证券代码：002024

证券简称：ST易购

苏宁易购集团股份有限公司

2024年度业绩说明会投资者活动记录表

编号：20250418

投资者关系活动类别	☐ 特定对象调研 ☐ 分析师会议 ☐ 媒体采访 ☒ 业绩说明会 ☐ 新闻发布会 ☐ 路演活动 ☐ 现场参观 ☐ 电话会议 ☐ 其他：(请文字说明其他活动内容)
参与单位名称及人员姓名	2024年度业绩说明会采用网络远程方式进行，面向全体投资者
时间	2025年4月18日15:00-17:00
地点	深圳证券交易所“互动易平台” http://irm.cninfo.com.cn “云访谈”栏目
公司接待人员姓名	董事长、总裁：任峻 独立董事：冯永强 财务负责人：周斌 董事会秘书：黄巍
投资者关系活动主要内容介绍	<p>公司在业绩说明会上就投资者关心的问题进行了回答，主要问题及回复概要如下：</p> <p>1.现在中美贸易战，贵司作为国内的商贸流通企业，能有什么好的政策支持出口转内销吗？</p> <p>答：您好，感谢您的关注。苏宁易购近期推出了“外贸优品振兴计划”，通过多维度举措助力外贸企业开拓国内市场。该计划依托全场景零售生态和数字化能力，为外贸企业提供极速入驻通道，免除保证金并简化审核流程，最快1分钟完成线上开店，同时在广东、江苏等外贸产业带核心城市举办线下咨询会，提供运营培训及代运营支持。在渠道方面，整合线上“国货优选”频道、线下自营门店及零售云店资源，设立专属流量入口和展销专区，苏</p>

宁易购还利用C2M生态和大数据能力，为外贸企业提供消费趋势洞察与定制化生产方案，针对高潜力单品推行“自营大单包销”模式。此外，开放仓储物流体系与代运营服务，帮助企业降低运营成本。有意向的外贸企业欢迎联系waimaoyoupin@suning.com。

2.这几年看到苏宁不断下小区，这一点很好，就是要想办法走进消费者，让大家能近距离感受到苏宁易购的产品和服务。

答：您好，感谢您的关注。公司在社区服务领域的业务规划聚焦于“焕新服务站”和“帮客便民服务站”。今年以来，公司持续开展“走街串巷社区行”活动，未来将进一步深入打造“下楼即逛、出门即换”的15分钟便民服务圈。服务站集家电以旧换新、维修清洗、智能家居体验、局部装修等功能于一体，形成“服务+产品”的近场消费触点。

3.黄总，我看到有评论说“公司近年开大店开好店的策略暗合零售业演进逻辑，线上流量成本持续攀升，而线下商业体近年来洗牌后租金回归理性，为实体扩张创造窗口期。更重要的是，家电3C品类的消费决策依赖实体体验，特别是高端产品更需要场景化展示。”的确如此，现在能一站式配齐家电3C的全国性线下卖场也就苏宁了，希望公司抓住政策机遇，早日恢复昔日荣光。

答：您好，感谢您的支持。公司会继续努力为大家提供好产品及好服务，并提升公司经营质量及品牌形象。

4.我知道这几年公司一直在说要加强专供产品建设，有什么效果出来吗？

答：您好，感谢您的关注。公司聚焦专供产品价值链建设，以有效满足用户消费需求为目标，在商品规划、用户细分、竞争策略等方面与供应商进行专业化能力的整合，实现零供双方合作效率的提升，形成公司在商品供应链上的差异化竞争优势。截至2024年末，公司全渠道JSAV专供商品销售占比达22.6%，得益于商品销售结构持续优化，2024年公司毛利率同比提升，盈利能力进一步增强。

5.刷到过苏宁易购家电团的直播间，买了一张手机抵扣券，确实挺划算的。

答：您好，感谢您的关注。苏宁易购在线上及直播间通过创新玩法与多重补贴策略，为用户提供高性价比消费体验。例如，近期苏宁易购在抖音等平台推出“家电团购直播”等超值抵扣券，线上领券后去线下门店核销购机。您可前往附近门店选购商品并叠加“国补20%”“品牌专属补贴”等活动。

6.任总，国家以旧换新政策现在从家电扩展到家装了，关注到贵司也在布局家装业务，能否给介绍一下，谢谢。

答：您好，感谢您的关注。苏宁易购积极响应国家以旧换新政策向家装领域延伸的趋势，依托旗下苏宁Home品牌加速布局家装业务。该品牌通过整合全屋家电、橱柜定制、局部改造等品类，在苏宁易购Max、Pro等老店增设沉浸式体验专区，提供厨房、阳台等场景化解决方案。2024年9月起，苏宁易购率先推出家装局改以旧换新补贴政策，用户可享橱柜、阳台等全屋定制项目至高50%立减优惠，并叠加免费拆旧、设计、安装等服务。目前苏宁Home已覆盖家电家装一体化设计、选品、交付全流程，推动从单品换新向场景焕新升级。

7.服务是苏宁的一大优势，一定要不忘初心，坚持做好口碑，尤其是在收费上一定要透明。

答：您好，感谢您的支持。服务是苏宁的唯一产品，苏宁帮客始终贯彻“服务未动，标准先行”的透明化服务原则，通过线上线下全渠道公示与实时确认机制，确保用户对维修费用享有完整知情权。我们已在苏宁易购官网（PC/APP端）、苏宁帮客微信小程序、官方公众号三大核心平台建立标准化服务价目库，消费者可随时查阅最新收费标准。

8.最近看到了苏宁易购的外贸拓内销振兴计划，公司有什么规划，具体怎么联系？

答：您好，感谢您的关注。苏宁易购近期推出了“外贸优品振兴计划”，通过多维度举措助力外贸企业开拓国内市场。该计划依托全场景零售生态和数字化能力，为外贸企业提供极速入驻通道，免除保证金并简化审核流程，最快1分钟完成线上开店，同时在广东、江苏等外贸产业带核心城市举办线

下咨询会，提供运营培训及代运营支持。在渠道方面，整合线上“国货优选”频道、线下自营门店及零售云店资源，设立专属流量入口和展销专区，苏宁易购还利用C2M生态和大数据能力，为外贸企业提供消费趋势洞察与定制化生产方案，针对高潜力单品推行“自营大单包销”模式。此外，开放仓储物流体系与代运营服务，帮助企业降低运营成本。有意向的外贸企业欢迎联系waimaoyoupin@suning.com。

9.如今AI技术越来越成熟了，建议公司可以充分利用AI，提升公司管理效率，进一步降低管理成本。

答：您好，感谢您的关注。通过技术的大量投入与数字化水平的提高，公司将重新审视内部的组织建设与管理。一方面，将用新的视角、新的技术、新的方法驱动管理体系与运营体系双效提升；另一方面，将通过指标体系衡量、考核体系配套，形成常态化工作的内在驱动，从而提升合作效率，统筹品牌供应商、加盟商、非经营性供应商的合作效率管理，最终实现组织内外协同效能优化。

10.这两年公司逐步有了起色，建议公司继续加强内部考核激励。

答：您好，感谢您的关注和建议。公司将加强文化建设，营造“敢想敢干、大胆实践、创新求变、永争第一”的组织氛围，让执行成为团队的自发行为。同时，将进一步实现责权利统一，以结果为标准，以责任为系数，给予更公平、更匹配的激励和价值体现。公司全面打造覆盖短、中、长期的共享型激励体系，希望真正地让员工在公司发展中实现自身价值的创造。

11.在苏宁易购APP看到“蜜蜂卡”，超值，果断拿下，建议在国补扩围手机产品之际，好好推广下，很实用。

答：您好，感谢您的建议。公司推出行业首个垂类“蜜蜂卡”，提供365天无忧退换、屏幕电池免费更换、专业贴膜等高频服务权益，精准匹配手机3C消费场景，持续领跑零售服务创新。

12.行业以后的发展前景怎样？

答：感谢您的关注。家电行业发展机遇与挑战并存，一方面，扩大内需、

促进消费以拉动经济持续增长已成为国家战略的核心；另一方面，家电市场仍面临，内生增长动力不足、消费分级加剧、成本与创新压力并存、行业竞争加剧等挑战。为了把握机遇应对挑战，家电企业必须要深入认识和挖掘消费需求，积极运用AI等创新技术，增强自身差异化竞争能力，并实施对渠道、产品、服务的新一轮升级。

13.黄总，你们的股东福利搞的不错啊，我每个月充话费都会兑换一次话费优惠券，还有积分半价兑换SUPER会员尊享卡，可以免费移空调还能清洗空调，各种兑换活动每月可以来一次，超赞。

答：您好，感谢您的关注和支持。公司的发展壮大离不开股东的支持，已针对股东推出专属活动，如话费充值优惠、Super会员兑换优惠、优惠券兑换、家电检查兑换等，打开苏宁易购APP，搜索“股东回馈”直达专属活动页（小程序链接#小程序://苏宁易购/kLwreH6Bpdidbad）。欢迎大家向公司提出宝贵的建议意见，并发送至邮箱stock@suning.com！苏宁易购Super会员尊享卡推出三免服务，即免费家电清洗、免费家电检测、免费空调移机，旨在将服务权益延伸至家电清洗、检测、空调移机、充氟等家庭生活场景，打造更全面、更专业、更贴心的会员生态体系。未来公司也将结合用户需求持续升级产品内容。

14.如何化解苏宁的债务？目前没有实际控制人对企业发展有利吗？

答：您好，感谢您的关注。公司坚定聚焦家电3C核心业务，持续推进业务恢复及盈利能力的改善提升，这个是保障债权人利益的坚实基础。针对应付款项的化解，公司的工作重点仍是持续推进与供应商及业务合作伙伴的合作恢复和扩大，在发展中通过恢复合作、扩大合作产生的毛利来解决历史的问题；与此同时公司也积极主动与供应商进行沟通协商，达成和解，力争实现分期或者延期支付，平稳解决应付款项的支付安排，减轻对公司运营资金及流动性的压力。相信随着公司造血能力的逐步恢复，公司能够在持续发展中稳妥解决历史债务的问题。

15.去年国家以旧换新，苏宁易购打出了市场声量，我看有很多政府部门、机构投资人纷纷来调研。那作为以旧换新政策核心承接平台，有什么突出

工作成果？2025年会如何继续开展以旧换新？

答：您好，感谢您的关注。2024年9月起，消费市场在国家以旧换新政策推动下加快回暖，公司率先响应、承接以旧换新补贴活动，依托全国性店面布局和本地化零售服务能力，四季度营业收入同比增长34.35%，全年归母净利润实现6.1亿元。2025年，商务部等四部门将享受以旧换新补贴的家电品类从8类增至12类，公司将积极把握这一市场机遇，进一步聚焦主业，围绕商品丰富、场景升级、服务提升等方面，持续强化自身核心能力建设，为企业的中长期发展打下基础。

16.公司说2025年要强化自营能力，这个是对的，自营才是公司的底色，公司计划怎么去强化呢？

答：您好，感谢您的关注。公司将从商品端和渠道端全面升级重构企业自营能力。从商品端来看，公司将进一步深化商品作战地图，做透产品价值链，加大从研发、生产、销售全产业链的专业研究；加大自主产品和定制包销产品，建立完善的端到端的产品供应链，减少中间环节，满足当前消费背景下用户对品质和性价比的需求。从渠道端来看，进一步细化店面目标群体及产品经营策略，一方面，聚焦提升Suning Max、Pro、Plus平台渠道店面的单店规模，凸显大店的规模效应和品牌旗舰店的规模效应，以家庭用户为核心目标群体，以家电整体解决方案为主导，主打中高端产品。另一方面，公司将构建Suning Fun自营渠道店面的模型和活力，以年轻用户为核心目标群体，凸显店面的流行性和科技化特色，主打商品性价比。

17.我朋友加盟零售云好几年了，做的不错，我想要在我们县城也开一个，要怎么申请？

答：非常欢迎您加入苏宁易购零售云，您可以在官网提交申请，链接为<http://www.suningsy.com/joinIntention.htm>或者将相关信息发送至董秘办邮箱s
tock@suning.com，我们安排专人与您联系。

18.尊敬的董秘，若干问题如下：1.企业形象：观察到在知乎，小红书等平台有些关于商品质量及服务问题的帖子，若存在问题应该及时沟通解决并

消除，若无应该拿起法律武器维护企业形象。2.营销问题：观察到抖音等平台有以直播的方式进行获客，但是直播间日常观看人数太低，是否考虑引入一些自带流量具有名气的主播进行获客？3.降本问题：在保证员工积极性同时，销售，管理，财务，研发这几个方向在2025年度降低费用的措施？

答：感谢您的建议。公司将聚焦服务质量提升，持续改善企业品牌的美誉度。关于直播业务，公司联合家电品牌商，各大电视台及直播平台开展品质家电的专场直播活动，打造“高管+门店+达人“的直播矩阵，消费者通过”线上领券、线下体验“。2025年公司将加强文化建设，营造“敢想敢干、大胆实践、创新求变、永争第一”的组织氛围，让执行成为团队的自发行为。同时，将进一步实现责权利统一，以结果为标准，以责任为系数，给予更公平、更匹配的激励和价值体现。

19.2024年底江苏搞的3C补贴太给力了，2025年国补品类扩围到3C了，苏宁易购在提升数码3C产品的销售上有什么想法吗？

答：您好，感谢您的关注。针对国补扩围至数码3C品类，公司前期推出“6000元以上手机补贴计划”，在国补基础上对指定机型额外补贴250-1000元，叠加后部分机型价格低于6000元可二次享受国补优惠。公司优化旧机回收、专业维修等配套服务，推出“Super会员蜜蜂卡”提供365天可退换、免费换屏、免费换电池、免费贴膜等权益。此外，公司联合抖音、美团等平台加码“家电3C外卖”服务，实现最快30分钟送达，并开展店播带货，为消费者带来更省、更快、更好的消费体验。

20.去年苏宁易购拿下了中塔项目，对中塔店是如何规划和定位的？

答：您好，感谢您的关注。苏宁易购北京中塔店作为“SuningMax”旗舰店标杆项目定位为“全场景智慧生活体验中心”，聚焦家庭消费场景，规划覆盖家电、家装智能家居、高端影音等全品类，并引入数字人导购屏、AI智能家居联动等科技体验模块。该店通过打造沉浸式场景化专区（如电竞空间、全屋智能样板间）和会员专属服务，目标成为国内领先的家电家装一站式消费新地标。

21.想去你们店里参加以旧换新活动，一定要有旧机才能参加吗？

答：您好，感谢您的关注。没有旧机也可以参加国家的换新补贴活动，享受国补活动；如果您还有旧机的话，可以再叠加享受苏宁易购提供的以旧换新活动。具体详询门店或线上APP客服。

22.独董冯先生，感谢你抽出时间与我们交流。看了你的述职报告，你是怎么评价自己2024年在公司发展方面所做的工作的？

答：您好，非常感谢股民朋友的关注。2024年我本人积极履职，在董事会中发挥参与决策、监督制衡、专业咨询作用，维护公司整体利益，保护中小股东合法权益。在对各项议案审议过程中，我注意发挥在法律方面的专业知识和事务经验，侧重从行为合法性以及法律手续的完备性来开展审查、发表意见。我多次主动向公司管理层询问公司部分重大事项的背景、实际进展、遇到的困难或问题、解决预案等等，也主动了解公司经营的整体情况以及面临的机遇和挑战，并督促公司积极解决遗留问题。

23.周总，年报里提到的“一大一小”战略是什么？准备怎么搞呀？

答：您好，感谢您的关注。公司将2025年定位为店面提效年，围绕“一大一小”两种业态做深做透，Suning Max、Pro等核心大店将聚焦模型优化、打造为新质产品的发布和推广平台，提高经营效率；Suning Fun等小型店面模式优化，更加贴近用户，扩大网络覆盖；积极加大零售云的复制和推广，实现从县镇到社区市场和购物中心场景的渗透。

24.我们为什么会有这么多逾期欠款？对于这么多逾期欠款有什么解决办法。

答：您好，感谢您的关注。公司坚定聚焦家电3C核心业务，持续推进业务恢复及盈利能力的改善提升，这个是保障债权人利益的坚实基础。针对应付款项的化解，公司的工作重点仍是持续推进与供应商及业务合作伙伴的合作恢复和扩大，在发展中通过恢复合作、扩大合作产生的毛利来解决历史的问题；与此同时公司也积极主动与供应商进行沟通协商，达成和解，力争实现分期或者延期支付，平稳解决应付款项的支付安排，减轻对公司

运营资金及流动性的压力。相信随着公司造血能力的逐步恢复，公司能够在持续发展中稳妥解决历史债务的问题。

25.任董事长，看了年报，也关注到易购去年在全国新开重装了一批Max和Pro店，这些门店成果到底如何？这些大店跟普通门店有什么不同？谢谢。

答：您好，感谢您的关注。2024年以来，苏宁易购聚焦“家庭场景解决方案”，加速推进门店网络升级与场景化改造，全年在重点城市新开及重装75家苏宁易购Max店、Pro店，相较于传统门店，Max店和Pro店规格更高、体验更好、品牌更全。

26.数字化是推动生产与发展的重要手段，公司要积极利用数字化手段为门店提效。

答：您好，感谢您的关注和建议。公司深化数字化技术应用，重点搭建智能服务体系为门店精准引流。公司上线店员AI助手和数字人导购屏系统，依托灵思大模型与DeepSeek技术实现“人货场”高效协同：店员AI助手整合门店数据，实现关键词秒级响应，问题处理时效从4小时压缩至1分钟，解决方案准确率提升至98%以上；数字人导购屏在Suning Max等门店提供智能对话式商品推荐、实时活动查询等交互服务，增强消费者体验。同时，灵思大模型驱动的智能营销系统可实时抓取热搜词库，生成“千人千面”促销文案，显著提升转化率。

27.你好，想问一下公司的易采云业务2025年截至目前中标了哪些重大年度采购项目？

答：您好，感谢您的关注。苏宁易购易采云依托海量商品、物流、配送、售后等全方位优势，通过技术平台支撑，运用人工智能、大数据、云计算等信息技术，以及全场景采购解决方案，整合客户需求及商品、服务资源，为政企客户提供专业的全流程、全场景、全品类的数字化采购服务。2025年中标的重大年度采购项目涵盖政府、交通、能源、金融、消费制造、互联网、运营商等多行业，包括江苏省政府采购网上商城项目（两年期）、中国邮政集团物资供应项目（三年期）、中国工商银行全行积分兑换集采项目

(三年期)、中国铁塔综合物资电商采购项目(三年期)、国铁通用物资采购项目(两年期)、江苏中烟电商采购项目(两年期)、浙江交投工业品采购项目(两年期)、中铁工会员工福利项目、山东高速项目、山东省农信社项目、连云港港口集团项目、国寿健康产业项目等。欢迎各位投资人向公司提供商机,可发送至stock@suning.com邮箱,谢谢!

28.今年银发经济比较火,苏宁易购有什么布局?

答:您好,感谢您的关注。苏宁易购2025年发力银发经济,推出适老化品牌“苏宁私享家”,其全国首店于2月在南京开业,聚焦老年人居家安全与健康需求。该品牌整合卫浴安全、睡眠健康等四大高频场景,联合松下、欧姆龙、九牧、米恩斯等品牌推出套餐化解决方案(如卫浴套餐整合折叠洗澡椅、智能坐便盖等),破解跨品牌安装协同难题。服务上创新一站式“设计-安装”模式,设置无障碍卫浴、智能卧室等实景体验区,并采用可拆卸扶手、折叠家具等模块化改造方案,结合行业防滑等级、家具圆角等量化标准,减少用户对装修破坏的顾虑。2025年计划将服务网络扩展至苏宁Max店、Pro店及购物中心店,依托国家适老化改造补贴政策,延伸家电家装服务能力,推动居家养老从基础安全向品质化升级,探索银发经济与市场需求的融合空间。

29.今年国家大力倡导首发经济,苏宁易购可以多联合品牌方开发新品,做新品首发。

答:您好,感谢您的关注和建议。公司积极响应国家首发经济政策,与品牌联合推出多款趋势新品并实现首发突破。例如,与西门子合作首发全球首款蒸汽除皱技术的“湖蕴蓝”套系家电,与三星联合发布115英寸Neo QLED电视和AI黑钻衣物护理机,与海尔推出卡萨帝揽光洗烘套系及宁海KKC系列空调,与美的发布宁境FS1无风感空调等行业领先产品。创维、老板电器、方太等品牌也与苏宁易购进一步深化产品共创,2025年将联合发布多款趋势新品,满足大家个性化换新需求。

30.今年以旧换新加力扩围,对公司是好事,公司如何把握机遇?

答：您好，感谢您的关注。2025年，商务部等四部门发布通知，加力支持家电以旧换新，且将享受以旧换新补贴的家电品类从8类增至12类，并将手机、平板等数码产品纳入补贴范围。公司将积极把握这一市场机遇，充分发挥全国性的店面布局和本地化零售服务优势，进一步聚焦主业，围绕商品丰富、网络完善、场景升级、服务提升等方面持续强化自身核心能力建设，进一步提升销售规模、市场份额和经营效益。

31.从2020年股票走下行趋势，直到25年，股票面值不足2元，我想知道，这种趋势下套牢多少股民，贵公司做了什么动作维护股民的利益？

答：感谢您的提问。公司始终重视股东利益的维护。公司坚定零售服务商的战略定位，把握拉动内需政策带来的市场机遇，激发消费潜能扩大销售，持续增强企业盈利能力；2024年公司实现净利润6.11亿元，自2020年以来公司净利润实现扭亏为盈。2025年公司将进一步恢复盈利能力，制定多元化策略以加快债务化解进度，推动公司回归正常化经营轨道。

32.你们说2025年要在经营层面实现全面盈利，准备怎么做呢？

答：您好，感谢您的关注。公司将从五方面重点发力：一是从商品端和渠道端全面升级重构企业自营能力，商品端深化商品作战地图，加大自主产品和定制包销产品，建立完善的端到端的产品供应链；渠道端进一步细化店面目标群体及产品经营策略。二是全渠道销售提升，围绕“一大一小”两种业态做深做透，电商体系回归电商低成本高效率的本质，发挥专业自营的优势，降低合作门槛、经营成本和运营复杂度，重新聚拢合作资源。三是强化服务以实现品牌的跃升，将服务提升和会员运营落到实处。四是通过AI+数字化双轮驱动效率革命，实现组织内外协同效能优化。五是重新树立敢想敢干的企业文化，进一步实现责权利统一，给予更公平、更匹配的激励和价值体现。

33.零售云加盟店一直是公司开店主力，快速拓展下沉市场，2025年有什么规划吗？

答：您好，感谢您的关注。2024年，零售云加盟店全年新开1296家，其中

大店数量占比达 22.15%。截至去年年底，苏宁易购零售云加盟店总数突破 10168 家。2025 年，零售云计划进一步优化加盟模型，加大零售云的复制和推广，实现从县镇到社区市场和购物中心场景的渗透，并注重 C 端零售能力的提升，做有质量的销售。

34. 公司未来准备如何发展电商业务？

答：您好，感谢您的关注。电商体系回归电商低成本高效率的本质，发挥专业自营的优势，降低合作门槛、经营成本和运营复杂度，重新聚拢合作资源。电商最终是通过技术迭代而不断升级的，在继续保持研发效率的基础上，聚焦核心环节，集中资源突破，尤其是在 AI 领域，创新用户体验和经营方式。

35. 股东买东西有没有活动，建议可以搞点股东回馈活动。

答：您好，感谢您的支持和建议。公司的发展壮大离不开股东的支持，已针对股东推出专属活动，如话费充值优惠、Super 会员兑换优惠、优惠券兑换、家电检查兑换等，打开苏宁易购 APP，搜索“股东回馈”直达专属活动页。欢迎大家向公司提出宝贵的建议意见，并发送至邮箱 stock@suning.com！

36. 近期在应对国际经贸环境变化方面，苏宁易购作为零售企业有什么支持举措？

答：苏宁易购近期推出了“外贸优品振兴计划”，通过多维度举措助力外贸企业开拓国内市场。该计划依托全场景零售生态和数字化能力，为外贸企业提供极速入驻通道，免除保证金并简化审核流程，最快 1 分钟完成线上开店，同时在广东、江苏等外贸产业带核心城市举办线下咨询会，提供运营培训及代运营支持。在渠道方面，整合线上“国货优选”频道、线下自营门店及零售云店资源，设立专属流量入口和展销专区，苏宁易购还利用 C2M 生态和大数据能力，为外贸企业提供消费趋势洞察与定制化生产方案，针对高潜力单品推行“自营大单包销”模式。此外，开放仓储物流体系与代运营服务，帮助企业降低运营成本。

37.最近逛街看到苏宁易购新街口店正准备装修升级，不知道改造后有什么变化呢，很期待，另外我准备买一套家电，开业有什么大活动啊？

答：您好，感谢您的关注。公司南京新街口店作为26年老店，将在4月30日重装开业，全新升级为江苏首家Suning Max超级体验店，不仅面积达到3万多平方，场景和体验也进行了全面升级。到店购物可享国补厂补苏宁补，三重补贴叠加，详情可前往新街口店对面印象汇二楼咨询工作人员，提前锁定开业爆款福利产品，数量有限，先到先得。开业期间除了产品活动，我们将联合工厂落地多场沙龙活动，还有黄金、茅台、五粮液回馈全城，以及网红美食、非遗文创、二次元好物、游戏竞技等各种好玩有趣的活动。欢迎社会各界朋友光临。

38.我在小区里也看到过苏宁易购的“焕新服务站”，大家都觉得挺方便的，真正把焕新服务送到身边。

答：您好，感谢您的关注。公司通过“国补焕新服务站”和“帮客便民服务站”深入社区，将服务半径缩短至消费者家门口，通过“下楼即逛、出门即换”的模式解决传统家电消费中“搬运难、比价难”的痛点，通过叠加“国补、厂补、苏宁补”多重补贴，让消费者切实享受实惠。针对县域市场，公司依托零售云门店，推出“卫星店+流动站”组合拳，精准适配农村消费者需求。

39.“县域零售AWE”，通过百款新品首发、千款爆品下沉，推动品质家电加速进入县镇市场，县域零售几年前就受到行业的关注，公司现在对这块市场加大推动，是否不占时间上的优势？

答：感谢您对公司的关注，苏宁易购已持续深入在中国县镇市场布局，截至2024年末苏宁易购零售云加盟店总数达到10168家，苏宁易购在中国县镇市场拥有广泛的合作伙伴和用户基础，苏宁易购推进中国优质家电、品质家电、智能家电产品布局县镇市场，满足用户追求美好生活的向往。

40.尊敬的任总，请问未来5年内，咱们苏宁易购的主要发展战略方向是什么？“电商”、“零售商”、“零售服务商”哪一个才是最主要的发展方向？

答：感谢您的提问。2025年本公司将在董事会的领导下，坚定零售服务商

	<p>的战略定位，积极把握以旧换新政策带来的市场机遇，强化自身执行效率、优化存量用户的换新服务激发消费潜能，扩大销售、增强主营业务盈利能力。在此基础上，公司还将进一步夯实企业的市场竞争力，优化完善经营模式，为企业的中长期发展打下基础。</p> <p>41.商务部《服务消费提质惠民行动2025年工作方案》提到改善消费体验等事项，公司是怎么提升消费感观，吸引消费者的？</p> <p>答：感谢您的提问。公司坚持零售服务商战略，进一步发挥自身家电专业化运营和服务能力，重塑品牌美誉度，增强市场竞争能力。公司将全面参与到国家本轮拉动消费政策的实践中去，联合品牌方提供更优质的产品和消费服务体验，满足消费者的家电消费需求；全面推进线上线下的零售覆盖范围，门店场景持续升级，将消费政策覆盖到每一个区域的消费者。</p> <p>42.您好任总，苏宁在开通SUPER会员后优惠券和优惠力度很多，尤其是开通会员后很多生活特权福利券，都是免费领取的优惠券，但是很多人开通了都不清楚如何联合使用，想请问任总，在SUPER和super+超级联合会员能否继续增加品类，是否考虑加大联合线下的超市、酒店等各类老百姓常用的公司的超值联合会员合作力度，多一些老百姓实惠的商品和宣传，联合各线下商家多展开SUPER超级联合会员活动。</p> <p>答：感谢您对公司的支持和建议，公司将丰富SUPER会员的场景应用，提升用户的体验升级。</p> <p>43.一季度经营数据如何？</p> <p>答：您好，感谢您对公司的关注。公司一季报将于4月30日发布，敬请关注。本次业绩说明会详细内容详见深交所互动易https://irm.cninfo.com.cn/interview/interview/activityInfo.do?activityId=1151568710229737472。</p>
附件清单	无
日期	2025年4月18日