

苏宁二十年系列 服务篇：

苏宁二十年：至真至诚，服务中国

如果说企业成立之初是凭实力取胜，那么经过20年发展，在产品日益同质化的今天，家电连锁行业更多的则是服务质量的比拼。20年，苏宁人的身影走过大街小巷，走进千家万户，14万员工亲身实践着“至真至诚，阳光服务”的服务理念。

文/伊索

服务专业化：

自营服务领先业内

自营服务一直是苏宁成功连锁全国、享誉家电流通行业的核心竞争力。经过20年的发展，苏宁自营服务已经成为家电连锁行业的金字招牌。至真至诚，苏宁服务，服务是苏宁的唯一产品，顾客满意是苏宁服务的终极目标。“这是苏宁企业文化纲要中明文表述的苏宁服务观。

苏宁是从空调经营起步的，空调本身是一种半成品，三分靠产品、七分靠服务，配送、安装、维修是空调必不可少的服务环节。而家电行业存在的大量服务问题都是由于基础投入不足、服务平台偏弱造成的。因此，苏宁决然选择走专业自营的服务道路。随着苏宁销售规模的扩大，苏宁服务队伍日益壮大。如今的苏宁，已经拥有5万人的服务正规军，上万名的“蓝领服务工人”和数千名的苏宁“蓝领工程师”。以苏宁电器目前的发展为例，每年发生1500万

人次的销售、1000万人次的配送、2000万人次的售后作业、5000万人次的客户回访、500万人次的电话受理，这么大的服务业务量，没有充足的硬件服务平台支持是不可想象的。200多个服务网点已成为苏宁新的利润增长点，苏宁服务从投入到产出使得苏宁品牌建设进入良性循环。

“全员服务”理念深入人心

一直以来，苏宁主打“服务”王牌。“至真至诚，阳光服务”是苏宁追求的唯一目标。2002年3月15日，苏宁提出了“全员服务”的新概念，公司上到总裁下至普通员工，所有成员都是服务人员，都在为用户服务，“至真至诚，阳光服务”的企业文化精神已经烙印到每一名苏宁人的心里。

在“全员服务”的同时，“至真至诚，阳光服务”的对象更多的是作用于消费者。作为国内家电零售行业巨头，苏宁一直把服务



●苏宁快讯：

苏宁20周年感恩回馈超级盛典震撼登场

12月24日，苏宁20周年感恩庆典震撼登场，海量特价，72小时巅峰盛典7.2折起，更有专场超级团购夜市等你来参加！彩电、空调、冰箱、洗衣机、电脑、手机、数码等全品家电7.2折起售，最高直降千元，手机大奖送不停，更有惊喜秒杀、东京游大奖、30天全城价保等活动，无限精彩，无限欢乐，尽在12月24-26日，苏宁20周年超级盛典！

法迪欧厨房电器 苏宁全国首发

12月11日，江苏法迪欧电器与苏宁电器在南京联合举行法迪欧厨房电器全国首发仪式，苏宁电器南京地区管理中心总经理陶京海、苏宁电器厨卫采销中心总经理豆献民、江苏法迪欧电器公司制造总监王雪松、法迪欧电器设计总监 Gianluca Nigro(吉安卢卡·尼格鲁)等双方企业代表出席。据悉，法迪欧油烟机、灶具、消毒柜等产品即日起将在苏宁首批近100家门店上市，后期将在苏宁全国1300多家门店陆续铺开。

当作自己的“生命线”，竭诚为消费者服务。在发展过程中，苏宁不断壮大夯实服务实力，建立严格的质量保障制度和责任追究制度，切实保护消费者的合法权益，产生了良好的口碑。为加强会员的管理维护，提供更好的服务，苏宁电器成立专门的会员管理中心，每天接待全国会员的反馈信息，同时24小时在线开通的苏宁服务热线4008-365-365，保证在第一时间为顾客提供更专业的意见！

肩负责任 定位社会苏宁

二十年前，苏宁还只是

家200平米的空调专营店，拥有十多名员工。二十年后，苏宁服务中国亿万家庭，拥有十多万员工，两万多家供应商，数千名股东，企业的发展让苏宁承担更多社会责任。正如苏宁董事长张近东所说，“民营企业小的时候是个人的，大了就是员工的、社会的，社会的稳定和繁荣直接关系到苏宁的生存和发展。”苏宁的企业价值观也这样表述：做百年苏宁，国家企业员工利益共享。苏宁能够取得今天的成绩，明确的发展方向、成熟的经营模式、严谨的组织管理是重要原因，而对企业责任的清晰认知和深刻理解，则是推动苏宁发展的根本动力。

对企业社会责任的履行保证了苏宁的持续稳健发展，可持续发展的苏宁也致力于社会公益的长期化、制度化执行。2006年，苏宁创立“1+1阳光行”社工服务制度，号召全体苏宁员工每年捐献一天工资、一天时间用于社会公益事业，为企业公益长期化、制度化执行奠定了基础。

目前，苏宁创业初期的朴素公益、慈善观念已经发展成为系统化、更深层次的企业公民责任理念。从2009年，苏宁定期发布企业社会责任报告，建立了符合国内零售行业特色及企业特质的社会责任管理模型，将社会责任纳入日常经营管理。

SUNING 苏宁电器

苏宁20周年 百日盛惠 第4季

苏宁二十年 盛典十二月

20周年庆典

72小时巅峰盛典

盛惠3天 7.2折

12.24-12.26



苏宁&招商银行 专场团购夜
招行分期五倍积分、苏宁&招行双重大礼、幸运大抽奖……

苏宁圣诞超级团购 全城召集！
12月25日14:00-22:00，苏宁泉城路店圣诞专场超级团购惠！
全场特价、圣诞大礼包、惊爆大抽奖……

1000庆典礼金 全城认筹！

★即日起至12月23日，来苏宁各店预交**50元**订金
即可获赠**苏宁20周年总庆典大礼包**！
内含**价值1000元礼金+套购液晶大礼**！

庆典大联盟 刷卡有惊喜

建设银行：分期购物 服务尊享！
零首付/零利率/零手续费/满额送花生油！
光大银行：分期购物送大礼、摩卡咖啡机、多媒体音箱、数码礼包等满额即送！
招商银行：分期购物五倍积分！

以旧换新首选苏宁

尊享 家电下乡、以旧换新全面现金直补
到苏宁领补贴不再等待！
10%以旧换新补贴、13%家电下乡

乐透嘉年华 浪漫东京站

乐透 活动期间，消费者凡在苏宁门店购物即可领取旅游抽奖券一张
并有机会赢取**东京游大奖**

30天全程价保

家电买贵了？
价差退给您！
即日起直至12月31日
在苏宁所购商品可享受价格保障

24小时全国统一服务热线：**4008-365-365** / 工程/批发/大宗团购热线：**86151016** / 网上商城 网购地址：www.suning.cn
集团采购 订购热线：**4008-198-198** / 网购热线：**4008-198-198** 转1

泉城路店 泉城路二店 八一店(现英雄山路店) 北园店 北园大街548号 北园大明家居店 章丘店 王舍人店 济洛路店 济洛路93号 济阳店
泉城路西首322号 泉城路省府前街对面永安大厦1-5F 英雄山路8号 三孔桥东200米 北园大明家居B1层 白云路111号 王舍人镇政府东 动物园南邻 六福国际商业广场

品牌价值超500亿 蝉联中国商业零售冠军 中国民营企业500强连续5年前三甲



本版广告特价、惊爆机、团购批发、配件线材、及个别品牌型号不参加，赠品数量有限，送完为止，图片仅供参考，以实物为准，详情以店堂海报为准。