

京东打造中国服务第一品牌 助力中国企业融入全球产业链

9月9日至13日,2026年中国国际服务贸易交易会在北京举办,吸引来自全球90个国家、地区和国际组织参展参会。京东已连续第七年参加服贸会,今年以“出海”为主线,围绕国际业务、全球服务能力、AI科技赋能,全景呈现京东围绕供应链打造的生产性服务能力,以走向全球服务的战略布局推动中国服务与全球产业链深度融合,打造中国服务第一品牌。

在今年服贸会京东全球化服务展区,围绕“以中国服务,助力中国品牌出海”主题,京东集中展示了覆盖企业全球化全链路的服务能力。京东物流已在新加坡和马来西亚推出大件送装一体服务,送货、安装一站上门。京东服务在欧洲推出机器人售后全托管服务,让海外机器人有人修、有人管。京东工业推出JDi远程质检AI&AR眼镜,让远程巡检协作触手可及,为海外工程师带来“多快好省”的极致体验。京东健康构建出海企业健康保障,7×24小时守护每一位海外中国员工。京东国际业务上线首个网上离境退税服务,让来华旅客“购在中国”更便捷。京东产发通过全周期管理与BTS定制开发能力,面向全行业提供出海供应链基础设施解决方案。

从帮助中国品牌“走出去”,到将成熟的供应链和现代服务能力带向全球,京东正在加速构建覆盖全球的服务网络。一方面,为中国企业提供从全球采购、仓储物流到本地履约、数字化运营的一体化出海服务;另一方面,将在中国市场经过长期验证的零售、物流、工业、健康、科技等服务能力输出海外,以中国服务助力全球产业链高效协同,持续打造具有全球影响力的中国服务第一品牌。

从“产品出海”到“服务出海” 京东把中国服务带向世界

在今年的服贸会上,京东通过不断创新服务产品,把值得信赖的中国服务带向世界。

作为京东现代服务能力的重要组成部分,京东服务首次亮相服贸会。依托京东长期积累的供应链、数字技术和现代服务网络,京东服务正打造覆盖产业与生活的一站式现代服务体系。从家政、养车、家电维修,到健康、宠物、机器人等新兴服务,京东持续将专业服务能力延伸至更多生活场景,并通过数字化、AI等技术不断提升服务效率和体验。目前,京东家政已覆盖全国超180个城市,服务上千万家庭,五星好评率超98%;京东养车门店已突破4000家,好评率达99.8%;京东“送装一体”服务已覆盖超千万家庭,并逐步拓展至海外市场。今年4月,京东宣布正式推出“机器人救护车”,并率先推出面向机器人产业的专属“赛博医疗体系”,探索从机器人售后维修向全生命周期服务延伸。与此同时,护士到家、宠物问诊、家电维修等服务也持续拓展,让专业服务更加便捷地进入千家万户。

京东希望通过专业化、标准化、数字化的服务能力,让用户享受到更加可信赖的品质服务,也让中国服务形成可复制、可输出的能力和标准。

在海外消费市场,京东国际旗下欧洲线上零售品牌Joybuy持续完善本地化服务能力,为消费者提供优质品牌商品、有竞争力的价格和可靠的履约



体验。目前, Joybuy已覆盖英国、德国、荷兰、法国、比利时和卢森堡市场,并通过自建物流网络将“211”限时达服务带到超30个主要城市。面向全球消费者,京东全球售持续提供“价同国内、自营品质、海外包邮”的购物体验,官方直邮已覆盖36个国家。围绕入境消费场景,京东国际还上线全国首家网上离境退税商店,在北京率先实现京东APP购物全流程无纸化办理退税,并提供“即买即退”功能,让境外来华旅客能够更加便捷地享受中国商品和服务。

从仓配到AI 京东打造服务全球产业的新基础设施

物流是企业全球化过程中最基础也最关键的服务能力之一。依托成熟的供应链运营经验以及持续完善的海外仓网络和全球履约能力,京东物流正在成为越来越多中国品牌出海的重要物流伙伴。目前,京东物流已在全球26个国家和地区运营超过200个海外仓,海外仓面积突破200万平方米。

伴随全球仓储和履约网络持续完善,京东物流与出海企业、本土客户的合作不断深化。今年上半年,京东物流已在美国拓展多个消费电子等客户,为其提供仓配一体化的全渠道履约服务。

物流服务也正在从“把商品送到”进一步延伸至“把服务做到”。今年7月,一台咖啡机器人在英国运营过程中发生故障,京东机器人维修工程师在接到需求后,仅用4小时便完成跨国上门维修。通过覆盖全球的物流和服务网络,中国企业出海正在获得更加稳定的本地化履约和售后保障。

在全球化服务过程中, AI正在进一步重构京东服务产业的方式和效率。

京东科技以全栈技术能力服务企业全球化发展。京东云正在建设全球最大的具身智能数据采集中心,计划两年内采集超过1000万小时高质量真实场景数据,助力解决具身智能产业发展中的“数据荒”;京东安联为出海企业提供商旅、信用、责任、财产等一站式保障;京东跨境支付推出“外卡内绑”,进一步打通境外来华支付、全球卖货与线上退税服务链路。

京东健康已打通“医、检、诊、药”服务闭环,其“出海企业健康保障”服务提供7×24小时多语种在线问诊、心理疏导、三甲专科会诊及“健康小屋”部署,为海外中国员工提供更加便捷、可靠的健康保障。同时,京东健康持续探索AI在医疗健康领域的应用, AI医生、AI药师、AI营养师等十余类智能体不断完善,其中AI医生“大为”已完成数亿次交互,好评率达98%,未来还将推出海外版。

京东工业则以AI驱动工业供应链升级,打造

连接供需两端、横跨行业的“数智高速公路”。目前,京东工业国际业务已在泰国、印度尼西亚、巴西等8个国家布局,服务百家大型企业出海。基于工业大模型JoyIndustrial及系列应用智能体,京东工业已在商品审核、备品备件供应等场景持续创造价值,并将碳足迹管理、绿色合规等能力向海外输出。

从“企业出海”到“基础设施出海” 构建全球服务网络

从一件商品出海,到一套服务能力出海,再到一整套供应链能力和现代服务体系走向全球,京东正在探索中国企业全球化发展的新型基础设施。

京东产发依托全周期管理和BTS定制开发能力,面向全行业提供出海供应链基础设施解决方案。目前,京东产发已构建覆盖全球超2800万平方米的基础设施网络,在12个国家和地区管理超300个高标基础设施,形成覆盖亚太、欧洲、美洲、中东等区域的仓储服务网络,为企业全球化发展提供更加稳定的供应链基础设施支撑。

京东政企业务则面向超过1000万家活跃政企客户,提供覆盖办公、生产、员工福利等经营全场景的采购服务,同时服务公共机构促消费、保应急等需求。目前, AI采购管家已落地超40个采购场景,覆盖寻源、议价、履约、结算等关键环节,以AI提升采购效率,推动企业采购更加阳光、高效、低成本。

在消费服务领域,七鲜餐饮也持续探索“AI+Robot”带来的服务升级。七鲜小厨机器人、七鲜咖啡24小时AI无人咖啡店、七鲜大厨家庭健康膳食管理系统等业态不断落地,以技术提升餐饮服务的稳定性和效率。今年,七鲜移动餐车也首次亮相服贸会,以“AI+Robot”服务展会场景,为参展嘉宾带来更加便捷、稳定的餐饮体验。

京东正在持续构建覆盖全球的现代服务网络,为中国企业提供贯穿全球采购、供应链管理、跨境物流、海外仓配、本地履约、数字化运营等经营全链路的一体化服务,帮助企业降低全球经营复杂度,提升供应链韧性和本地化运营效率,实现更加稳定、高效、可持续的全球发展。与此同时,京东也将持续把在中国市场长期积累的供应链管理经验和数字技术和现代服务能力带向全球,让更多中国服务走出去,让更多全球消费者享受到中国服务的效率与品质。

从“商品出海”到“服务出海”,从服务中国企业到服务全球产业,京东希望以更加开放、协同、可信赖的现代服务体系,与全球合作伙伴共同推动中国服务融入全球产业链、价值链,推动中国服务成为全球产业发展的重要力量。