

经济日报携手京东发布数据——

# 商用厨电消费稳步增长

## 全流程优质服务必不可少 整体销售增速亮眼

随着整个行业模式的持续创新，商用厨电行业正迎来新一轮的发展机遇。作为餐饮行业必不可少的设备，其消费也随着餐饮行业的回暖而保持快速增长。

从商用厨电行业的发展现状看，相关产品的类别不断扩展，功能不断增强，餐饮企业的采购意愿得到进一步强化。但值得注意的是，餐饮企业也对商用厨电的售前、售中、售后全流程服务提出了更高要求。这不仅体现了商用厨电用户消费升级的大趋势，也为生产企业指明了新的发展方向。

在消费侧，设备老旧、功能单一、不智能是餐饮企业对厨电设备使用的痛点；价格高、产品选择少、服务不完善是厨电采购过程中最常遇到的难点。从生产经营的角度看，商用厨电用户希望通过引进智能型、多功能型设备，实现设备运转和后厨管理的高效性。从设备采购的角度看，餐饮企业希望厨电设备的采购和服务体验进一步提升。例如，产品囊括的服务覆盖尽可能广，无论是售前的产品介绍、产品试用，售中的

刘晖 安装培训，还是售后的维修保养等环节，都能提供全流程一站式的产品及服务保障。

相关用户评价分析显示，服务、功能功效、外观规格是采购商用厨电的用户最为关注的几个方面，三者占比分别达到了34.9%、19.6%和18.9%。在企业和商户采购商用厨电的决策中，服务要素最受关注。

综合分析，在提升服务能力方面，商用厨电领域的线上与线下融合会创造较大的成长空间。融合线下的场景、体验优势，与线上产品丰富、信息精准、服务可靠的特色，就可以推动售前、售中、售后的采购全流程升级，为商用厨电消费市场注入新的活力。

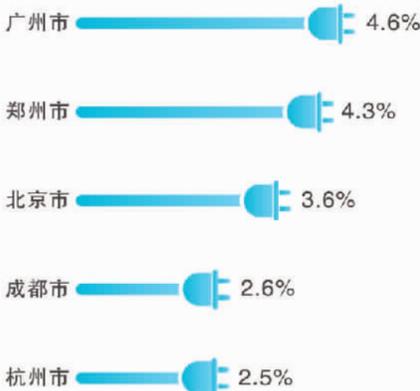
餐饮企业的持续增长和高质量发展，需要从基础设施等内功入手，对商用厨电的产品和服务需求会愈加旺盛。对于商用厨电生产和服务企业而言，不能再固守传统的商业模式，要充分利用互联网和数字化技术，精准满足用户对产品和服务的需求，才能在餐饮行业回暖的大潮中赢得商机。

（作者系京东消费及产业发展研究院院长）

### 说数

广州、郑州、北京、成都和杭州是采买商用厨电最多的五座城市

商用厨电采购额占比TOP5城市



一季度，展示柜、商用冰箱、商用消毒柜、商用开水器和商用电磁炉的成交额占比最高，合计超50%

成交额占比



商用厨电销量同比增长TOP3品类

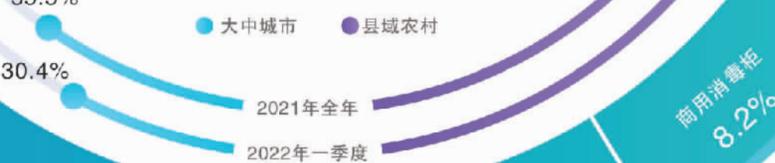


下沉市场商用厨电销售占比持续上升，增速明显

各级市场商用厨电采购成交额同比增长率



各级市场商用厨电采购成交额占比



## 消费者决策最关注的因素

服务、功能功效、外观规格是采购商用厨电的企业和商户最关注的几个方面因素

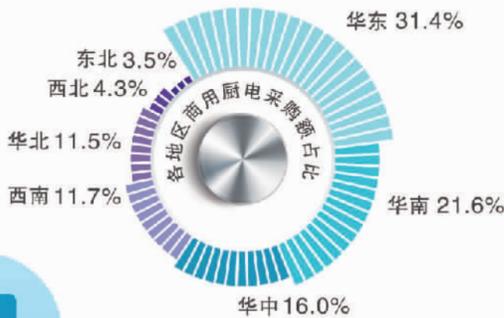


具体到服务方面，企业和商户最关注的主要是物流配送、售后服务、交付安装、客服态度等

用户对服务的关注点占比

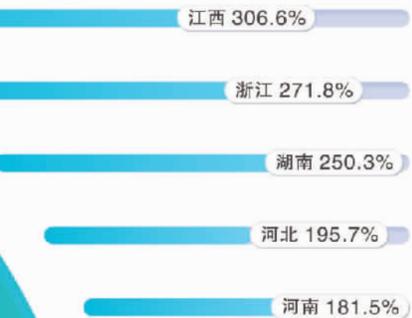
## 华东华南区域销售领先

华东和华南是商用厨电市场最大的销售区域，一季度销售额占比超五成



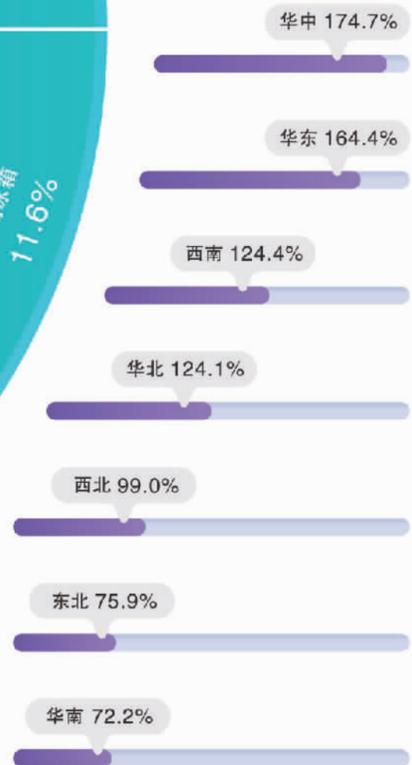
广东省和江苏省的商用厨电采购力度强，江西、浙江、湖南等省增长最快

商用厨电成交额同比增长TOP5省份



相比去年，华东、华中和西南地区的商用厨电采购额增长显著

各地区商用厨电成交额同比增长率



大部分餐饮企业在开店时，会一次性购齐用于加工、展示、存储的大型厨电设备，且在运营过程中，一直存在对厨电的升级需求。可以说，商用厨电市场具有很强的可持续发展空间，建议相关企业明确自己的主航道，不断通过技术创新建立差异化竞争优势。

县域农村地区在商用厨电消费上保持了较高的增速，愈发值得企业关注和投入。但是，县域农村地区的餐饮消费规模和模式与城市地区有很大不同，企业要通过精准的前期调研，洞察相关区域的具体需求，打造合适的产品和服务，从而满足不同消费需求。

当前，商用厨电用户对配套服务的关注度不断提升。建议相关企业加速线上线下的融合，构建一站式企业采购解决方案。例如，售前阶段支持用户线上查看设备和功能，提供设备免费试用；售中和售后阶段通过互联网快速反应的优势，精准提供指导和上门服务，由专业人士解决使用问题。



更多内容 扫码观看