



## 11.11 迎来全渠道狂欢 实现线上线下全面融合 苏宁、银泰等过千商家逾 18 万家门店同庆“双十一”

北京，2015 年 10 月 19 日 — 阿里巴巴集团控股有限公司（纽约证券交易所代码：BABA，“集团”）宣布，2015 年 11.11 全球狂欢节（“双十一”）将迎来全渠道营销、线上线下融合的新商业面貌。苏宁、银泰等上千商家逾 18 万家实体店将全渠道打通用户管理、商品管理和会员服务、物流配送等，中国内地逾 330 个城市地区的消费者将迎来线上线下商业的全面融合。

### 超过 330 城市逾 18 万家店实现“双十一”互联

阿里巴巴集团中国零售事业群总裁张建锋表示：“今年‘双十一’的一个重点是全渠道营销，这也将是一次线上消费和实体商业充分融合的尝试。传统商业将开始走向全渠道的用户管理，产生全渠道的销售机会，为消费者提供全渠道的服务。阿里巴巴乐意与更多的实体商业与企业合作，为消费者提供崭新的购物体验。”

今年“双十一”期间，汽车、家装、百货、电器城、美妆、食品、服装、洗护、母婴、航旅酒店等十大商品类目，包括雅诗兰黛、Mars 等国际知名企业，以及苏宁、银泰、北京汽车、首旅集团、上海家化等逾千个商家，将与消费者实现 11.11 全球狂欢节互联。其中，仅北京就有超过 8,000 家门店或专柜参与“万店同庆双十一”活动。

从 10 月 19 日起，消费者只要走进参与活动的门店，即可收到“万店同庆双十一”的到店消息提醒，并通过扫码获取商家优惠券，于“双十一”当天在参与活动的天猫店铺中使用。此次将为消费者提供总值相当于人民币 48 亿元的优惠。此外，消费者打开手机淘宝「万店同庆」页面进行预约预购后，线上指引会引领消费者到最近的门店，在“双十一”期间获得丰富的线下体验。

### 实体商业将走向全渠道管理和销售

对品牌和零售商而言，全渠道管理和销售亦意味着全新的商业运作模式。苏宁云商集团副董事长孙为民表示：“传统商业若要在迅速变化的零售环境内保持优势，就需要采取全渠道营销和管理。通过整合线上线下资源，品牌和零售商方能迅速为消费者提供便利和满意的购物体验。”苏宁在此次“双十一”期间将为消费者提供手机以旧换新及多项售后服务。

今年“双十一”期间，百货、美妆、家装等多个类目的商家亦将实现全渠道的用户管理，用户在天猫官方旗舰店和门店消费，都可享受会员权利、会员服务以及实现积分兑换等。如内地护肤品牌佰草集的会员可于网上预约指定门店的服务，然后到店内领取样本以及享受皮肤测试和护理。

“云货架”也将在服饰、家电等类目的数千家店铺内首次实现“线上线下同款同价同步”展示。11月1日起，消费者在“双十一”专属展示区内可通过“云货架”现场试穿试用。消费者穿确定心仪商品后直接扫码即可在线上以“双十一”优惠价购买。

## 用户服务链路全渠道打通

全渠道的优质服务将在“万店同庆双十一”中得到充分体现。以苏宁为例，在苏宁天猫旗舰店上购买电视机、空调、热水器后，消费者均可从附近的门店自行提取商品或者选择送货，北京地区消费者更可享受快至六小时从完成下单到送货安装的快递服务。10月19日起，苏宁内地1,600家门店将陆续设立“天猫服务台”，在天猫购买家用电器和数码产品的消费者，可在苏宁门店的天猫服务台内直接检修，并可获得电脑安装、手机贴膜等增值服务。未来，消费者在天猫电器城所购买的商品，还可望直接在苏宁门店内的“天猫服务台”实现退货换货。

凭借阿里巴巴集团技术部门所提供的品牌全渠道“奇门 ERP-POS 链路”，消费者在天猫下单后，订单可迅速指派到距离消费者最近的商家实体店，并提示菜鸟网络合作伙伴上门提取货品，最快可实现从下单到签收两小时完成。

从10月19日起，包括家电、汽车、家装、百货等多个类目的实体门店、售后服务网点将陆续与阿里巴巴集团的线上体系实现对接。消费者在天猫下单后，可在最近的门店获得优质的配送、维修、保养以及售后服务等。消费者也可直接在包括周大福等上千个品牌的百货门店或专柜，选择个性化定制和货品自提服务。

## 线上线下商业走向全面融合

银泰商业今年已是第三年参与“双十一”活动，在今年活动期间，银泰所有实体门店将和天猫全渠道打通，实现“银泰天猫价、天猫银泰货”。消费者到银泰实体门店购买商品可以享受天猫“双十一”的价格，也可通过银泰天猫旗舰店享受到实体门店的优质商品。此外，银泰还推出“任性退”等活动，将银泰会员的退换货期限由15天延长至30天。

2009年阿里巴巴集团率先推出“双十一”，七年来“双十一”与中国电子商务的蓬勃发展相伴而生，随着互联网人口成为消费人口的大多数，线上和线下经济全面融合，变革推动着“双十一”超越了网上购物本身，从全民消费节逐步演化为整个商业社会的盛典。全球化、全渠道、全民文化盛典将成为今年“双十一”的三大关键亮点。11月10日晚，阿里巴巴集团将联合合作伙伴举办晚会，由著名导演冯小刚执导，全球同步直播。“双十一”既是消费者的盛宴，也是产品、品牌和商业模式的舞台和试验场，更是现代生活方式和文化现象的集中呈现。

###

## 关于阿里巴巴集团

阿里巴巴集团的使命是让天下没有难做的生意。集团创立于 1999 年，以商品交易额（GMV）计算，目前是全球最大的网上及移动商务公司。阿里巴巴集团为企业提供最根本的互联网基础设施以及营销平台，让其可借助互联网的力量，建立网上业务并与数以亿计的消费者和其他企业进行商贸活动。

阿里巴巴集团的主要业务包括：

- 中国最大的网上购物平台淘宝网（[www.taobao.com](http://www.taobao.com)）
- 中国最大的为品牌及零售商而设的第三方平台天猫（[www.tmall.com](http://www.tmall.com)）
- 中国最受欢迎的团购网站聚划算（[www.juhuasuan.com](http://www.juhuasuan.com)）
- 领先的网上旅游服务预订平台去啊（[www.alitrip.com](http://www.alitrip.com)）
- 让全球消费者直接购买中国产品的网上零售市场全球速卖通（[www.aliexpress.com](http://www.aliexpress.com)）
- 中国最大的小企业全球网上批发平台阿里巴巴国际交易市场（[www.alibaba.com](http://www.alibaba.com)）
- 中国领先的网上批发市场 1688（[www.1688.com](http://www.1688.com)）
- 以企业及创业者为对象的云计算服务供应商阿里云计算（[www.aliyun.com](http://www.aliyun.com)）

## 媒体查询

曾明明  
阿里巴巴集团  
+852 2215 5205  
[adatsang@hk.alibaba.com](mailto:adatsang@hk.alibaba.com)

陈慧铃  
阿里巴巴集团  
+852 2215 5204  
[crystal.chan@hk.alibaba-inc.com](mailto:crystal.chan@hk.alibaba-inc.com)