

证券代码：002024

证券简称：ST 易购

苏宁易购集团股份有限公司

2025 年度业绩说明会投资者活动记录表

编号：20260417

投资者关系 活动类别	<input type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 其他：_____(请文字说明其他活动内容)	<input type="checkbox"/> 分析师会议 <input checked="" type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input type="checkbox"/> 电话会议
参与单位名称 及人员姓名	苏宁易购2025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	2026年4月17日15:30-17:00	
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	任峻：董事长、总裁 杨波：独立董事 周斌：财务负责人 黄巍：董事会秘书	
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.上市二十余载是用户和股东的信任与陪伴，让我们坚持前行。是否考虑加大对股东的优惠活动，为答谢广大股东长期以来对公司的关心和支持，苏宁易购 app 还是有很多优惠、实惠的商品和活动。</p>	

答：感谢您的关注和支持。公司的发展离不开股东的支持，已针对股东推出专属活动，如云钻兑话费、云钻兑换 Super 会员、云钻超值兑换券、云钻全额兑换家电检查、云钻兑换家电清洗券，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）。欢迎大家体验并向公司提出宝贵的建议意见，可发送至邮箱 stock@suning.com!

2.南京苏宁 FUN 开业了，想知道以后是否考虑在苏宁 App 独立入口，是否考虑在一线、超一线城市加大布局苏宁 FUN，加大线下门店融合及布局，想知道针对这一端口未来如何考虑布局的？

答：感谢您的关注和建议。Suning Fun 印象汇店是面向 Z 世代打造的年轻力中心，位于南京新街口商圈，以“体验先行、情绪优先”为价值主张，定位集购物、娱乐、社交于一体的年轻化零售新空间，致力于打造年轻人愿意来、喜欢待、乐于分享的城市生活目的地，是公司适配年轻消费趋势、创新场景体验的关键业态。

3.服务是公司唯一的产品，这句口号就很怪，明明苏宁易购能够做的东西还有很多，苏宁是唯一在国内不多的线上、线下服务商，尤其是大量的门店和实体经济的支持者，我们消费者需要优秀的实体经济，这也是为什么胖东来会火，好的商品、好的服务、优秀的品牌及效应，是苏宁不断的追求，而不仅仅是服务，好的服务只是一方面。

答：感谢您的关注和建议。公司持续向优秀同行学习。

4.尊敬的杨总：您好！我想请教一些公司战略的问题：（1）我们在家电垂直领域，是否考虑过“第一印象”的问题？即当一个顾客有购买电器的需求时，首先想到的就是苏宁易购？（2）如何构建这种“第一印象”的话语权？是否可以从“测评”“同类对比”“售后”等方面入手，即完全站在顾客的角度，把顾客的优先级放在厂商前面，苏宁易购则扮演“监督者”“把关者”的角色？

答：感谢您的建议。公司深耕家电 3C 领域，以用户需求为出发点，协同厂商为用户提供售前、售中、售后全链路、全场景陪伴式服务，做用户最信赖的家庭生活管家。

5. 公司 2025 年归母净利润为正，但扣非净利润巨亏，盈利完全依赖债务重组与资产处置。这种非经常性损益支撑的盈利，能否代表主业真正复苏？公司核心业务何时能实现自身造血？

答：感谢你的关注。2026 年，公司充分研判行业，积极推动降本、提效工作，持续优化家电 3C 直营店结构，夯实核心基本盘，加快发展零售云、易采云业务，同时多措并举推动债务规模下降，保障企业稳续运营。

6.苏宁易购易采云 2025 年增长很亮眼，建议 2026 年公司要作为重点去做，提升公司销售规模。

答：感谢你的建议。2026 年公司加快易采云业务发展，强化 KA 客户拓展，加强生态协同，并上线 AI 灵采助手，帮助客户提升采购效率。欢迎各位投资人向公司提供商机，可发送至 stock@suning.com 邮箱。

7.任总，我看公司近年一直强调服务是苏宁的唯一产品，但作为股东和消费者，我个人却感觉这似乎只是个口号，实际到店体验很差，门店员工大多并不关注顾客进店情况，服务也不热情，请问公司对提升员工服务意识有没有什么具体举措？

答：感谢您的关注。服务是公司唯一的产品，公司将进一步加强培训考核和人员管理，持续提升服务的标准化、专业化，竭诚为用户服务。

8.贵公司能否全面化债？

答：感谢你的关注，公司将多措并举妥善化解历史债务，持续推动应付款项问题的解决。

9.抖音和微信上有大量关于苏宁易购的投诉，你们为什么不认真对待，不认真解决这些客诉？

答：感谢您的关注。服务是苏宁唯一的产品，公司高度重视用户反馈，已开通客服热线 4008365365、在线客服、门店服务台等多渠道入口，在抖音、小红书、微博、雪球等平台开通了客服账号，并安排 7×24 小时监测重点网站舆情，对各类客诉第一时间登记、派单、跟进与回访，快速处置，优化售后流程、压实责任节点，确保件件有响应、事事

有闭环，持续提升解决效率与客户满意度。我们始终把客户体验放在首位，诚恳接受监督，不断改进服务。

10.尊敬的任总：您好，我想请教一下关于大店战略的有关问题。

(1) 2026年，我们打算新开多少家MAX、Pro、Fun等类型的大店？

(2) 这三种大店的每家平均成本分别是多少？

答：感谢您的关注。门店是公司链接用户、服务用户的核心载体。公司始终坚持以用户为中心，持续推进门店升级，推进形象焕新、商品优化、场景及业态的丰富完善，不断提升用户体验。2026年，公司将围绕用户情绪价值需求，深化门店功能和价值提升。非常感谢也欢迎各位股东为公司门店的发展建言献策。

11.作为独立董事是否了解公司经营情况？是否督促董事会全面债务重组或者申请重整？是否为投资者负责？

答：你好，感谢你的关注。本人一直积极履行独立董事职责，对公司经营的相关情况很了解。后面也会进一步提升履职能力，发挥独立董事作用。

12.年报显示，公司第四季度单季扣非亏损高达24.3亿元，较前三季度逐季恶化。请问管理层，四季度业绩为何突然大幅下滑？是行业性因素还是公司内部经营失控？2026年是否有具体的止亏时间表？

答：感谢您的关注。2025年企业经营面临包括外部需求下降、房地产市场萎缩、行业竞争激烈及企业内部流动性不足等在内的众多挑战，

	<p>尤其四季度还面临同期高基数的影响。2026 年公司将充分研判外部环境变化，企业内部继续强化成本费用管控；在业务发展上，持续优化家电 3C 直营店结构，夯实核心基本盘，并加快零售云、易采云业务发展。</p> <p>13.任总您好！我是苏宁易购一名股东，也常在苏宁易购线上超市购物，近期发现线上超市有较大变化。请问线上苏宁超市的货物是否大部分已转为自营提供，若是，公司有何考量？</p> <p>答：感谢你的关注，线上苏宁超市经营百货美妆、食品生鲜、医药健康、日用洗护、母婴玩具、酒类等品类，采用自营与第三方商家入驻平台经营两种方式。</p> <p>14.贵公司财务信息你是最懂的，在公司化债期间你作为财务负责人，有什么可行的化债建议给董事会讨论？</p> <p>答：感谢你的关注，公司持续多措并举推进债务化解工作，在发展中解决历史问题，进一步降低企业债务规模，优化资本结构。</p> <p>本次说明会具体内容详见深交所互动易云访谈 https://irm.cninfo.com.cn/interview/interview/activityInfo?activityId=1427753842067795968。</p>
附件清单	无
日期	2026 年 4 月 17 日