

2017

2017年家居售后服务行业 年度数据分析报告

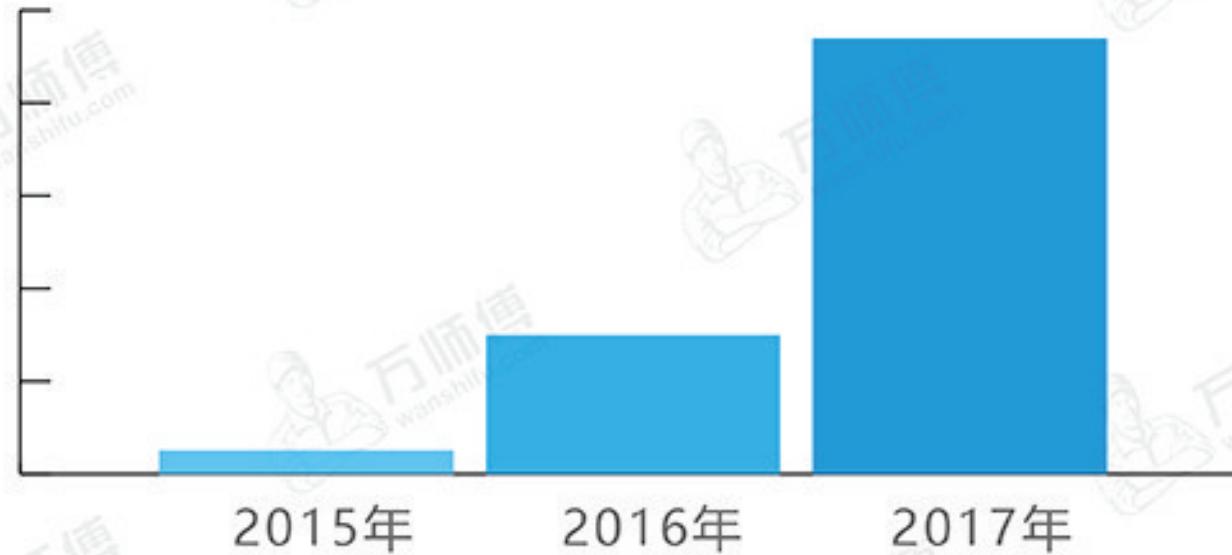
大数据解读家居售后服务行业变化趋势

前言

据公开资料显示，2012年家居电商销售额为490亿元，到了2016年国内家居市场约4.5万亿，其中电商渠道销售占5.7%，约2560亿。由此可看出，近几年来家居电商呈快速增长之势，而售后服务作为其重要组成部分，近几年来变化显著。市场需求从量变到质变，建立一套完善的售后服务体系对于家居行业来说已经势在必行。2017年可以说是家居售后服务的标准化元年。

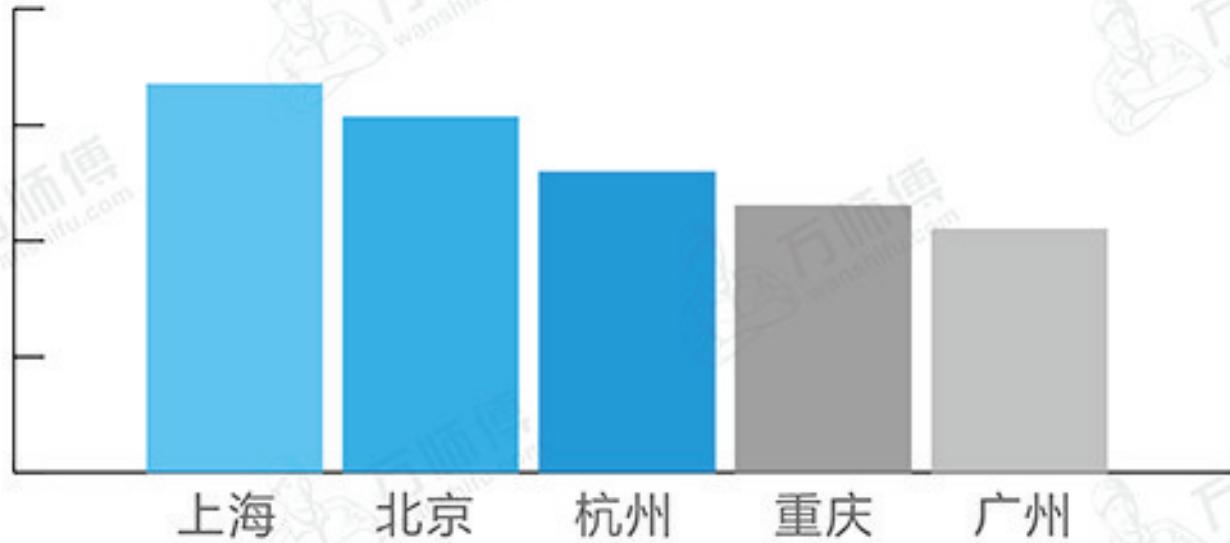
行业发展概况

| 2015年~2017年订单量增长趋势



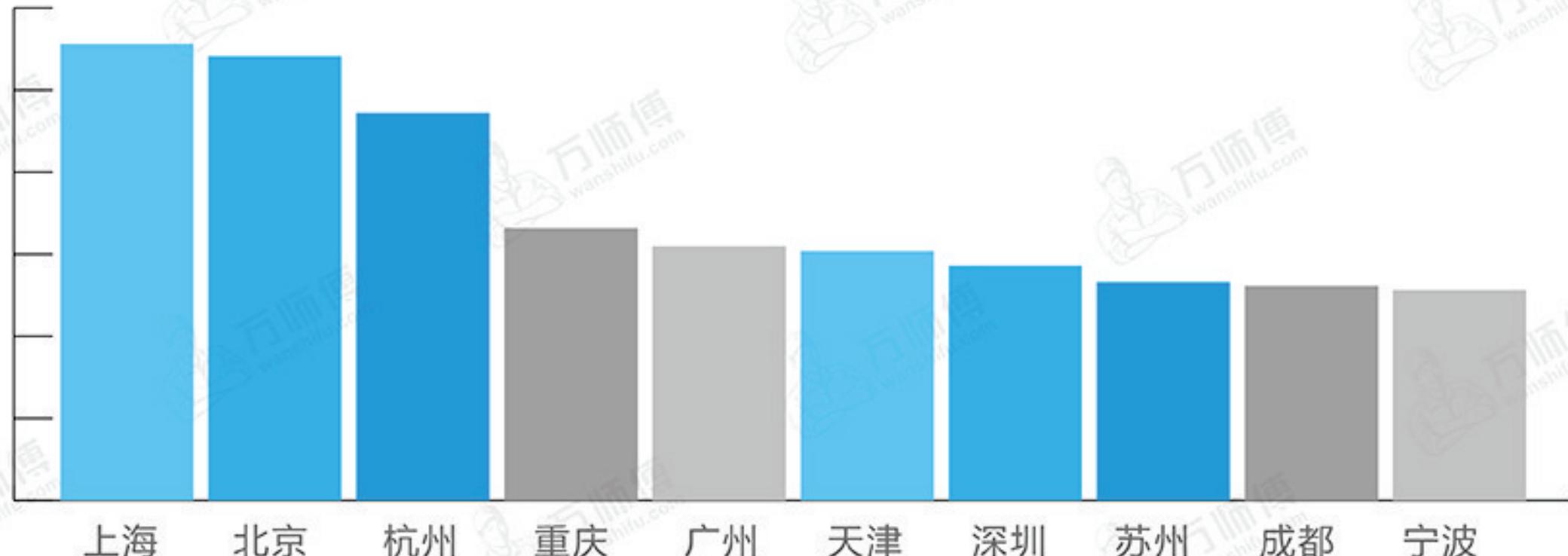
家居市场的蓬勃发展，为家居售后提供了广阔的发展空间。以万师傅数据为例，2016年订单量较2015年同比增长485%，2017年较2015年同比增长1734%。

| 2017年全国售后服务需求TOP5城市



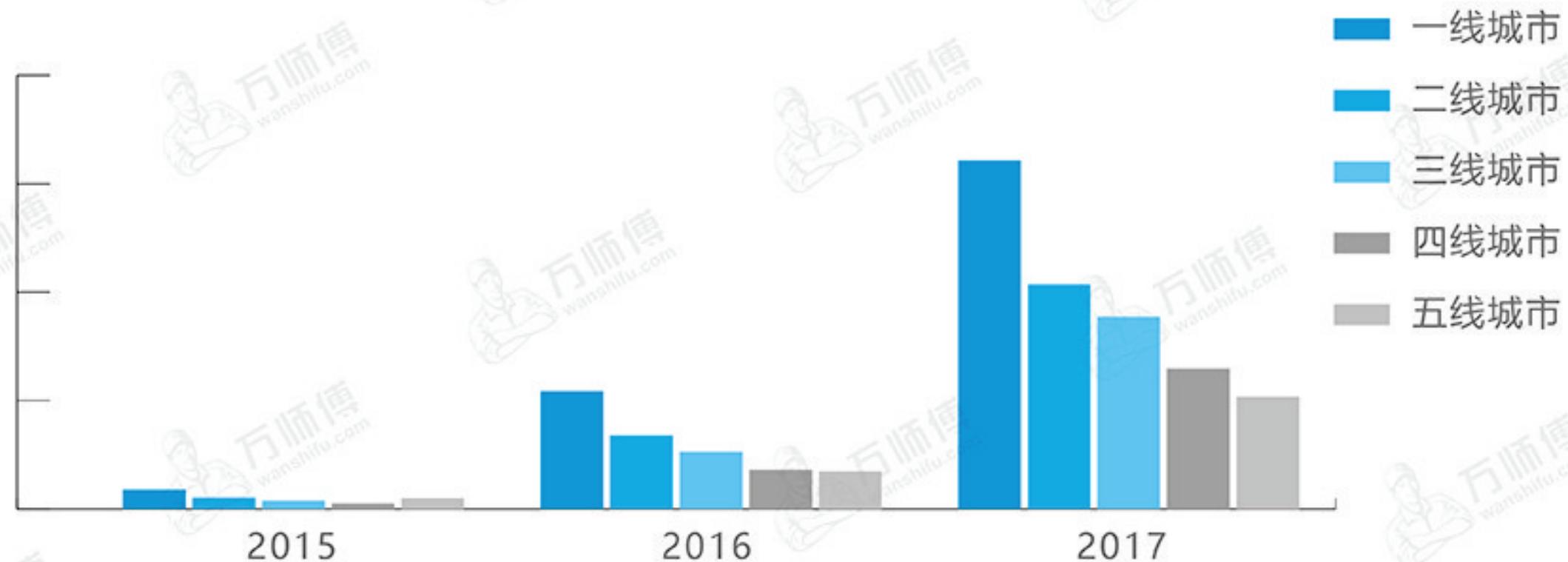
北上广深作为一线城市一直都是网购家居商品主力军，2017年杭州、重庆超越深圳，位列前5。

2017年全国维修订单TOP10城市



上海、北京、杭州维修需求明显高于第二梯队。

2015年-2017年全国一至五线城市订单



四、五线城市订单需求飞速上涨，以四线城市数据为例，2016年相比2015年同比增长626.77%，2017年相比2015年同比增长2510.32%，由此可见，四、五线城市的消费者对网购家居类产品接受度明显上涨。

用户洞察

【商家篇】

| 家居电商商家思想的转变

1.0

2014年以前

家居售后1.0

能找到师傅就行

2.0

2015年-2016年

家居售后2.0

想找价格合适又靠谱
的师傅

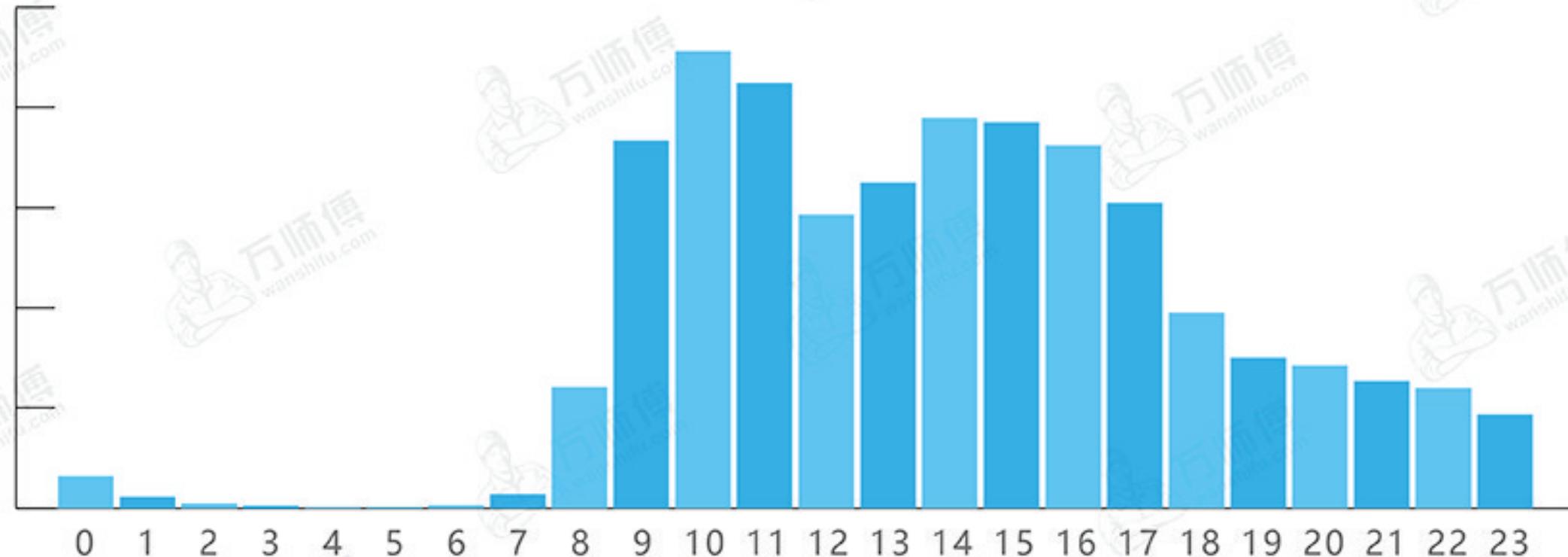
3.0

2017年

家居售后3.0

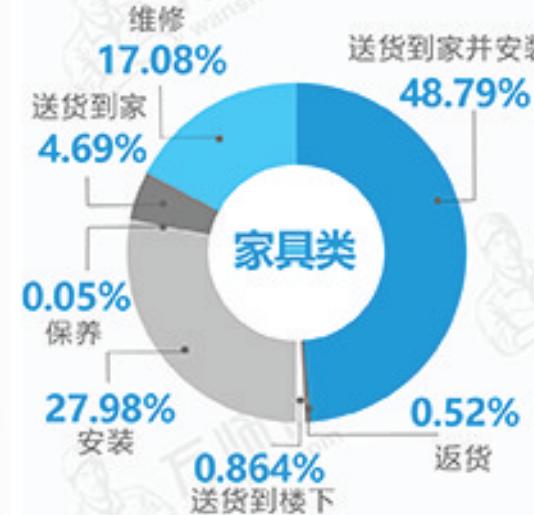
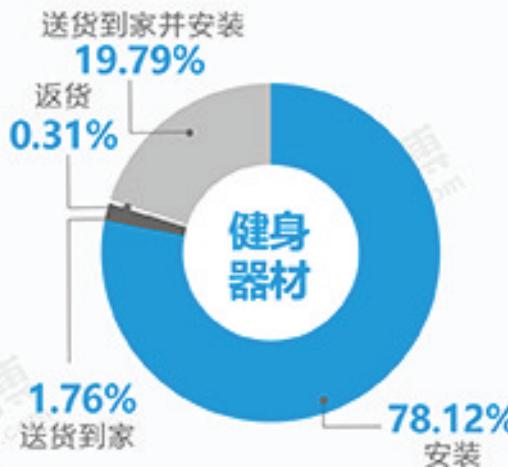
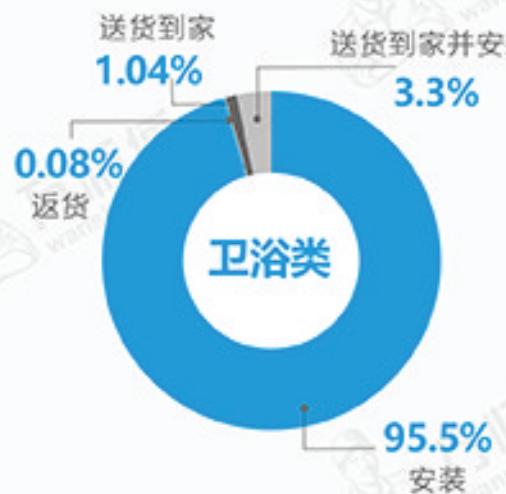
信息化交易、标准化服
务、更多的售后保障

| 2017年商家每天下单时段分布图



家居电商售后服务意识不断提升，凌晨4点依然有商家下单，其辛苦可见一斑。

2017年全国家居服务需求占比

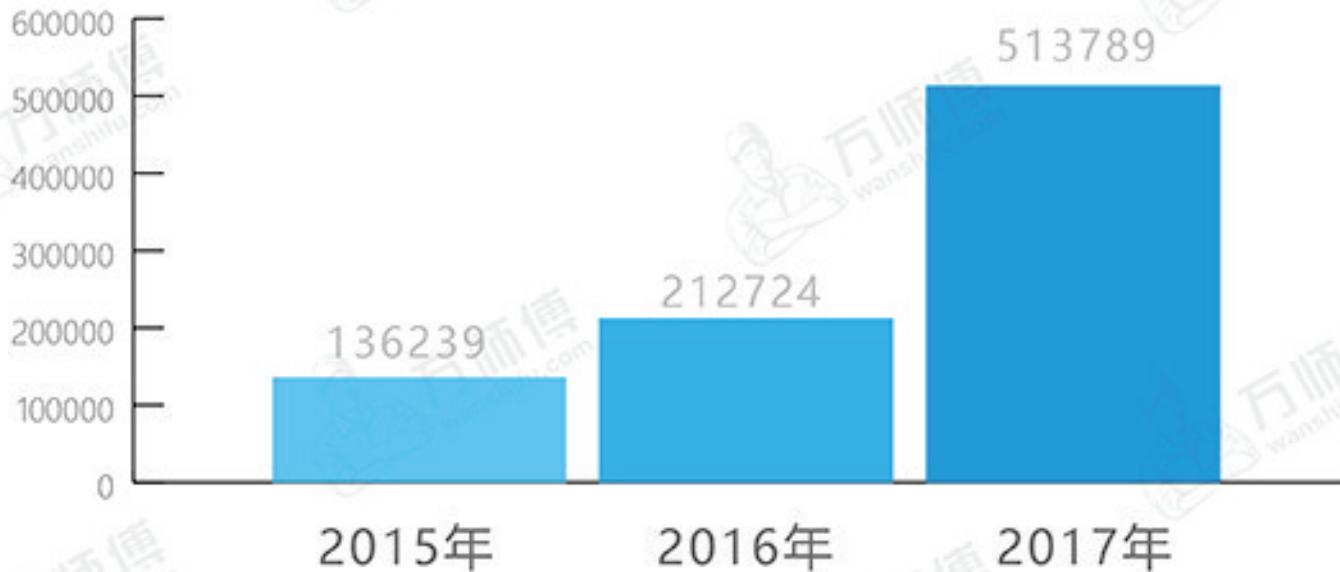


家居售后需求呈现多样化，不同的家居类目会有不同的售后需求，卫浴类和健身器材类等产品以纯安装为主，而家具类产品则以配送+安装为主。

用户洞察

【师傅篇】

| 2015年—2017年全国师傅数量增长



师傅群体不断壮大，以满足行业需求。以万师傅平台数据为例，截止到2017年底，同比2016年增长141.53%。

I 万师傅服务覆盖范围



消费需求全国化，促进家居服务产业升级。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。

| 2017年家居售后服务从业者平均年龄



平均年龄33岁



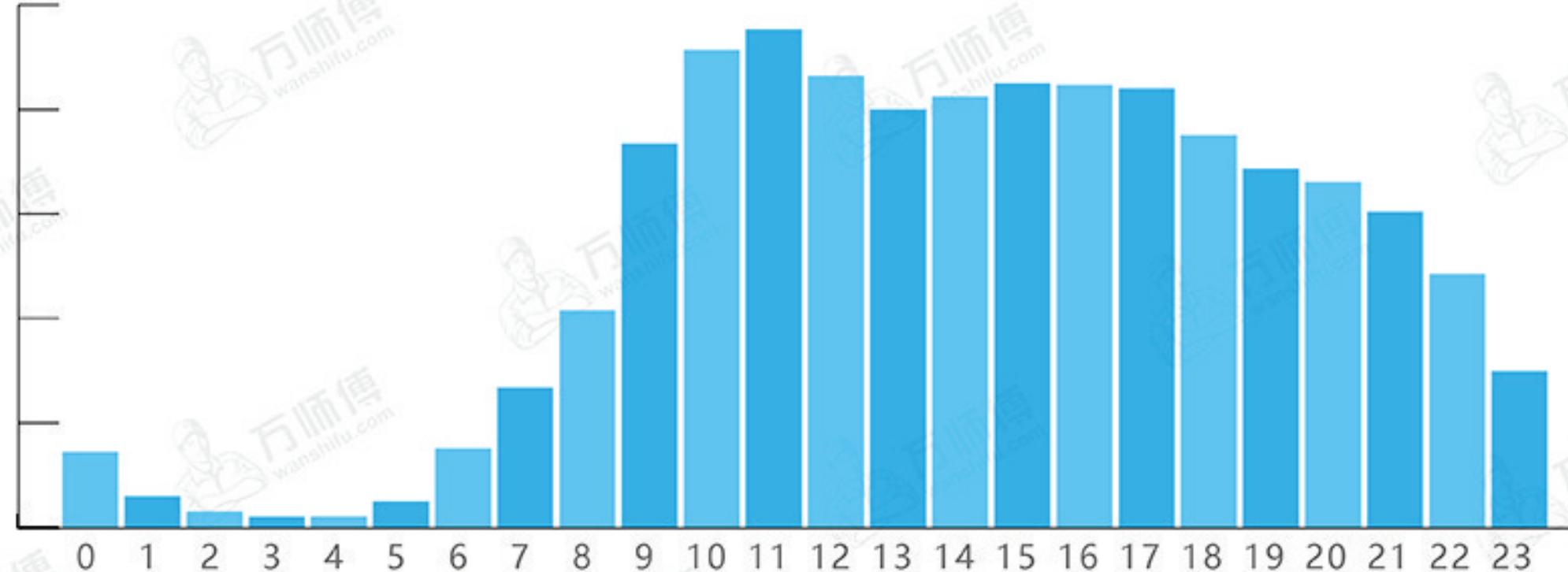
最年长师傅60岁



最年轻师傅18岁

随着家居售后服务行业的发展，80后师傅成为行业主力。“年轻体壮，对新事物接受程度高”是目前师傅团体的一个发展态势。

| 2017年师傅每天报价时间分布



为了生计，师傅们24小时都在努力着，坚持着。11: 00—17:00师傅报价高峰期，18:00—22:00稳步增长期，23:00—7:00仍然有师傅报价。

| 2017年万师傅最高客单价和最低客单价



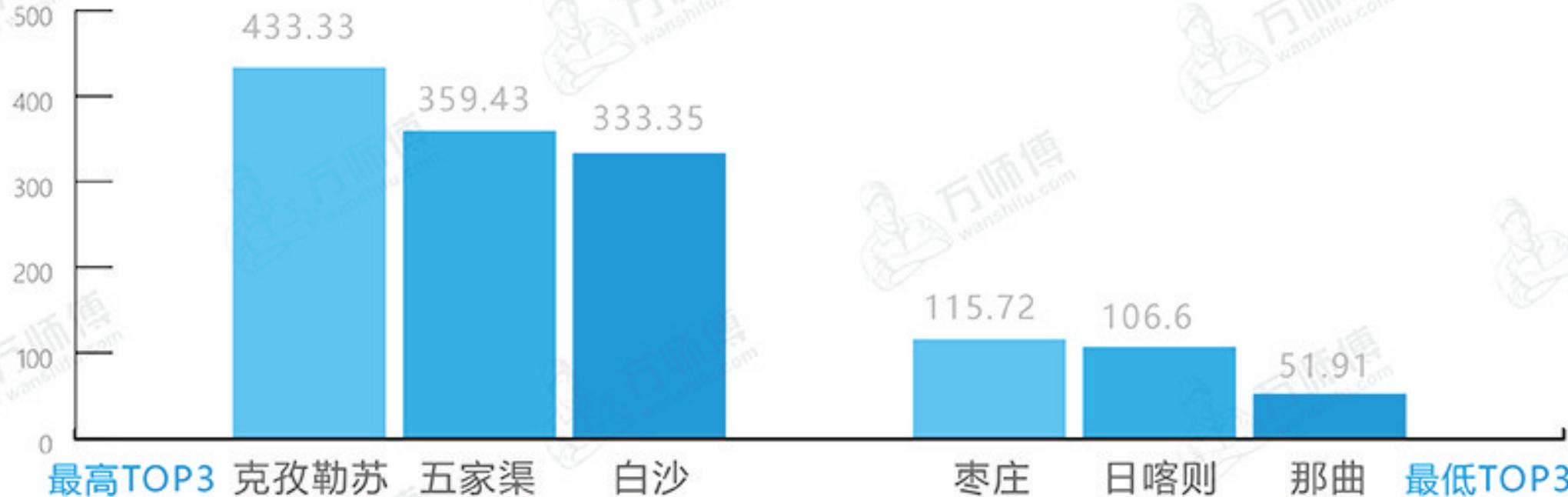
最高客单价
¥ 19842元



最低客单价
¥ 20元

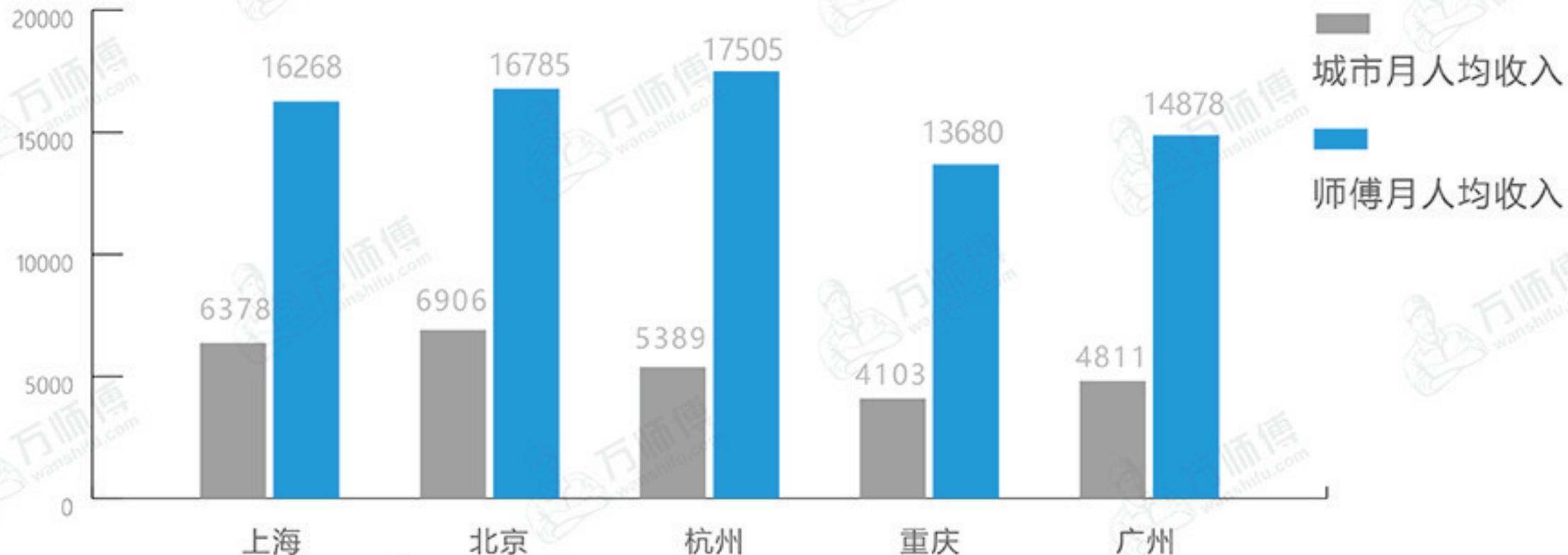
2017年万师傅最高客单价是杭州市上城区，家居类送货安装到楼下订单，成交金额为19842元；
2017年万师傅最低客单价是西安市雁塔区，家具类安装订单，成交金额为20元。

| 2017年平均客单价TOP3城市



师傅的供求关系决定服务价格，因此电商们要在偏远地区做好不一样的预算。

| 2017年师傅收入TOP5城市与该城市月人均收入对比



在北京、上海、广州、杭州、重庆等城市中，家居师傅已俨然成为一个高收入人群，超出城市月人均收入1—2倍，成为服务行业“薪贵”。

未来发展趋势

2016年3月11日，天猫公布家居送装服务标准；2016年9月，京东形成了中小件物流网、大件物流网和冷链物流网的三张网布局；2017年11月10日，万师傅与中国平安达成合作，首推全国家居师傅意外险；2017年12月16日，万师傅协同中国工商联家具装饰业商会共同起草《家居家装电商行业送装服务标准》；2017年12月21日，万师傅携手深圳市人体工程学应用协会联合发布“人工搬运”规范手册，制定服务行业人工搬运标准。截止2017年底，万师傅预约及时率已达99.5%、预约达成率已达99.3%、订单核销率已达100%、按时完成率已达99.3%。由此可见，随着家居售后服务市场的规范以及商家利益的追求，未来第三方家居服务行业必将朝着标准化的运作发展。