编辑 陈思语 | 美编 王良杰 | 校对 吴庆德

政策“红包”撞上“双11” 徐州家电市场“热”起来

本报记者 耿耘

“双11”大促进入高潮，徐州家电消费市场迎来一轮集中爆发。与往年单纯比拼价格不同，今年在“国补”“省补”政策扩围与商家场景化体验的双重加持下，消费者的购物车里装的不再只是“便宜货”，而是更多主打一级能效、AI智能与“去家务化”的新质家电。从“买便宜”到“买得好、买得省心”，徐州家电消费理念正在发生深刻改变。





AI制图

政策遇上大促
真金白银激发换新热潮

记者在我市各大家电卖场了解到，本次活动以家电以旧换新为核心，国补叠加品牌厂补、门店补贴，形成三重让利，部分门店还设置了爆款专区，上千款家电数码一口价直降，承诺价保“双11”，全屋套购可享立减福利。

“原本还在犹豫要不要把家里的老柜机换掉，结果一算账，政府补贴加上双11的优惠，直接省了近两千元。”在苏宁易购彭城广场店，正在选购空调的市民王先生给记者算了一笔账。他所看中的一款一级能效新风空调，在享受门店折扣后，又通过云闪付领取了15%的补贴，最终成交价让他直呼“划算”。

这股消费热情的背后，是徐州今年持续加码的以旧换新政策。根据市商务局印发的实施细则，今年，家电品类补贴标准为：按扣除各环节优惠后最终销售价格的15%给予补贴，每位消费者每类产品可补贴1件，每件补贴不超过1500元；数码、智能产品方面，个人消费者购买单件销售价格不超过6000元的手机、平板、智能手表（手环）、智能眼镜4类数码和智能产品，按扣除各环节优惠后最终销售价格的15%给予补贴，每位消费者每类产品可补贴1件，每件补贴不超过500元。

政策的“扩围”精准击中了消费升级的痛点。在京东五星电器友谊店，带有“自动上下水”功能的扫地机器人、能根据衣物材质自动匹配洗涤程序的多筒洗衣机受到关注。该门店负责人告诉记者，自从智能品类补贴细则落地后，门店客流量较政策前增长了近三成，智能清洁类和智能厨电的销售额环比增幅更为明显。“以前消费者觉得扫地机器人是‘尝鲜’的奢侈品，现在有了补贴，加上双11的折扣，它变成了改善生活质量的刚需品。”

从“拼折扣”到“拼体验”
线下卖场靠服务突围

面对线上大促的冲击，我市线下家电卖场并未陷入单纯的价格比拼，而是将竞争焦点转向了场景体验与服务保障。

据了解，徐州苏宁易购持续推出家电让利举措，爆款家电5折起、大家电预存至高抵500元等传统优惠依然保留。10月22日，苏宁易购宣布升级“30365”服务IP，将该项服务覆盖范围从部分热销爆品拓展至全品类家电，为消费者提供“30天包退、365天包换”服务保障。

这种“体验溢价”正在转化为实实在在的业绩。徐州苏宁易购相关负责人介绍，对于冰箱、洗衣机、嵌入式厨电等需要测量尺寸、注重质感的大件商品，线下门店的实物展示与即时服务能力，依然是电商难以取代的。与此同时，针对“双11”期间物流拥堵、安装排期长的痛点，徐州苏宁易购提供的“30365”服务IP，自2018年首次推出至今，已累计服务超200万名消费者。本次升级后，该权益将从“选配”变成“标配”，惠及更多家庭。按照服务规则，商品若在30天内发生性能故障，消费者可申请免费退机退款；购机第31天至365天期间出现性能故障，支持免费换新，优先匹配同型号产品，若无同型号货源，则提供适配替代机型。

徐州苏宁易购负责人表示，服务承诺升级的同时，用户对接门槛进一步降低。依托全国5000名家电管家“蓝朋友”，苏宁易购将八大保障权益整合进家电管家服务链路，涵盖免费上门测量、免费家电方案设计、免费收旧、全程管家服务、家电套购专属优惠、价保补差、30天性能故障包退、365天只换不修。此次“双11”服务升级，将服务产品标准化、服务入口管家化、用户体验全程化，既降低了消费者决策与维权成本，也加速推动行业竞争焦点从单纯的价格战、流量战回归到以用户为中心的服务价值创造。

AI家电走俏
绿色智能成换新主流

“现在消费者不再关注‘是不是便宜’，而是更关注‘能不能让我少干点’。现在的年轻人买家电，问得最多的是‘这个能不能连手机’、‘那个能不能自动清洗’。”在苏宁广场内，美的品牌销售人员边指着一款新款洗地机边向记者演示说：“像这款机器，它能自己识别脏污程度并调节水量，用完还能自己洗拖布、自己烘干。虽然单价不低，但“双11”期间叠加补贴后，一天能卖出十几台。”

在徐州各大卖场的销售数据中，主打“去家务化”的AI家电表现尤为抢眼。具备AI导航、支持自动集尘的扫地机器人，以及能够实现“风随火动”的智能烟灶套装，成为了年轻家庭的首选。行业数据显示，自10月中旬“双11”预售启动以来，AI智能家电销售占家电销售总额的比重已接近七成，一级能效或水效产品的销售占比更是超过了九成。除传统冰洗空彩品类外，越来越多的卖场开始设立全屋智能体验专区，将单一的电器销售升级为涵盖灯光联动、安防监控、智能遮阳在内的全屋智能解决方案。正如市商务局相关负责人在接受采访时所言，以旧换新政策不仅是刺激短期消费的“强心针”，更是引导家电产品向绿色化、智能化加速转型。