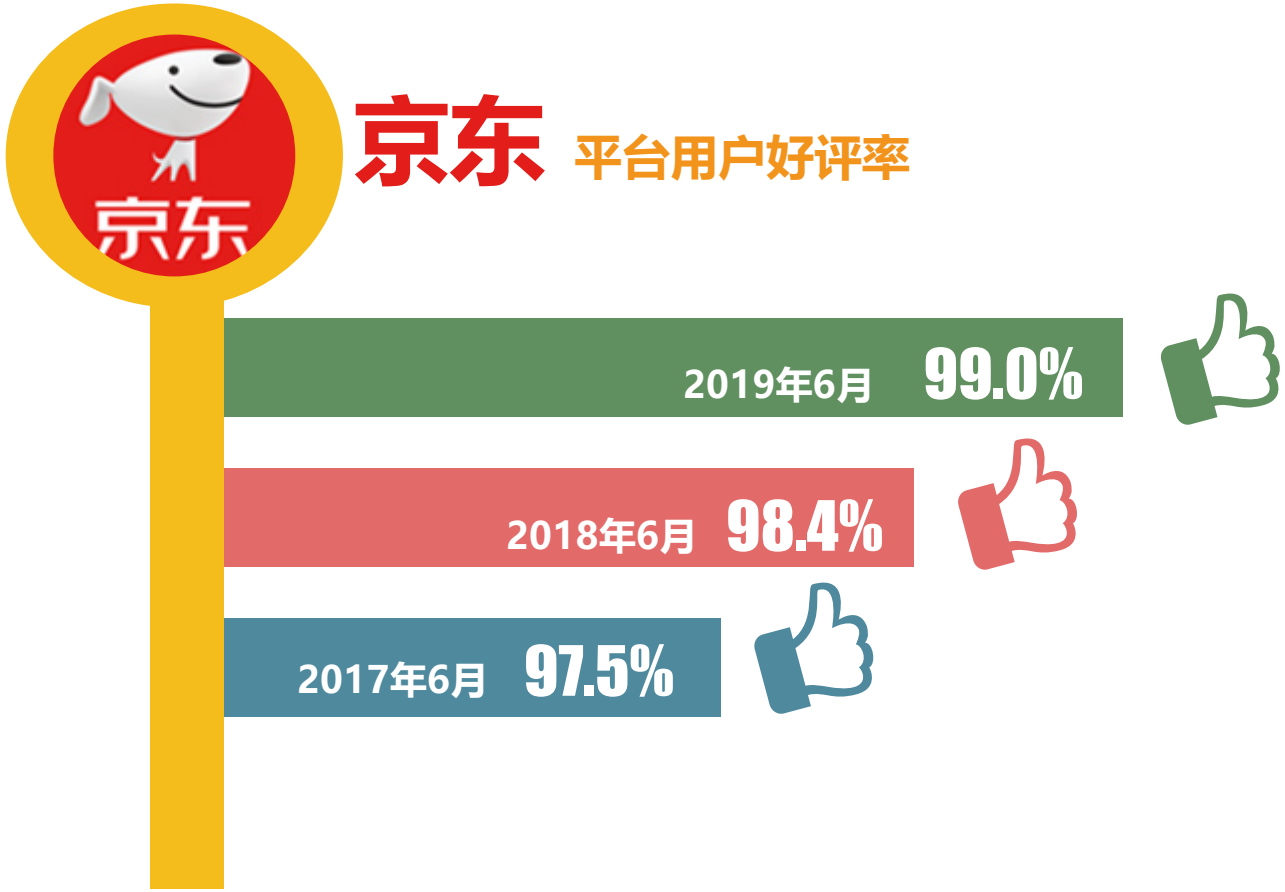
数据来源：京东商城，奥维云网（AVC）研究整理

京东服务的逐年改善，或将引领整个电商服务标准的进一步提升

奥维大数据下，**京东服务在多个维度**

已领先行业平均水平：

- 售后400
- 物流费用
- 商品描述
- 促销活动
- 退换货
- ……



数据来源：奥维云网（AVC）语义分析系统，京东商城

欢迎试用
奥维微信小程序2.0

权威数据、报告
尽在AVC微信

奥维云网（证券代码：831101），是专注于垂直领域的大数据应用技术和解决方案服务商。公司以开放式大数据平台为核心资源，整合全产业链数据体系，具备从数据采集处理、存储计算、挖掘分析、可视化和应用等核心环节的大数据技术能力，现阶段主要面向零售交易大数据、家庭互联网用户大数据、企业大数据、金融大数据、酒店及旅游大数据等领域，凭借自身数据、技术、服务和产业资源优势，为企业提供“数据＋技术＋服务”的全方位大数据解决方案。

AVC 奥维云网
ALL VIEW CLOUD