

家居售后服务行业 2020年度数据 分析报告



- 2020年初疫情突然袭来,给湖北甚至全国的经济发展带来影响,以中小型企业为主的家居业受到极大考验,家居售后服务业同样面临严峻的挑战。下半年疫情得到有效控制,积压的消费需求被释放出来,行业出现报复性增长,家居售后服务需求在双十一达到高点。
- 2020年,对家居行业来说是艰难的一年。有的企业交出年销售额百亿、日订单十万的好成绩,也有企业倒在疫情的寒冬中。
- 随着大环境持续变化,家居行业数字化进程加快,研发、生产、渠道之争的家居行业上半场已经结束,物流、配送、安装等持续提升 消费者服务体验的数字化下半场已经开始。





Ⅲ 行业发展概况

疫情期家居服务业分析

商家分析

∭ 家具类服务分析

15 卫浴类服务分析

III 晾衣架类服务分析

11 智能锁类服务分析

Ⅲ 家居服务从业者分析



行业发展概况

- 1 家居服务市场发展趋势
- 2 家居服务每季度市场变化
- 3、家居服务各品类市场排名
- 4、全国一至五线城市订单趋势
- 5、家居服务订单来源(商家)TOP10
- 6 家居服务订单去向(买家)TOP10
- 7、师傅在客户家的服务时长

家居服务市场发展趋势





家居建材市场规模逐年扩大,而能提供上门安装服务的企业仅占56%。随着家居电商的发展,第三方售后服务平台订单量呈快速增长趋势。

家居服务每季度市场变化





受年初疫情影响,第一季度订单量较少,随着疫情好转,订单从第二季度开始增长。下半年家居售后服务需求旺盛,第四季度单量约为第一季度的3倍。

家居服务各品类市场排名



84%的家居售后服务订单来自于家具

其中柜类家具是单量冠军













全国一至五线城市订单趋势

注:一线城市指超一线城市和新一线城市





家居服务订单来源(商家)TOP10



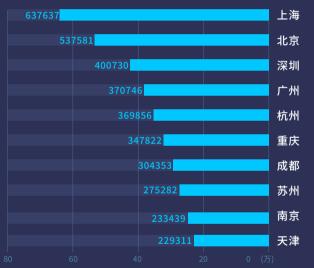


下单量真实反映了下单地区的家居产业发展情况,佛山拥有全国最大的家具产业集群基地,国内著名家具企业云集,随之售后服务需求多。

家居服务订单去向(买家)TOP10







全国消费能力十强城市



家居服务订单去向与当地经济水平和消费需求正相关,2020年流向上海的订单最多,魔都剁手党经济实力 杠杠的。

师傅在客户家的服务时长





师傅从上门签到至服务完工,需要72-85分钟,全年平均服务时长比去年少4分钟。不到一部电影的时间,一个大衣柜就能呈现在眼前。



疫情期家居 服务业分析

(1月-6月)

- 1 湖北商家复工率
- 2、湖北师傅复工率
- 3、湖北家居服务客单价变化
- 4. 英雄的城市最爱买什么
- 5、武汉师傅的收入

湖北商家复工率





1月下旬开始,湖北疫情大规模爆发。受到停工停产的影响,2、3月份商家复工率明显下降。随着疫情好转,从4月开始,大部分商家复工,但复工率整体低于去年同期。

湖北师傅复工率





响应当地疫情防控的号召,湖北严格管控人员流动,2、3月份湖北师傅进出小区、上门服务都受到了极大的 影响,4月开始复工率逐渐回升。

湖北家居服务客单价变化





英雄的城市最爱买什么







睡眠大计在于床,疫情期间,武汉居民买得最多的是实木床,居家隔离让很多人把一整年缺的觉补回来了。

武汉师傅的收入





2、3月份武汉封城,进出小区受限,武汉师傅无法开工干活,收入基本为零(部分师傅2月的收入来自1月默认15天完结订单),4月武汉解封,师傅陆续复工。疫情期间积压的需求爆发,从6月开始师傅订单大增,全年总体收入可观。



商家分析

- 1 2020年订单到达最远的地方
- 2、商家下单时间分布
- 3、客单价变化趋势
- 4、商家最爱用的物流公司TOP5

订单到达最远的地方

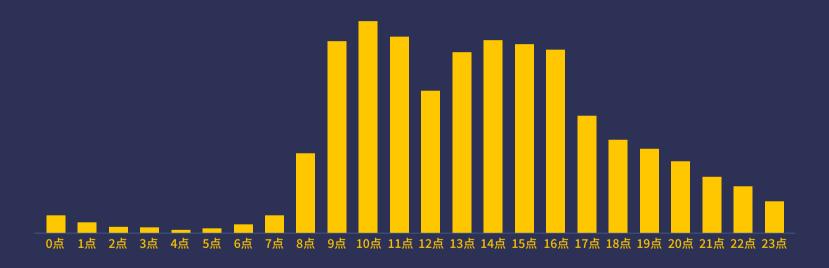




售后服务范围很大程度上影响着商品的销售范围,以万师傅为例,家居服务覆盖全国363个城市共2853个区/县, **东至双鸭山,南至三亚市,西至喀什地区,北至大兴安岭地区。**最远的地方都能找到师傅,商品销售受限于售后服务的问题进一步解决。

商家下单时间分布





家居人的一天,忙碌而充实,随时有订单,随时安排售后。24小时都有人在下单,下单高峰为9点17点,凌晨依然有人心系工作。万师傅企业版APP的出现,为商家随时随地在手机下单提供了便捷。

客单价变化趋势





近几年互联网家居服务技术不断进步,师傅技能水平提升,找优秀师傅不再是一件难事,服务客单价也随之降低并趋于合理,商家的售后成本减少。

商家最爱用的物流公司TOP5



- ② 德邦物流
- ② 顺丰速运
- ◎ 顺心捷达
- 4 壹米滴答
- 5 百世快运



家具类 服务分析

- 1、家具商圈TOP5
- 2. 什么家具商品最受欢迎
- 3、家具各类服务TOP3单品
- 4、家具各品类维修订单占比
- 5、家具客单价变化趋势
- 6、家具订单最高价
- 7、家具订单生命周期

家具商圈TOP5



家具商家最集中的地方 佛山顺德



什么家具商品最受欢迎





家具各类服务TOP3单品



	安装	送货到家 并安装	维修	送货到家	返货	送货到楼下	保养
1	实木床	衣柜	餐桌	电视柜	餐桌	茶几	餐桌
2	衣柜	餐桌	皮沙发	茶几	实木床	衣柜	皮沙发
3	儿童学习桌	电视柜	布艺沙发	布艺沙发	茶几	其它类桌子	布艺沙发

家具各品类维修订单占比





家具客单价变化趋势





价格受供求关系影响,春节期间师傅停工返乡,服务价格有所上升;双11期间订单增加,服务价格比平常略高。

家具订单最高价



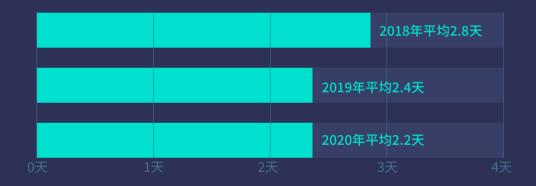


2020年价格最高的一笔订单出现在武汉,完成3126个坐具安装的大宗工程订单仅耗时两天。

家具订单生命周期

从指派到服务完成的生命周期





随着售后服务大数据+智能算法和服务标准化的提升,订单服务效率稳步提高,消费体验越来越好。



卫浴类 服务分析

- 1、卫浴商圈TOP5
- 2.什么卫浴商品最受欢迎
- 3 卫浴各类服务TOP3单品
- 4 卫浴各品类维修订单占比
- 5、卫浴各单价变化趋势
- 6、卫浴订单最高价
- 7. 卫浴订单生命周期

卫浴商圈分布TOP5



卫浴商家最集中的地方

杭州萧山



什么卫浴商品最受欢迎



最受欢迎卫浴商品

浴室柜+ 镜柜组合



卫浴各类服务TOP3单品



	安装	维修	送货到家 并安装	测量	送货到家	返货
1	浴室柜+镜柜组合	浴室主柜	浴室柜+镜柜组合	普通坐便器	普通坐便器	浴室柜+镜柜组合
2	普通坐便器	智能坐便器	普通坐便器	智能坐便器	浴室柜+镜柜组合	普通坐便器
3	智能坐便器	普通坐便器	洗衣柜	一字形淋浴房	普通浴缸	智能坐便器

卫浴各品类维修订单占比





卫浴客单价变化趋势





价格受供求关系影响,春节期间师傅停工返乡,服务价格有所上升;6·18单量大增,服务价格比平常略高。

卫浴订单最高价





€最高价

2508元

総商品

厨房商品-水槽套装(不开孔)

⊗商品数

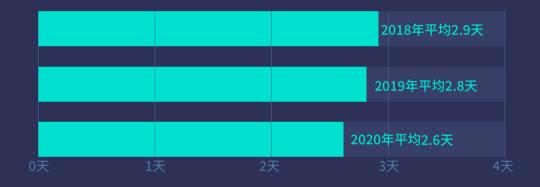
160

2020年价格最高的一笔订单出现在烟台,完成160个水槽维修仅耗时一天。

卫浴订单生命周期

从指派到服务完成的生命周期





随着售后服务大数据+智能算法和服务标准化的提升,订单服务效率稳步提高,消费体验越来越好。



晾衣架类 服务分析

- ① 晾衣架商圈TOP5
- 2.什么晾衣架商品最受欢迎
- 3、晾衣架各类服务TOP2单品
- 4、晾衣架客单价变化趋势
- 5、晾衣架订单最高价
- 6、晾衣架订单生命周期

晾衣架商圈分布TOP5



晾衣架商家最集中的地方

♥嘉兴海盐



什么晾衣架商品最受欢迎





晾衣架各类服务TOP2单品





晾衣架客单价变化趋势





价格受供求关系影响,6·18和双11期间,订单量大增,服务价格有所上升。

晾衣架订单最高价





●最高价4500元総商品手揺晾衣架◇商品数75

2020年价格最高的一笔订单出现在嘉兴,安装75个手摇晾衣架耗时一天。

晾衣架订单生命周期

从指派到服务完成的生命周期





随着售后服务大数据+智能算法和服务标准化的提升,订单服务效率稳步提高,消费体验越来越好。



智能锁类 服务分析

- 1、智能锁商圈TOP5
- 2. 什么智能锁商品最受欢迎
- 3 智能锁各类服务TOP3单品
- 4、智能锁各品类维修订单占比
- 5 智能锁客单价变化趋势
- 6、智能锁订单最高价
- 7 智能锁订单生命周期

智能锁商圈TOP5



智能锁商家最集中的地方

广东中山

Q	第一名	中山市
2	第二名	金华市
<u>3</u>	第三名	深圳市
	第四名	温州市
	第五名	佛山市

什么智能锁商品最受欢迎





最受欢迎智能锁

全自动智能锁

智能锁各类服务TOP3单品



服务类型	<u>Q</u>	2	Q
安装	全自动智能锁	半自动智能锁	玻璃门锁
维修	全自动智能锁	半自动智能锁	玻璃门锁

智能锁各品类维修订单占比

酒店锁2%





智能锁客单价变化趋势





价格受供求关系影响,春节期间师傅停工返乡,服务价格有所上升。

智能锁订单最高价





€最高价

7393.5元

器商品

全自动智能锁

⊗商品数

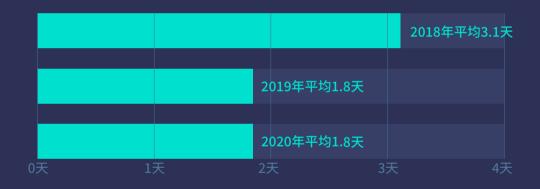
96

2020年价格最高的一笔订单出现在绍兴,安装96个全自动智能锁耗时一天。

智能锁订单生命周期

从指派到服务完成的生命周期





随着售后服务大数据+智能算法和服务标准化的提升,订单服务效率稳步提高,消费体验越来越好。



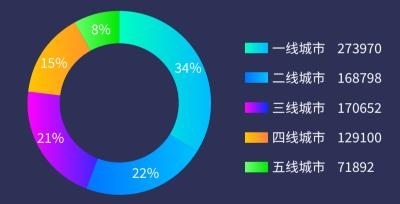
家居服务 从业者分析

- 1 一至五线城市家居师傅数量占比
- 2 各城市师傅数量排名TOP10
- 3、师傅年龄分布
- 4、女性师傅的占比趋势
- 5、师傅风险与保障
- 6、师傅每天接单时间
- 7. 一到五线城市严选师傅平均月收入
- 8、2020年脱贫县师傅收入
- 🧿 互联网家居服务助力脱贫攻坚

一至五线城市家居师傅数量占比

注:一至五线城市按照城市2020年最新分级标准划分,一线城市指超一线城市和新一线城市





各城市师傅数量排名TOP10





全国大多师傅集中在一线城市,师傅分布比例与城市购买力、家居服务需求成正比。武汉师傅数量排名退出前十,东莞师傅进入全国前十行列。

师傅年龄分布





最年轻师傅 19

师傅平均年龄

2017年 33岁

2018年 34岁

2019年 35岁

2020年 36岁





家居售后服务吸引着各个年龄层的从业者,其中以80后、90后居多。师傅平均年龄逐年增加,家居服务主力军依然是投身家居后市场最早的那批师傅,他们跟随互联网家居服务业一起成长,见证互联网为工作带来的便利。

女性师傅的占比趋势





家居售后服务需要体力,也需要耐心。近三年女性师傅的比例不断上升,越来越多女性通过互联网展现自己的技能。

师傅风险与保障



▮师傅在服务中发生的最常见的意外事故:



切割板材导致身体割伤、划伤



搬运货物时扭伤腰



在客户家服务时被宠物咬伤



搬运货物时摔伤

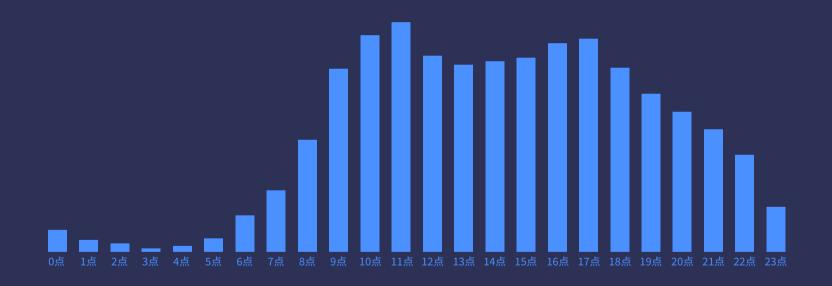
■ 「师傅意外险出险率:0.00063%

【平均每位意外受伤的师傅获得2073元保险理赔

请全行业的师傅在服务时注意自身安全,谨防受伤!

师傅每天接单时间





9点-18点是商家下单高峰,也是师傅接单高峰。每天夜里,师傅们还在为生活努力着。

一到五线城市严选师傅平均月收入

注:一至五线城市按照城市2020年最新分级标准划分,一线城市指超一线城市和新一线城市





家居服务工作成为高薪职业,一、二线城市师傅月收入过万,超过当地居民平均收入水平。

2020年脱贫县师傅收入



҈ 脱贫县	2. 炉傅	爭年收入(元)
镇雄县	刘师傅	116145.42
纳雍县	刘师傅	114375.60
融水苗族自治县	马师傅	106153.67
西和县	南师傅	100291.07
赫章县	肖师傅	96172.7
威宁彝族回族苗族自治县	马师傅	85534.62
镇雄县	丁师傅	84411.97
澜沧拉祜族自治县	李师傅	83325.08
西和县	吴师傅	79156.23
会泽县	徐师傅	78533.32

♥脱贫县	2. 炉傅	爭年收入(元)
罗城仫佬族自治县	唐师傅	77594.73
融水苗族自治县	吴师傅	76162.29
三江侗族自治县	吴师傅	70480.34
东乡族自治县	周师傅	68740.37
从江县	梁师傅	65620.64
榕江县	罗师傅	64407.18
泸水市	李师傅	61215.4
福贡县	和师傅	61170.5
隆林各族自治县	杨师傅	59330.32
礼县	梁师傅	57640.5

互联网家居服务助力脱贫攻坚





308个师傅

2020年脱贫县中,共有308个家居师傅在万师傅平台接单干活。



50.3%

50.3%的师傅在平台上的年收入超过国家脱贫标准(人均年收入4000元)。



16%

16%的脱贫县师傅年收入超过全国居民可支配年收入(32189元)。



>5万元

年收入大于5万的脱贫县师傅有27人。



联合发布品牌

(排名不分先后)























- 家居行业是典型的大行业小企业,这种情况还会持续至少10年。由于家居行业的非标准属性,大多数企业把主要精力放在了渠道、价格上,近几年规模化企业开始加大研发力度,并逐渐重视家居售后非常重要的物流、安装服务,但没有形成完整的研发、制造、物流、安装产业服务闭环,数字化发展有待提升。
- 万师傅通过平台内外数据统计及调研分析,生成本报告,希望为家居行业数字化转型之路提供可靠的参考。
- 万师傅将持续关注家居及售后服务领域,输出更多有用的数据和成果,助力行业发展。