

2020年2月份

商家体检报告

金令设计装潢



01

锁单接单专题

■ 锁单接单结构

锁单量	337
分单量	84
锁单	84
不锁单	2
赠单	0
补单	0
接单完成率	24.9%
结转下月单量	253

- 上月锁单消耗率仅为24.9%，不能满足商家的正常业务需求，建议商家可以适当调整锁单区域占比；
- 上月锁单支付很及时，请继续保持！

■ 锁单接单结构

区域	订单量	占比
杨浦区	40	46.5%
静安区	11	12.8%
普陀区	11	12.8%
宝山区	10	11.6%
虹口区	9	10.5%
黄浦区	4	4.7%
徐汇区	1	1.2%

- 上月订单区域主要**集中在市区**：杨浦区、静安区、普陀区。
- 上月上海市锁单量与实际用户的分布情况，**以下区域的用户需求较多：青浦区、奉贤区、浦东新区**，建议商家可以考虑接这些区域的订单，因为竞争相对较低。

■ 接单效率

订单量	接单量	接单率	响应时长均值	虚拟号拨打订单量（拨打率）
86	86	100%	1.22分钟	86（100%）

- 表现优异：
 - 接单率100%，继续保持；
 - 平均响应时长1.22min，响应较及时；
 - 没有【响应时长超过1天】的异常响应订单；
 - 订单拨打率大于90%，继续保持；
- 待改进：
 - 订单接通率仅为79.1%，低于同类商家基准线，建议增加拨打次数；
 - 订单有效接通率仅为60.5%，低于同类商家基准线，建议优化接单员话术；
 - 商家获取的明码的订单共77单，均使用了虚拟拨打；

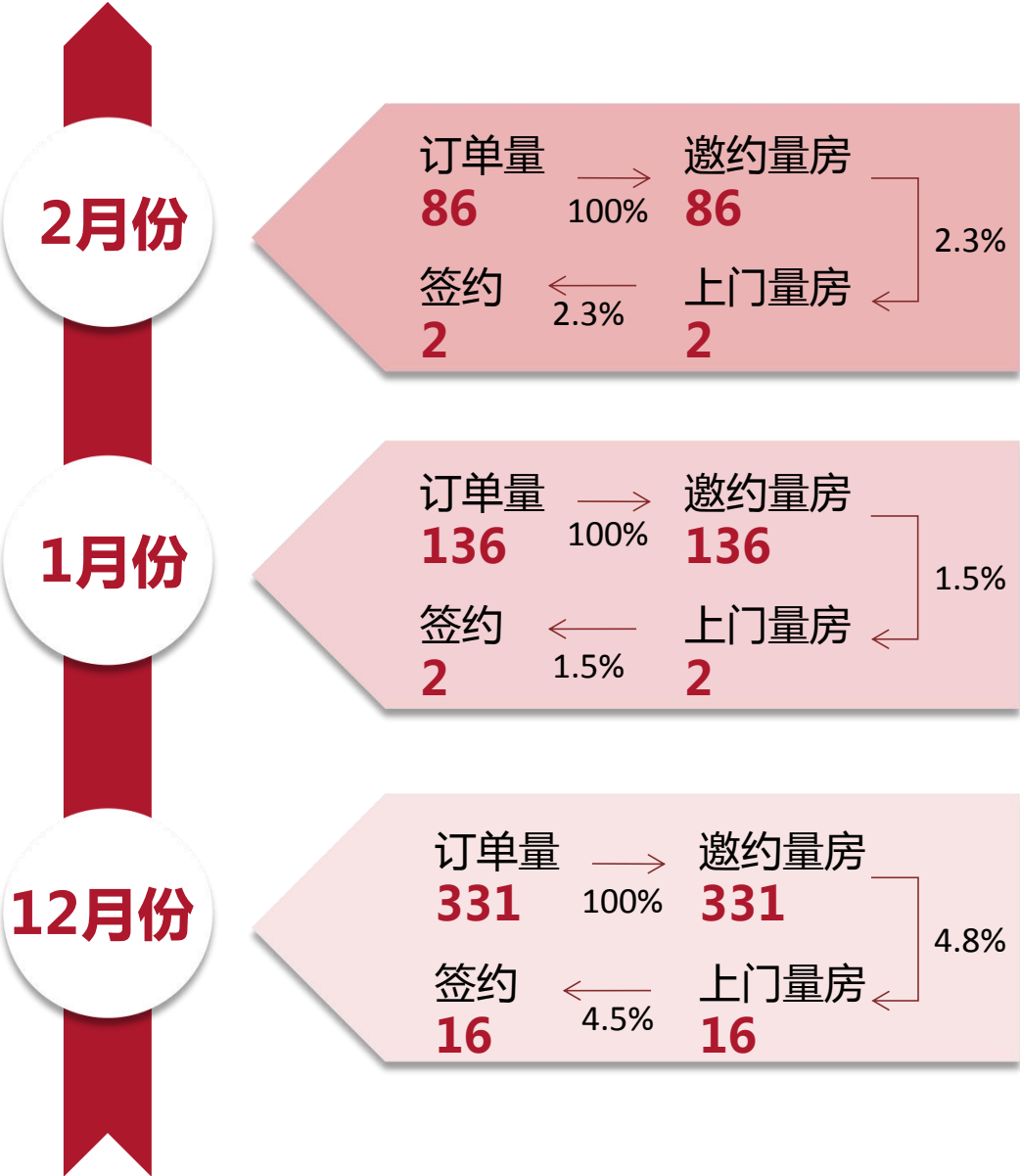
■ 接单效率

指标	接单员
	陈玉松
接单量	86
转派/接订单量	0
实际需拨打订单量	86
响应时长均值	1.22 分钟
虚拟号拨打量（拨打率）	86 (100%)

● 表现优异：

- ✓ 商家仅1个接单员，且接单员的拨打率为100%；
- ✓ 没有【超过1天响应】的异常响应订单;
- ✓ 接单员的平均响应时长为1.2min，响应较及时；
- ✓ 商家不存在接单员在获取明码之后，放弃了虚拟拨打途径的行为；

■ 订单转化效率



- 近3个月邀约成功率100%，此项指标虚高，由于商家获取明码手机号导致，存在水分；
- 近两个月量房数据仅做参考，2019年12月及之前的订单至今的量房率均不低于4.8%，201912、201910月份远低于对应月份订单需求量房率，这几个月商家共有1244单量房数据可能因量房操作不当，被判定为虚假量房，建议商家规范量房操作，提升真实量房率，既便于我们帮您发现问题，同时量房率数据影响星级；
- 近两个月签约数据仅做参考，2019年12月及之前的订单至今的签约率均不低于4.5%，虽然201912、201911、201910、201909月份订单签约率均低于每月订单对应需求签约率，但与同区域商家进行对比，签约情况可观，建议从提高量房角度出发，签约继续保持。

■ 退补单

申请补单量：

2

通过补单量：

0

不通过原因：

- 已有其他装修公司确定量房，此单为有效需求；
- 分单72小时后才可以申请。

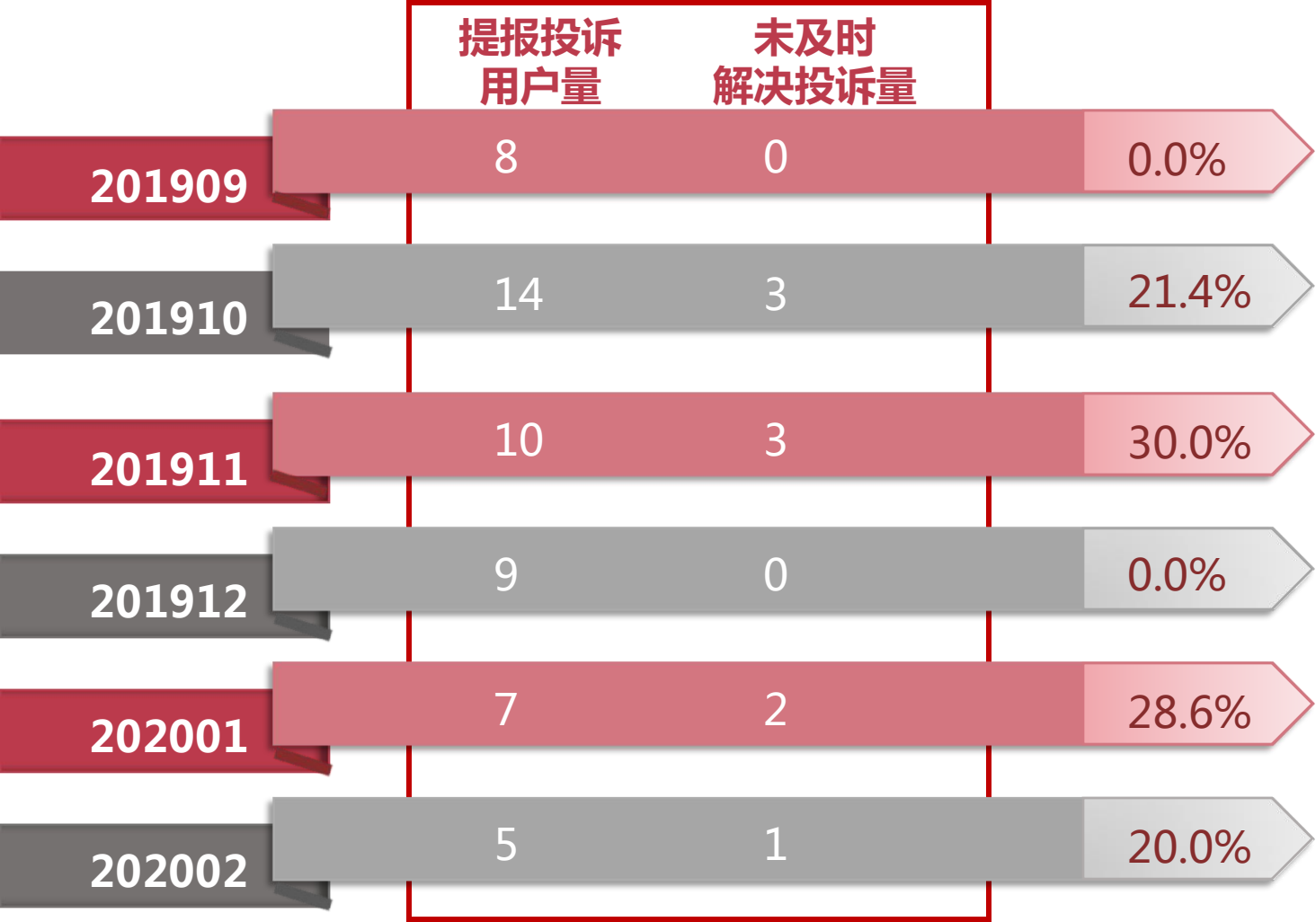
建议：

- 建议商家加强退补单政策培训，防止错失退补单有效时机；
- 熟悉退补单细节，避免不必要的时间成本投入。

02

用户投诉专题

用户投诉



- 自投诉至今未解决且天数超过15天为一个正常解决投诉的周期，超过这个时间视为未及时解决。
- 商家201911、202001月份未及时解决投诉占比相对较高，需要引起足够重视，好口碑才能带来好效益。

用户投诉



投诉集中点

- (1) 商家201909~202002月份的整体投诉率为：40.0%，对比同区域其他商家相对较高；
- (2) 无法在合理处理时效内解决问题、工期延期、擅自增项等。希望商家提高施工质量，加强施工人员培训，多和业主沟通，及时解决业主反馈的问题，合理规划施工节奏。



投诉解决时效

近半年累计未及时解决投诉量有9条，今年以来主要由于疫情影响，投诉相对锐减，但根据以往情况，商家需要引以注意，及时响应解决。

投诉大类	投诉小类	投诉子类	投诉用户量	占比	已解决数量	已解决占比
施工	施工延误	无法在合理处理时效内解决问题	11	15.9%	6	54.5%
施工	施工延误	工期延期	7	10.1%	6	85.7%
增减项	增项/减项	擅自增项	7	10.1%	3	42.9%
服务	商家服务	商家态度差、不负责	6	8.7%	4	66.7%
施工	施工质量	地板/地砖/地漏安装问题	5	7.2%	2	40.0%
施工	施工质量	马桶安装问题	5	7.2%	3	60.0%
施工	施工质量	施工质量未到达监理验收标准	5	7.2%	5	100.0%
施工	施工质量	门套/门安装问题	4	5.8%	1	25.0%
施工	施工质量	柜子安装摆放问题	4	5.8%	4	100.0%

03

工地管理专题

■ 商家资金

最近半年已经提现805万，目前施工中的工地还有147万未回款，其中业主待支付143万，目前冻结在齐家平台是4.5万；

需要加快施工进度，尽快让资金回流，有利于公司正向现金流。

冻结金额

44,600.00

(0.4%)

用户剩余应付金额

1,430,310.00

(13.8%)

剩余可结算金额

665,951.75

(6.4%)

可提现金额

197,339.65

(1.9%)

已提现金额

8,054,914.60 (77.5%)

■

施工进度

备注：

- 工地：201909~202002之间6个月的实际开工工地；
- 异常工地：整装施工周期大于110天，局装施工周期大于55天的工地；
- 异常施工阶段：施工阶段耗时超过系统分配的预期耗时。

总工地	138			
完工工地	61 (44.2%)			
未完工工地 77 (55.8%)	当前装修阶段	总未完工量	阶段正常施工中	阶段异常未完工
	泥木阶段	28	28	0
	竣工验收	23	21	2
	油漆阶段	20	20	0
	水电阶段	6	6	0
异常施工阶段	装修阶段	总工地	阶段异常工地数	阶段异常工地占比
	水电阶段	138	117	84.8%
	泥木阶段	134	111	82.8%
	竣工验收	87	62	71.3%
	油漆阶段	107	43	40.2%

施工进度

表现优异

- 当前商家及时开工率达到87.7%，高于全国商家的平均水平，继续保持；

工地异常问题

- **异常工地占比**

异常工地数37个。当前异常工地数占比总工地数约26.81%，其中占比未完工工地约48.05%；

- **异常施工阶段分布情况**

- 异常施工阶段目前大多集中在水电&泥木&竣工阶段；
- 80%以上的工地，共100+的工地，均存在水电&泥木耗时超预期的情况；
- 70%以上的工地 竣工验收阶段耗时超预期；
- 40%以上的工地 油漆阶段 耗时超预期。

建议

- 商家合理规划每个施工阶段的施工节奏；
- 多和业主沟通，及时解决业主反馈的问题，按时完成施工任务；

■ 工地资金

- 近半年资金冻结工地共5个，涉及资金共4.46w；
- 结合投诉相关数据，近半年冻结工地相关的投诉共5条；
- 冻结工地投诉主要为：擅自增项、排水问题、电线/线路施工问题等；



04

设计师专题

备注：

- 设计师案例相关数据：3月初获取的即时数据；
- 设计师点评&投诉：201909~202002期间产生的点评&投诉；

上传案例的设计师数量	15
【全区域案例top20%】的设计师数	5 (33.3%)
被点评设计师数	10
设计师整体好评率	95.1%
设计师差评率	0.5%



总结

- 商家共有15位设计师上传案例，案例数排名在同区域20%以内的有5位，占比33.3%；
- 商家设计师整体好评率为95.1%，差评率为0.5%，整体设计师服务还不错；
- 商家共有10位设计师被点评，好评率排名上海区域10%以内的设计师共3位，占比30%；
- 商家设计师整体被投诉率为6.3%，商家自身设计师被投诉较多的原因主要集中在：细节不够注意、考虑不周全、没来过现场、基本看不到人，建议商家加强设计师培训，同时设计师也要提升自我，多与业主沟通；



待改进

- 商家共有15位设计师上传案例，1位设计师上传的VR和平面案例总数小于4个，占比6.7%，建议商家设计师多上传案例，有利于商家星级提升，商家接单竞争力提升，用户体验提升；
- 商家共有10位设计师被点评，差评率排名上海区域10%以内的设计师共1位，占比10%，对应设计师需要引起注意，及时与业主沟通，满足业主所提要求。

设计师名称	vr	平面	总案例数	区域排名
杨丽	7	0	7	97
刘子琪	6	0	6	127
何文霞	6	0	6	127



总结

- 商家top设计师案例数本区域内竞争力不错，排名在同区域10%以内；
- 建议设计师多上传案例，可以提升商家的设计评分，同时有助于提升商家星级。

设计师名称	好评率	好评数	区域排名
杨丽	100.0%	45	1
马龙龙	100.0%	34	2
葛束才	100.0%	8	33

top设计师好评率排名同区域10%以内，杨丽、马龙龙和葛束才是好评最多的设计师，继续保持。

设计师名称	差评率	差评数	区域排名
杨梅	2.8%	1	26

top设计师差评率排名同区域15%以内，杨梅有相应差评，这位设计师需要引起注意，及时与业主沟通，满足业主所提要求。

设计师名称	投诉 用户数	签约用户数	投诉率
葛束才	2	3	66.7%
茅佳蓉	1	5	20.0%
杨梅	1	6	16.7%

投诉最多的设计师是：葛束才、茅佳蓉和杨梅，
这三位设计师是需要引起足够重视。

商家自身设计师被投诉较多的主要集中在

细节不够注意、考虑不周全、没来过现场、基本看不到人等，建议商家加强设计师培训，同时**设计师也要提升自我，多与业主沟通。**

投诉类别	投诉用户数
细节不够注意	3
考虑不周全	2
没来过现场	2
基本看不到人	2
敷衍了事	1
方案不能实施	1

齐家Jia.com

THANKS!