

面对商户等合作伙伴的服务

2020年苏宁818发布会上，苏宁将未来十年定义为“场景零售服务十年”，苏宁由“零售商”升级为“零售服务商”，致力于帮助更多的中小零售商成功，让用户更近更便捷地获得服务。具体表现为供应链、物流、金融、场景、技术等核心能力输出，开放赋能产业生态中的中小微经济体，满足用户及中小零售商的需求。

- 供应链服务：依托苏宁开放平台撮合上下游的匹配及履约的全链路管理，帮助品牌方有机会实现整体的一盘货，对于全平台商户，苏宁将开放全场景用户、全渠道资源，并保证开放平台政策的行业最高竞争力。

- 物流服务：苏宁通过进一步夯实物流基础建设，在满足一定周转效率的前提下，未来三年内还将为合作伙伴提供减免仓存费的服务，并追加各项政策扶持。苏宁物流已覆盖全国95%地区，并完成全国近5000家苏宁帮客社区服务中心和1500家苏宁帮客县镇服务中心的全面升级。除了为消费者提供基础的送装覆盖服务以外，苏宁帮客服务中心已经做到满足中心周边3-5公里的居民对维修、清洗、保养、延保、材配、回收、换新、洗护、快递等众多服务的需求。去年10月17日，苏宁物流正式发布“闪电乡镇”计划，针对物流服务相对薄弱的四至六线城区、县城及所辖乡镇、农村地区，提供“24小时送装”服务。苏宁物流将持续推进“百川2025”计划，在长三角、珠三角、京津冀、川渝等全国核心经济带的仓储基础设施布局扩增到2000万平方米。并借助苏宁的零售生态服务设施建设，与遍布全国的苏宁易购门店、家乐福、零售云

店、苏宁小店等全场景业态互为“犄角”，为“贵就赔、延时赔、极速退”这类省心服务构建起末端保障。

- 金融服务：苏宁将坚持普惠金融的服务理念，向供应商、加盟商等合作伙伴提供更多低成本融资、向消费者提供更多免息消费。未来三年，将向合作伙伴新增借贷投放3000亿元，为广大中小微商户提供500亿元补贴融资成本，免息让利100亿元助力品质消费。让更多中小微商户获得低息贷款，让更多消费者享受免息消费的服务。

- 场景服务：苏宁将致力于帮助零售商升级场景，打通线上线下数字化能力，并且协同品牌方，更有效率地通过各类渠道触达各场景用户。

- 技术服务：未来十年，苏宁科技将围绕零售云战略和星河云战略，在“店铺基础、营促销、广告、交易履约、数据”五个方面，提升商户经营链路中的效率与效益。苏宁科技将以“自营+开放”模式，推出ISV三年免佣政策，培育100个航母级ISV，构建“10万商户+10万门店”的智慧零售赋能生态。

零售云作为苏宁开放平台的代表，经过多年沉淀，已掌握成熟的IT技术，赋能加盟店的数字化经营和智能化商业应用。结合供应链、门店运营、消费者洞察等优势，通过技术、模式迭代，同中小微企业进行能力叠加，更好地服务消费者，并共同协作受益。通过云店员、云货架、云管家、云微店等工具，苏宁希望帮助社会上的中小规模门店，在技术、模式迭代的驱动下，实现快速复苏和飞速发展。

