万师傅
wanshifu.com

家居售后服务行业年度数据分析报告

ANNUAL DATA ANALYSIS REPORT OF
HOME SERVICE INDUSTRY.

2019

导语
INTRODUCTION

公开资料显示，2019年家居建材行业的市场规模达到4.5万亿元，家居电商市场规模达到3500亿。家居售后服务市场随着家居行业的发展而迅速扩大，但售后服务滞后仍然制约着家居行业的发展，中国消费者协会公布的数据显示，2019年上半年家居售后投诉量超2000件，家具、家电和建材类产品投诉量位居前十，其中家居电商售后服务成为投诉重点。

近年来消费人群迭代更新，80后、90后正成为家居市场的两大中坚力量，重视服务品质和消费体验，家居售后配套服务成为决定购买的关键因素。1688蓝皮书指出，家居电商能提供上门安装售后服务的商家仅占56%，售后服务对于商家尤为关键，第三方家居售后服务行业肩负着重要的使命。

前言
FOREWORD

2019年，专业的家居售后服务需求越来越大

12，396，173 个订单在万师傅平台诞生。

目录
CONTENTS

01 前言

02 行业发展概况

03 卖家分析

04 维修类订单分析

05 师傅分析

06 结语

万师傅
wanshifu.com
家居年度
分析报告

行业发展概况

INDUSTRY DEVELOPMENT OVERVIEW

01 订单增长趋势
02 2019年每个季度订单占比
03 家居商品的服务订单量排名
04 全国一至五线城市订单
05 家居服务订单来源分布图
06 家居服务订单来源TOP10地区
07 家居服务订单来源TOP10城市
08 家居服务订单去向TOP10地区
09 订单服务周期

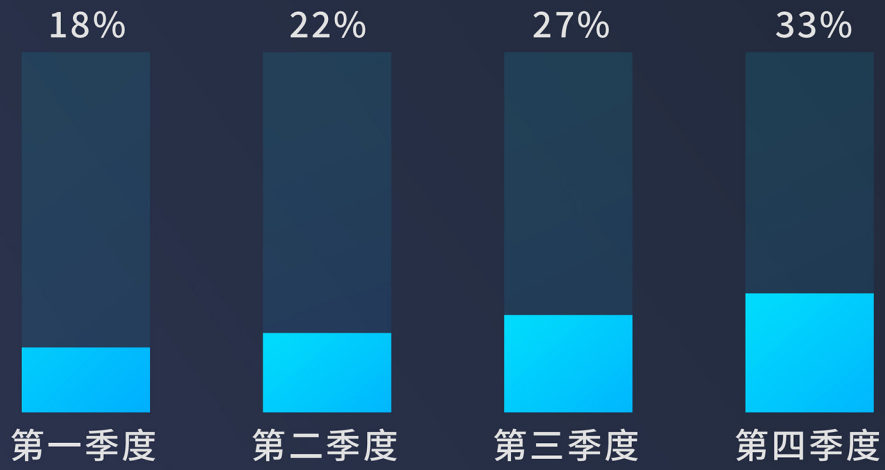


订单增长趋势



家居售后市场巨大，增长趋势明显。以万师傅为例，2018年订单较2017年同比增长85%，2019年订单较2018年同比增长43%。售后平台无纸化下单方式快速便捷，**近五年累计的电子订单为全球保护了9158颗20岁的树木。**

2019年每个季度订单占比



2019年家居售后市场需求持续上升，下半年需求旺盛。以万师傅为例，第四季度的订单量约为第一季度的**2倍**。

家居商品的服务订单量排名

万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告

TOP 1 家具

TOP 2 卫浴

TOP 3 晾衣架/窗帘

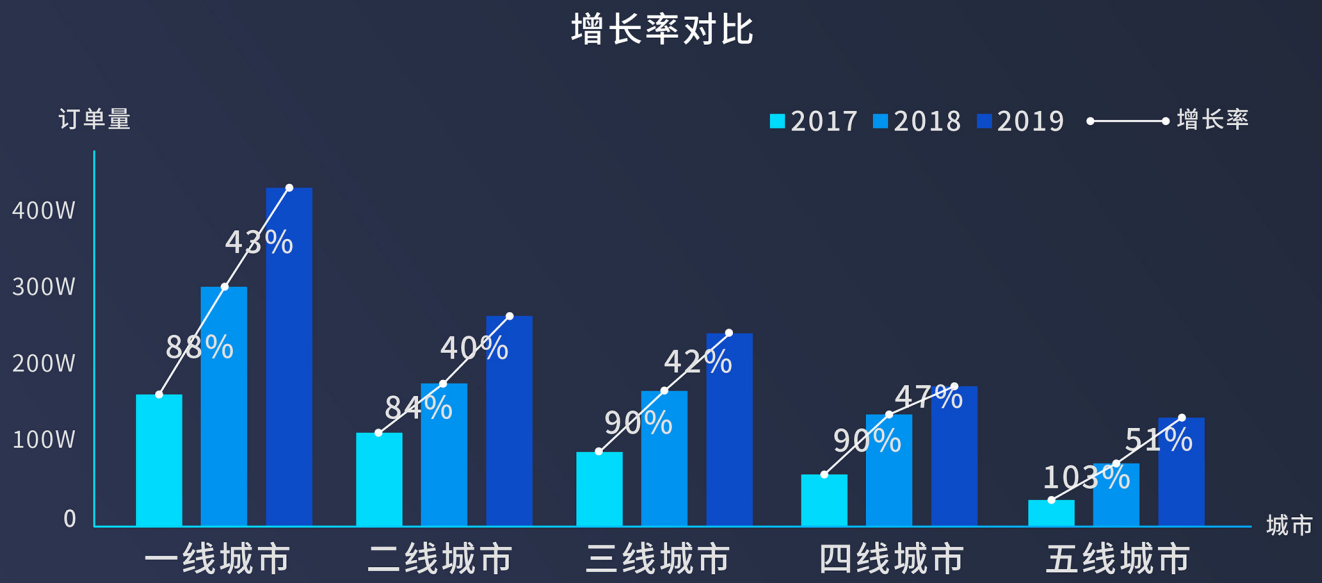
TOP 4 灯具

TOP 5 健身器材

TOP 6 智能锁

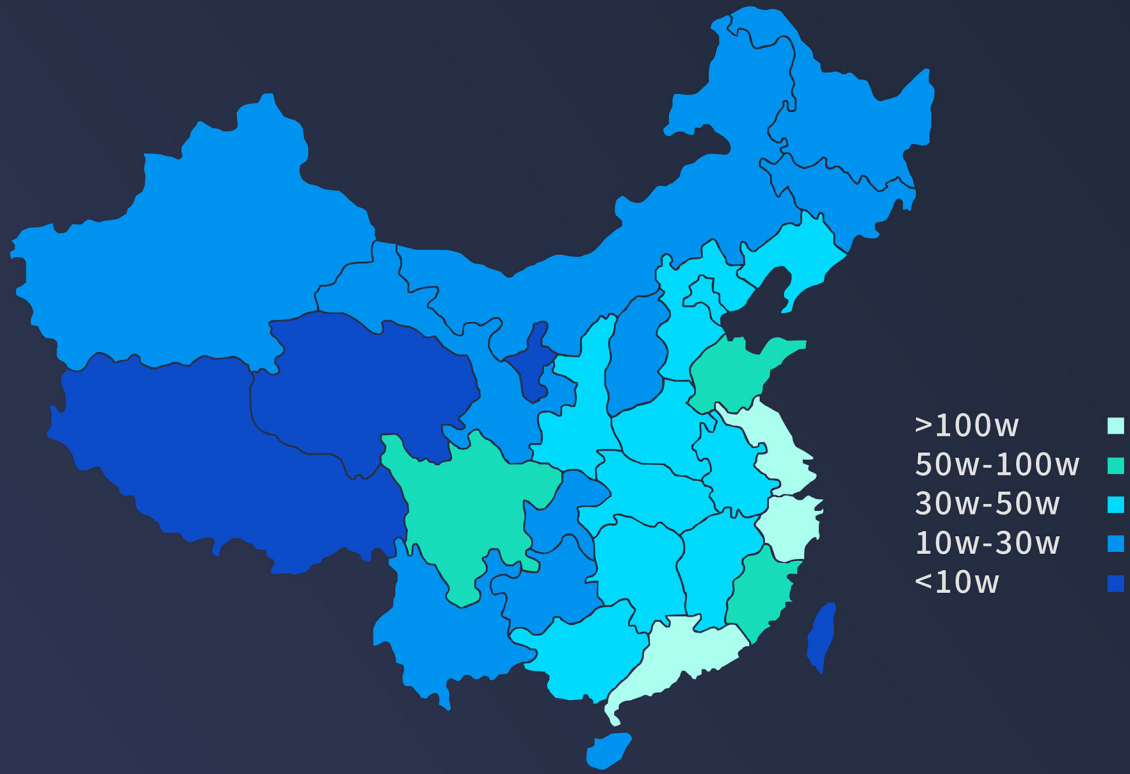
由于商品体积大、不规则、安装难度高等特点，家具的售后服务需求最大，其中柜类家具是单量冠军。以万师傅为例，**每2个订单中就有1个柜类订单，柜子连起来的长度超过从北京到法国巴黎的距离。**

全国一至五线城市订单



近三年，家居企业主要分布在一二线城市，三四五线城市家居业发展迅速。以万师傅为例，家居售后服务订单量从一线城市向五线城市递减，而三四五线城市的订单增长率高于一二线城市。

家居服务订单来源分布图



家居服务订单来源TOP10地区

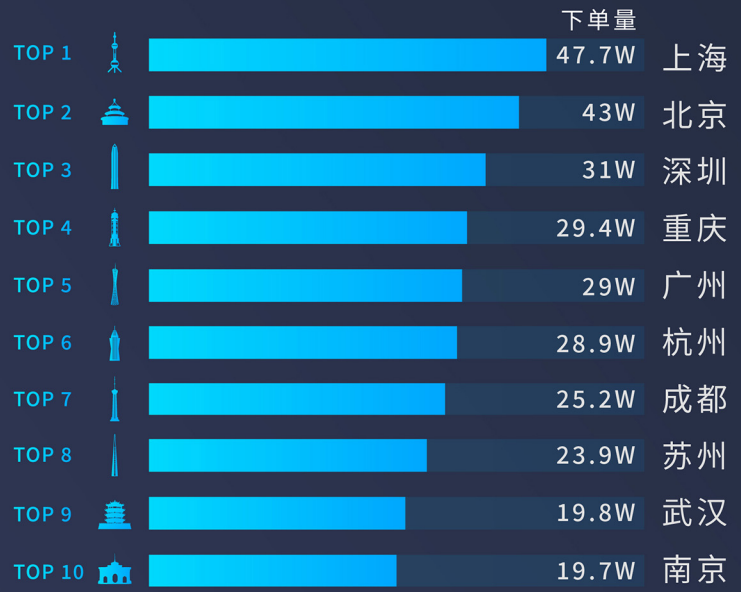


与上一年相比，订单量前十地区不变，排名变化不大。

家居服务订单来源TOP10城市

万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告

排名前10的城市

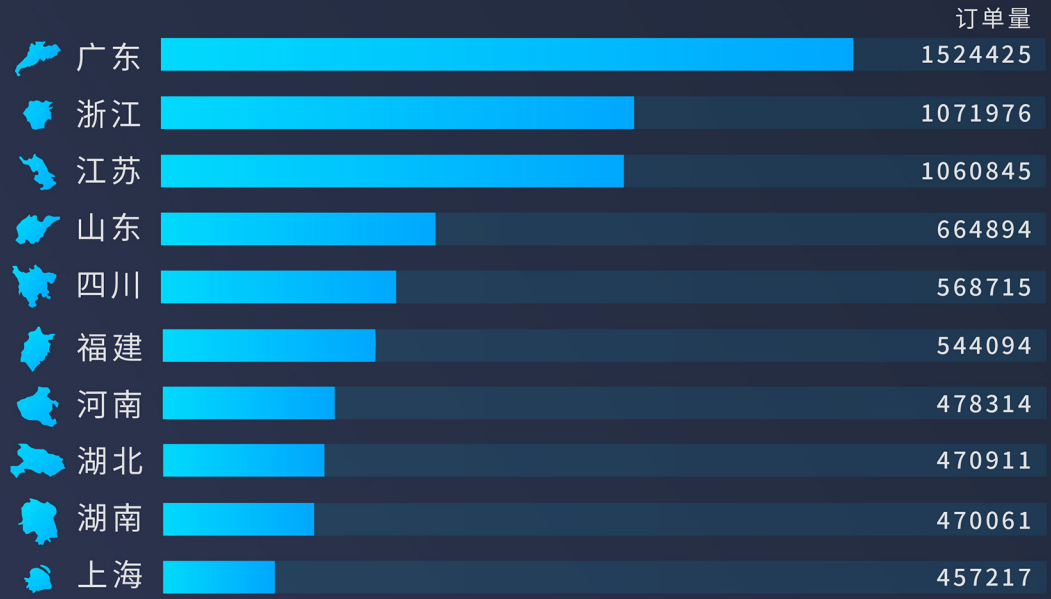


排名后10的城市



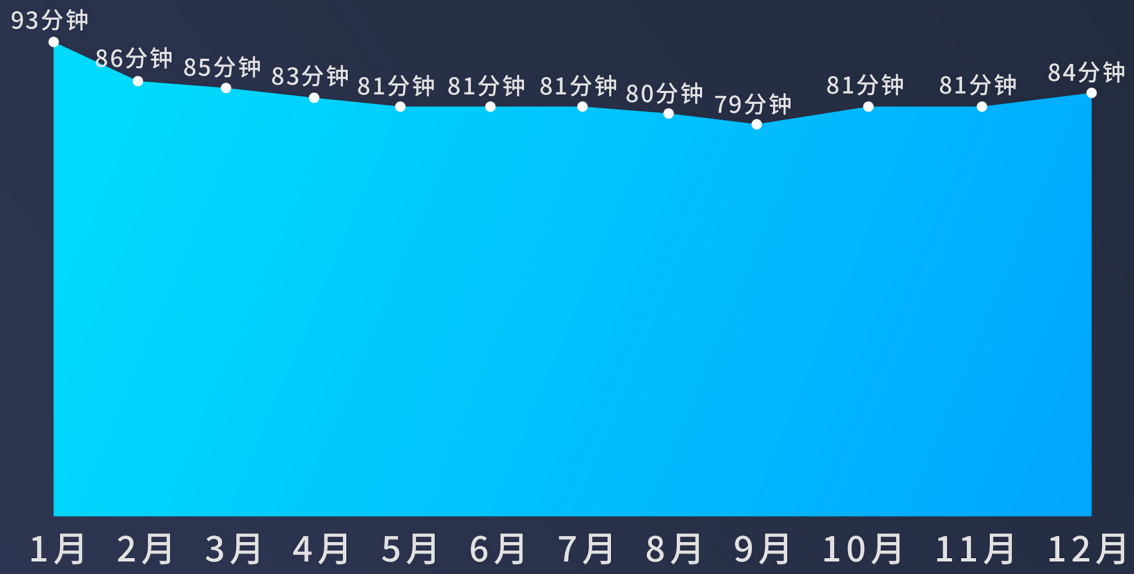
家居服务订单量与当地家居产业规模呈正相关，以万师傅为例，订单来源前10城市的家居产业发展快，家居企业集中。

家居服务订单去向TOP10地区



家居服务订单去向与当地消费者购买力呈正相关，以万师傅为例，订单最终服务于经济发达、购买力强地区的消费者。

订单服务周期



6·18：81分钟（6.18—7.17）

双11：82分钟（11.11--12.10）

家居服务平台订单消化力强，以万师傅为例，一笔订单服务时间为**79--93**分钟，即使在订单高并发的**6.18**和**双11**期间，服务完成时间在**82**分钟以内。

万师傅
wanshifu.com
家居年度
分析报告

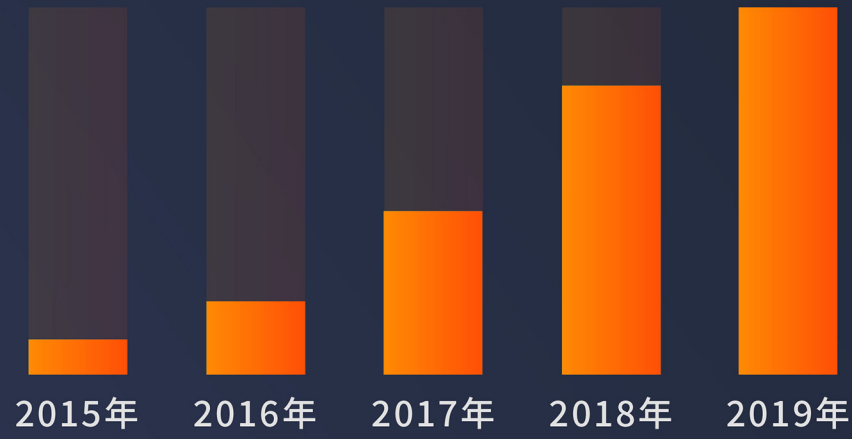
卖家分析
SELLER ANALYSIS

卖家：包括实体家居卖家、家居电商卖家、物流企业等

01 家居售后平台用户增长趋势
02 2019年订单到达最远的地方
03 关于“二次上门”服务
04 家居人的一天
05 家居人的一周
06 近三年客单价变化趋势
07 年度备注留言关键词
08 “上墙固定”服务的选择率



家居售后平台用户增长趋势



用户：包括实体家居卖家、家居电商卖家、物流企业等。

2019年订单到达最远的地方



消费升级与市场下沉并行，偏远区/县消费提升，2019售后订单覆盖全国3389个区/县，覆盖率达99%。
（备注：城市区域+县级行政单位）

关于“二次上门”服务

注：造成二次上门的原因很多，如卖家漏发零配件、物流运输过程损坏、时间预约的协调问题等。

平均二次上门率：
2%～5%

平均二次上门单价：
40元 ～80元

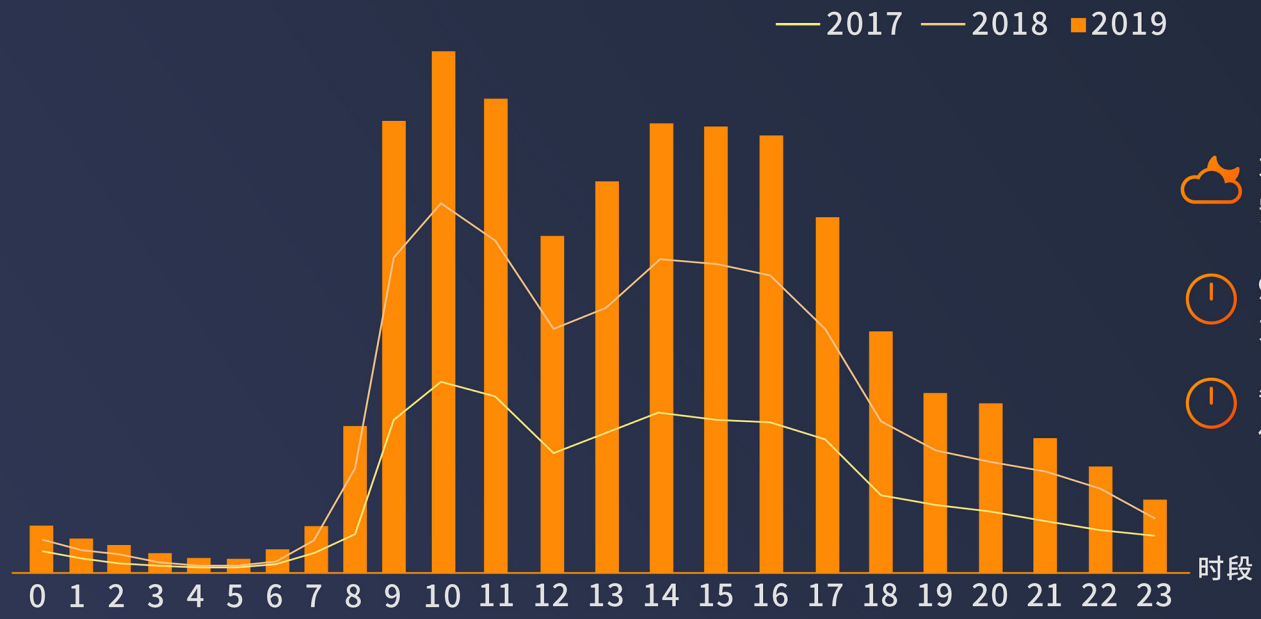
据万师傅2019年调研数据显示

为了高效地进行工作，卖家在下单时选择严选服务，为买家提供更优质严格的售后。以严选订单举例，如果家居卖家2019年下单**1570**次，全年可节省**1256~6280**元二次上门服务费。

家居人的一天

万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告

卖家每天下单时段分布



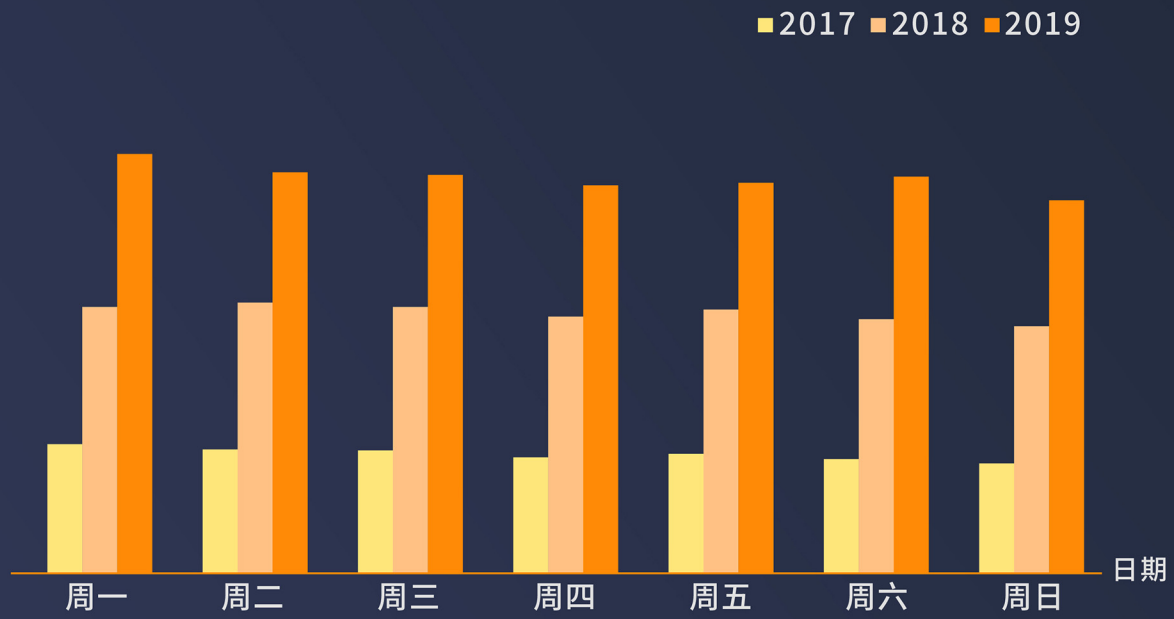
不管多晚，都在为买家提前安排售后。

9点—16点：下单高峰为前一天的订单忙碌着。

午休时间：近三年中午下单低峰时间延后。

家居人的一周

卖家每周下单时段分布

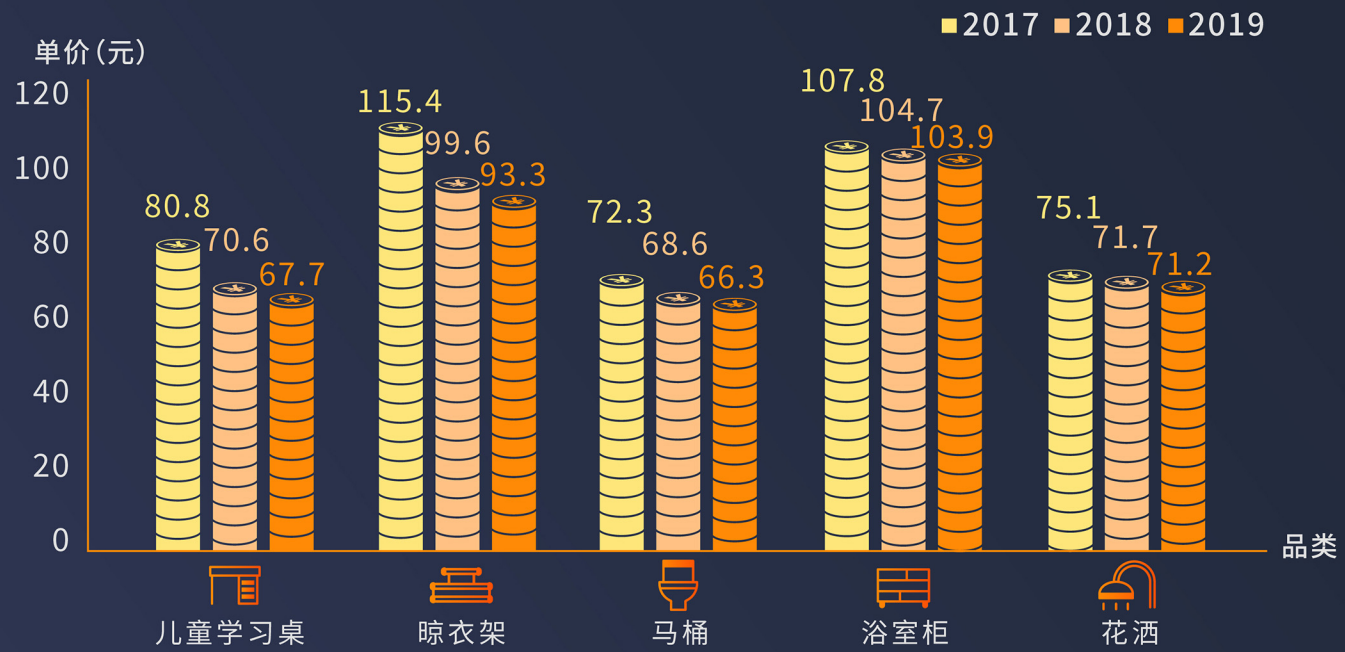


周一：下单小高峰。

周末：下单量稍有回落。

别人休息的时候，家居人依然心系工作。

近三年客单价变化趋势



随着家居服务行业发展和师傅技能水平提升，近三年大部分家居售后服务的客单价呈下降趋势。以万师傅平台具有代表性的家居品类为例，花洒和浴室柜价格较为稳定，其他品类安装价格逐年下降，卖家的售后成本减少。

年度备注留言关键词

万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告



安装	4375166	次	物流	983062	次
客户	4083381	次	确认	916100	次
师傅	3236314	次	谢谢	891477	次
联系	2728240	次	服务	882722	次
问题	1873091	次	完成	878706	次
上门	1833988	次	预约	811629	次
提货	1434255	次	电话	761248	次
时间	1341813	次	一定	713228	次
需要	1071699	次			

如果把它们串在一起：联系师傅上门安装、需要提货、确认物流时间、电话预约客户、一定完成服务问题、谢谢。
欢迎大家来造句！

“上墙固定”服务的选择率



柜类产品可以选择“上墙固定”服务，其中斗柜类、鞋柜类的选择率较高。

万师傅
wanshifu.com
家居年度
分析报告

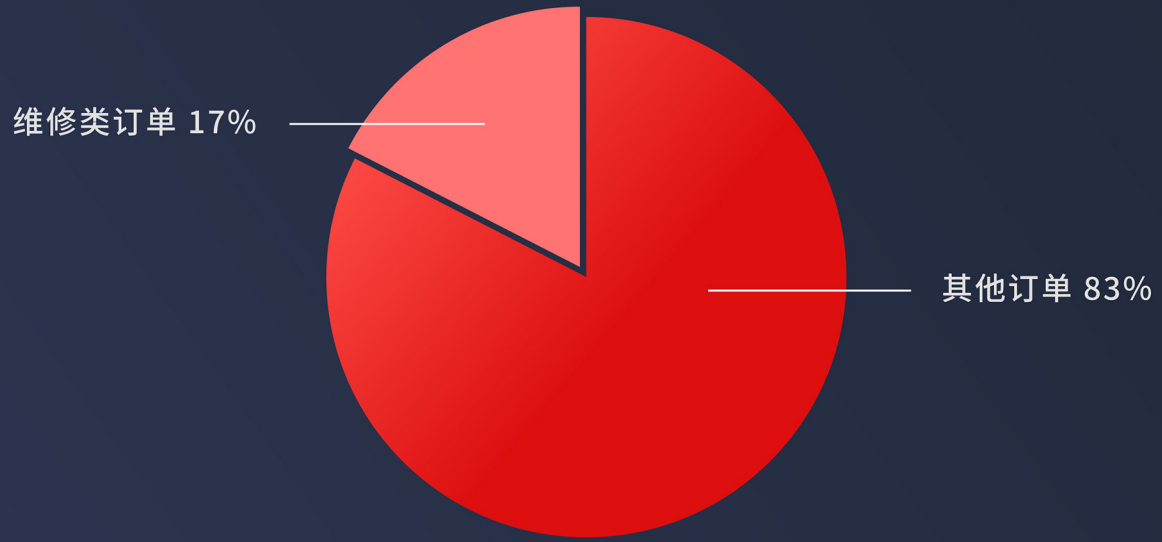
维修类订单分析

ANALYSIS OF MAINTENANCE ORDERS

01 维修服务需求占比
02 各类目维修需求占比
03 维修订单平均服务周期
04 家具维修订单中，故障描述提及最多的词
05 卫浴维修订单中，故障描述提及最多的词
06 净水器维修订单中，故障描述提及最多的词
07 维修类订单留言关键词

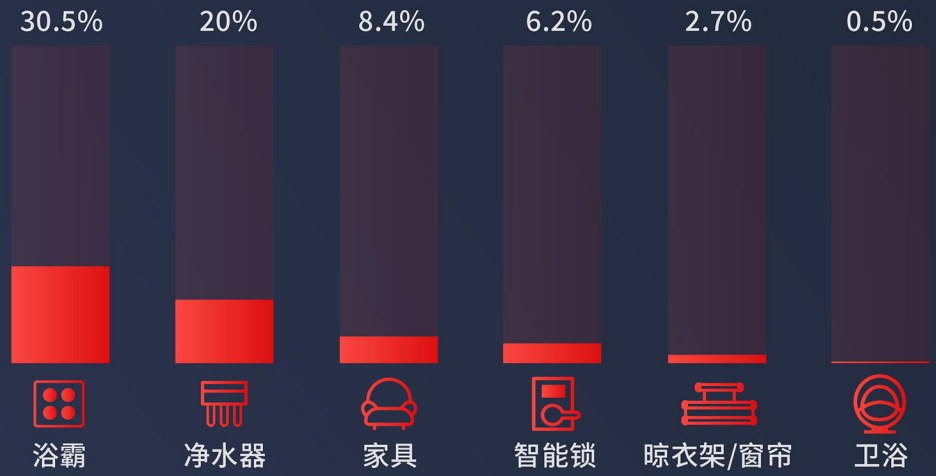


维修服务需求占比



万师傅的服务数据中，有**17%**的售后订单来自维修需求。

各类目维修需求占比



家居市场各个类目的商品特点不同，导致维修需求差异化，维修订单占该类目总订单的比例差距明显。

维修订单平均服务周期



完成一笔维修订单，平均用时**71**分钟。

家具维修订单中，故障描述提及最多的词

万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告



磕 是家具损坏最主要的原因

抽屉: 64342
门: 17586
开关: 2138
把手: 1707

不平: 24223
松动: 13633
断: 9698
晃: 1388
歪: 5422
破: 3955
裂: 4872

磕: 3737
磨: 2189
撞: 1649
碰: 1417
划: 822
摔: 536

卫浴维修订单中，故障描述提及最多的词

万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告

漏水 是卫浴商品出现最多的问题



净水器维修订单中，故障描述提及最多的词

万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告

净水器 最容易出问题的地方是 滤芯



维修类订单留言关键词

万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告


客户
150871


师傅
135612


维修
95430


上门
87541


联系
74961


需要
70571


时间
64989


处理
46393


接单
40369



预约
38152

“客户”是卖家留言常说的话出现了 150871 次。

在每一笔维修订单中，客户（买家）体验是卖家最关心的事。

如果把这些它们连起来：师傅接单上门处理维修，需要联系客户预约时间。
欢迎大家来造句！

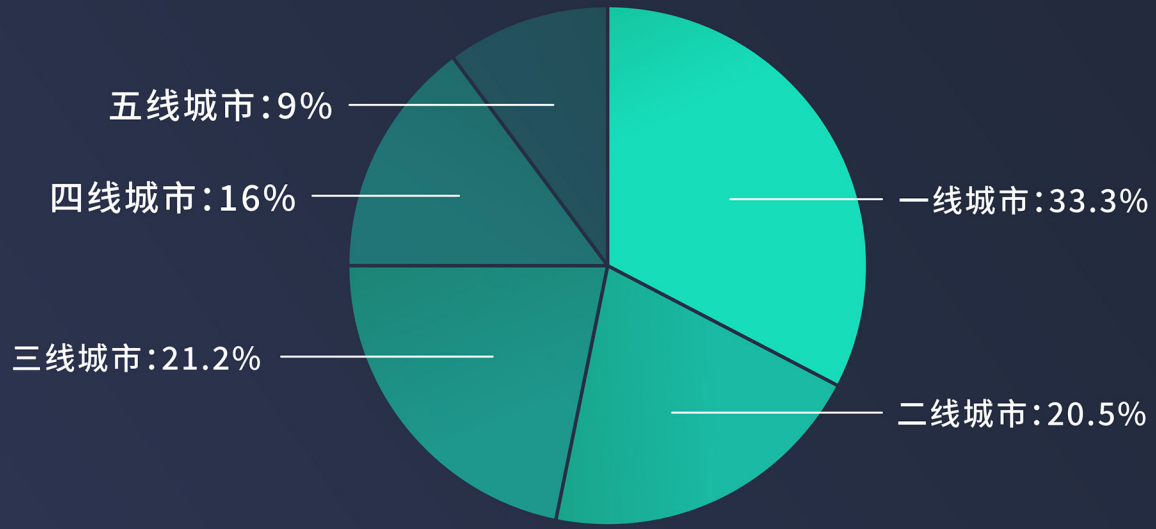
万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告

师傅分析
MASTER ANALYSIS

01 一至五线城市家居售后师傅分布
02 师傅数量排名TOP10城市
03 师傅年龄分布
04 女性师傅的占比趋势
05 单日完成订单最多的师傅
06 随时随地接单，已经成为一种习惯
07 深夜里，最拼的城市
08 家居售后师傅成为职场“薪”贵
09 2019年师傅月收入TOP5
10 师傅手机终端TOP10



一至五线城市家居售后师傅数量占比



备注：一至五线城市按照城市最新分级标准划分,一线城市指超一线城市和新一线城市。

家居售后师傅数量庞大，且集中在家居业发展迅速、售后需求量大的地区。

师傅数量排名TOP10城市



佛山拥有全国最大的家具产业集群基地，与家具产业相关的教育、培训事业发展成熟。得天独厚的优势，使佛山成为唯一一个师傅数排名**前10的二线城市**。

师傅年龄分布



00后：1%

90后：29%

80后：50%

70后：17%

60后：3%

最年轻师傅：**18** 岁

最年长师傅：**55** 岁

师傅平均年龄：

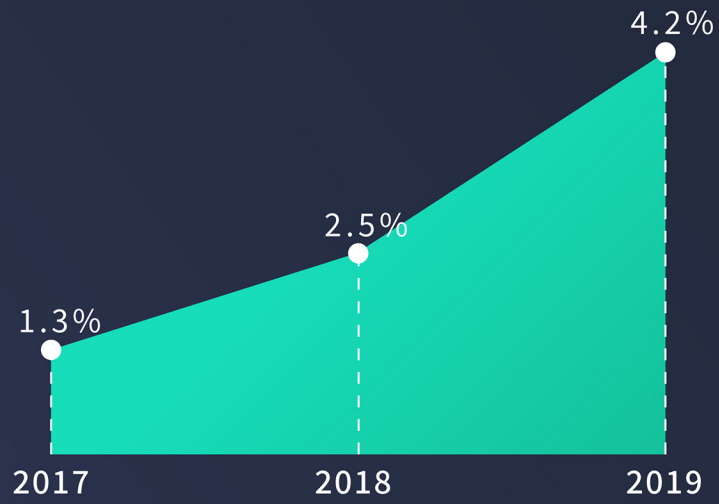
2017年 **33** 岁

2018年 **34** 岁

2019年 **35** 岁

家居售后服务吸引着不同年龄层的从业者，80后、90后是家居售后服务的主力军，他们乐意接受新鲜事物，用先进便捷的方式展现技能、获取收入。

女性师傅的占比趋势



家居售后服务从业者不乏女性 身影，以万师傅为例，全国女性师傅比例不断增长，其中注册家具类目最多。女性正在通过互联网平台展现自己的技能。

师傅单日完成订单TOP5

万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告

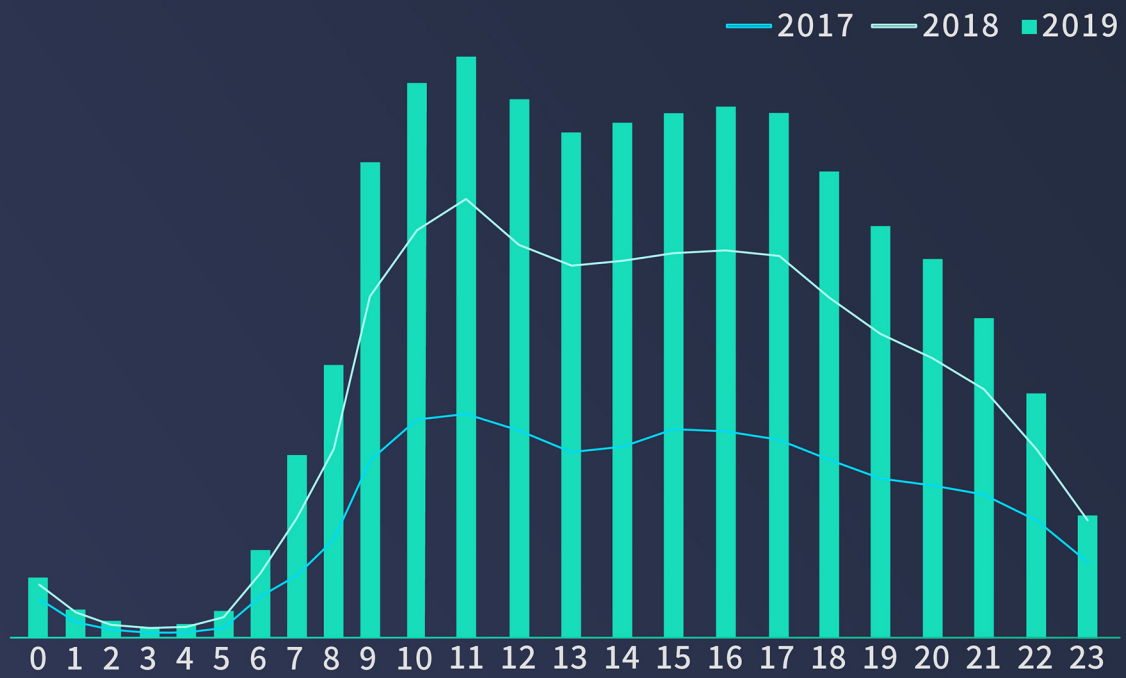
日期	城市	师傅	类目	完成订单量
2019/4/1	上海	石师傅	家具	56
2019/1/25	福州	朱师傅	家具	51
2019/1/18	邢台	高师傅	家具	48
2019/4/21	石家庄	张师傅	家具	41
2019/1/17	上海	石师傅	家具	40

总有一些日子，他们比平常更发奋。

随时随地接单，已经成为一种习惯

万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告

师傅每天接单时间分布



奋斗不分昼夜，任何时候都有师傅接单报价。

师傅报价时段与卖家下单时段成正比。

接到推单及时报价，不让用户等太久。

深夜里，最拼的城市

万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告

2019年万师傅接单易深夜接单排名TOP5

TOP 1
56186单
深圳



TOP 2
47859单
广州



TOP 3
47391单
上海



TOP 4
37049单
北京

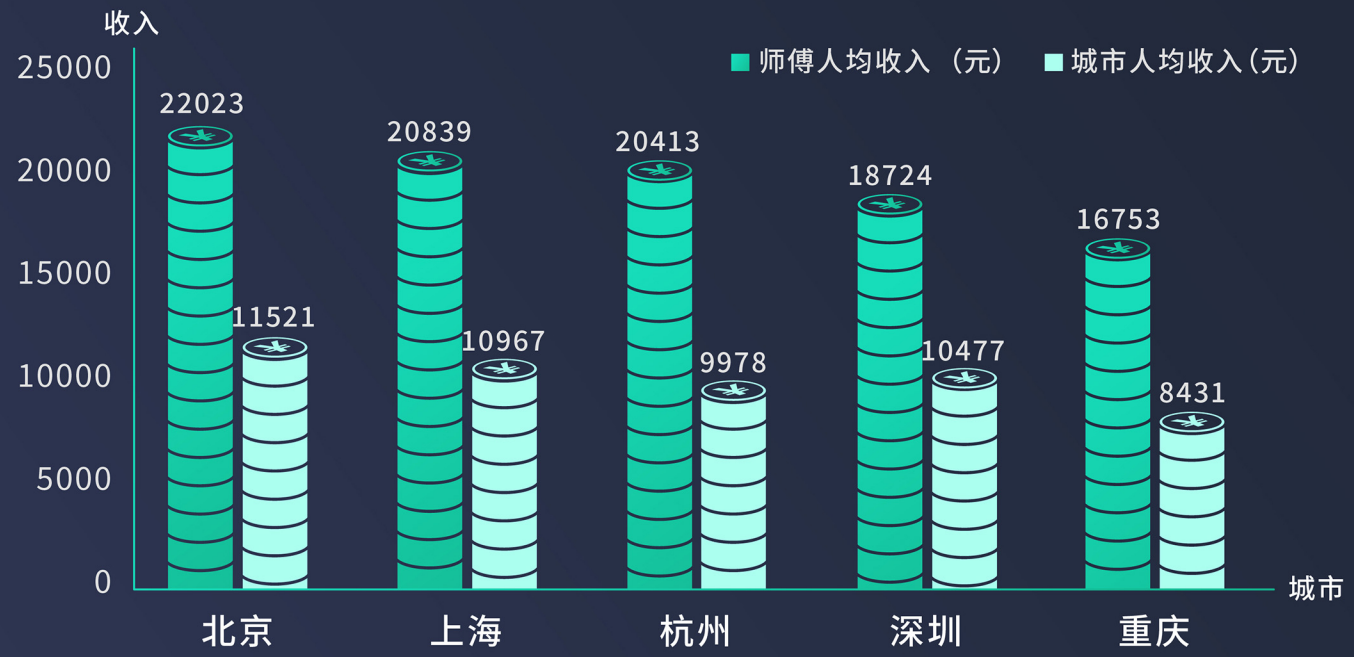


TOP 5
32627单
佛山



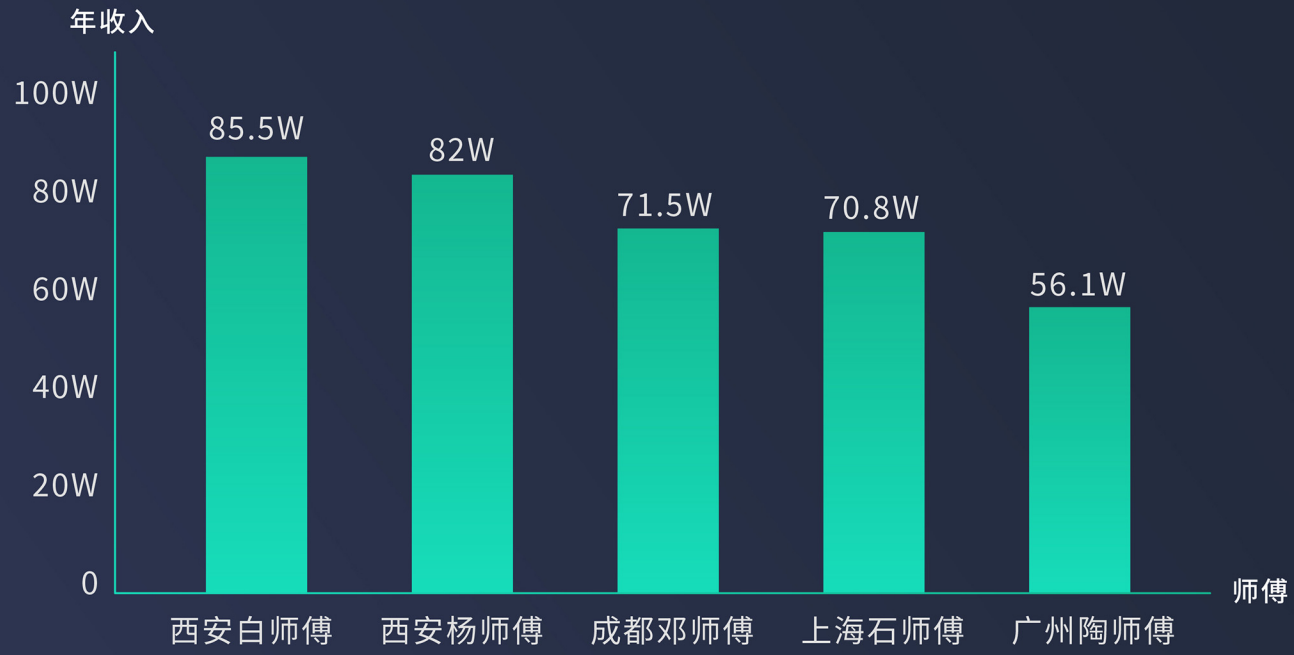
当整个城市已经沉睡，师傅们仍在接单报价，为更好的明天而努力。

师傅平均月收入TOP5城市



师傅人均收入比该城市人均收入高**79%——105%**，随着全国家居售后市场需求增量和人力价值的提升，掌握专业技能的家居售后师傅将普遍成为高收入人群。

师傅年收入TOP5



家居售后师傅掌握专业技能，在工作中付出了汗水，也获得了丰厚收入。以万师傅为例，2019年师傅最高年收入超过**85万元**。

2019年度最受师傅欢迎的手机品牌

万师傅 wanshifu.com
家居年度分析报告



师傅使用最多的是国产手机，以万师傅为例，安装接单易APP的手机机型以华为、oppo、vivo、小米居多。

结 语
CONCLUSION

2019年家居行业、特别是家居电商发展迅速，已经成为国民经济的重要组成部分。双十一各大电商平台成交额破4000亿，其中家居建材品类位居全网销售第七大品类。随着家居行业的发展，售后服务成为行业关注点，1688《八大生活升级趋势蓝皮书》指出，家居家装行业全链路服务升级已为一大趋势。

第三方家居售后服务平台的成熟，使得“找师傅难”不再是家居电商的售后主要难题。找优质师傅提供标准化售后，才是商家急需解决的问题，以服务赢口碑，制胜家居市场。

欢迎媒体和各品牌使用本报告，使用请注明来源。