

2018年家居售后服务行业 年度数据分析报告

前言

据公开资料显示，截止2018年，整个中国家居行业拥有接近5万亿的市场容量，回望2014年至2017年家居行业市场从4万亿增长至4.6万亿，据《中国家居消费权益保护研究报告》显示，家居售后服务问题2014年至2017年四年间，投诉数量从2311件扩增至5480件，虽行业发展迅速，但售后服务问题的增长更是远超于行业发展速率。观察发现，随着家居行业新零售的崛起，越来越重视消费体验，售后服务问题已经成为亟待解决的关键问题，由趋势发展，用户体验是影响企业是否能长期的重要因素，由此可见，帮助行业提升用户体验的家居售后行业散发着巨大的市场机会与潜力。

行业发展概况

2016-2018年订单增长趋势



家居市场蓬勃发展，家居售后市场空间巨大。以万师傅数据为例，2018年订单较2017年同比增长197%。

01001010

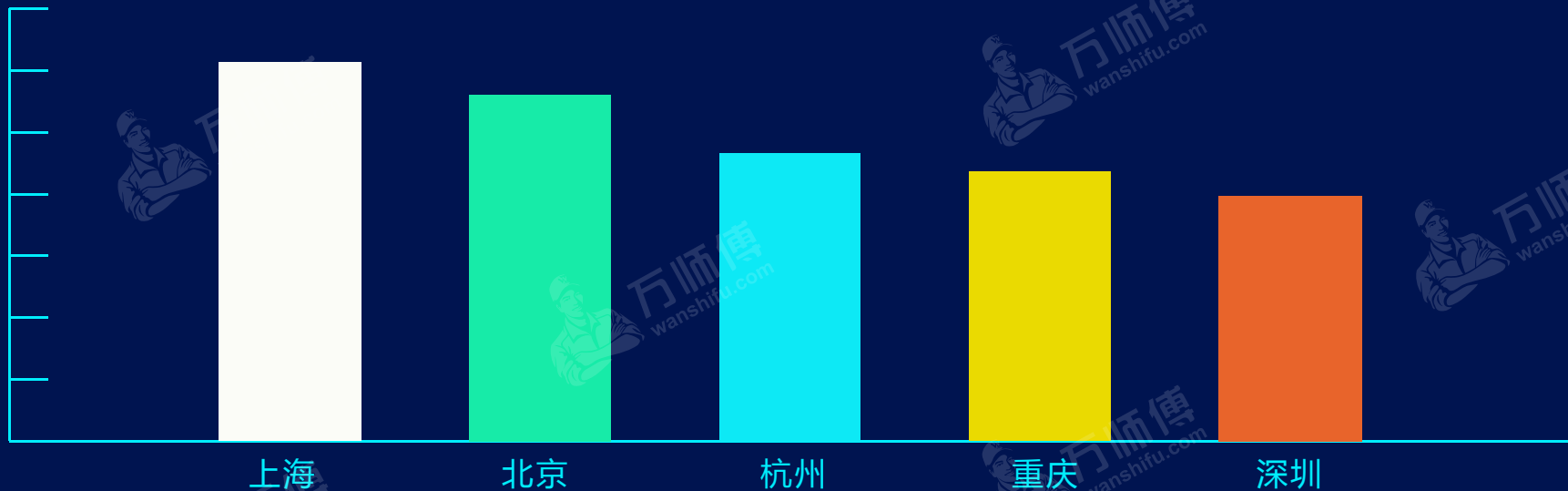
万师傅服务覆盖范围



消费需求全国化，促进家居服产业升级，以万师傅为例，目前服务范围已覆盖全国654个城市，2853区/县，东至抚远县、西至乌恰县、北到黑河市、南到三亚市。

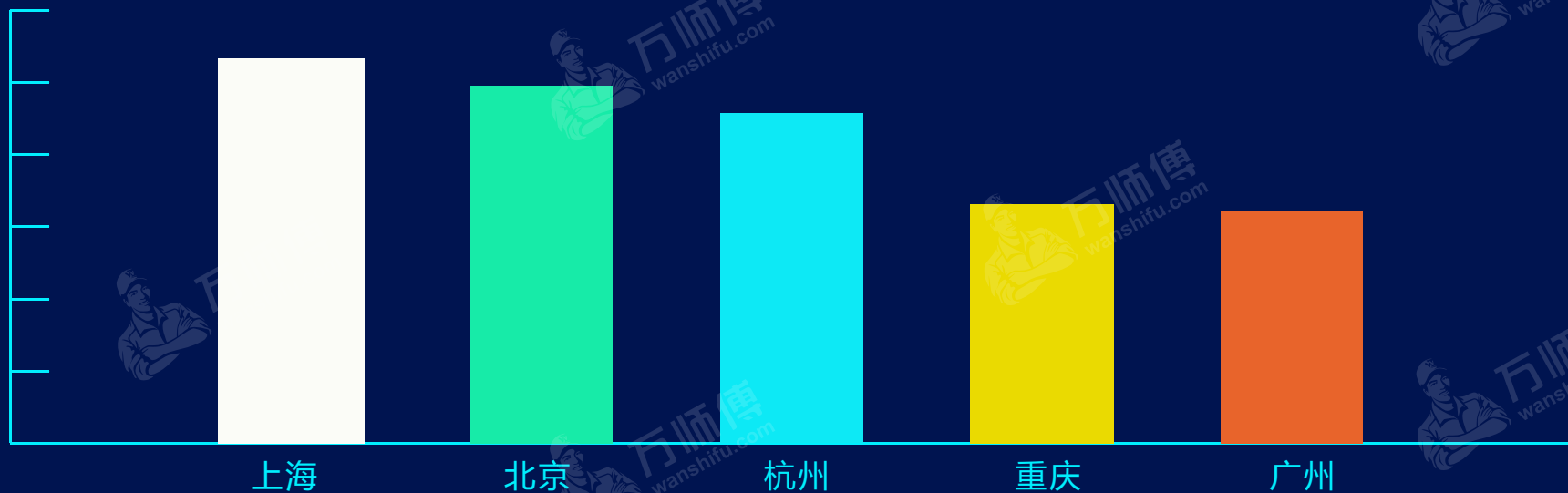
01001010

家居售后服务需求TOP5城市



北上广深等超一线城市多年来一直是网购主力，今年新一线城市新住房增多，需求明显增高，已超越深圳广州两座超一线城市。

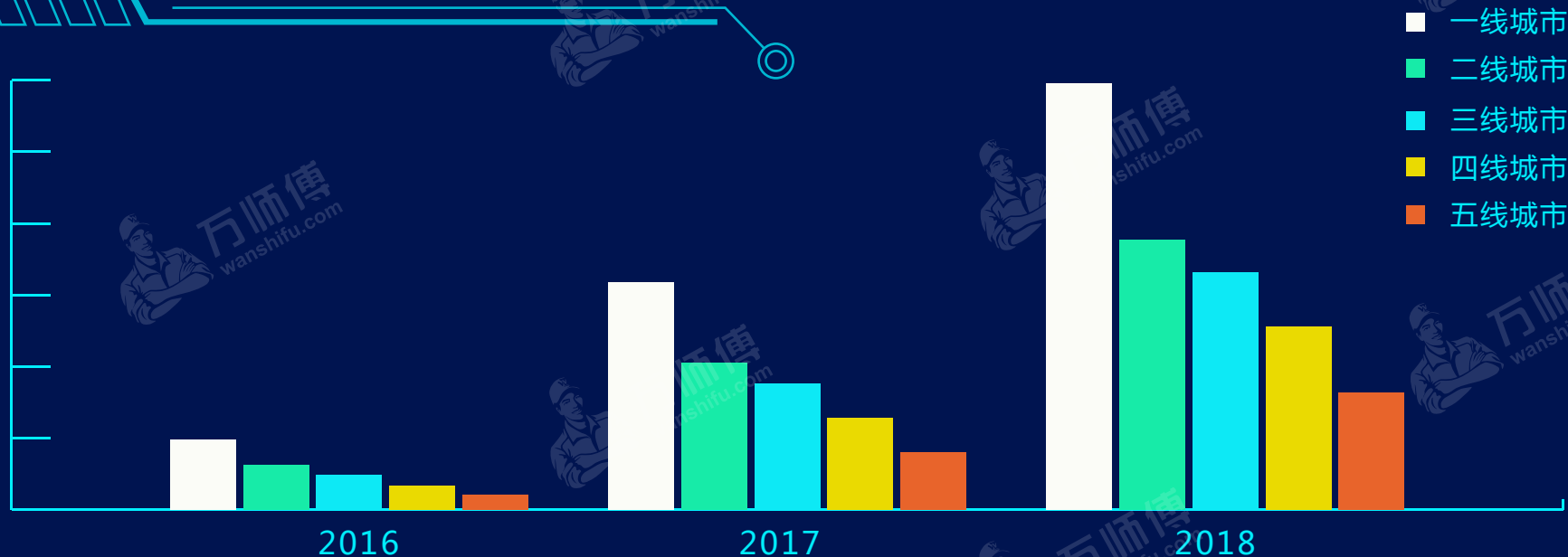
2018年全国维修订单TOP5城市



家居维修需求与家居安装需求成正比。

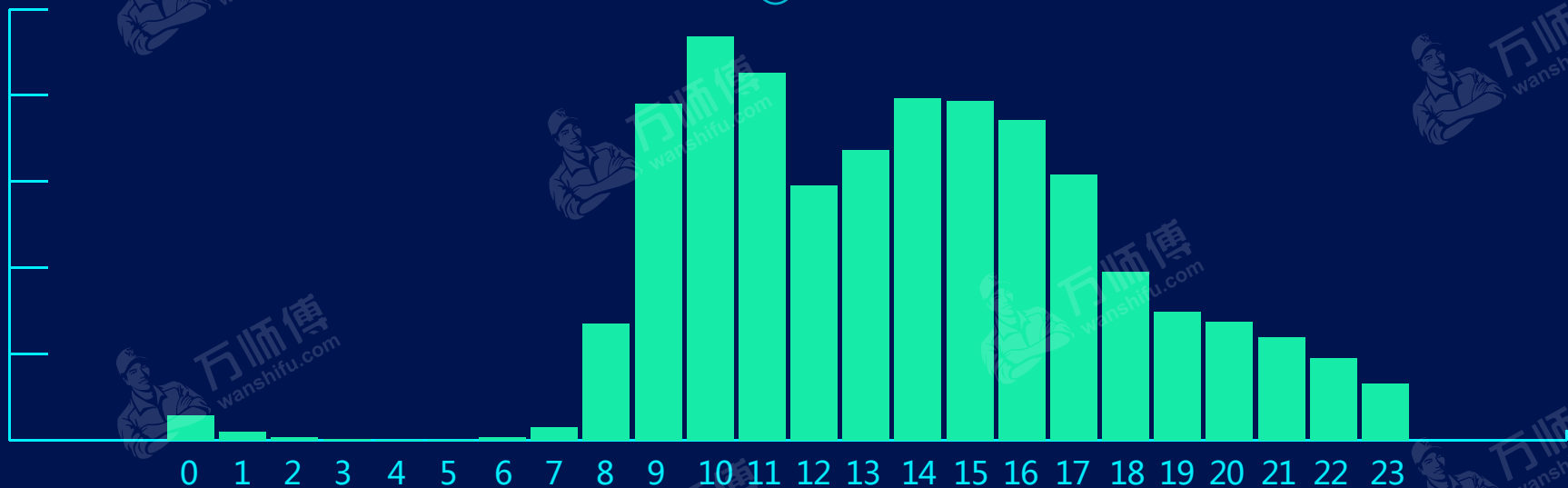
01001010

2016年-2018年全国一至五线城市订单



一线二线城市对于家居售后有着庞大的需求，而三四五线城市对于家居售后的订单也在飞速增长，以四线城市数据为例，2017年相比于2016年同比增长277%，2018年相比于2016年同比增长652%。由此可见，三四五线城市对于线上购物的接受程度越来越高。

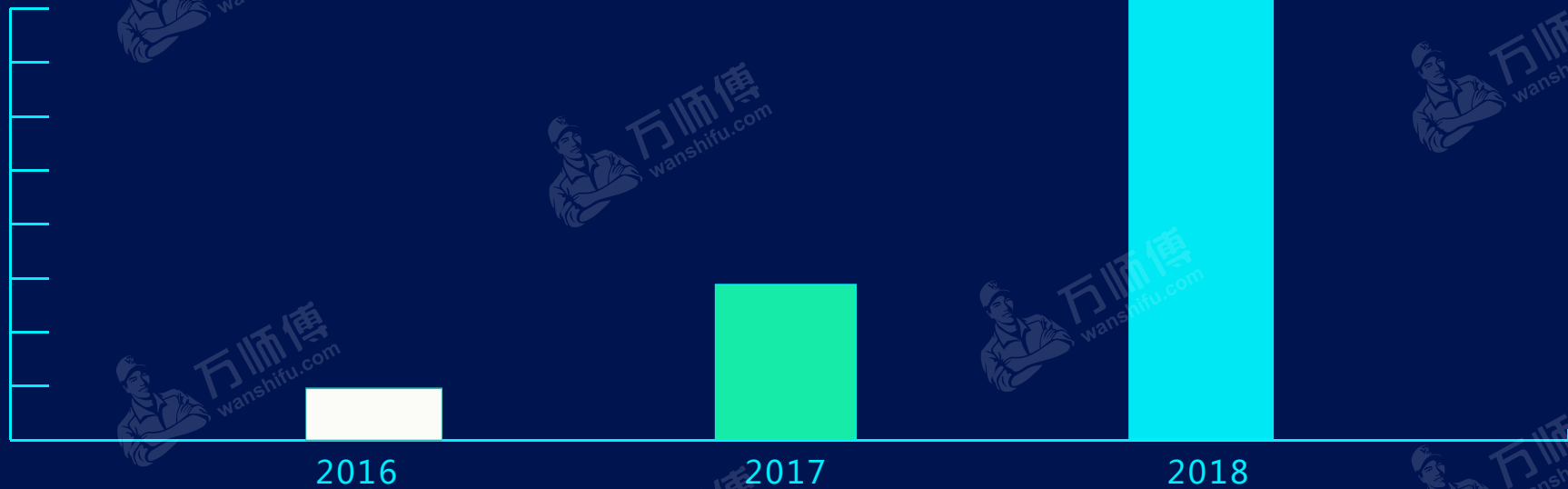
2018年商家每天下单时段分布图



数据显示，订单高峰期集中在上午9:00-11:00，全天24小时均有商家下单，由此可见商家为了提升售后服务品质甚是辛苦且不留余力。

家具篇

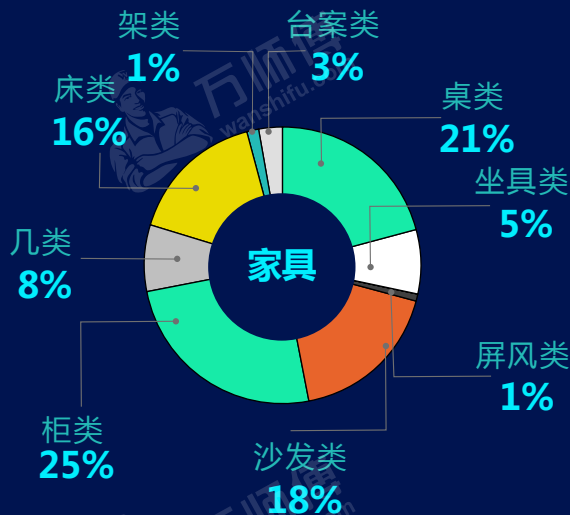
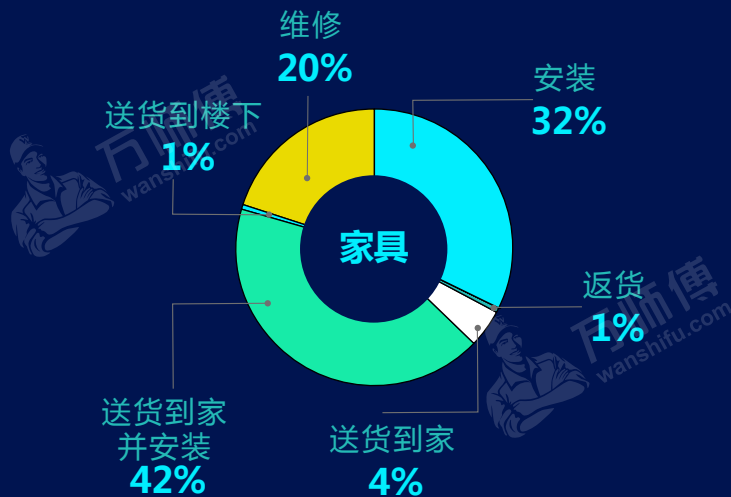
2016-2018年家具订单增长趋势



家具订单2018年订单较2017年，同比增长187%。

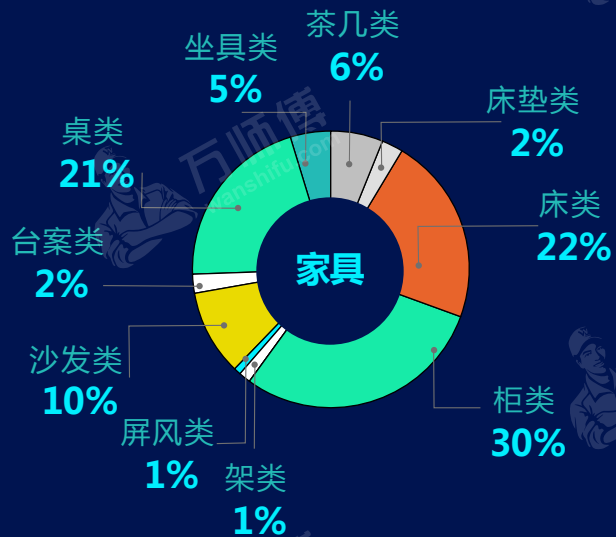
01001010

2018年家居服务需求占比



家具订单最多服务类型为送货到家并安装，而“柜类”是订单最多的商品，这与柜类家具易配送易安装有着密不可分的联系。

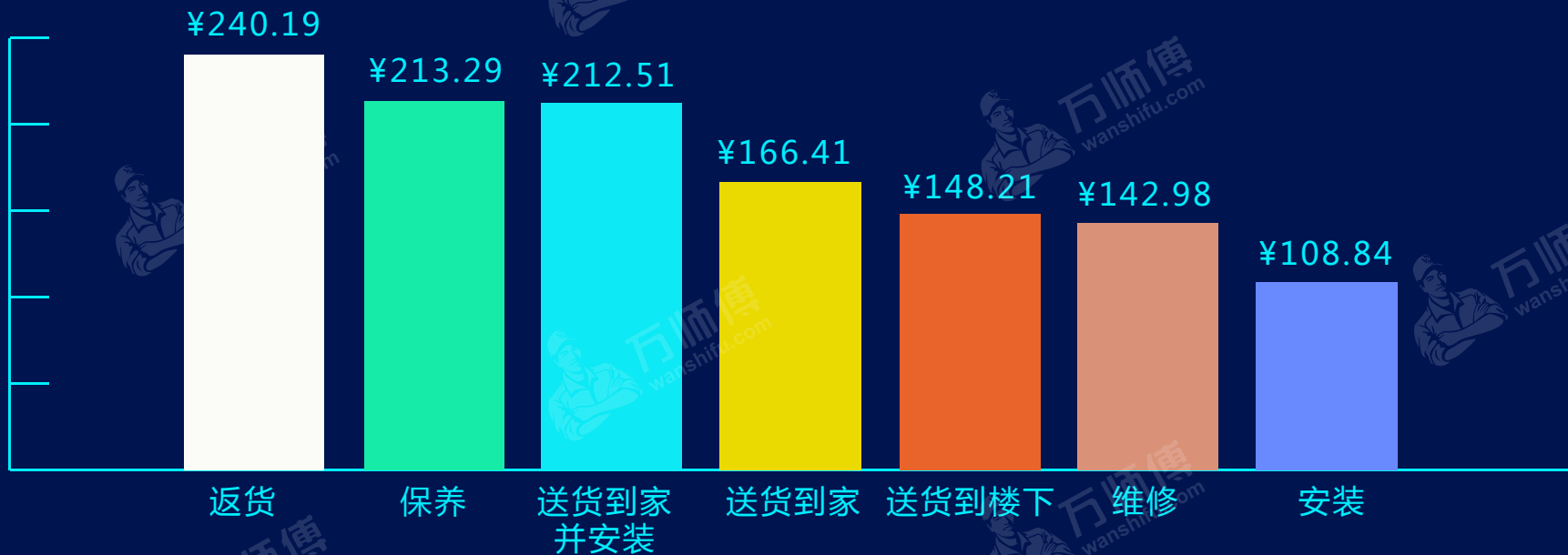
2018年家具类维修服务占比



维修订单主要集中于柜类、桌类、沙发类、床类，由此可见这相对于其他家具这4类家具易于损坏。

01001010

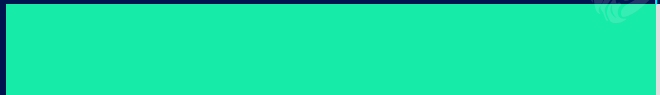
2018年家具类各服务类目客单价统计



2018年家具类目完成有效服务地域

99%

647座城市



万师傅服务范围已覆盖全国654座城市，2018年家具类目商家共将商品卖到了647座城市

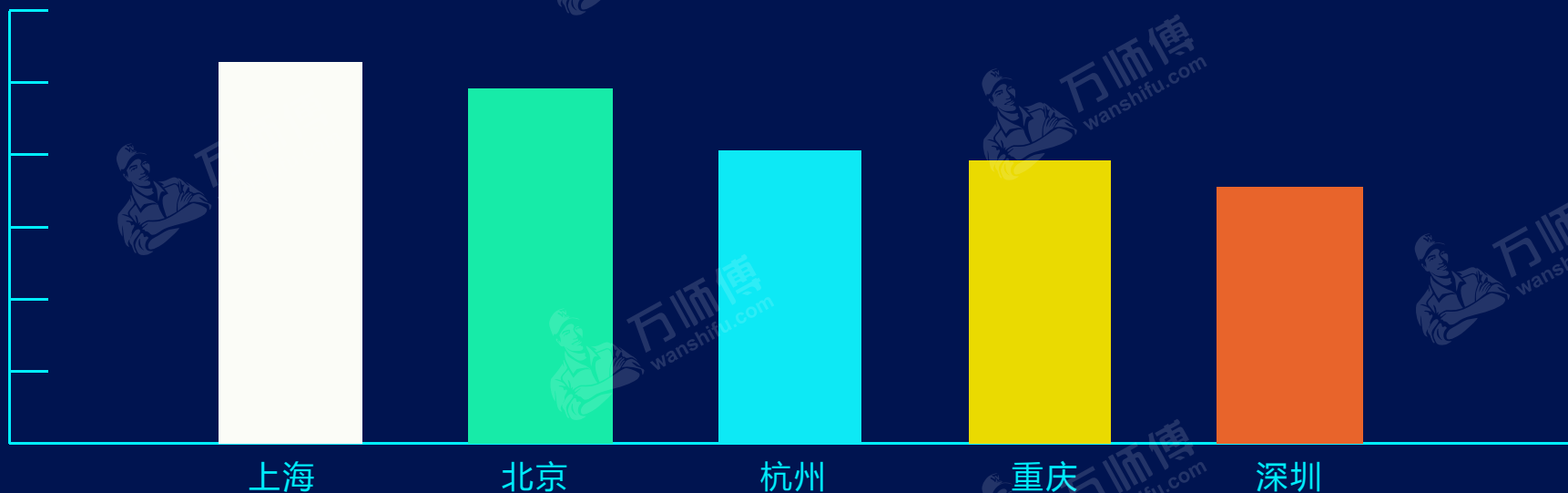
100%

2853区/县



万师傅服务范围已覆盖全国2853区/县，2018年家具类目商家共将商品卖到了2853区/县。

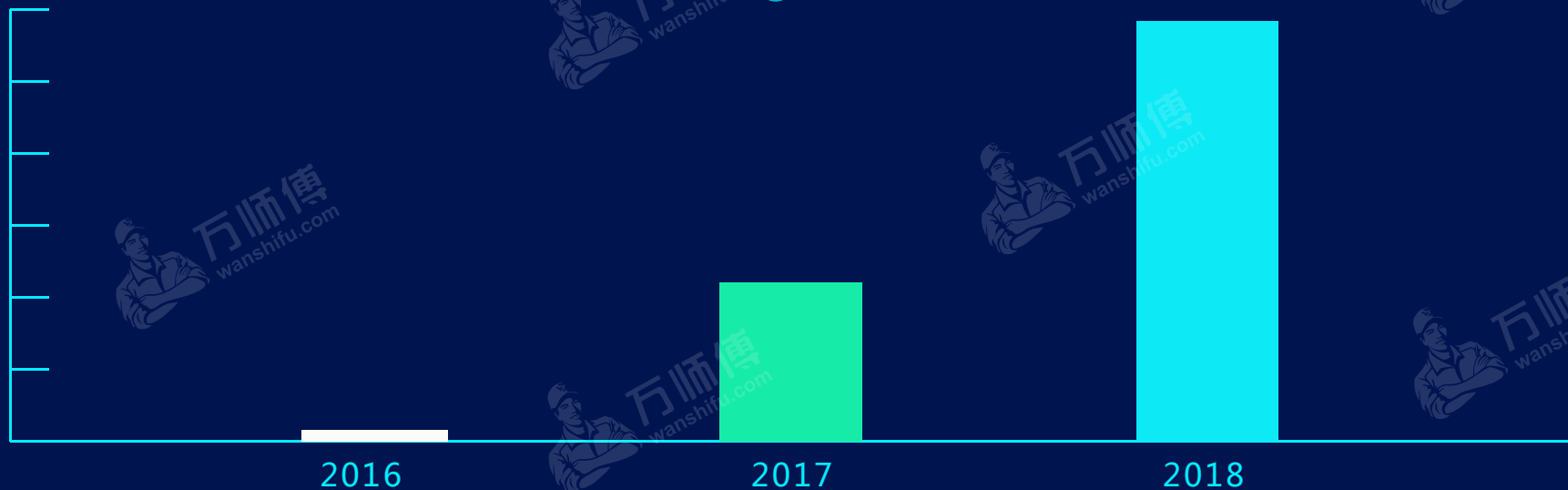
2018年家具类目全国售后服务需求TOP5城市



家具类目全国售后服务订单相比去年，深圳成功超越广州，位列第5。

晾衣架/窗帘篇

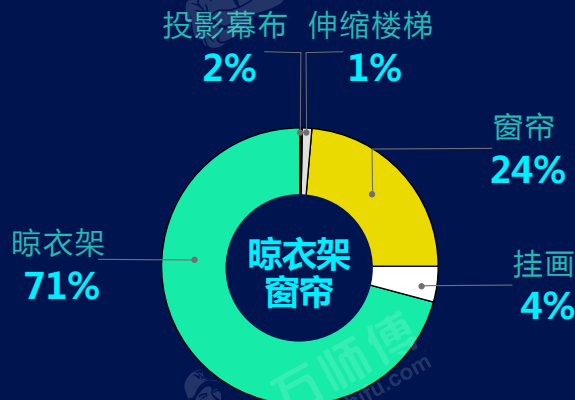
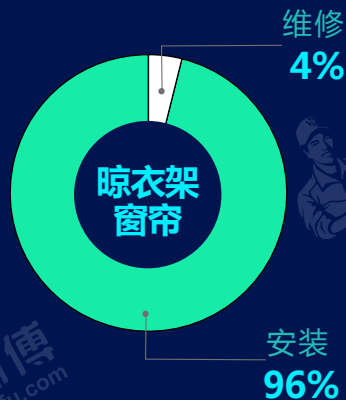
2016-2018年晾衣架/窗帘订单增长趋势



晾衣架/窗帘订单2018年订单较2017年，同比增长165%。

01001010

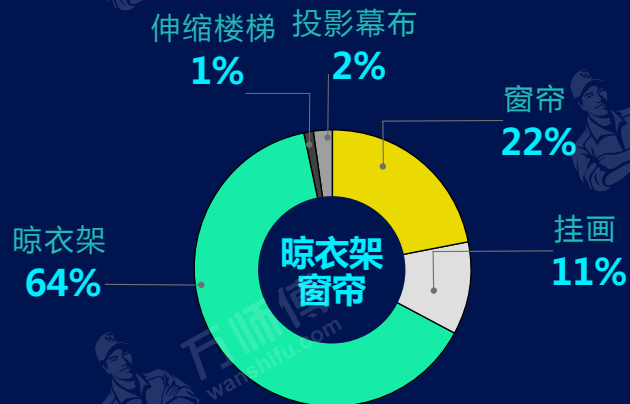
2018年家居服务需求占比



晾衣架/窗帘类目包含安装和维修，其中以安装为主。安装的产品大部分为晾衣架，其次为窗帘和挂画。

01001010

2018年晾衣架/窗帘类维修服务占比



晾衣架/窗帘类维修订单主要订单为窗帘与晾衣架，其与安装数量成正比。

01001010

2018年晾衣架/窗帘类目客单价统计



安装

客单价¥106.68



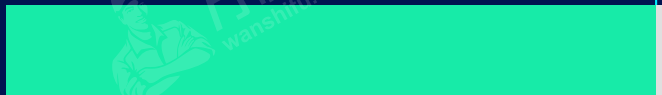
维修

单价¥81

2018年晾衣架/窗帘类目完成有效服务地域

97%

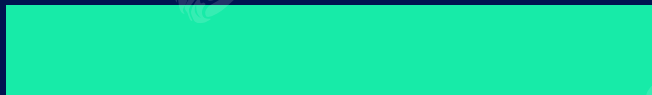
637座城市



万师傅服务范围已覆盖全国654座城市，2018年晾衣架/窗帘类目商家共将商品卖到了637座城市

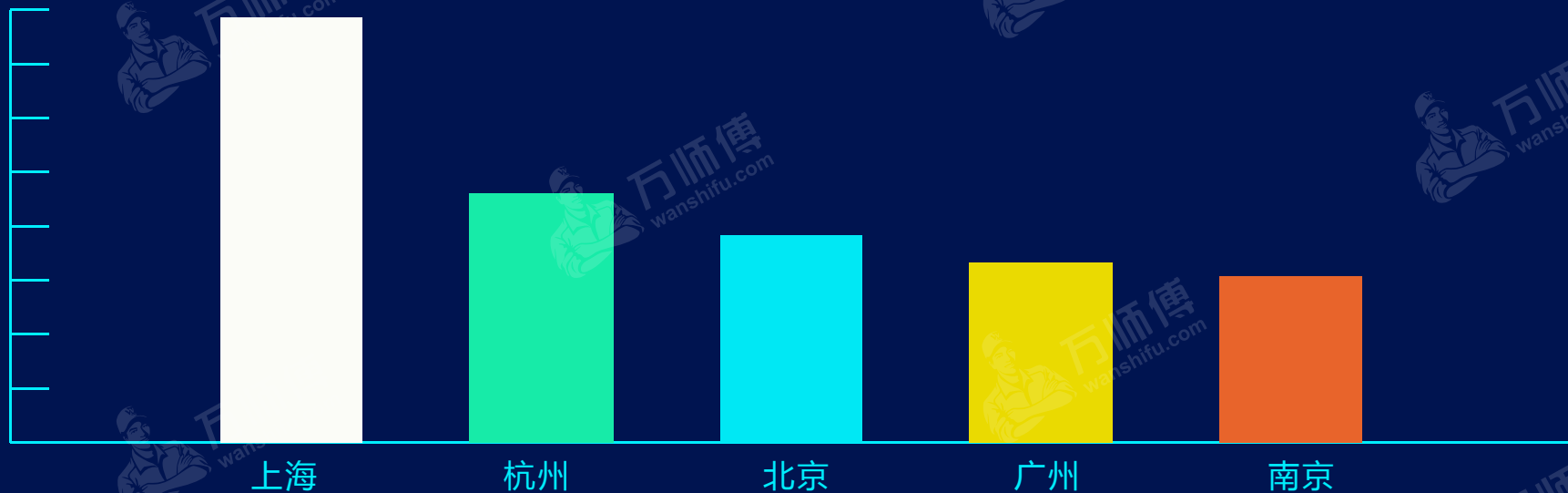
100%

2853区/县



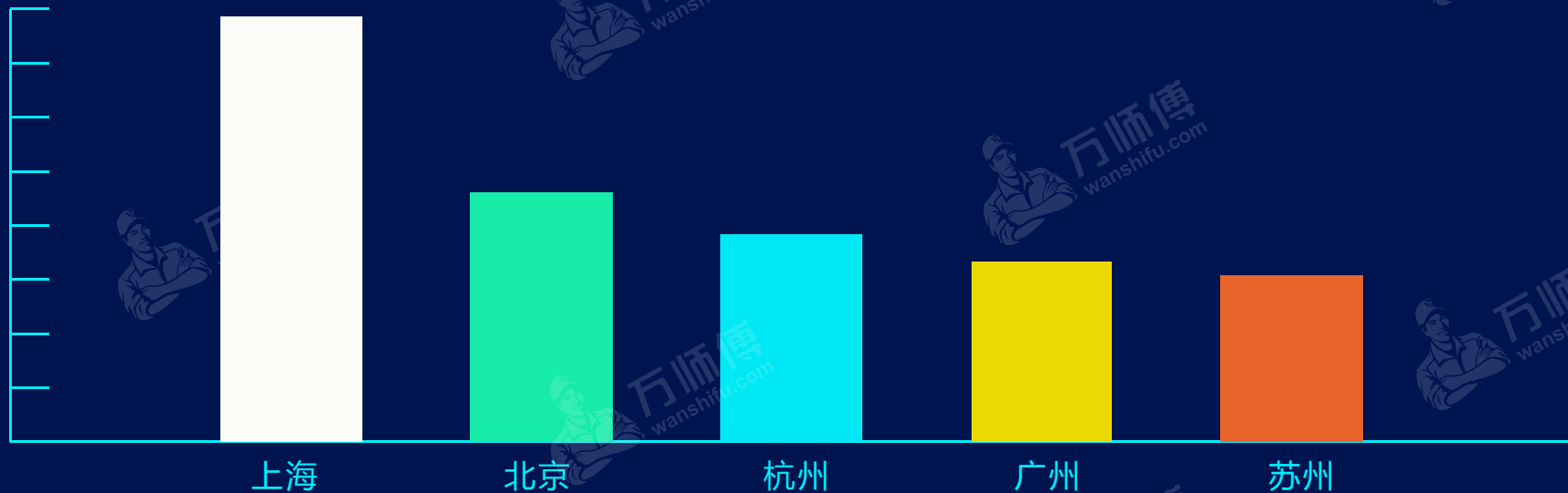
万师傅服务范围已覆盖全国2853区/县，2018年晾衣架/窗帘类目商家共将商品卖到了2853区/县。

2018年晾衣架/窗帘类目全国售后服务需求TOP5城市



晾衣架/窗帘类全国售后服务订单，杭州已超越北京，位列第2。南京作为新一线城市对晾衣架的需求已超越超一线城市深圳，位列全国第5。

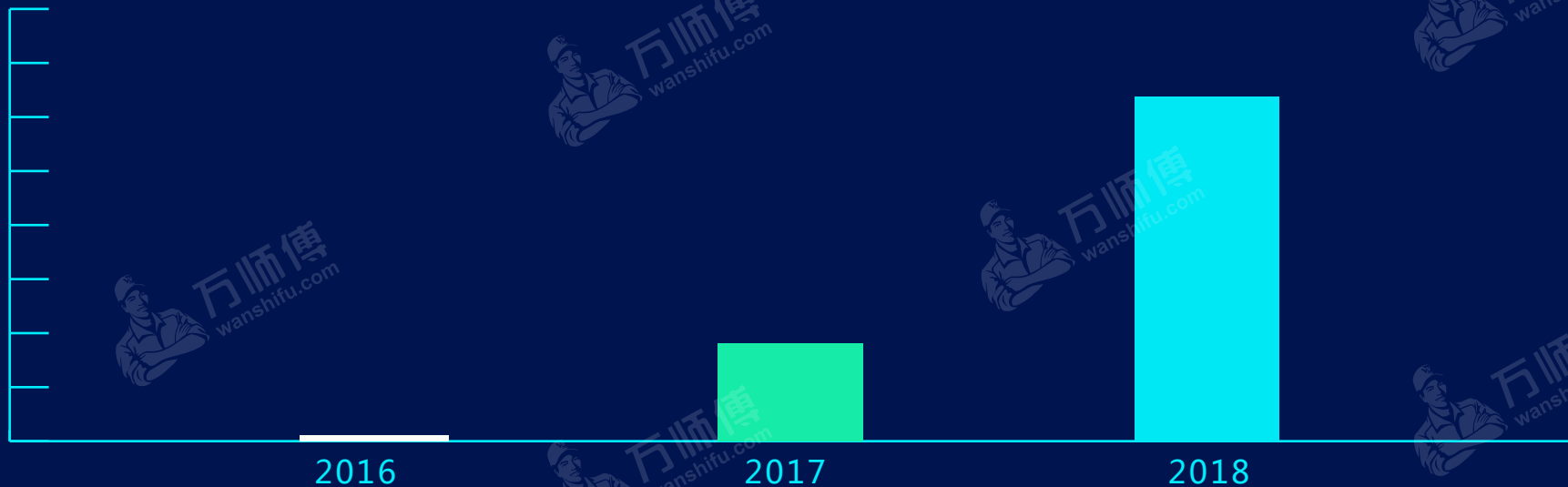
2018年晾衣架/窗帘类目全国维修订单TOP5城市



江浙一带对晾衣架维修需求明显高于国内其他地区。

卫浴篇

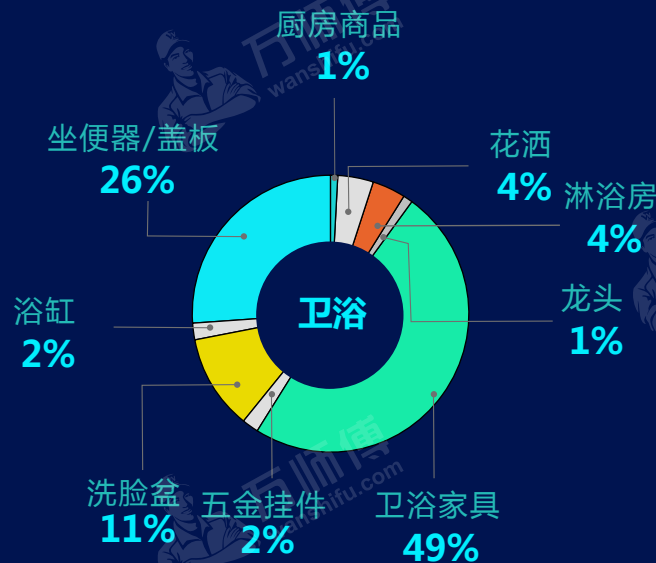
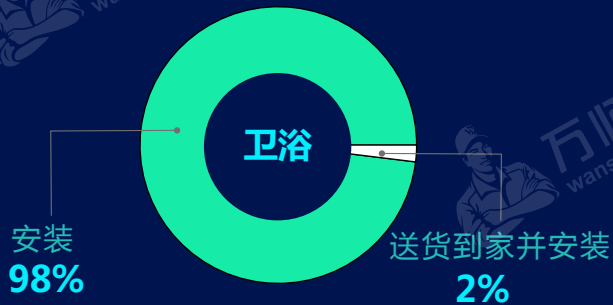
2016-2018年卫浴订单增长趋势



卫浴订单2018年订单较2017年，同比增长253%。

01001010

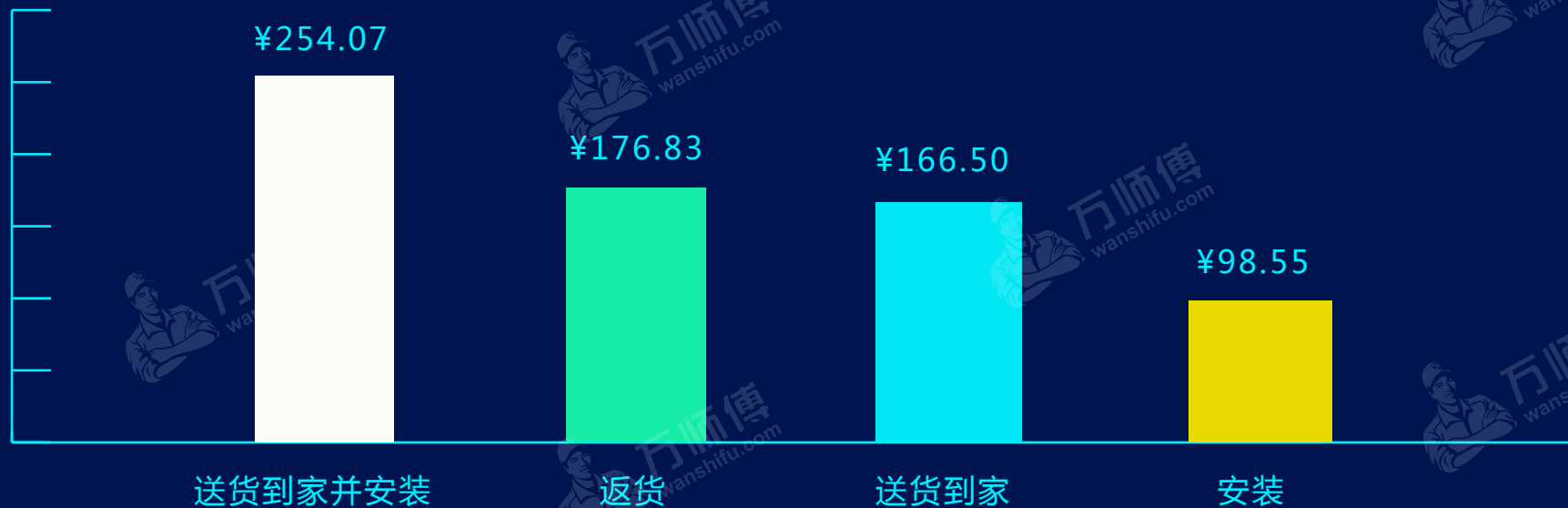
2018年卫浴类服务类型及服务商品占比



卫浴类订单多数服务需求为安装，也包括少量的送货到家并安装，主要因素为订单商品多数是坐便器/盖板与卫浴家具等直发于用户家中的商品。

01001010

2018年卫浴类各服务类目客单价统计

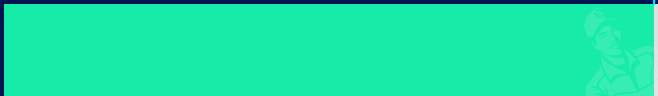


01001010

2018年卫浴类目完成有效服务地域

98%

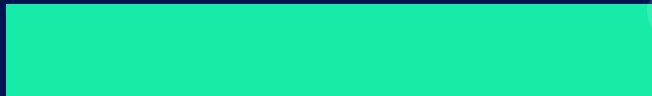
645座城市



万师傅服务范围已覆盖全国654座城市，2018年卫浴类目商家共将商品卖到了645座城市

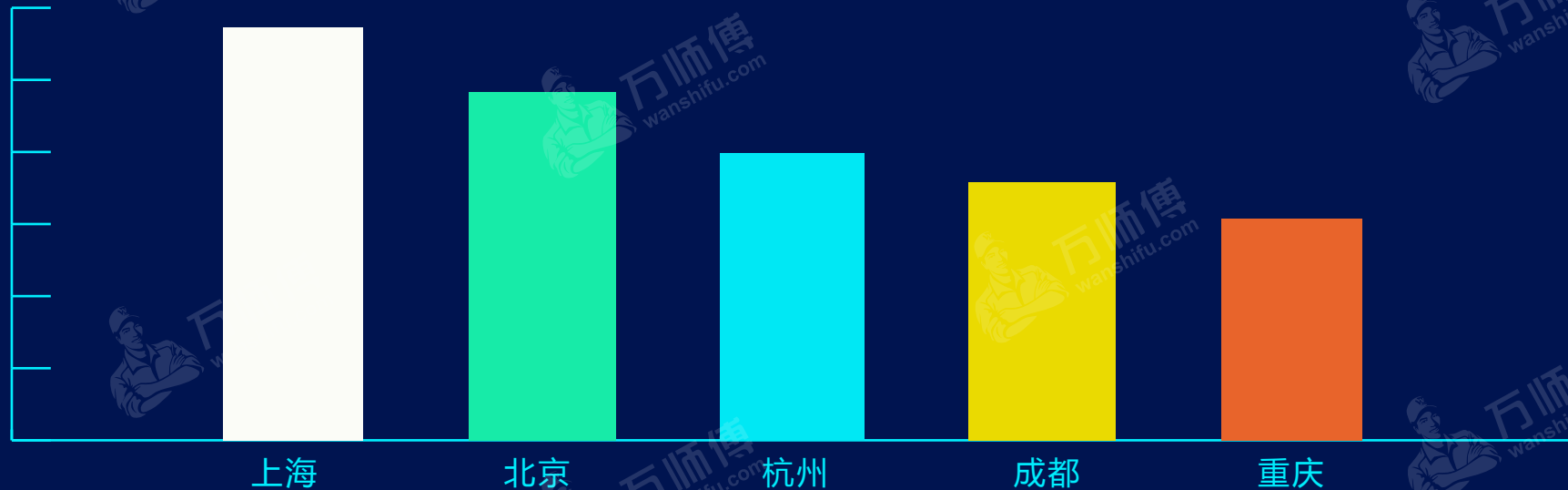
100%

2853区/县



万师傅服务范围已覆盖全国2853区/县，2018年卫浴类目商家共将商品卖到了2853区/县。

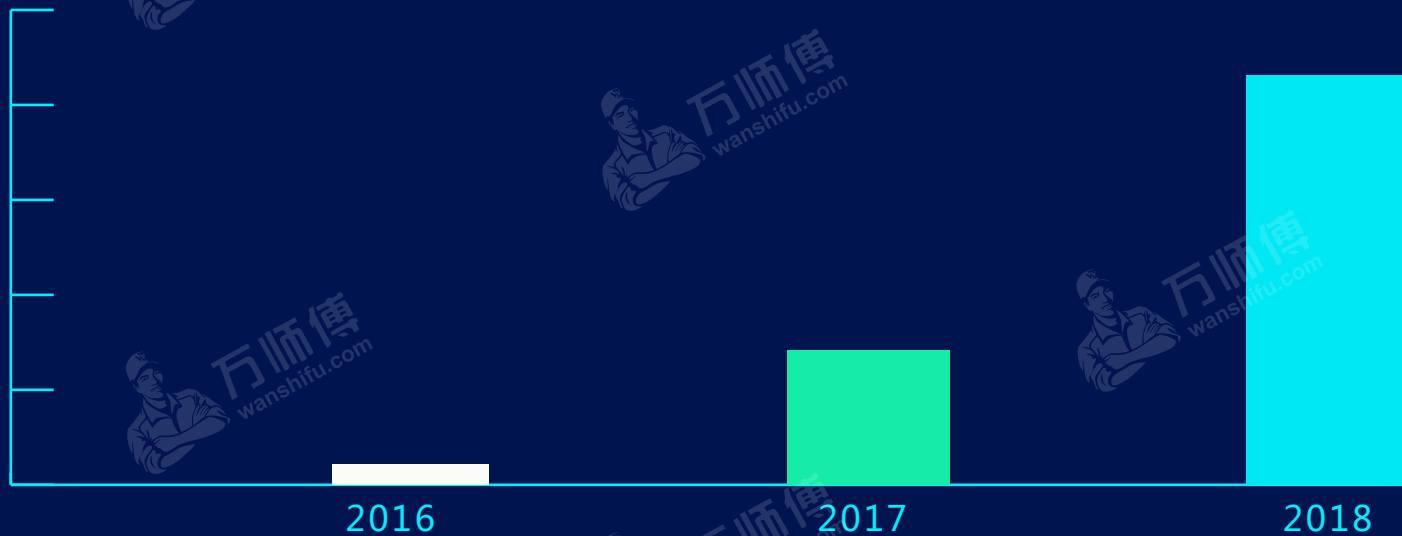
2018年卫浴类目全国售后服务需求TOP5城市



卫浴类目全国售后服务订单杭州、成都、重庆已超越广州和深圳两座超一线城市。

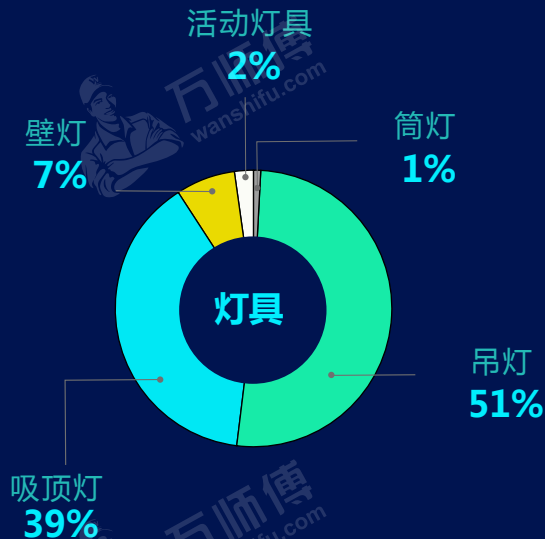
灯具篇

2016-2018年灯具订单增长趋势



灯具订单2018年订单较2017年，同比增长204%。

2018年灯具类服务类型及服务商品占比



灯具订单服务需求仅限于安装。吊灯与吸顶灯占据大部分订单，这源于这两种类型灯具为常用灯具。

01001010

2018年灯具类各服务类目客单价统计



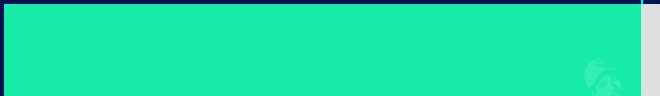
安装

客单价¥149.44

2018年灯具类目完成有效服务地域

96%

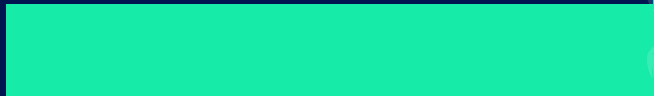
631座城市



万师傅服务范围已覆盖全国654座城市，2018年灯具类目商家共将商品卖到了631座城市

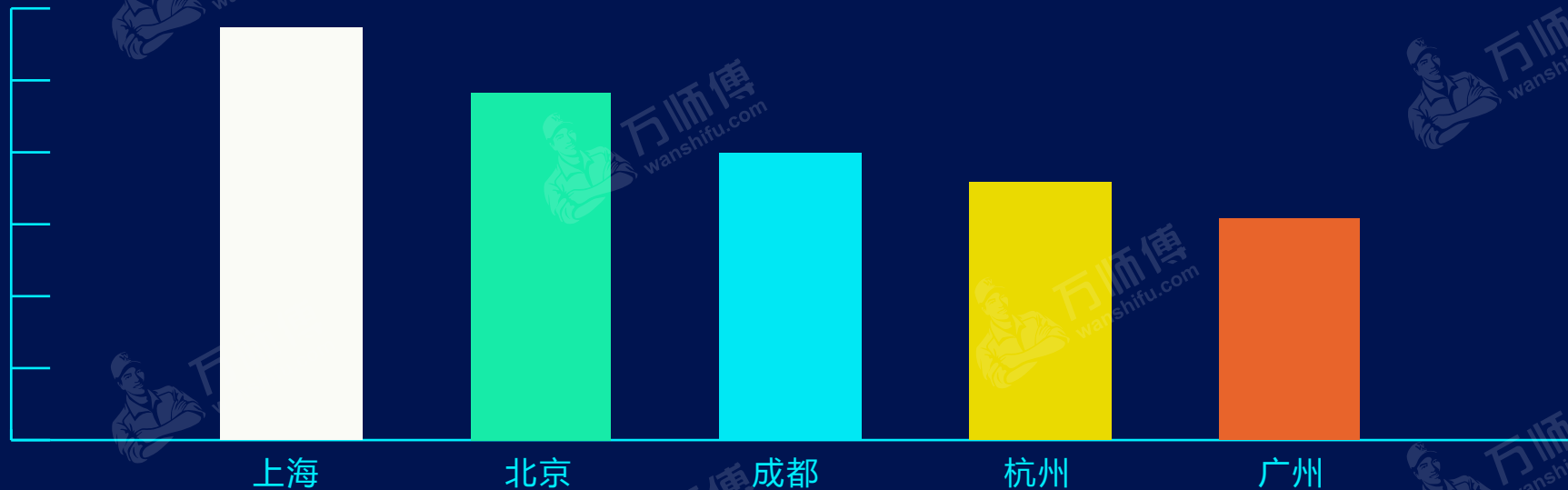
100%

2853区/县



万师傅服务范围已覆盖全国2853区/县，2018年灯具类目商家共将商品卖到了2853区/县。

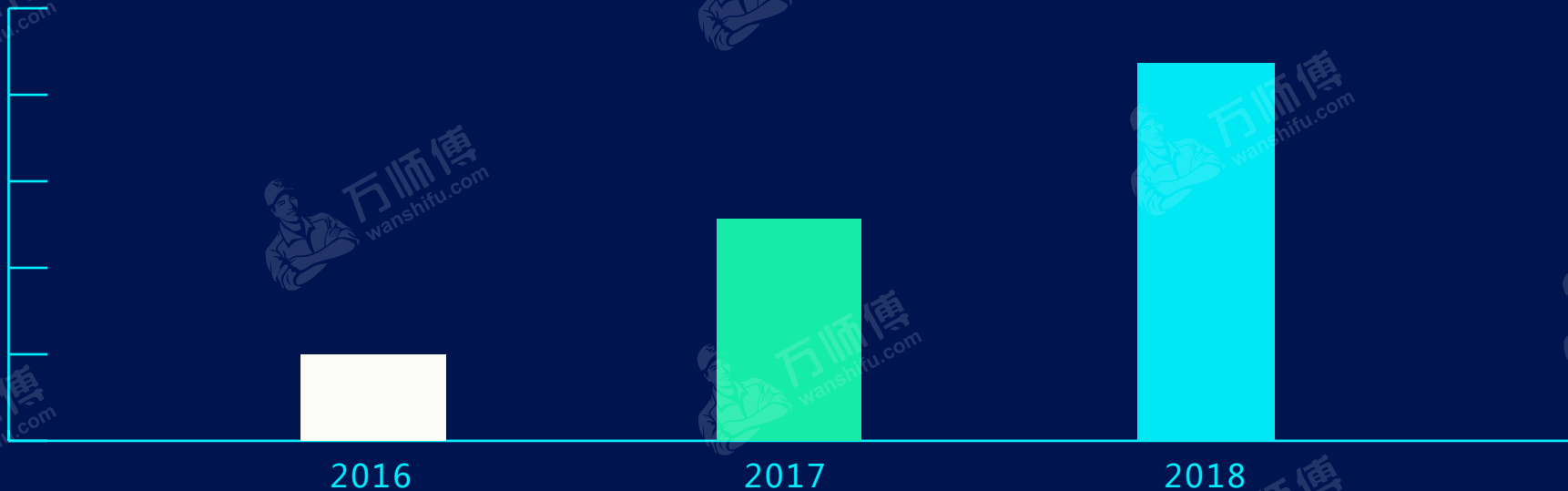
2018年灯具类目全国售后服务需求TOP5城市



灯具类目全国售后服务订单，成都超越杭州、广州、重庆、深圳位列第3，可知成都人民对灯具需求逐年递增。

用户洞察（师傅篇）

2016年-2018年全国活跃师傅数量增长



家居市场蓬勃发展，家居售后市场空间巨大。以万师傅数据为例，2018年订单较2017年同比增长85%。

2018年家居售后平台从业者平均年龄及年龄分布

01001010



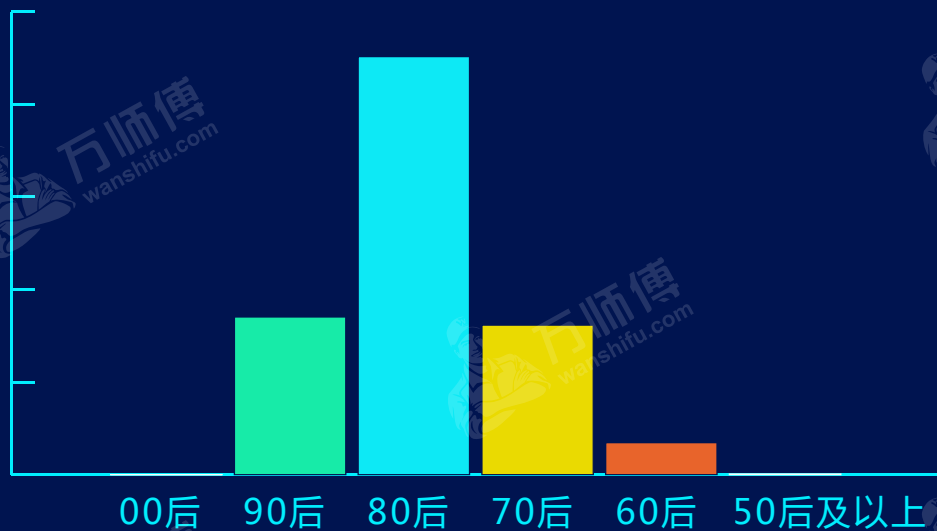
平均年龄34岁



最年长师傅60岁



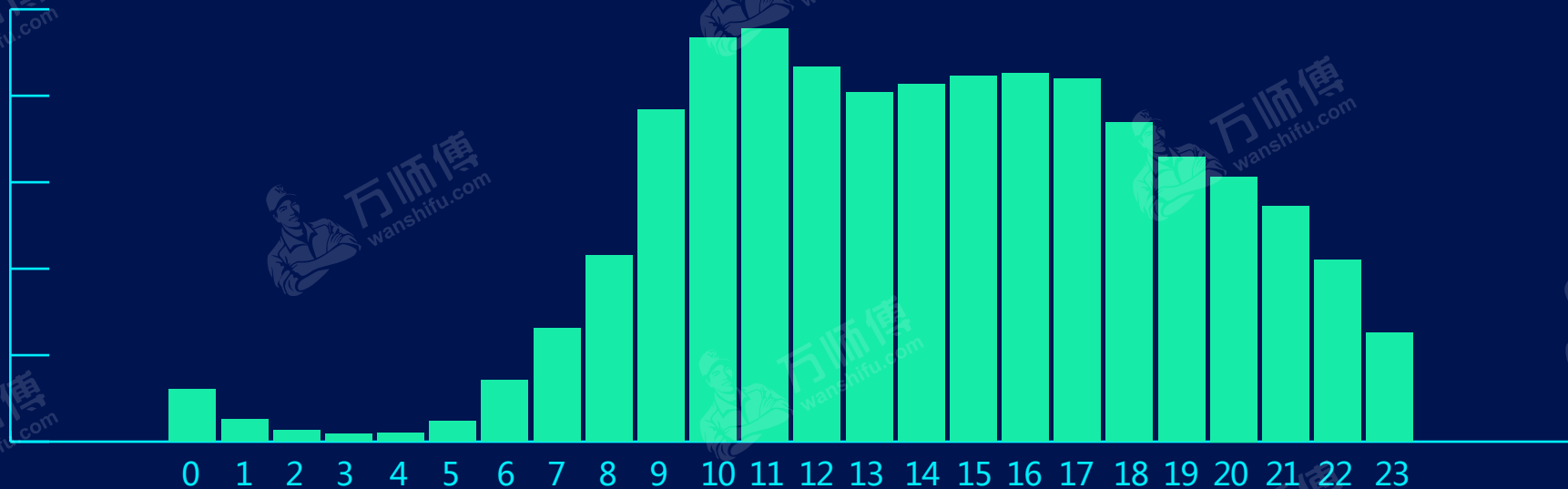
最年轻师傅19岁



80后90后已成为家居售后服务行业的主力军。身强体壮，愿意拥抱变化是他们最优秀的能力。

2018年师傅每天报价时间分布图

01001010



为了生活与梦想，24小时均有师傅在奋斗和努力。师傅报价时间与商家下单时间息息相关并成正比，10:00-17:00为师傅报价高峰期，18:00-22:00稳步增长期，23:00-6:00均有师傅报价。

2018年万师傅最高客单价和最低客单价



最高客单价
¥ 29800元

深圳市福田区，家具类送货到家并安装
订单，客单价¥29800



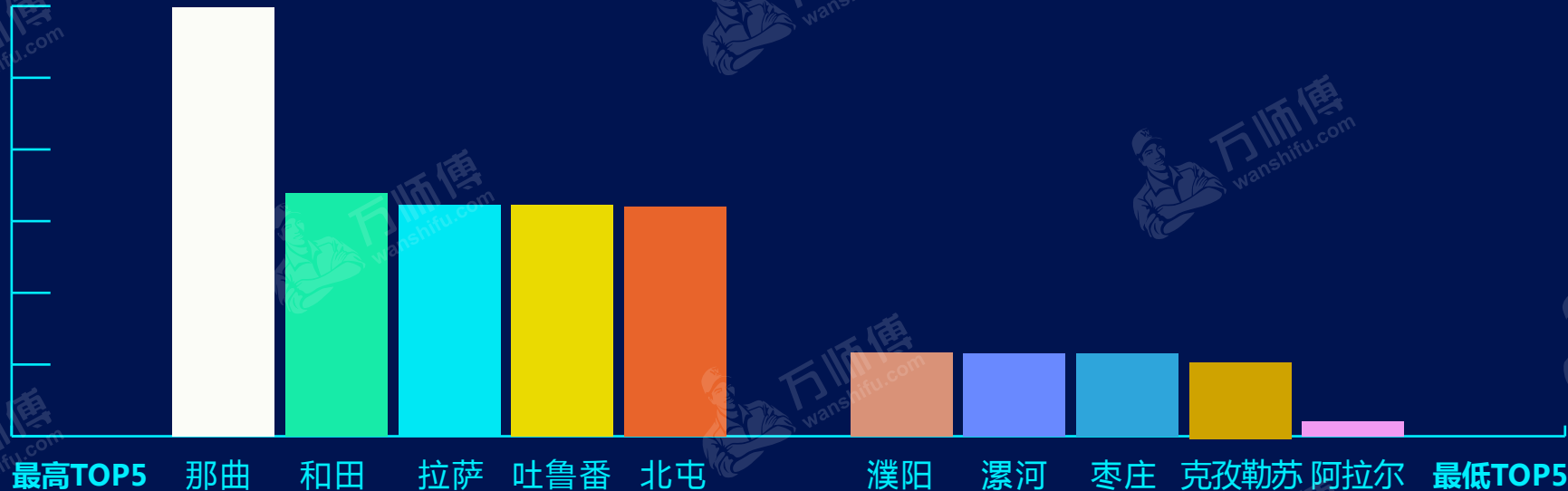
最低客单价
¥ 20元

日照市东港区，家具类维修订单，客单价¥20

在万师傅平台，不仅可以找个体师傅，亦可以找城市服务商和企业服务商解决数百件家具组成的工程类订单。

01001010

2018年平均客单价TOP5城市



最高平均客单价集中于新疆西藏地区，最低平均客单价集中于河南山东和新疆等地。新疆平均客单价两极分化严重。

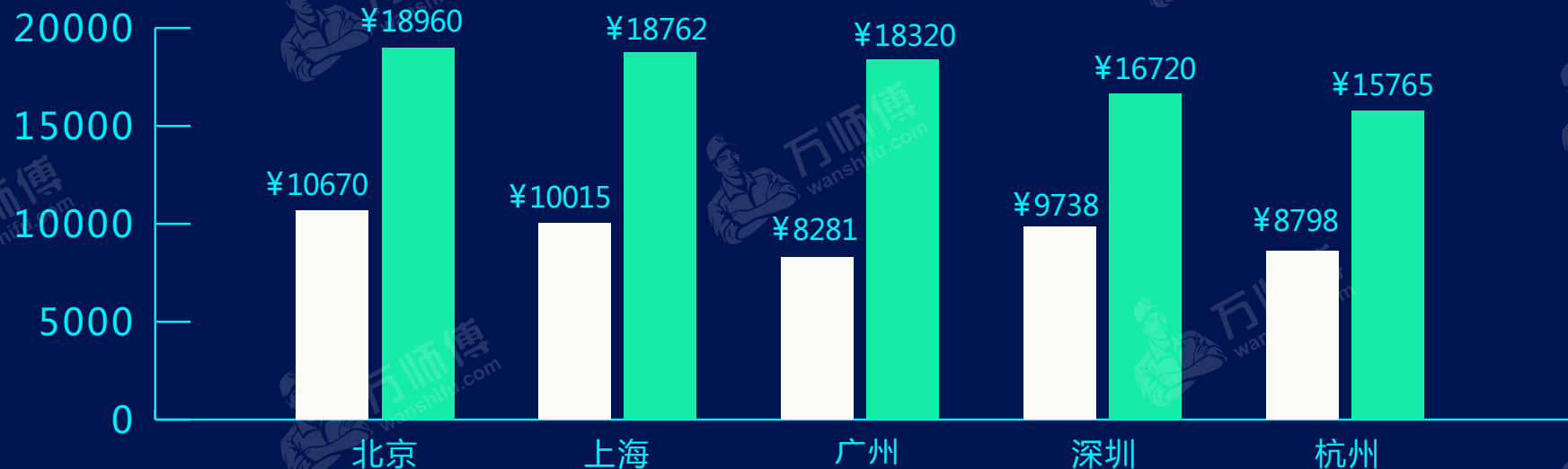
2018年师傅收入TOP5城市与该城市月人均收入对比

01001010



■ 师傅月人均收入

■ 城市月人均收入



从数据可知，师傅平均收入已超越该城市月人均收入，俨然成为一个高收入群体，这也正是社会发展的未来趋势，随着人力价值的提升，未来掌握优秀技术的师傅，收入势必水涨船高。

结 语

2018年5月31日,马云宣布菜鸟计划投资千亿在国内打造全新的物流网络,2018年7月8日,国内家居电商行业首个送装标准《家居电商送货与安装服务规范》正式发布实施。优质家居企业只有不断提升用户的消费体验,推出更好的售后服务,获得消费者的认同和喜爱,形成良好口碑,才能从家居市场竞争红海中脱颖而出。随着第三方家居售后平台的发展,找师傅的难度远不如此前,但家具维修等类目中,依旧存在找不到师傅的难题,特别找不到是优质师傅,而解决这个难题,是一件任重道远需要全行业共同努力的事情,可以预见未来随着行业的标准化和规范化,优质师傅将成为整个行业发展的核心稀缺竞争力。