

# 末端触达 苏宁物流实现社区乡镇下沉

近年来,下沉市场作为新的流量胜地,已经成为商业巨头和新秀攻城略地的角逐场。苏宁物流成为这一战略下的代表性案例。在2019年两会期间,全国人大代表、苏宁控股集团董事长张近东就提出“让优质产品下沉至农村市场”的建议,而在2019年“6·18”发布会上,苏宁提出要将好产品、好价格、好服务下沉到县镇、社区去的“三好”下沉策略,成为双线融合下沉最接地气的一极。

苏宁物流在社区、县镇两大领域通过构建新型末端,打造服务全触达,形成双轮驱动。在乡镇下沉方面,农村地区送货成本高、时效性差,是制约农村电商发展的一大痛点。而对于一些家用电器的安装和售后,上门安装等待时间长、维修乱收费等,更是经常被农村用户诟病体验太差。因此为满足农村市场消费者体验智慧零售的渴望,围绕苏宁县镇市场一体化服务解决方案,苏宁于2018年开创性地推出苏宁帮客县镇服务中心。

## 社区:“在身边的快递站”

在社区物流上,苏宁物流依托苏宁小店,借助即时物流服务和到店寄件服务两个核心产品,打造“1小时生活圈”以及“在身边的快递站”。

截至2019年8月,1小时达服务已经依托苏宁小店覆盖全国数十万个社区,很快,苏宁秒达全面开放给第三方商家,会逐渐涵盖快消、咖啡、蛋糕、鲜花等各类社区商业形态;到店寄件服务也依托苏宁小店在全国开始重点推广,不仅仅是天天快递,到店寄件,苏宁希望能覆盖全行业快递品牌,给予用户一站式、多样性的寄件选择。

同样是依托苏宁小店,专注于为社区消费者提供清洗、回收、维修等家庭生活一站式服务的“生活帮”,则能进一步强化社区链接。生活帮给消费者带来的最显著

的一个改变是“在身边更放心”,以前大家找维修、清洗、回收等生活类服务,毫无头绪,找物业、找熟人、找线上商城、找小广告,找到啥算啥,价格不透明,品质不放心,现在苏宁把这一类服务都集成在苏宁小店里,建立了一个最直接的社区链接,消费者可以放心地去使用各项服务。生活帮就在小店,就在身边。

2019年“6·18”期间,家住北京市丰台区东铁营的消费者王女士从线上下单到收货,17分钟完成交付,苏宁成为了物流升级的典型代表。

“我下单时候想的是,半个小时能送过来就不错了。但是没想到,会提前20分钟就送过来。”王女士在“闪收”到自己在线上下单的产品后直呼“超乎想象”。

那么秒单配送时效和普通单配送时效相比到底相差了多少?北京苏宁物流有限公司总经理胡潘算了一笔账。以北京为例,消费者下单后,物品会从六环外的大仓发货。设置前置仓后,消费者下单物流就会从距他最近的前置仓发货。

胡潘进一步举例道:“如果说消费者的需求是在刘家窑,从大仓发货是25公里,按照半日达速度来讲,给客户的履约时间要7~8个小时,上午买下午送也要5~6个小时。现在苏宁的前置仓布到了消费者楼下,离顾客最近的距离也不会超过3公里,客户有即时需求的时候,苏宁能够保证在半个小时来快速响应顾客需求。消费者收货的时间可能就比以前提高了7个小时甚至8个小时。”

## 乡镇:风雨无阻 用户至上

家住江苏省扬州市仪征马集镇新民村的夏忠明趁着“8·18”大促在苏宁易购上下单买了一台空调,按照以往县镇市场配送较慢、送装分离的“惯例”,再加上台风“利奇马”的威力,夏忠明做好了少则一周多则半月才能吹上空调的持久战准备,但现实给了夏忠明一个惊喜。

8月9日下午,夏忠明在苏宁易购上下单,订单第一时间被系统分配到仪征服务中心。苏宁帮客仪征服务中心老板陈怀成接单后,电话联系夏忠明询问合适上门安装的时间,并最终定在8月10日上午。陈怀成表示,每次接到系统的派单,苏宁帮客县镇服务中心都会在30分钟内响应,联系消费者。

与此同时,夏忠明下单的空调从扬州大仓发货,送到仪征服务中心的仓库。负责夏忠明家空调送装的师傅在8月10日一大早就开始装货,并在出发前再次

和夏忠明进行了电话确认。

受台风“利奇马”的影响,仪征一整天都在下雨。

“之前装空调就跟打游击战一样,找到一个算一个。去年也在老家这边装了一台空调,师傅搞到晚上八九点才过来安装,又急又赶,结果还漏氟了,当天一晚上都没睡好。第二天又过来维修,太折腾人了。”夏忠明吐槽着自己之前安装空调的不愉快经历,对比之下则是对如今县镇服务中心的服务赞不绝口:“这次在苏宁上买空调,也是朋友推荐的,说他们家规范、靠谱。台风过境下大雨,两个安装师傅还是冒雨送来,服务不打折,确实靠谱”。

不到1个小时,空调安装完毕。对于用服务和细节来获得消费者认可,陈怀成很有信心。2018年苏宁推出了苏宁帮客县镇服务中心,采用“一县一店”的建设模式,融合家电、家居送装、快递揽收、

家电清洗、维修、回收等多位一体的综合服务能力。2019年4月,陈怀成所负责的站点也正式升级为苏宁帮客县仪征市服务中心。此时苏宁帮客县镇服务中心的模式已经更为成熟。

“我一直和我们苏宁帮客的安装师傅强调沟通的重要性,要站在消费者的角度考虑问题:服务是苏宁的唯一产品,用户体验是服务的唯一标准。只有沟通好了,服务好了,消费者才会相信你,业绩才能做好。”陈怀成表示。

据了解,截至2019年8月,苏宁已经完成1000家县镇服务中心建设,其中江苏、黑龙江、河南完成100%覆盖,浙江、辽宁两省完成90%以上县镇覆盖,95%以上地区实现24小时内安装,600个县级服务中心实现半日装。目标是2019年底建设1500家县镇服务中心,完成95%以上的县镇覆盖。

北京苏宁物流总经理胡潘:

## 让包裹传达有温度的交付



物流作为流通环节至关重要的一环,苏宁物流依托全渠道零售体系,不断优化服务,坚

互联网+物流格局论坛上,北京苏宁物流总经理胡潘还强调,实现物流设施共用,无论是商业资源还是需求资源,都可以面向社会开放,以此减少整个流程的成本。

胡潘表示,苏宁小店正在成为物流服务共享的触角。预计2020年,苏宁物流将仓储规模扩大至2000万平方米,即“做大”;“做小”即缩小库存,苏宁小店自提并非驿站概念,而是让自提点作为邻里关系。目前北京有500余家小店,每个小店都开通了自提功能,该功能向社会开放共享。苏宁包裹传达的是苏宁整个商业体系在最末端触角流通环节

与顾客之间的交流。苏宁物流还联合全国范围内的1000+苏宁小店开通“生活帮”,为社区用户提供家电维修清洗、家居卫浴安装、日常卫生保洁等综合服务。苏宁物流真正为消费者带来了极致化的周到服务与体验,打造出“有温度的交付”。

据了解,2018年苏宁推出了苏宁帮客县镇服务中心,截至2019年8月,苏宁已经完成1000家县镇服务中心建设,其中江苏、黑龙江、河南完成100%覆盖,浙江、辽宁两省完成90%以上县镇覆盖,95%以上地区实现24小时安装,600个县级服务中心实现半日装。

标2019年底建设1500家县镇服务中心,完成95%以上的县镇覆盖。

对于每个消费者,苏宁物流还将提供上门服务,并在末端开设零售云门店,与企业共享商业资源。根据苏宁统计,在计划建设的近2000个县域中,大多有苏宁零售云店“配送+安维+零售云会员店”、“大件配送+安维+零售云会员店+天天快递店”、“大件配送+安维+零售云精品店”等更是成为了苏宁县镇级服务中心的样板。

自2018年以来,苏宁针对四六级市场的消费特点,在全国县级市场开始铺设苏宁帮客县镇服务中心。县镇服务

心采用“一县一店”的建设模式,融合家电、家居送装、快递揽收、家电清洗、维修、回收等多位一体的综合服务能力。

这一模式不仅打破了传统店铺物流的功能限制,也改变了四六级市场在售后、物流上主体分散、标准缺失、收费标准混乱、体验不佳的服务现状。同时,依托苏宁全品类、全渠道、全场景智慧零售体系的支撑,县镇服务中心能为县镇市场消费者带来高品质的服务和体验。

未来,苏宁物流在大力开拓各个市场的同时,继续坚持“服务是苏宁的唯一产品”的理念,以消费者体验为中心,不断带来有温度的交付。



苏宁南京“超级云仓”工作人员正在拣货



在青海省黄南藏族自治州,苏宁帮客同仁县服务中心快递员正在给消费者送货



苏宁帮客洪江区服务中心快递员正在搬运顾客购买的家电