

证券代码：002024

证券简称：苏宁云商

## 苏宁云商集团股份有限公司投资者关系活动记录表

编号：20140404

投资者关系活动类别	<input checked="" type="checkbox"/> 特定对象调研 <input type="checkbox"/> 分析师会议 <input type="checkbox"/> 媒体采访 <input type="checkbox"/> 业绩说明会 <input type="checkbox"/> 新闻发布会 <input type="checkbox"/> 路演活动 <input type="checkbox"/> 现场参观 <input type="checkbox"/> 其他（请文字说明其他活动内容）
参与单位名称及人员姓名	华夏基金：彭海伟、黄文倩、刘志军 南方基金：卢玉珊 申银万国证券研究所：刘章明
时间	2014年4月4日（周五）下午 14:00
地点	公司会议室
上市公司接待人员姓名	董事会秘书：任峻；物流公司副总经理：陶京海
投资者关系活动主要内容介绍	<p><b>1、请简单介绍公司一季度重点工作情况。</b></p> <p>答：主要进行内部组织架构调整，物流、红孩子等作为独立公司运营。设置战略管理部门，统一协调部门资源。经过摸索，苏宁已掌握互联网大背景下零售发展的技术工具、消费者的消费习惯、营销手段等等，一季度通过内部思想上的调整，内容聚焦，在消费环节与增值服务方面做好基础工作。</p> <p><b>2、公司未来在金融方面的重点工作？</b></p> <p>答：主要有两方面：（1）提升易付宝的基本用户体验，提高操作便利性，拓宽合作银行范围等。（2）零钱宝方面拓展除货币基金以外的长期操作模式。</p> <p><b>3、线下销售将在哪些方面进一步完善？</b></p> <p>答：线下购物、体验、服务功能是兼具的。将重点完善： （1）消费者可能会在门店购买的商品出货加强全面性。（2）</p>

对于需要体验的商品如大家电、3C，加强体验服务。(3) 不断强化消费者对苏宁服务、品牌的认知。

#### **4、用户体验提升的核心业务指标有哪些？**

答：用户体验提升分为两个层面。第一个层面：强调购物全流程的体验。(1) 物流环节，不断提高 24 小时送达率。(2) 购物环节，聚焦网站购物，重点做好登陆、注册、购物车、支付等环节。(3) 客服环节，要求客服投诉处理不过夜，提升客服效率。第二个层面：强调门店微创新。(1) 加快电子价签的推出。(2) 加速门店 WIFI 的覆盖。(3) 推广 3C 潮品区，尝试穿戴式设备、OBD 车联网产品等。

#### **5、今年在开店方面的计划？第三方平台发展策略？**

答：开店方面，重点调整一级市场旗舰店，加快二级市场空白商圈和三级市场的布局。第三方平台方面，重点发展品牌商与精品商、运动与家居产品。

#### **6、移动转售业务将如何发展？如何体现苏宁优势？**

答：我们希望做出一些创新，比如为消费者提供各类自由定制的套餐、VoIP 业务、丰富的增值服务等。苏宁将充分发挥线下优势，为用户提供便捷的手续办理服务。同时，线下服务也更有利于各类套餐的营销。

#### **7、物流体系建设情况？**

答：LES 系统已调整到位，用户体验正在不断优化。60 个物流基地中已建成二十几个，十几个在筹建中。12 个自动化小件仓库目前南京、广州已投入运行，其他的均在设计筹划中。预计 2015 年将全部完成。

接待过程中，公司严格按照《信息披露管理制度》等规定，保证信息披露的真实、准确、完整、及时、公平。没有出现未公开重大信息泄露等情况，同时已按深交所要求签署调研《承诺书》。

附件清单(如有)	无
日期	2014年4月4日