



2021年度

› 海尔热水器&净水机  
线上用户满意度评论分析

# 目录

## COTENT



**PART 1**  
**项目目标**



**PART 2**  
**执行概要**



**PART 3**  
**产品细分对比**



**PART 4**  
**结论与建议**



# PART 1

## 项目目标

- **探究本品牌产品2021年度的市场表现情况。**

具体体现为：根据上一年度中产品在线上平台所收获的用户评论内容得出可视化分析结果。

- **提高产品核心竞争力。**

了解、细化消费端需求，改善产品质量，挖掘产品潜能，打造更高质量的产品服务，提高产品、品牌核心竞争力，加强海尔品牌建设。

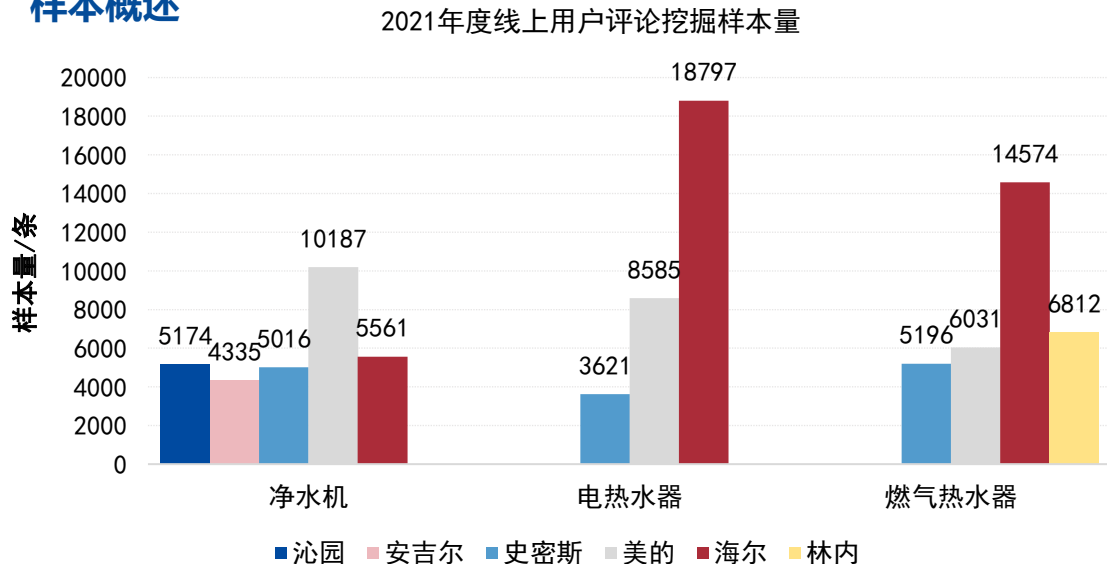


## PART 2

# 执行概要

Haier  
海尔

### • 样本概述



数据来源：2021年度京东、天猫平台各品牌官方旗舰店

### • 研究方法概述

cookie支撑下的评论数据挖掘

基于python词频统计及关键字抓取的数据处理

基于SnowNLP的评论正负情感打分的数据可视化

注：所有计算结果均取整数



# PART 3

## 产品细分对比

Haier  
海尔



### 3.1 净水器品类对比

市场上目前大热的5个品牌进行对比。

A.O. 史密斯、美的、海尔、安吉尔、沁园



### 3.2 电热水器品类对比

头部品牌对比

海尔、美的、A.O. 史密斯



### 3.3 燃气热水器品类对比

热销品牌对比

海尔、美的、A.O. 史密斯

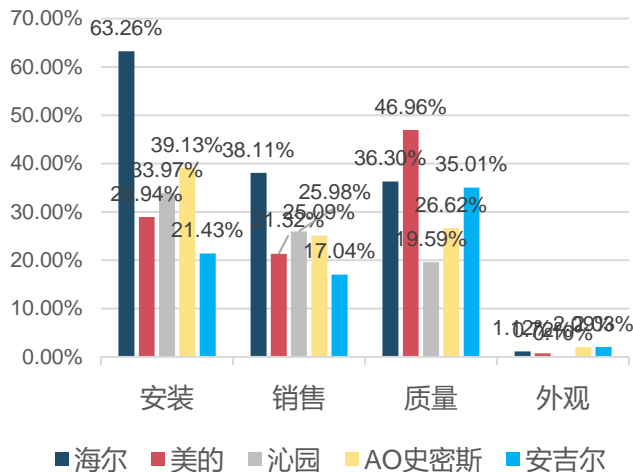


### 3.4 与2020年度同比

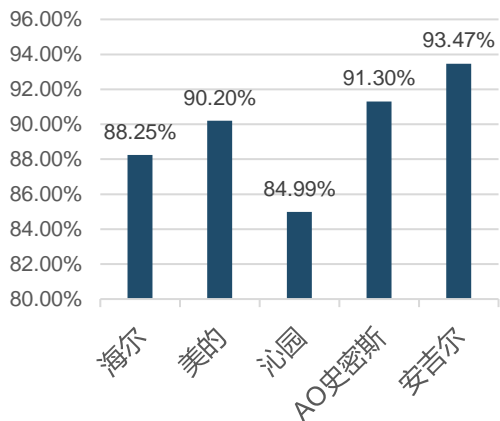
主品牌满意度同比

## 3.1 净水器品类对比

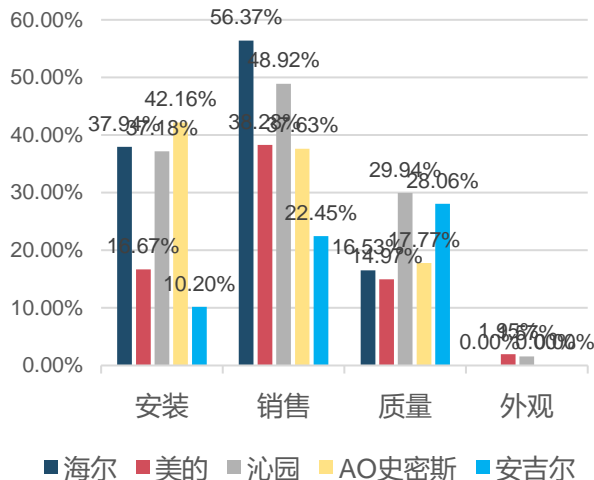
### 满意点细分对比



### 整体满意度对比



### 抱怨点细分对比



- 安吉尔整体满意度最高 93%，海尔整体满意度略低 88%，沁园整体满意度最低 85%
- 海尔在安装、销售环节的表现最好，美的在质量方面表现最好，外观方面各品牌相差不大。
- 用户整体抱怨最多集中在销售环节，销售环节的评价存在两极分化，海尔尤为明显。

## 海尔总体满意度: 88.25%



### 高满意度方面

#### 最大满意点: 性价比高

##### 1. 安装方便 32%

“安装师傅非常仔细认真，方便我们在外面拧开冲洗阀门，再三确认不会漏水后才离开。海尔服务，一直信赖，我们家几乎快实现全家电海尔了”

##### 2. 出水快，出水量大

“出水量大，特别好用”

“出水速度:出水速度很快，安装上之后完全没有影响水流出水速度，不错。”

整体满意度

## 88.25%



### 低满意度方面:

## 11.75%

#### 最大抱怨点: 售后安装体验差

##### 1. 虚假宣传免费安装

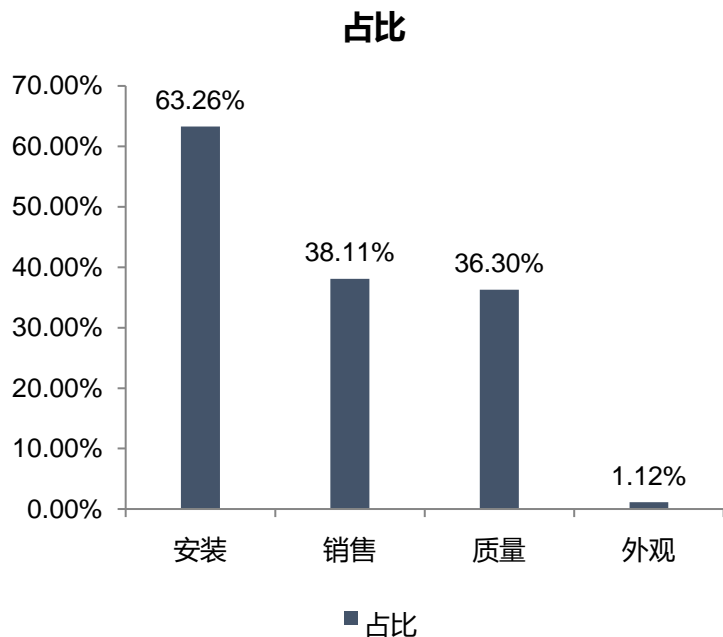
“强调免费安装，弱化现场需要的必需零件，现场要用收费零件，让我可选择自己准备零件，我再去备零件浪费时间，体验很差。”

##### 2. 售后服务敷衍

“很少差评的 发货到是快 但是从客服到安装都太糟心了 客服为了早点把东西卖给我 给我说水电完了就装 实际人家是柜子装好了才去安装 来安装的师傅也是三催四请 放了我们一次鸽子还想放我们二次鸽子 真气人”

## 海尔净水器用户满意细分一览

- 从用户评价来看，用户对海尔净水器的满意点主要集中在**安装服务快捷方便、性价比高、物流快。**



### 安装服务好 63.26%

“安装服务不错，上门快，师傅很专业，安装前置净水为了保护家里其他用水设备，感觉没有压力损失，终身免更换，一次投入，永久省心”



### 物流快，售后好

“到货很快，售后态度很好，我家还没装修好就买了，售后等了我半个月才来安装，服务好，净水机颜值也很高，出水很纯净，比较满意。”



### 品牌质量好

“大品牌质量非常好，包装完好，配件齐全，送货速度快。”

“海尔的东西质量非常好，与卖家描述的完全一致，非常满意”



### 外观设计美观

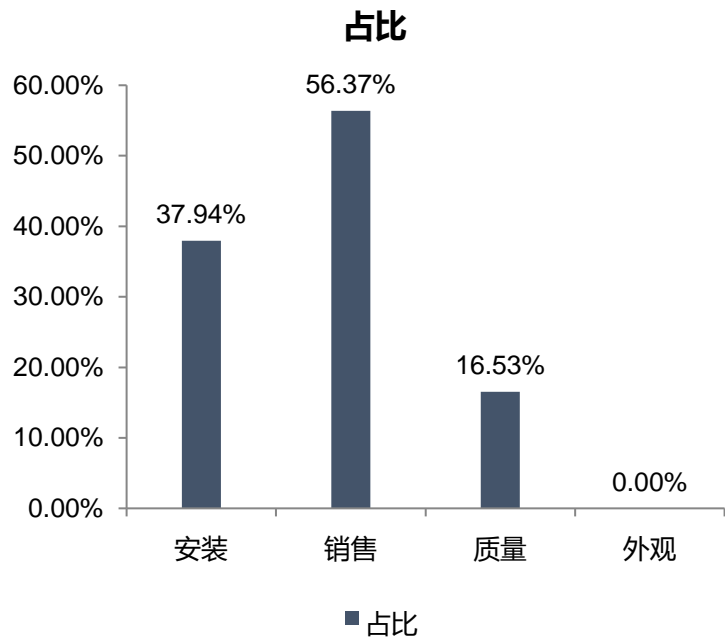
“跟描述的一模一样，质量不错，外观设计感美观，声音小，性价比高”

- 其次，用户还对净水器的**出水速度快、出水量大、小巧体积节省空间提及较多。**



## 海尔净水器用户差评细分一览

- 从用户评价来看，用户对海尔净水器的抱怨点主要集中在**安装服务态度差、售后态度差、噪音明显**。



### 上门安装服务体验不好

“整体还行，就是上门的安装师傅很不专业，直接说安装不了，让我发钱请别人安装的，店家还不给退安装费，有点不爽。”



### 平台售后服务差 56.37%

“售后服务太差劲，收到货品没人来安装，联系多次话说的好听就是没人来安装，最后实在没办法只能自己找人安装，”

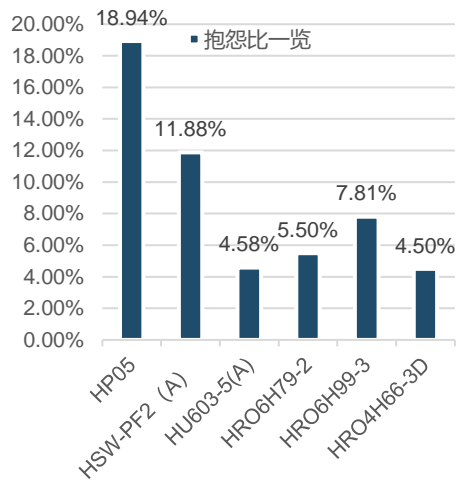


### 质量上存在噪音问题

“商品有质量问题，异响特别严重，不知道是不是我中彩票了，师傅刚装，水泵呜呜呜呜呜呜呜呜和杀猪一样。”

- 其次，用户还对**安装费用、虚假宣传提及较多**。

## 海尔净水器热销型号抱怨度分析：



### HRO4H66-3D抱怨度最低



满意方面主要在**体积小巧、外形美观、性价比高、静音效果好**

- “外观小巧，不占地方，过滤出来就是饮用水。非常方便”
- “大品牌外形**设计美观**，安装后试用出水速度快，机器**声音**比我旧款沁园净水器**小很多**。”



### HP05抱怨度最高



不满意方面主要集中在**安装体验差、安装收费贵、售后服务差**

- “买个前置过滤器400多元钱，安装费就要110元这样是不是太不合理了？也就用了一点点材料**感觉有点坑**。”
- “**安装困难**，配的接头无法和ppr水管直接链接，需要购对应的管道买备件，才能安装”
- “京东速度快，**海尔售后服务太差**，爱理不理，安装人员#哄哄，到了预约时间就讲没空，还讲你有本事就找别家。差评值得拥有！”



### 热销型号HRO6H99-3抱怨度较低



满意方面主要在于**产品性价比高、出水快、静音、安装好**

- “质量和外观挺好的，**出水快**，省电，废水少，做工非常好，**物美价廉**，安装快捷，各方面都很满意！”
- “净水器非常好，**安装师傅熟练**，大赞好评！”



不满意方面主要在于**虚假宣传、安装费高**

- “买的时候**答应赠送**两年滤芯，结果只给发一个，说机器自带一个，纯属强词夺理，**欺骗消费者**”
- “就会玩**文字游戏**，说不明白的材料和安装免费，后来又说这个，又让联系售后，什么商家，什么平台”

美的总体满意度：90.20%



高满意度方面

最大满意点：性价比高

## 1. 安装服务好

“服务很好，送货上门，安装服务满意态度好，安装师傅效率高，安装准时，安装师傅服务态度很好，安装很专业，安装师傅安装很细心，安装完美”

## 2. 产品质量好

“一直相信美的的品质，家里电器大部分都是美的，质量可以，客服态度也很好哟，值得购买”

“感觉比较可靠的质量,做工优良,外观靓丽,性能感觉还不错的样子,活动价格非常给力,安装服务效率很好,京东快递速度飞快,客服也很有爱!”

整体满意度

90.20%

9.80%



低满意度方面：

最大抱怨点：安装效果差

## 1. 安装效果不好

“没见过如此劣质的安装服务，融个PPR管能给融缩径，你们美的安装师傅都是顾的临时工吧”

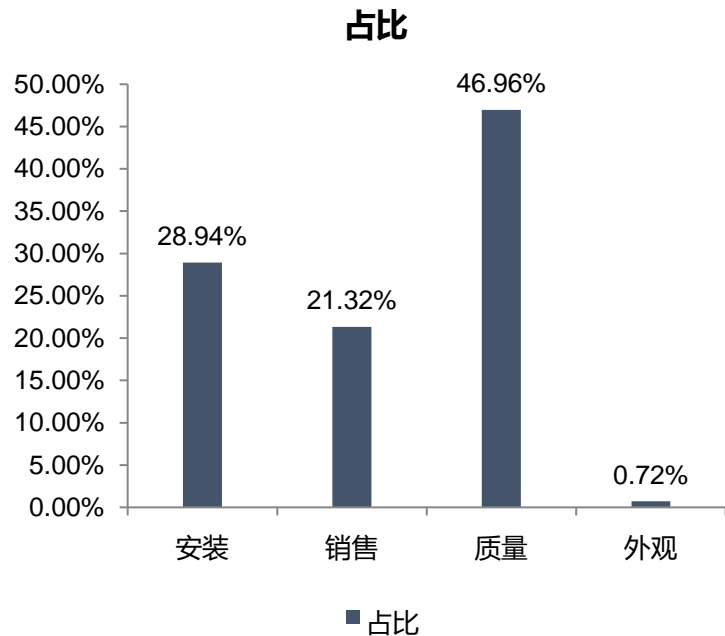
“不是太满意，安装完第二天就坏了一直漏水，维修师傅说水龙头坏了没有零件更换要等零件到货才能修，等了快十天才给我换，新的东西居然刚安装就坏了，产品质量堪忧，要买的慎重！”

## 2. 安装不好导致净水效果不好

“安装后半个月就出现生锈，找客服，客服回答是杂质结构，自来水有多少杂质？才半个月就出现这样，里面材质是不锈钢滤网，大家不要购买”

## 美的净水器用户满意细分一览

从用户评价来看，用户对美的净水器的满意点主要集中在**产品质量好值得信赖、安装服务好**。



### 安装服务好

“师傅安装很负责，水槽比原来设计的要深，所以盆底下放不下，后来找人打了孔，安装师傅又跑了一趟，美的的服务还是不错的”



### 产品质量好

**47%**

“质量没得说，跟实体店一样，特别特别喜欢，而且价格优惠东西很满意哦，客服超级有耐心，服务细致贴心，大品牌就是不一样，第一次在网上购买，也是看评价才买的，质量非常好，与卖家描述的一致！”

“colmo前置价格挺贵，不过对得起这个价格，质量的确不错，大通量，装好之后水压没有明显变化。”



### 售后服务好

“商品很好，售后服务安装都很到位，快递也非常快，家一天就到了，各方面都很满意”

“美的的售后没得说，很省心，就是不知装了这个前置后会不会很浪费水，等着用后再追评”



### 外观设计好

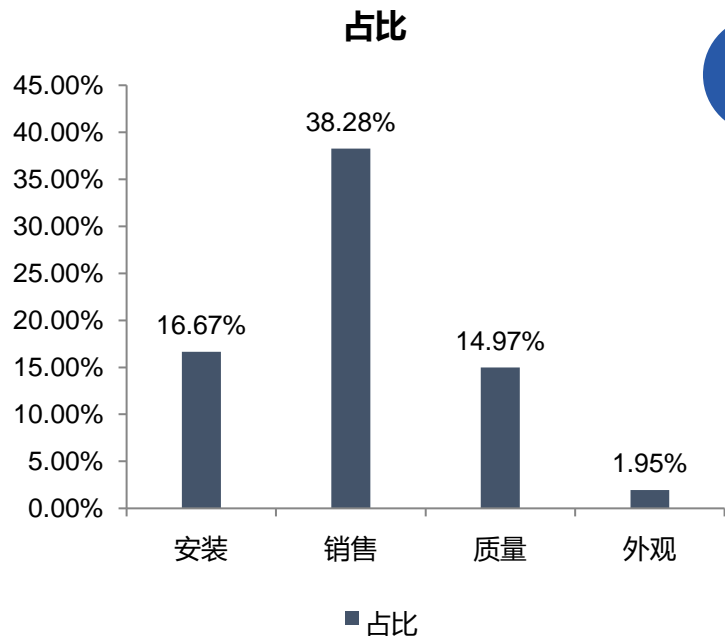
“产品设计精致，外观精巧、好看。只有一进一出两个孔，配件齐全，方便用户安装。”

“THANK YOU，外观漂亮，做工精致，价格合理又实惠。”

其次，用户对美的高端品牌**COLMO**的产品质量尤为满意。

## 美的净水器用户差评细分一览

- 从用户评价来看，用户对美的净水器的抱怨点主要集中在**安装服务效果差、售后态度差**。



- 其次，部分用户还对**净水过滤效果**提及较多。



### 安装效果不好

- “美的的售后安装服务真是差到没谁了，一再强调找个有经验的安装师傅，可好，直接找了个除了废话多压根就不专业的安装人员，一上来就扭总开关阀和接口处的几个接口，直接被他拧坏了，安装了总水阀根本打不开，就开始推卸责任，说不是他拧坏的，吧啦吧啦，折腾了几个小时也搞不好！崩溃直接！！！！”



### 售后服务态度不好

- “售后非常差，退货退款不问就没有处理的。回复还理所应当。东西再好，售后不买还有什么保障，我还是冲京东质量售后好才来的。这样的售后还配在京东！”



### 净水效果不好

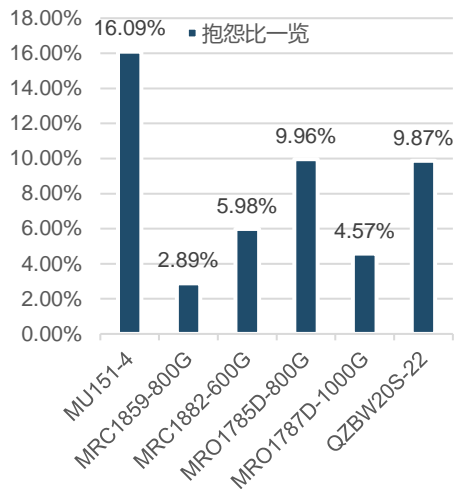
- “水质太差了，味道还大，直接就不能喝，净水器质量太差了”
- “不知道是产品质量问题，还是我这里水质问题，已经用了一段时间了，还是有白色沉淀物，烧水有一层水垢，很不放心呢。”



### 品控存在问题

- “收到货，外包装有破损，开包后，发现机身后部左侧，有凹陷，仔细看过以后，发现不是挤压磕碰造成，属于注塑过程中产生，模具不太好，品控得提高。”

## 美的净水器热销型号抱怨度分析：



热销型号QZBW20S-22抱怨度较低



满意方面主要在于产品质量好、功能设计好、性价比高

- “性价比真的特棒。购买后，物流很快就送达了，送货及时，外包装精美，美的净水器外观看着非常精简，美观，做工精美，水龙头很有特色，让人能很及时直观的了解水质”



MRC1859-800G抱怨度最低



满意方面主要在质量好、功能设计好、出水量大

- “安装师傅服务态度好，安装专业，机器挺好，出水量也挺大，满意。”
- “出水很快，800g大通量的，用这个洗菜都没问题；安静到极致，排废水的声音可忽略不计；外形简约大方，时尚”



华凌MU151-4抱怨度最高



不满意方面主要在于产品性能不好、安装费高

- “水质太差，水垢太多，口感不好，也就是一般的过滤，没什么用处。当然价格也便宜”
- “过滤效果不好，漂白水味道明显，水壶底部水垢多”
- “安装不算免费的，打孔，角阀什么的都需要钱，一共收了我\*元，之前问过客服安装都是免费的，师傅装之前也没说要收费，装完一通收费，装了退也退不了，最后售后打电话给我退了\*元，这个装完挺安静就是水流太小了，过滤的水还算干净的，综合评价一般”



不满意方面主要在于产品安装服务不好、安装费高

- “这个安装太让人火大了！美的的安装服务太差了，安装人员业务不行，态度不好，责任相互推诿”
- “买了产品后续还有各种费用 安装师傅提前不说清楚材料费用 安装好后收取将近200的材料费”



### 高满意度方面

#### 最大满意点：品质外观好

##### 1.产品质感好外观漂亮

“材质质感很不错非常典雅，态度友好，耐心解答，送货入户，物流相当快，量很好，做工精细外观漂亮，下雪送货速度还挺快，安装师傅很是辛苦，设计非常棒易清洁”

“大牌子果然不一样，从包装、外观设计、功能设计上确实与其他小牌子与众不同！水龙头开关上带显示屏，如果显示红色就代表要更换滤芯了，设计非常人性化！关键此款还送了滤芯，这个价位性价比非常高！外观时尚，功能齐全！”

还是用条形图

91.30%

##### 2.安装服务好

“因为史密斯的服务和质量选择了史密斯的产品，安装师傅服务特别好，尺寸有点不合适，还是想了办法给安装好了，棒！”



### 低满意度方面：

#### 最大抱怨点：销售体验差

##### 1.售后服务不好

“送货少了配件，跟客服沟通，换了一个又一个总是让重新反映问题，服了。还问我预约安装吗，少了配件怎么安装。”

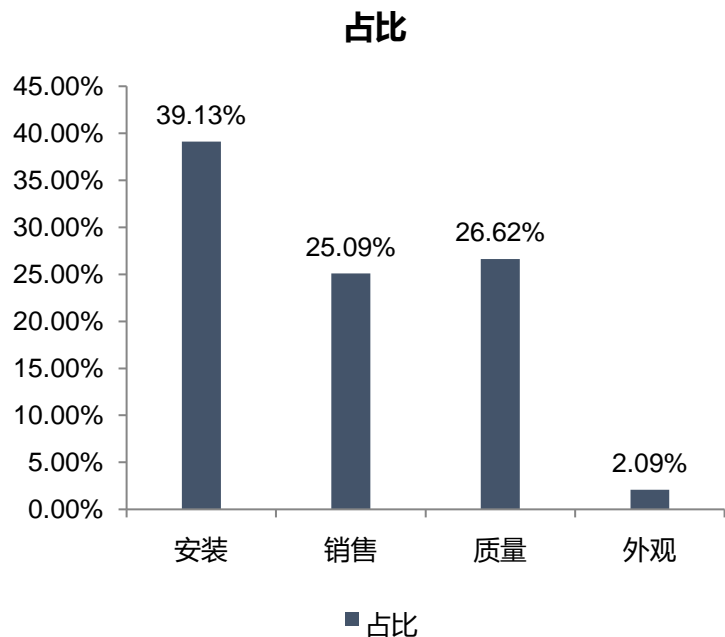
##### 2.预约安装体验不好

“到现在也没有安排师傅上门，我已经预约了n次了，服务态度相当恶劣”

8.70%

## A.O.史密斯净水器用户满意细分一览

从用户评价来看，用户对AO净水器的满意点主要集中在**产品质量上乘、安装服务好**。



### 安装服务好

“已经是买的第二台机器了，机器更新换代了比之前更轻巧更人性化。上门安装的师傅特别好，耐心教导不会使用的家人如何使用和注意事项还有售后服务内容。坚决选择史密斯。”



### 售后服务好

“物流很快，售后服务很好，提醒我使用时再提前安装，预约时很有耐心。安装师傅非常专业，安装前确认身份，安装过程井井有条，安装之后测试完备，并有贴心提醒，整个过程非常满意。”

“质量好安装服务很好售后服务放心我一直喜欢史密斯虽贵点但值得拥有”



### 产品质量很好

“这是家里的第二台史密斯净水器，质量很好，水质好，家里人喝着水也放心”

“史密斯净水器，大品牌，服务好，质量高，值得拥有，赶得疫情，时间稍微长一点，不过服务是很好的，闺女推荐的这个牌子，真是不错，上档次”



### 外观精致漂亮

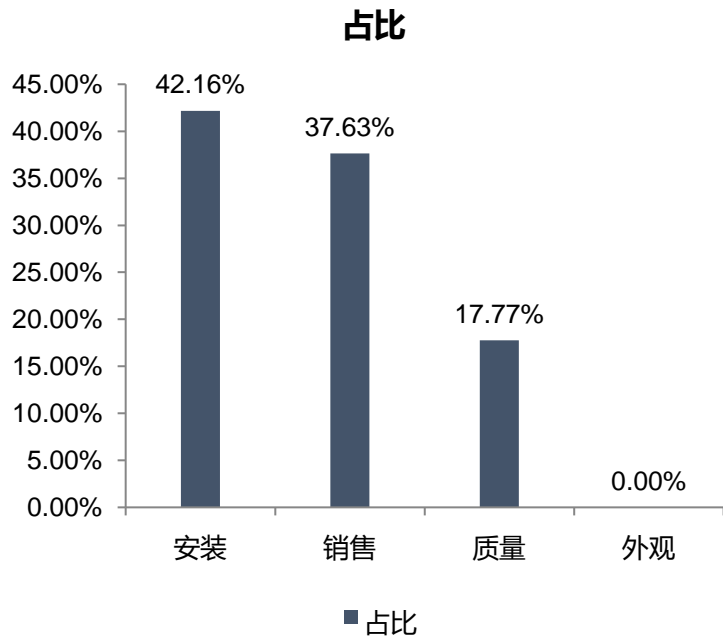
“做工精致漂亮，已经被很多人夸了，如何使用教的很细心，设计美观大方，很适合家里的装修很搭配，快递送货及时到位，操作规范，对货品爱护有加，品牌真不错”

其次，用户对AO净水器的**外观设计**提及较多，比较满意。



## A.O.史密斯净水器用户差评细分一览

从用户评价来看，用户对AO史密斯净水器的抱怨点主要集中在**安装预约服务差、虚假促销宣传**。



### 安装预约服务差

“什么情况，怎么约不到上门安装师傅？之前没到货的时候，到是有人给过电话，说到货了，给他电话安装，结果货到了，电话却一直打不通。什么鬼”

“我都不知道怎么说了，给客服一直预约安装不上。一个多月了，今天说后天，到了后天又说再有三天，来来会会一个多月过去了。到现在还没有安装，”



### 客服态度差

“在线客服服务态度极差。安装时又付了\*元的配件费。咨询电话客服是否需要安装，说一会回复。一直未回复。不负责任。产品质量现在不清楚，产品的活动五花八门，防不胜防。不便多说。”



### 虚假宣传

“产品安装后还没使用，质量怎样还不知道，唯一知道的就是服务很差！简单一个赠品的事问了几次客服都没结果，每次说的都不一样”

“商品质量差，机器一般，说好的赠送的东西压根没有，商品促销手段可恶，客服服务差。”

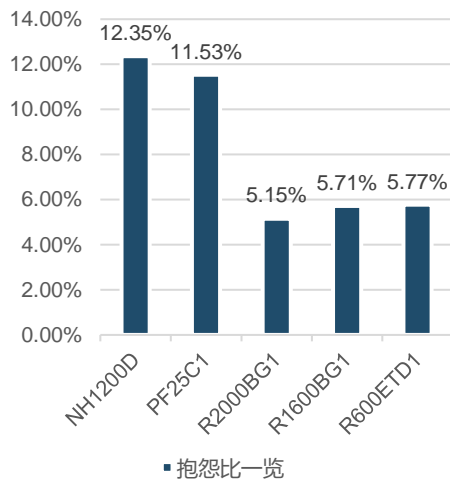


### 零件质量问题

“差评！因为龙头的质量问题漏水，4次上门维修！”

其次，部分用户还对**客服服务态度**提及较多。

## AO净水器热销型号抱怨度分析：



## 热销型号PF25C抱怨度较高



满意方面主要在于产品安装服务好、质感好

- “从客服到安装师傅都很专业，安装后客服回访及时跟进，收费透明合理！最重要的是根本没影响家里的水压，太赞了”
- “材质很好很厚重，值得购买”



## R2000BG1抱怨度最低



满意方面在于小巧省地、性能好、出水快、出水量大

- “出水速度很快，静音效果很好，不占用空间，安装师傅服务态度特别好，帮忙解决了现场很多问题”
- “净水机很小巧，滤芯也不多，不占用空间，可以有效利用，出水量很大，家里使用足够”



## NH1200D抱怨度最高



不满意方面主要在于产品噪音大、售后态度差、安装体验差

- “噪音真的是有点吵，手放在橱柜上震感明显。”
- “服务态度真不怎么样，后台客服也是，前前后后联系了不知多少次了，就回踢皮球。说了安排安装到现在也没个电话通知。跟客服沟通就说会处理，现在都后悔买了。”
- “安装太次，我妈在家的时候装的，原本净水器的开孔小了，安装工人嫌麻烦”



不满意方面主要在于产品安装不提供必备配件

- “大几百的东西，接头软管必需的东西都不配。其他同类型产品，这些东西都是官配的。产品也没有很好。换一家吧。”



### 高满意度方面

**最大满意点：品质好性价比高**

#### 1.产品性能好外观漂亮

“外观设计挺漂亮，出水量大家用可以，安装师傅也非常专业，净水器还是大品牌！”

“质量非常好，客服态度非常非常赞，有问题及时给解决了？终于对它下手了，颜值是真的没话说？，材质很好，物美价廉，趁活动赶紧囤起来特别特别特别好，没有任何破损的地方，外观也好看，好评！”

整体满意度

**93.47%**



### 低满意度方面：

**最大抱怨点：安装费用贵**

#### 1.安装费用虚假宣传

“我们这里安装要收费，热熔还要收费，弯头还要收费。”

“这东西贵是很贵的，还要自费安装！”

安装之后发现这些有漏水现象，有水慢慢的渗透出来，那些管接的非常的不牢固。我觉得这样子花了这么多钱，一个售后搞成这样子，我觉得还是比较差的。”

**6.53%**

#### 2.安装服务好物流快

“送货速度很快，师傅按时来安装，外观漂亮。出水量大，棒棒哒”

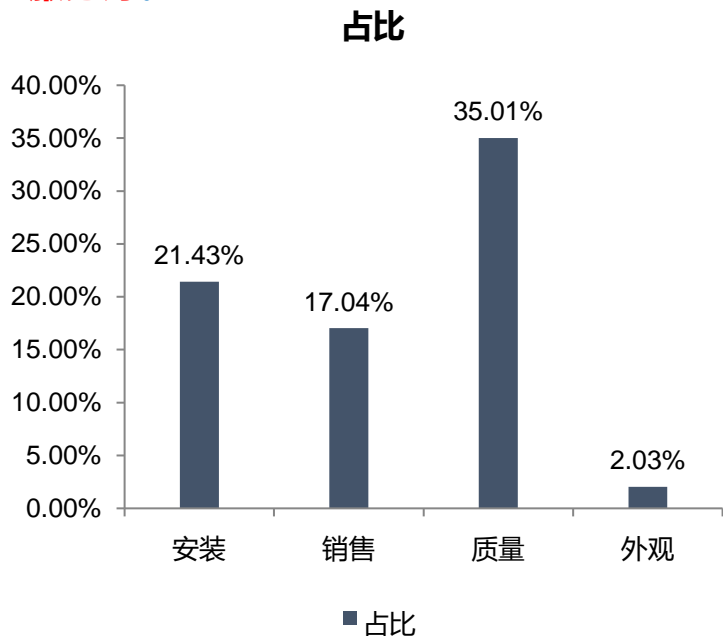
“物流很快，产品外观挺漂亮，配件齐全，安装顺利，出水速度很快，感觉物有所值。”

#### 2.价格优惠套路

“太可恶了全是套路，十月一号0点付款送三年滤芯，\*买的，十一月一号活动价什么也不送\*，妥妥的\*多块全是智商税，悔不当初！！！”

## 安吉尔净水器用户满意细分一览

- 从用户评价来看，用户对安吉尔净水器的满意点主要集中在**产品质量上乘、外观设计漂亮、安装服务好**。



### 安装服务好

“安装师傅很专业，服务态度很好，机器包装完好，水的质量也非常好，推荐大家购买安吉尔”

“师傅安装很认真负责，过滤前七百多，过滤后一百以下，质量还不错，后期再用一段时间再评价。”



### 售后服务好

“服务态度和品质很好。提前买了，618给我价保退了\*。所以售后服务很值得认可。”

“售后师傅很nice，边安装边讲解，基本安装完毕就把使用注意事项和使用方法都给你介绍清楚了！”



### 品牌质量好

“质量很好，安吉尔的产品都是杠杠的，过滤没的说”

“宝贝质量很好，出水快，没有噪音，物流很快的”

“质量不错做工精良，挺有分量的。大品牌值得信赖。”



### 外观设计美观

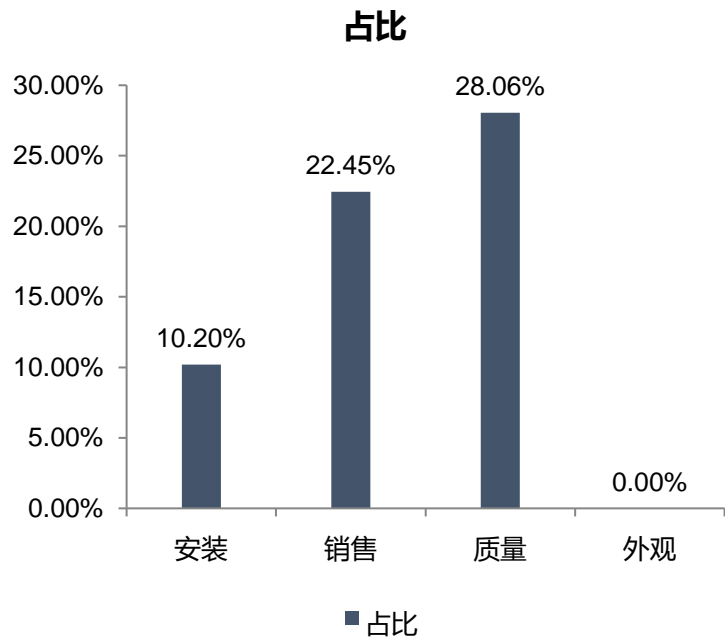
“外观漂亮，小巧精致，看着质量不错”

“精美大方，外观大气，还没装，之前用过同一个品牌的，觉得很棒！一样一如既往的好！”

- 其次，用户对安吉尔净水器的**品牌效应**提及较多。

## 安吉尔净水器用户差评细分一览

- 从用户评价来看，用户对安吉尔净水器的抱怨点主要集中在**安装费用贵**。



### 安装费用贵

“差评，打电话问安装费多少钱的时候说50，等人来了可就说100”  
“退货退货，太差劲了，安装费材料费太贵了，都快赶上机器费用了太贵了，大家不要买了，太让人失望了，满心欢喜买竟是这个结果，”



### 售后服务差

“客服服务太差，需要反冲洗操作视频，买货时回复挺积极，货买完想咨询就不说话，本想整明白在买一台，现在看必须换售后服务好的。买完很失望”



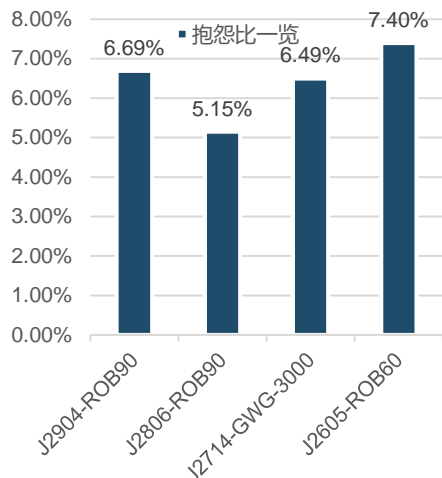
### 存在个别质量问题

“非常差劲，发回来就是故障机，师傅上门时自己开封检测两次都是无法使用，京东推售后，售后推京东，故障机退货都这么难，强烈不建议购买，完全不把消费者当回事！我真是一星都不想给！”

“东西不知道是不是质量问题，两个出水开关，一个纯净水，一个直饮水，才用了半个月，期间还基本是偶尔使用，就直饮水开了不出水了，联系店家售后，售后说要24到48小时安排人联系，打安吉尔400电话，一个小时就有人联系，客服一点都不专业。”

- 其次，部分用户还对**客服服务态度、个别质量问题**有所提及。

## 安吉尔净水器热销型号抱怨度分析：



### J2806-ROB90抱怨度最低



满意方面在于颜值高、静音、出水量大、小巧省地

- “颜值不错，出水量大，体积小，省地方，安装师傅专业。”
- “出水速度较快，几乎没有噪音。”
- “机身小巧美观，出水速度快，家里自来水检测180，安装后检测只有个位数，净水效果不错，期待后期使用效果。”



### 热销型号J2714-GWG-3000抱怨度适中



满意方面主要在于产品质量好、做工精致

- “包装专业，外形漂亮，产品挺重的，说明质量厚实很好的，”
- “过滤器收到了，质量很好，做工精致，质感很好，感觉就很靠谱的样子”



### J2605-ROB60抱怨度最高



不满意方面主要在于产品噪音大、价格变动大且无保价政策、安装服务不好

- “声音大，振动，开水的时候赶上拖拉机了，不知道实体店怎么样？洗菜水和自家水龙头出水一样，检测过了，没啥改变！”
- “价格幅动大，忽高忽低，噪音较大，但服务很满意，给我退了”
- “送的挺快，没人安装；这叫什么活动还抢抢抢的，几乎天天有活动；直接挂这个价格卖就是了，这b装的以为自己捡到便宜了呢”



不满意方面主要在于产品安装费高、配件设计有问题

- “需要另外安装费和管接头费用，和产品本身价格差不多了”
- “密封圈太硬，装上去就漏水，怎么搞，能不能发点软的皮圈圈，外面很不好买，”



### 高满意度方面

#### 最大满意点: 安装服务好

##### 1. 安装服务好物流快

“京东快速非常快，快递小哥亲自送货上门，两层纸箱细致包装不怕损坏。一收货马上接到客户电话，预约第二天安装”

“外观小巧精致大方，邮寄包装完好迅速。”

##### 2. 产品性价比好

“出水速度还不错，静音效果非常好，外观非常大气，安装师傅非常热情细心，选择沁园放心！”

整体满意度

84.99%



### 低满意度方面:

#### 最大抱怨点: 产品质量问题

##### 1. 产品质量差

“产品质量差，用了不到一个月，机器不定时自动启动，过一天龙头又开始漏水，本不想直接退货，换货申请几天不审核，太令人失望，这就是所谓的专业净水品牌和服务吗，直接退货吧。以后这样的品牌也不会再买了。”

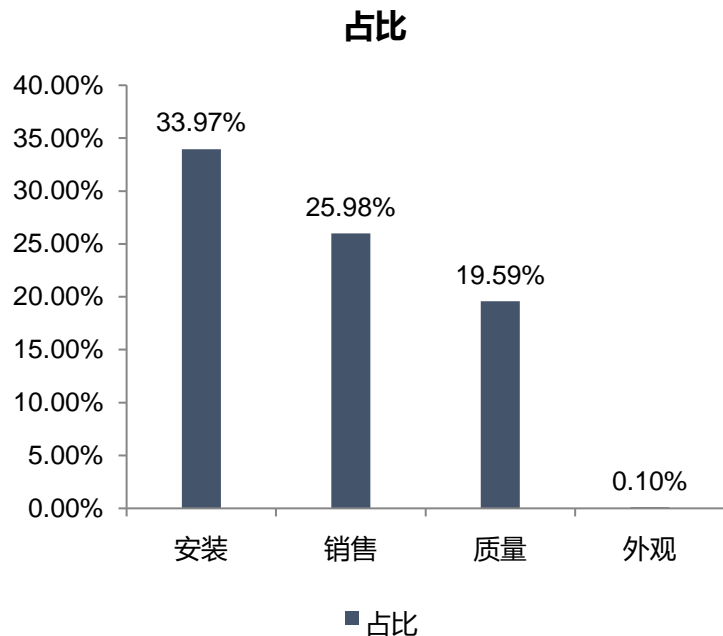
##### 2. 售后服务差

“首先一点，客服是真的垃圾，售后根本不行，最关键的一点，有问题要立马退，过了七天你就别想退了，过了三十天就你退都没得退了，不要抱着安装后试一试效果，根本不给你时间”

15.01%

## 沁园净水器用户满意细分一览

- 从用户评价来看，用户对沁园净水器的满意点主要集中在**安装服务好、物流快**。



### 安装服务好

“小哥来安装沟通很顺利，提前沟通好，安装也很快，讲了一些保养和使用的注意事项。”  
“安装师傅很有责任心 耐心讲解 安上后水质有很大差别 口感很不一样 相信老品牌！希望后续一如既往地好！”



### 物流服务好

“京东发货速度很快，客服很有耐心，拨打售后马上安排师傅预约上门安装，专业做净水器的大品牌值得信赖”



### 产品质量好

“质量很好，做工很扎实，拿在手里有份量”  
“产品很不错，安装师傅也很负责专业，出水速度很快，出水量大，质量很好，一次性买两台”



### 外观设计好

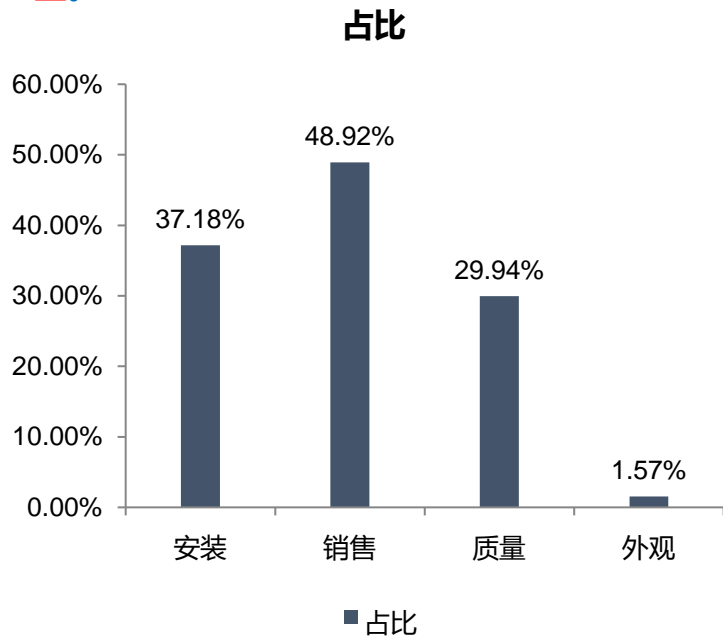
“东西很好，外观也很大气漂亮，显示水龙头可以清晰看到水质情况，成功被沁园圈粉。”

- 其次，用户对沁园净水器的**品牌效应**提及较多。



## 沁园净水器用户差评细分一览

- 从用户评价来看，用户对沁园净水器的抱怨点主要集中在**安装缺配件且收费、产品质量差、售后态度差**。



### 安装配件收费

“千万别买，说是免费安装，来了要两个堵头，\*元。你配件不配齐吗？”  
“配件不合适，赠送的两个转接头完全是废物，客服也未提前告知，安装时额外又收费\*元买两个转接头！”



### 售后服务差

“第一次遇到这么差的网购，本地无安装师傅沁园售后让自己安装，技术人员远程指导，一直也没人联系，客服又说自己安装不承担任何后果，最后还是自己安装的。”  
“垃圾售后，收货4天不给安装，也不联系说明理由，退货了才打电话，真是优秀”

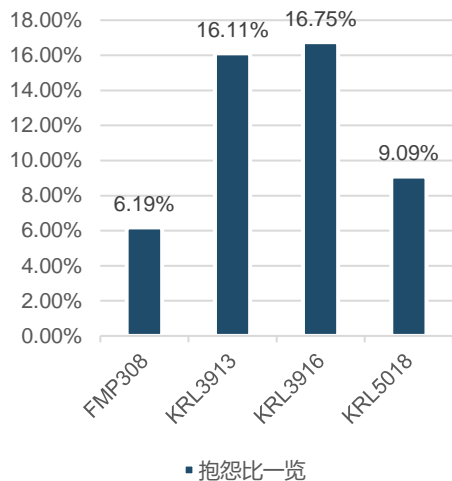


### 产品质量问题

“质量非常差，安装第二天水泵无法启动出现质量问题，换新机后少很多配件，严重怀疑换的新机是不是二手的机器。”  
“用了三个月维修了两次，又一直修不好，然后退换货，新换的用了一个月又坏了！质量太差了。太让人失望了！”  
“质量非常差，发了两次都是坏机子，常温不出水，换货又换错机子，搬来搬去，问客服牛头不对马嘴，人都找不到，买个东西心真累，再也不上京东了，”

- 其次，部分用户还对产品**维修效率**有所抱怨。

## 沁园净水器热销型号抱怨度分析：



### FMP308抱怨度最低



满意方面在于颜值高、性能好、物流快、安装体验好

- “安装师傅上门**安装及时**，服务态度好”
- “产品**过滤效果好**，师傅安装好，大品牌值得信赖”
- “这款产品颜值超高，**配送也快**，安装**没有额外费用**”



### KRL3916抱怨度最高



不满意方面主要在于产品噪音大、质量不好、安装体验差

- “不知道是什么原因，出水时**噪音很大**，而且出水很小。”
- “从没有在京东购物经历如此的差，**安装速度慢**不说，还没用两天**漏水**”
- “根本没什么静音效果，比起其它品牌**声音大太多**。本地客服说65分贝以内正常，醉了！哎~这大牌服务……”



### 热销型号KRL3913抱怨度较高



满意方面主要在于产品美观、安装服务好

- “出水速度个人觉得还是不错的，安装师傅也很耐心讲解了使用方法”
- “产品好，**出水快**，**外形美观**！**安装师傅态度很好**，有耐心，好评”

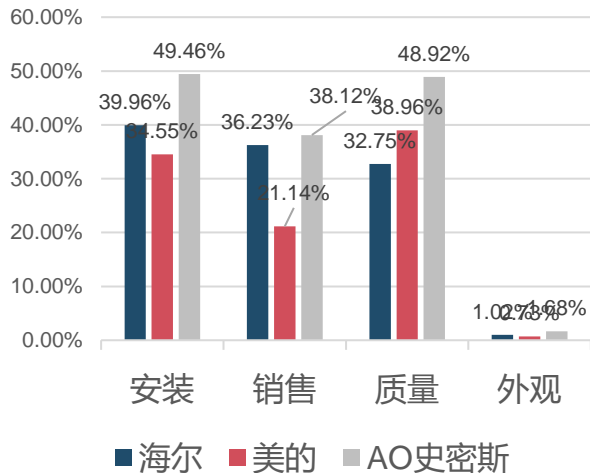


不满意方面主要在于产品出水小、噪音大、有漏水问题

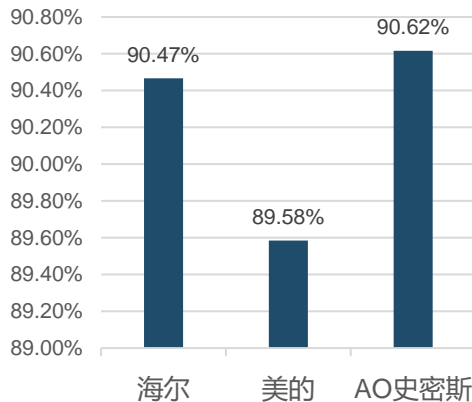
- “**出水量小**，废水比重大，**噪音有点大**，只能说凑合用，谈不上多好用”
- “前天装的，昨天有一点漏，没在意，今天**漏得很厉害**。”

## 3.2 电热水器品类对比

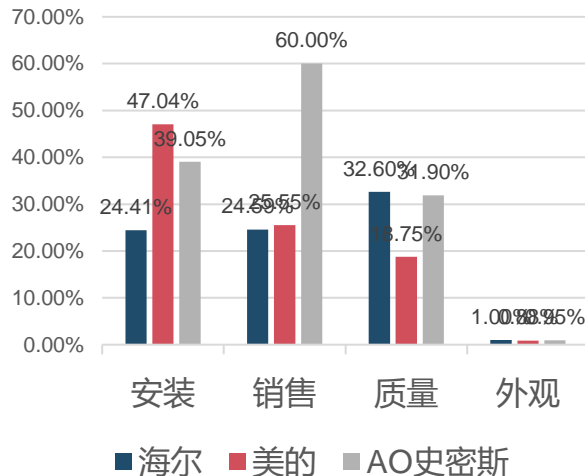
### 满意点细分对比



### 整体满意度对比



### 抱怨点细分对比



- A.O.史密斯整体满意度最高 90.62%，海尔整体满意度 90.47%，美的整体满意度最低 89.58%
- A.O.史密斯的综合表现最好，海尔在安装和销售方面表现相对较好。
- 整体抱怨问题多集中在安装、销售环节

## 海尔总体满意度：90.47%



### 高满意度方面

#### 最大满意点：安装服务好

##### 1. 安装服务好

“安装送货都按照计划进行，安装的挺好，整体外观也挺满意的，海尔的品质应该是值得信赖的，信心大品牌的力量，长期使用后更能验证质量。”

##### 2. 品牌质量保障

“外观设计非常漂亮，不占空间，出水大概20秒左右就有热水了，一分钱一分货，大品牌用着放心。”

整体满意度

## 90.47%



### 低满意度方面：

#### 最大抱怨点：免费安装套路

##### 1. 安装费用虚假宣传

“\*\*的这就是个很深的坑，安装热水器时需要很多材料钱都是自己出的，实体店的就没那么明堂了，那些什么乱七八糟的东西都是老板配送的，再也不要到网上买了”

##### 2. 安装效果不好

“安装不专业，把我的墙体废了，到现在还没来修”

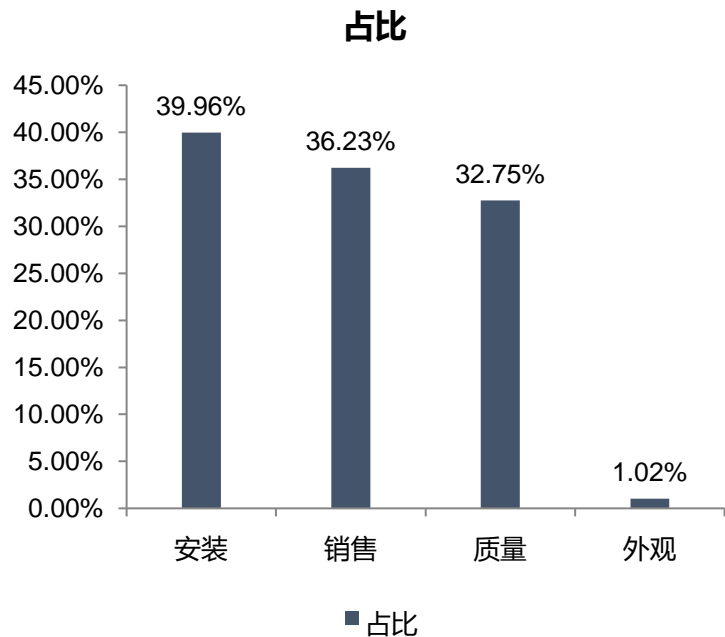
##### 3. 质量存在问题

“产品加热太慢了，一个半小时了水还是温的，退货还得自己付运费，我就想问问你们的产品加热太慢，你们的质量问题为什么是我付运费”

## 9.53%

## 海尔电热水器用户满意细分一览

- 从用户评价来看，用户对海尔电热水器的满意点比较平均，主要有**安装服务好、质量好加热快**。



### 安装服务好

“师傅非常专业、负责，安装的时候很有耐心，点赞”  
“海尔不愧是大品牌，安装师傅很专业，装得很好，热水器试用了一下加热速度很快，3d速热效果很好，内胆保温效果也还可以。净水和清洁功能没试等以后搬进去住了再试”



### 售后服务好

“海尔服务好，东西用起来也放心，买热水器还是得选大品牌的，有售后保障，京东物流也很给力，海尔安装都是安装师傅提前打电话预约”



### 质量好加热快

“这个热水器特别好，温度烧的特别快，放两天温度还能保温，海尔的热水器真的没话说，外观也特别好看，老公说特别好，师傅安装也很快！特别喜欢”



### 外观设计好

“热水器很好用，设计合理，使用方便，很满意。金色外观大气，加热速度也很快，还可以手机控制，预约加热时间，非常方便，安装师傅也很专业，非常满意”

- 其次，用户对海尔电热水器的**品牌效应**提及较多。



## 海尔热销型号抱怨度分析：

受样本数量影响，用户主要对**价保问题**有较大不满，且安装服务水平不稳定

### 😊 EC6002-MG(U1) (海尔) 抱怨度最低

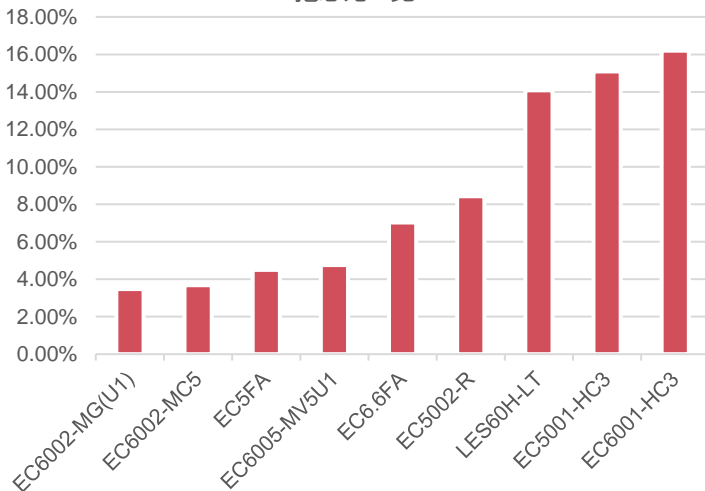
#### 👍 满意方面-物流快、外观好看、安装专业、性能好

- “送货**速度杠杠**的，师傅安装也挺到位，海尔热水器值得信赖，喜欢的可以下手哦！”
- “金色的外观，**相当大气美观**，3000W大功率值得拥有，不愧是海尔大品牌”
- “我买的60升的金色的**外观很漂亮**。真的是高端大气上档次。我家一直用海尔热水器，这回搬了新房子，又选海尔热水器。功能越来越升级，防电墙技术用的安心，包装严实，送货快。海尔知名品牌，值得拥有。”

#### 👎 不满意方面主要在于售后服务差、价保问题

- “这不是运输问题，是出厂就这样，**退换一次至少十天**，家里热水器坏了等不住，将就用。。”
- “刚买四五天说好的**保价**，结果不保了，说我用了优惠券，京东自营的都给保，旗舰店不给？自营的我也用了优惠券，只看售价，不看优惠券，你要送5000优惠券，我就等于赔5000，这就是所谓的文字游戏，买东西还是去自营吧，到货比你们还快”

■ 抱怨比一览



### 😞 EC6001-HC3 (海尔) 抱怨度最高

#### 👎 不满意方面-安装费高、安装技术差、价保问题

- “热水器一般般，最简陋那种，安装费\*块，不是免费，也不是\*块可以解决的，注意了，千万不要以为安装免费，你旧的材料不给你用，各种理由，这个热水器是**750+200安装费**”
- “非常差！装个热水器瓷砖上钻错了好几个洞，都装不上去，把墙面瓷砖都破坏了；我新装修的台盆和水龙头，**都被热水器砸坏了**，还要叫装修公司重新装过，搞了大半天时间。热水器受力的太厉害要求更换，联系在线客服五六个小时，基本不理睬，都是系统回复，也不讲清具体事宜，太令人失望了！”

#### 👍 满意方面主要在于对品牌的信赖、性价比

“买了好几个海尔的大品牌放心买 谁买谁放心因为是大品牌的海尔 我想的是 毕竟是大品牌售后有保障的大品牌不是大品牌谁来买海尔！”

“价格**实惠便宜**大品牌的东西还是比较放心和认可的毕竟是海尔没办法品牌就值\*块主要看中的是售后保障这一块论颜值高技术不如万和的哈哈哈哈哈我喜欢还好吧”

## 美的总体满意度：89.58%



### 高满意度方面

#### 最大满意点：性价比高

##### 1.产品质量好性价比高

“性价比很高，很实惠，使用起来感觉很好，非常完美.^?^.质量可以说是非常好了，与京东卖家描述的完全一致，非常满意”

“性价比很高 质量不错 售后欣欣 服务态度也很好 下次还会关注的”

##### 2.安装服务好物流快

“师傅超级专业，量尺定位，太好用了 家里人都夸好，服务一流，材质很好质量不错，节能静音，还有包装精美，店家货物做工很精美，能耗率也不错。”

整体满意度

## 89.58%



### 低满意度方面：

#### 最大抱怨点：安装收费

##### 1.安装隐形费用

“真没想到，180的安装费，赶上半个热水器了，大无语，质量好不好的已经抵不过我对安装费的大无语了”

##### 2.售后服务差

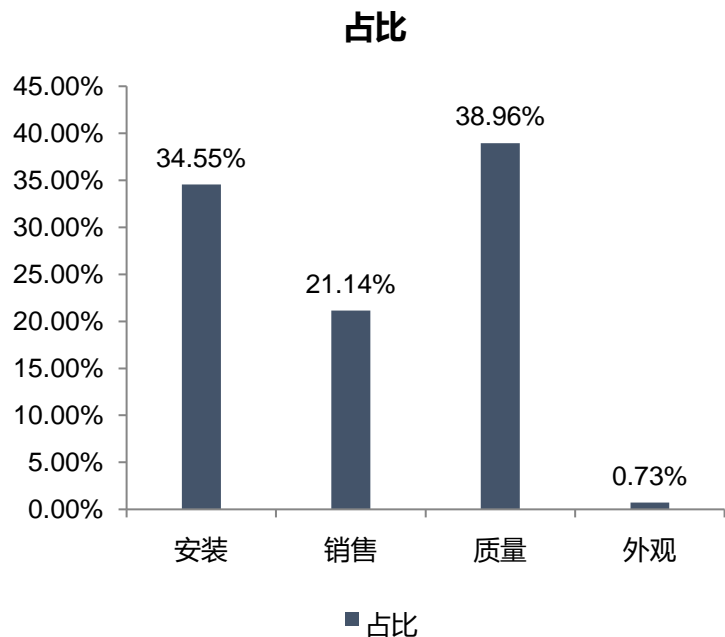
“差评，安装师傅没有告知材料费，严重怀疑材料费用不合理，阀门自购买，客服不负责任，只顾销售不顾后续安装，让我自己联系售后电话，再发信息沟通只回复玫瑰花?，玫瑰花能处理问题吗?购物体验差评，质量不行，没有海尔客服专业。”

## 10.42%



## 美的电热水器用户满意细分一览

从用户评价来看，用户对美的电热水器的满意点主要集中在**安装服务好、产品质量好**。



### 安装服务好

“送货快，临时安装当天晚上就能用上热水，在这寒冷的冬天真是雪中送炭”  
“安装师傅挺快的，半个小时就安好了，加温速度还不错，总体来说很满意。”



### 售后服务好

“宝贝不错哦，好用，售后也很及时，值得推荐”  
“美的的售后很好，京东物流很快，很愉快的一次购物”



### 品质好性价比高

“制作工艺很精美，材质也很好，包装完整，和描述得一样，看起来很有档次，性价比很高”  
“热水器收到了，速度很快，热水器的质量很好，师傅服务态度也很好，亲们可以放心购买”



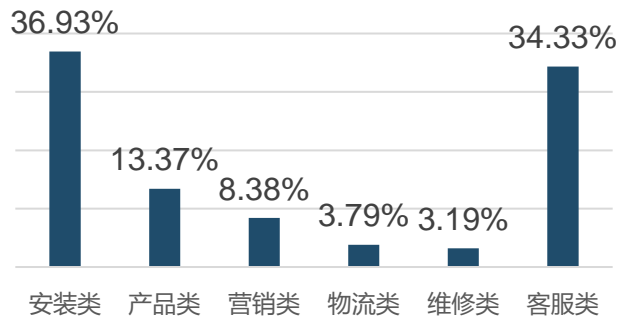
### 外观设计好看

“样式美观大方，超好看，不愧大品牌，果然没选错，颜色超赞款式好看”

其次，用户对美的电热水器的**品牌效应**提及较多。

# 美的电热水器用户差评细分一览

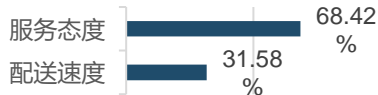
## 美的电热水器差评分类



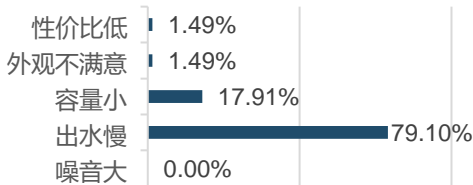
**美的电热水器差评主要集中在安装环节37%、客服服务环节34%。**安装类主要表现在安装费用高、预约难等方面；客服类主要表现在服务态度敷衍、踢皮球等方面



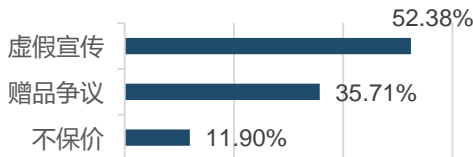
**物流类：**差评较少。主要集中在物流配送态度方面，速度慢占较小方面



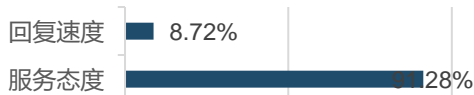
**产品类：**差评较少。用户抱怨出水慢、水温升温不够快较多，其次是容量太小，热水不够用



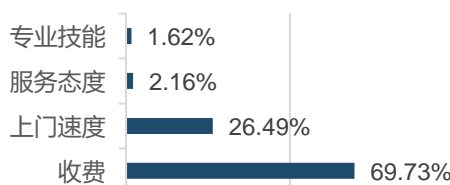
**营销类：**差评较少。主要集中于店铺对产品信息虚假描述、赠品说好送又变卦。降价问题较少



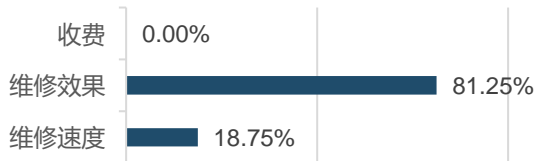
**客服类：**差评很多。客服回复不及时、态度敷衍、遇到问题踢皮球



**安装类：**差评占比最高。主要问题在于安装费、材料费额外收取且价格高。预约安装效率差



**维修类：**差评较少。主要集中在维修后没有明显改善、效果差。



## 美的热销型号抱怨度分析：

受样本数量影响，美的小厨宝抱怨比最高，主要集中在热水不稳定、太少等方面

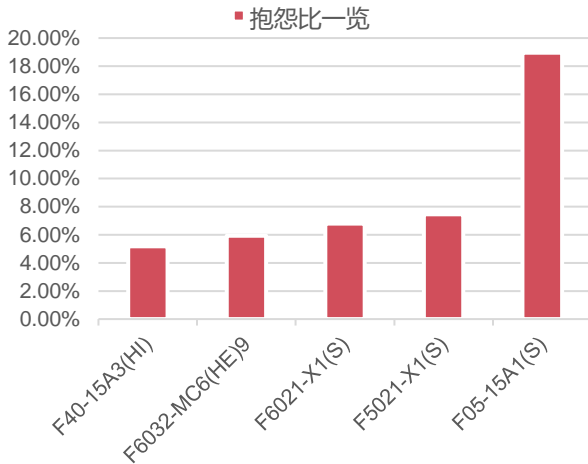
### 😊 F40-15A3 (HI) (美的) 抱怨度最低

#### 👍 满意方面-性能好、安装态度好

- “三台热水器都是质量杠杠滴，而且是**回购**很多次，一是信赖这品牌”
- “美的热水器，这种型号已是第6次购买了，铁杆粉丝，**质量没的说**，杠杠的，体积小，不占空间，外观优雅，白色纯洁！，”
- “安装师傅**超级热心**，很专业，安装也很专业，很满意！态度超级好，上门前会确认家里有没有人，人很好的安装师傅！”

#### 🗨️ 不满意方面主要在于材料费争议

- “买过两台热水器不用买材料，这次用了一百多材料钱，同一牌子怎么这样”



#### 👍 满意方面主要在于安装服务好、外形美观

- “安装师傅秦新国服务态度非常好！5星好评”
- “以安装好非常好 安装简单”
- “服务态度很好，**安装很整洁，速度快**”
- “外观设计：外观靓丽”

### 😞 F05-15A1(S) (美的) 抱怨度最高

#### 🗨️ 不满意方面-产品性能差

- “水温不稳定&hellip;”
- “不咋地，出水也没多快，洗澡的时候**一会冷水一会热水**”
- “**热水太少**”
- “使用的时间很短，**一会就没热水**了，以后还是买个大的”
- “低温档不会烧水，出来的是冷水，要跳高温档，而且热水太少了，**洗个碗都不够**”
- “买的时候没了解清楚，这个只能调节储水的大概温度，出水温度不能调节高低，有的时候不小心手会被烫死，而且**热水一下就用完了**，再用要等，当然只是我买错了，产品本身没问题，安装也是我自己找人装的”



### 高满意度方面

#### 最大满意点：产品品质好

##### 1.产品性能好外观漂亮

“宝贝新颖漂亮，超级喜欢，价比很高，推荐大家购买这款，款式新颖安装方便质量也很好，价格便宜了很多，客服服务也很好，效果非常好 声音也非常小”

##### 2.安装服务好物流快

“送货很快，送货师傅很专业，服务态度也很好，服装穿着整齐，产品也很喜欢”

“安装师傅人很非常好，史密斯大品牌各项要求就是比较严格”

整体满意度

90.62%



### 低满意度方面：

#### 最大抱怨点：安装体验差

##### 1.安装隐形费用

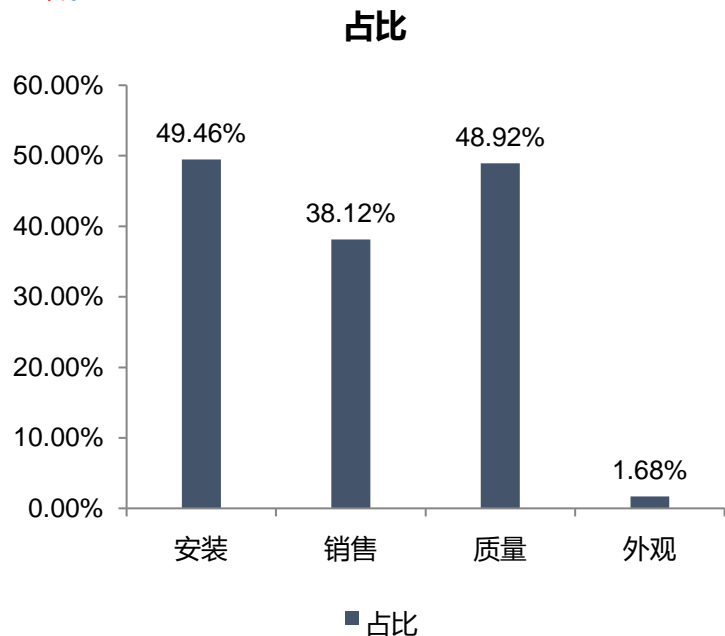
“还是信赖史密斯的，但是安装的附加费用四五百实在是让人挺无语的，一边大力度优惠促销，一边又再加收安装费，这样的变相加价个人是非常不认可”

##### 2.售后服务差

“商家态度恶劣，买的时候申请了送拖把，音响是买热水器带的礼品，付了款以后礼品也不给送了，没诚信，多收我安装费，后来又说给退，退哪去了？问了好几次客服都说稍等就不管了，这是@商家啊，没诚信，大家以后不要买了，质量不好...”

## A.O.史密斯电热水器用户满意细分一览

从用户评价来看，用户对AO电热水器的满意点主要集中在**安装服务好、产品质量高、外观设计精致**。



### 安装服务快、好

“送货很快，头一天晚上买的第二天就送到了，帮忙预约安装的庄庄客户很细心，来安装的张师傅工作很认真，安装的很好。”

“指定日期到货，预约师傅按时完成安装，赞”



### 售后服务好

“售后服务非常到位，主动联系安装，师傅耐心细致工作敬业！”

“售后客服态度非常满意”



### 品牌质量高

“原来的就是史密斯品牌，用了十多年，质量稳定，放心。”

“性价比之首，我个人觉得没有之一了就算是，收到之后我就安装起来了，，售后服务周到，热情，信誉至上，值得信赖的品牌”



### 外观设计精美

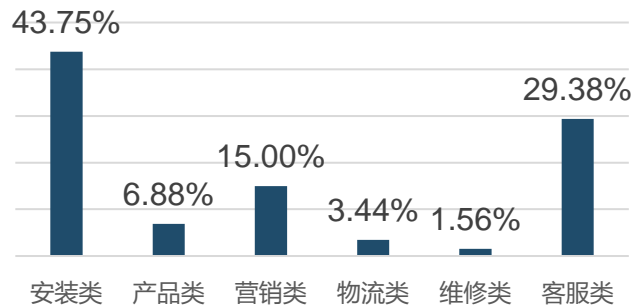
“外形外观：外形外观：很时尚漂亮的外观，扁式薄款，正适合半包吊顶的位置，节省了空间”

“热水器是超薄的 很好看 不像以前的热水器看起来那么笨重 安装上一点都不觉得大”

其次，用户对AO电热水器的**品牌效应**提及较多。

# A.O.史密斯电热水器用户差评细分一览

## A.O.史密斯电热水器差评分类

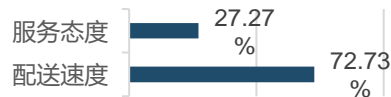


**A.O.史密斯电热水器差评主要集中在安装环节44%、客服服务环节30%。**

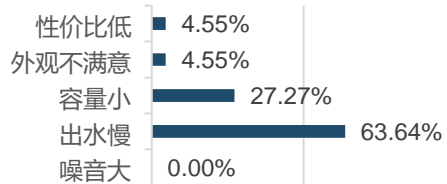
安装类主要表现在安装费用高、服务态度差、技术不好等方面；客服类主要表现在服务态度敷衍、回复不及时等方面



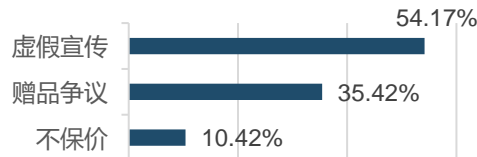
**物流类：**差评较少。主要集中在物流配送速度慢方面



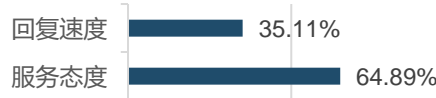
**产品类：**差评较少。用户抱怨出水慢、水温升温不够快较多，其次是容量太小，热水不够用。也有部分消费者抱怨性价比低



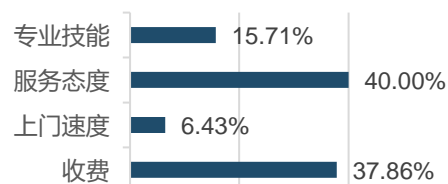
**营销类：**差评较多。主要集中于店铺对产品信息虚假描述、赠品说好送又变卦。降价问题也比较多



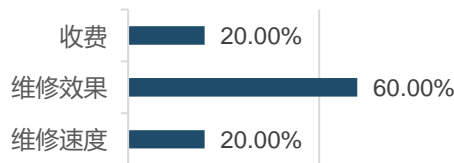
**客服类：**差评很多。客服回复不及时、态度敷衍、遇到问题踢皮球



**安装类：**差评占比最高。主要集中在师傅服务态度差方面。其次为收费不合理、技术差方面



**维修类：**差评较少。主要在维修效果差，收费不合理、上门速度慢



## A.O.史密斯热销型号抱怨度分析：

受样本数量影响，品控问题较为突出

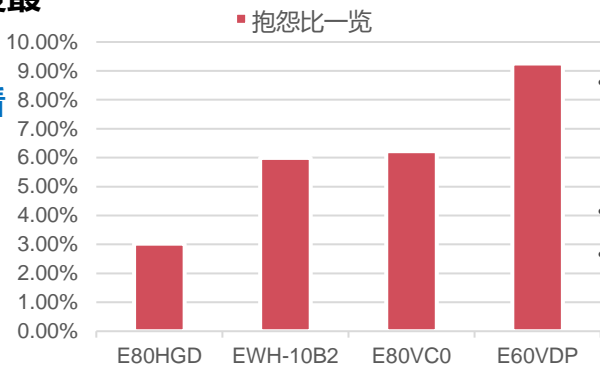
## 😊 E80HGD (A.O.史密斯) 抱怨度最低

## 👍 满意方面-安装细致专业、外观好看

“**隐藏式安装**，看起来很舒服，完美的购物体验！”

“高端大气上档次，**做工精致**，设计美观大方，功能非常强大，我极力推荐大家购买哦，我舅舅也会用很方便，大小适中很美观，棒，家里老人小孩都很喜欢，不华丽也不土气，发货很快，物流也很快，很满意的一次购物，总体五星好评，点赞，拿到手之后发现他的声音比较轻，买它买它买它！你值得拥有，**看着很时尚**，符合当今审美观，848，特别好，质量不错，下次还会再来的，给我搬上大五楼，**汗流夹背**，很是感激，之后的一段时间我一直坚持使用，外观和里面都很满意嘞，”

## 👎 不满意方面主要在于售后服务差、消费陷阱



“网购以来第一次差评，618之前交的定金，咨询售后说是可以付款后第二天到货。付款后等着收货，**期间没有任何人**。第三天主动问售后，说是没货，发货要等七月以后，不高兴可以退款。”

“商家态度恶劣，买的时候申请了送拖把，音响是买热水器带的礼品，付了款以后**礼品也不给送了**，没诚信，多收我安装费，后来又说要给退，退哪去了？问了好几次客服都说稍等就不管了，这是@商家啊，没诚信，大家以后不要买了，质量不好...”

## 😞 E60VDP (A.O.史密斯) 抱怨度最高

## 👎 不满意方面-安装费高、销售陷阱、产品性能差

“2388买的热水器，当时就老人在家，安装费竟然收了**625**，不推荐买！就视频里这点管子，收625！客服处理问题全推给安装工。”

“宣传的赠品没有寄”

“这玩意太差了，说好60升能洗2——3人的，一个人洗了一半，就成20度了，**把孩子洗的受凉**了，你马，温度还上不来，双三千瓦的热水器，居然比不上国产的即热式三千瓦，还只能烧到70度，就烧不了。你马\*\*加鸡肋的史密斯，还不好退换燃气的热水器。大牌，上当。”

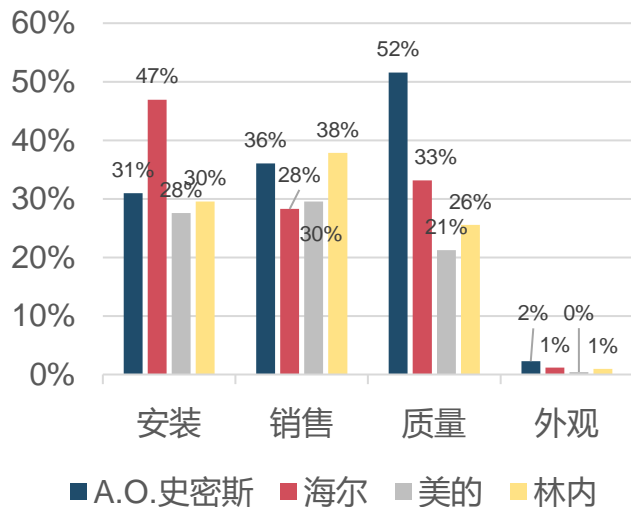
“建议电器不网购，可能电商和实体渠道真的不一样，质量没法比，**刚买的用了几次就漏**，死机，无法加热，我怀疑是二手的，和客户沟通，在保修范围之内还要我加钱换机，后投述到京东才解决，搞了两个多月才搞好，真的无语。”

## 👍 满意方面主要在于大品牌、外形美观

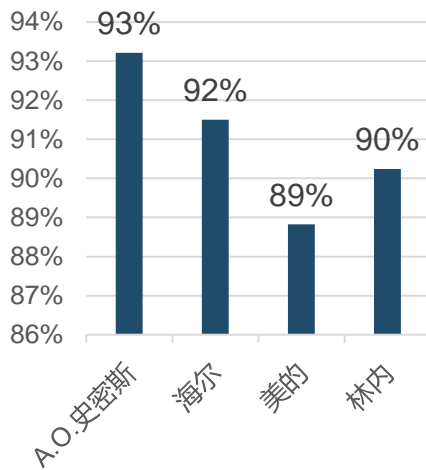
“值得信赖的品牌，很不错，感觉真心不错，强烈推荐，设计很漂亮，挺不错的，颜色是自己中意的，我一定会介绍给小伙伴的，用料扎实，买的时候正好有活动，还有节能奖励”

### 3.3 燃气热水器品类对比

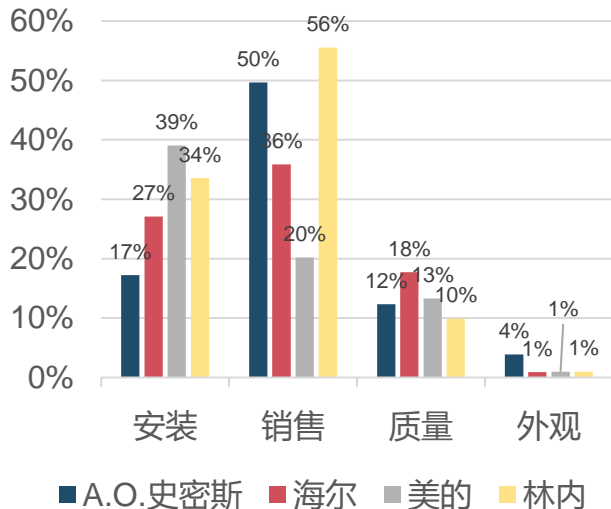
满意点细分对比



整体满意度对比



抱怨点细分对比



- A.O.史密斯整体满意度最高 93%，海尔整体满意度略低 92%，林内整体满意度与海尔接近90%，美的整体满意度最低 89%
- 海尔在安装环节的表现最好 47%，林内在销售方面表现最好 38%，A.O.史密斯在质量方面表现最好52%
- 安装、销售环节是各大品牌的痛点





### 高满意度方面

#### 最大满意点：安装

##### 1. 安装服务好 47%

“东西试用了一下不错不错，安装师傅费了大半天劲，**很细心很认真**，效果非常好！”

“海尔售后安装速度很快，**动作娴熟**，帮忙把老旧热水器也拆掉了，并换了老旧的阀门管道，都是按收费标准来的。热水器性能也不错，相信海尔的品质。”

##### 2. 售后及时、物流快

“货已收到，样式外表很新潮，商家服务很到位、很好特别是喵喵、梅梅等服务团队都是一流的服务，物流也及时。**不愧为海尔。给五分了**！以后还会再买海尔的。”

海尔整体满意度

92%



### 低满意度方面：

#### 最大抱怨点：活动陷阱、价保问题

##### 1. 销售陷阱36%

“价格上总是在**套路消费者**，让消费者总是认为天天在打活动最~”

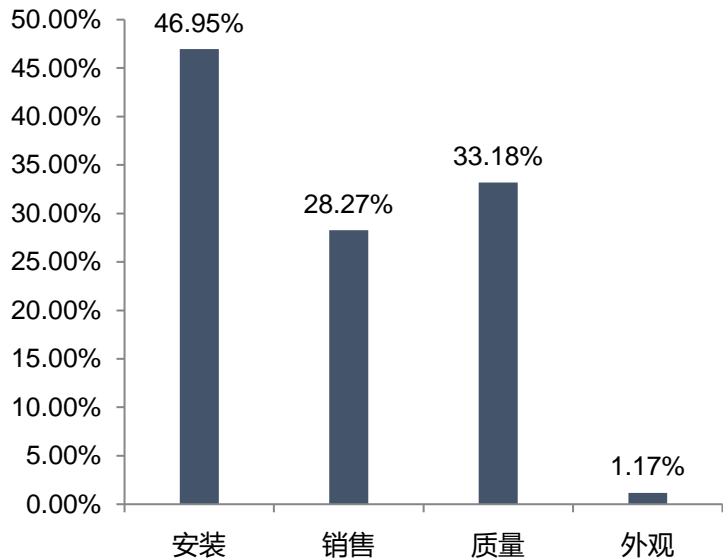
##### 2. 产品不够人性化

“商品：非常不好用，什么模式都是**垃圾模式**，虽然售后客服很好，但是东西真差，首先面板显示根本晚上不开灯看不清，**对老人视力差的非常不友好**，其次搞什么手机，老人怎么用，单次模式调节时间，根本很麻烦。说是零冷水，实际上使用过程中还是产生很多冷水，洗澡途中一旦关停，再燃烧就是等\*\*模式，说实话我很想退货，性价比极低，从安装第一天到现在非常烦躁，下个购买者可以慎重考虑，可能使用感受不如几百块钱的 服务：东西给差评，其它算是优秀，客观公正地说”

从用户评价来看，燃气产品的用户不满意集中在**客服销售环节**，较少提及**产品外观**

## 海尔燃气热水器用户满意细分一览

满意点细分占比



从用户评价来看，用户对**安装服务**的评价最高，对**“信赖大品牌”**提及率很高



### 安装服务好 好评率接近50%

“到货非常快，师傅**辛苦背上楼**，很快就装好了。整体样式简洁大方，操作也很方便。试了一下，即使没有回水管也能够实现零冷水，挺好用的。”

“热水器收到了，五星好评，安装师傅安装的非常好”



### 外观满意

“整体评价：机器**外观很漂亮**，很高大上，外面玻璃面容易擦拭，出热水很快，安装师傅也很细心，非常的满意。”



### 产品质量好

“热水器美观大气，质地精良，出热水速度快，而且水温恒定，机器**噪声非常小**，可以忽略不计，闪电发货，快速安装。特别是安装师傅服务态度非常好，又耐心细致地讲解了一下使用方法和注意事项，值得称赞！”

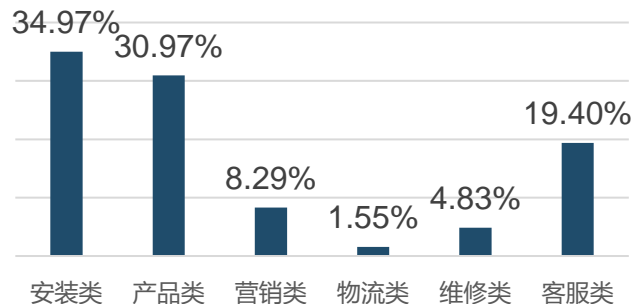


### 销售环节好评率较高

“一直购买海尔产品，这次热水器坏了，还是一如既往相信海尔品牌。**物流送货及时**，安装师傅非常好，**提前与我们联系**确认上门时间。我们是老式工房，拆装位置比较小，师傅很有耐心，把难题一一解决了。给安装师傅点赞！以后还会选择海尔！”

# 海尔燃气热水器用户差评细分一览

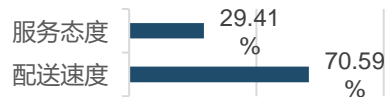
## 海尔燃气热水器差评分类



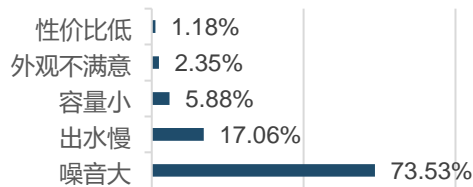
**海尔燃热水器差评主要集中在安装环节35%、产品环节30%。**安装类主要表现在安装费用高、上门速度慢、技术不好等方面；产品类主要表现噪音太大，出水速度慢、水温不够等方面



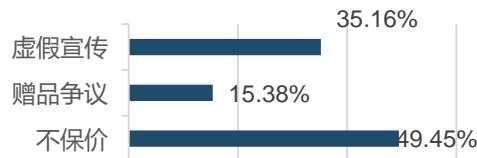
**物流类：**差评较少。主要集中在物流配送速度慢方面



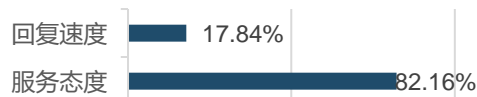
**产品类：**差评较多。主要集中在产品噪音太大，用户抱怨出水慢、水温升温不够快较多，其次是容量太小，热水不够用。



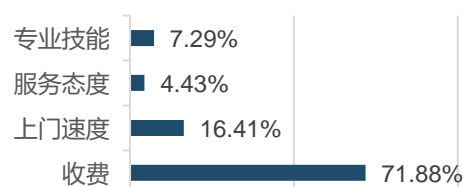
**营销类：**差评较少。主要问题在保价方面。价格波动太快引起消费者不满。其次店铺对产品信息的选择性宣传造成了消费者错误买单



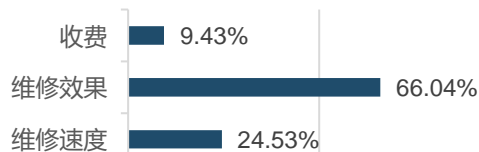
**客服类：**差评较多。主要集中在客服态度差、回复踢皮球



**安装类：**差评占比最高。主要集中在安装费高，收费不合理



**维修类：**差评较少。主要在维修效果差、上门速度慢



## 海尔热销型号抱怨度分析：

受样本数量影响，高端品牌**卡萨帝**旗下型号抱怨度最低

### 😊 JSQ31-16CX3(12T)U1 (卡萨帝) 抱怨度最低

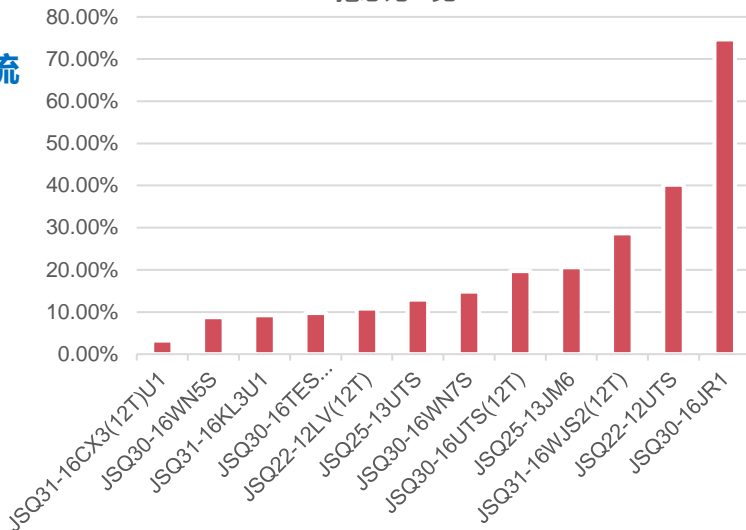
#### 👍 满意方面-智能家居、颜值高、物流快、安装细致

- “热水器看起来很不错，功能也很多，有零冷水，有单次循环，定时循环，还有智能模式，可以通过**海尔智家网上远程操作**，方便好用”
- “外形外观：商品外观颜值很高，原石质感很好。摸起来手感不错，还不容易沾油污，就算沾上也好清理，**不愧是卡萨帝**”
- “送货效率极高，物流送货体验特别好，发货快 送装服务一步到位 完美，态度好服务很好，送货速度也快”

#### 👎 不满意方面主要在于客服效率慢

- “为了买热水器，京东上看了一圈了，**很多家的客服都是智能系统的**，经常回答牛头不对马嘴，浪费时间。”

■ 抱怨比一览



### 😞 JSQ30-16JR1 (海尔) 抱怨度最高

#### 👎 不满意方面-安装费高、噪音大、价保问题

- “噪音大小：**声音太大**。比以前用的万和声音还要大”
- “不咋地，出水也没多快，洗澡的时候**一会冷水一会热水**”
- “**刚买就降价**了！差评！质量还是可以！”
- “安装师傅**粗暴操作**把磁砖打破了”
- “上当了，这个东西声音太大了，轰隆轰隆的，最气人的是安装，**安装费太贵**了，还说免费安装，安装师傅第一次来说让俺自己找人打好眼，接好水管，气、水管俺都找人接好了，又叫的安装师傅，还收了我\*块，这是包安装吗，纯粹忽悠人”

#### 👍 满意方面主要在于性价比高、产品外观好

- “**性价比**很高，兄弟们冲了！”
- “外形外观：美观大方”

## 美的总体满意度：89%



### 高满意度方面

#### 最大满意点：销售

#### 1. 售后及时、物流快 30%

“售后值得信赖，很合我心意，**按预约时间送货安装非常省心**，一级节能省电，非常省电，值得推荐，好掌柜，特别有耐心，物美价廉好便宜，质量很好，真的很不错，显得很大气，物流送货很快，安装师傅装的很好，一如就往的支持京东，非常适合 很喜欢，大气上档次 好看 非常满意，超级喜欢，很成功的一次网购，**包装很严实没有破损，送货安装都很快，很满意，物流也很快，安装也到位！**”

#### 2. 质量抗打、回头客

“美的我们家一直用，质量很好，**下次还会买。**”

### 美的整体满意度

## 89%



### 低满意度方面：

#### 最大抱怨点：安装

## 11%

#### 1. 安装质量差 39%

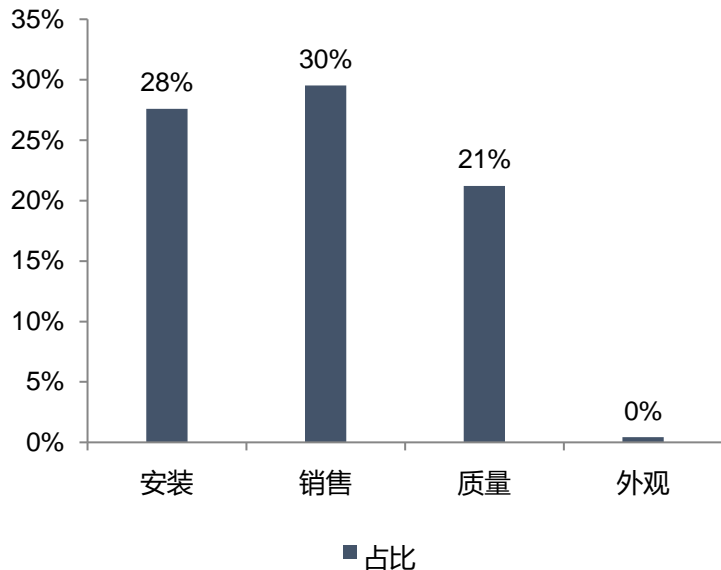
“太差劲的东西了，安装师傅推荐要用他的管替代我原来的管，开始没答应，挂好热水器让我自己接以前的管到热水器上，我只好让他换管才给我接好的，**买回来不到10天就打不着火了**，可怜我正在一身泡沫的时候，报了维修，维修师傅倒是第二天一早就过来了，检查了半天没有问题，隔了三天又打不着火了，这次直接给换了零件了，我**新买的机器感觉就是买了一个二手货**，现在机器打火需要好几秒，而且手机端永远显示待机中，客服更可以，永远都是很抱歉这些废话，太失望的一次购物了，东西太差了，不怕一身泡沫的时候洗冷水的可以考虑购买！强力推荐喜欢洗冷水澡的朋友购买！**不是要点一颗星才能评价，我一颗都不给**，对了，这个有质量问题是只修不换的哦，”

#### 2. 客服处理速度慢

“快递太慢了，明明说的九点送货，下午六点多才送到，催了无数次配送一直说已经催，自家客服都说已经超过了配送联系时间，是卖家问题，催了无数次之后喊我自己去找京东，也不主动电话联系配送，还要自己去官网找电话自己联系，**卖家客服态度太差**，本来就是冲着物流配送快，体验太差了，希望大家慎重购买”

# 美的燃气热水器用户满意细分一览

好评细分占比



从用户评价来看，美的燃气的好评较为**均匀**的分布在**安装、销售、质量**环节。外观提及率为0.



## 直播间销售好评 颇多，物流快 30%

“海尔热水器**直播间购买优惠福利**超多，比店铺购买便宜，直播间主播璐璐 小五 凡凡 橘子四位美女主播 美若天仙 温文尔雅 回复问题超级快 一切为用户着想。在说这个机器 机身耐油污 双增压零冷水自带语音控制 磁净化水质 集万千宠爱于一身”

“物流效率高，**包裹包装的很细心**，送货的快递员人也很好，颜色很漂亮，国货大品牌值得大家来购买使用，质量很好 一直都支持美的，安装师傅人很好，安装准时，细心讲解，安装服务很满意，师傅很有耐心，性能不错省电，物美价廉好便宜，字幕很清晰，非常值得拥有的过得硬的好家电，大气，高端，不错，**物流也很快**，确实是个好产品”



## 产品综合性能好、 出水流畅

“产品收到，物流很快，先天订第二天就到了，安装师傅也很耐心，很专业，产品外观很高大上，性能好，出水量大，价格也很划算，有看中的宝宝赶紧下单吧”

“整体评价：综合性能很不错 安装情况：提前预约入户安装 外观设计：外观拉丝银 恒温效能：恒温效果好，不会一会凉水一会热水 材质做工：未知 出水效率：出水很流畅”



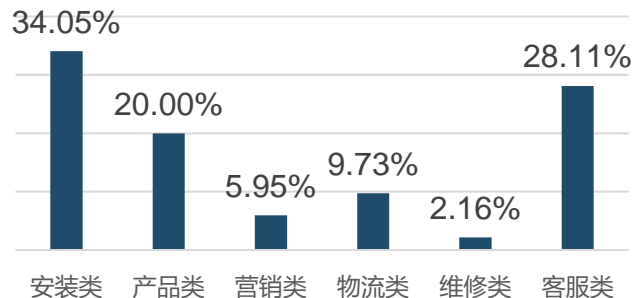
## 安装细致、专业

“已经安装完毕，服务到位，安装师傅认真负责，做工细致 ”

“很满意的购物，而且售后很好，刚显示货收到了，就打电话预约师傅上门安装时间！师傅上门态度也很好！专业！高速！ ”

# 美的燃气热水器用户差评细分一览

## 美的燃气热水器差评分类



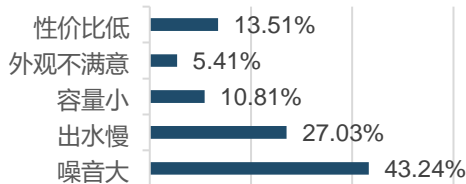
美的燃热水器差评主要集中在**安装环节34%、客服环节29%**。安装类主要表现在安装费用高、上门速度慢；客服类主要表现回复不及时、遇到消费者问题不正面回答、态度差



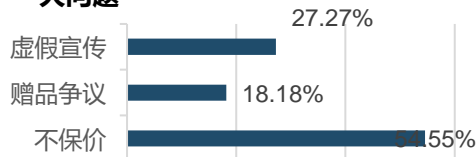
**物流类：**差评较多。均匀分布在物流配送速度慢、工作人员态度不好方面



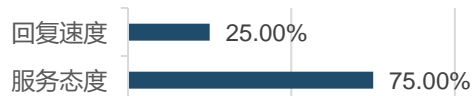
**产品类：**差评较多。主要集中在产品噪音太大，用户抱怨出水慢、水温升温不够快较多，其次是容量太小，热水不够用，性价比低也深受消费者诟病



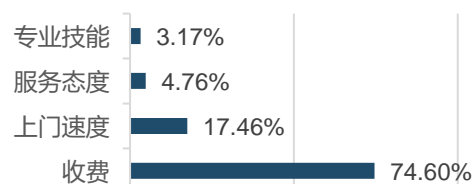
**营销类：**差评较少。主要问题在保价方面。未履行价保政策引起消费者不满。其次店铺对产品的虚假宣传，以及赠品说好送又不送也是很大问题



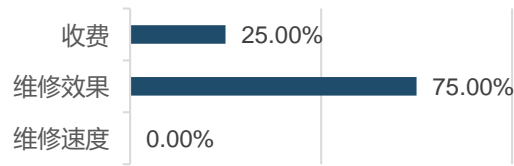
**客服类：**差评较多。主要集中在客服态度差、顾左右而言其他方面



**安装类：**差评占比最高。主要集中在安装费高，收费不合理



**维修类：**差评较少。主要在维修效果差、收费不合理方面



## 美的热销型号抱怨度分析：受样本数量影响，抱怨主要集中在后三个型号

### 😊 JSQ30-MK3 (美的) 抱怨度最低

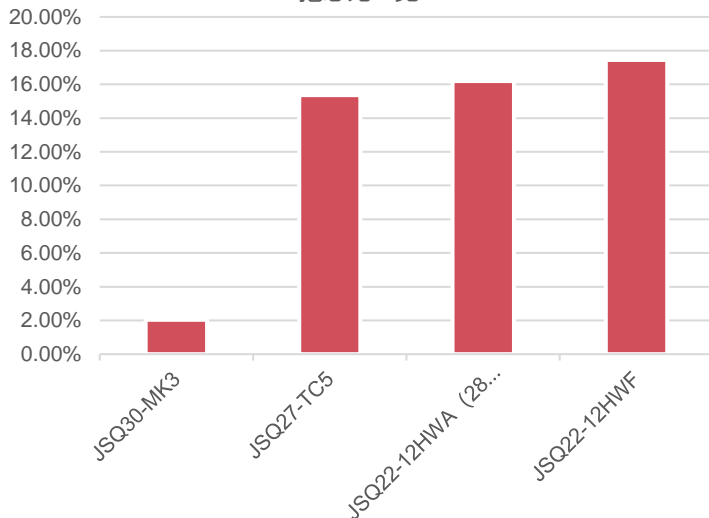
#### 👍 满意方面-大品牌、安装专业、出水稳定

- “品牌的产品，质量有保障用起来放心，毕竟家里用就得买这样的**大厂家**。服务态度也很完美，产品到的第一时间安装客户就联系了，服务很到位。”
- “安装师傅很仔细，玻璃打孔也很**专业**，安全第一多使用了一截管避开燃气管道，非常专业，安装的材料费小贵是四分之一的热水器钱，外观很亮，等待燃气开通的试用”
- “国产燃气热水器也是值得购买的，温控不错，不会出现忽冷忽热的情况，还带wifi控制，面板颜值很高，噪音也比原来的ao史密斯要小。”

#### 👎 不满意方面主要在于价保问题

- “好不好用不知道。但是对商家，我也真的是无语了。12号买的\*。今天一看，只要\*。三**天时间就降价**\*。联系客服，保价30天。显示秒杀。分期付款购是不保价范围内。”

■ 抱怨比一览



### 😞 JSQ22-12HWF (美的) 抱怨度最高

#### 👎 不满意方面-品控差、安装费高

- “商品非常差！产品安装的时候师傅没有按描述的：检查有问题，就不安装。相反是先安装，安装后我们自己使用的时候发现打不开热水，热水器就在水龙头旁边。然后再次让师傅上门检查，师傅才说比例阀有问题。也就是说我**买了一个坏产品**，现在只有自己承担着。有一说一，整个客服流程，水！一会联系这一会联系那，一会这个客服这样说，一会公司流程。总的来说就是花了\*块买了个教训！”
- “刚才几天就坏了……”
- “第一次给差评，安装费太贵了，买的亲要慎重，其他牌子都是免费安装的”

#### 👍 满意方面主要在于信赖品牌、性价比

- “宝贝漂亮，服务很好，信赖大品牌！”
- “**物美价廉**，很好，安装师傅也很好”





### 高满意度方面

#### 最大满意点：质量

#### 1. 多为对品牌品控的信赖 52%

“史密斯是热水器行业泰斗，基本质量都不需要太担心，还没正式安装，等装上再具体评价效果”

“信赖史密斯，质量应该不会让我们失望”

#### 2. 安装

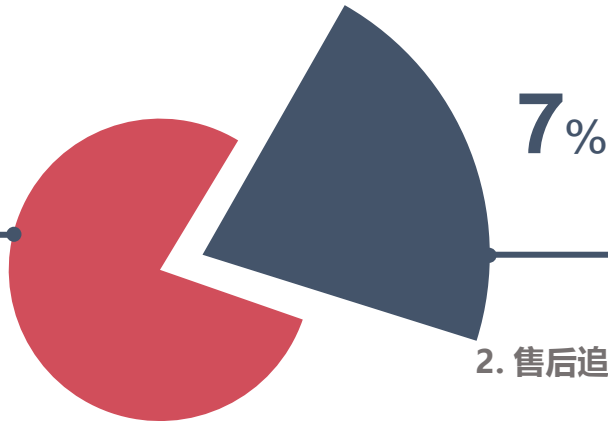
“机器很不错，安装师傅也很敬业，这次购买体验很好。”

“师傅安装很认真，机器安装完很好看，声音小”

“机器安装好，安装师傅技术不错。”

### A.O.史密斯整体满意度

93%



### 低满意度方面：

#### 最大抱怨点：质量

#### 1. 质量50%

“一次令人糟心的购物经历。本来以为买个名牌电器一般不会有什问题，没想到自从买了史密斯热水器就毛病不断。”

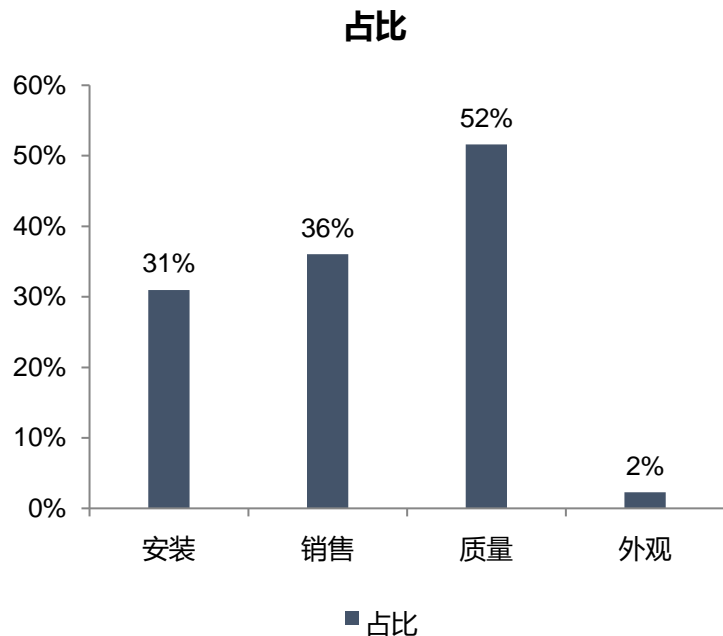
#### 2. 售后追踪不专业，效率差

“首先相信这个品牌，没有考虑直接下单了。新装很快完成，紧接着开通了燃气，一切也都正常，因为在装修阶段，几天没人过去。前后一个星期不通电了，22号晚上找客服，非得等第二天师傅上门查看后才给解决，23号师傅上门说确实质量问题，进行沟通换新机。开始客服说还得三天审核，才能发新机，师傅都已经反馈，急催了好几次说24号发货，物流显示26号可以收到，26号问了一下说没有货，需要外地调货，又急催了几次等到28号才送来。说好的提前沟通，也没人联系，物流说换新机必须一起，还得联系安装师傅，多方协调时间才能解决。虽然最后解决了，但是等待时间太长，客户互相推托，物流信息虚假。新机质量太差了，很不愉快的一次购物。让我不相信京东，不相信史密斯了。”

“这个差评不是给这个品牌，而是给旗舰店及客服，咨询的时候催当天下单，说晒单有礼品送（浴巾几件套）结果下单第二天礼品就变成送蒸汽拖把，几番沟通客服一直用官方托词实在抱歉来拒绝改送赠品。对此非常不满意！”

# A.O.史密斯燃气热水器用户满意细分一览

A.O.史密斯的客户对品牌非常**信赖**  
认为**大品牌好品控**



**主要好评集中在产品质量，消费者认为A.O.史密斯的产品质量值得信赖**



## 质量满意度高达52%

“**相信品牌的力量**，超级喜欢，已经是老顾客了，物流很快包装精美，服务超好。售后安装贴心周到，大品牌值得购买。”

“618抢的燃气热水器，我们家是**史密斯的忠实爱好者**，家里几套房子的电器都是史密斯，净水器也是，很多年了从来没有出过任何问题。大品牌的质量和售后都有保障，可以安心使用。当天到货，安装师傅就来电话预约上门安装了。服务态度一如既往地好。到货就好评。希望一直保持这样的品质和售后。。”



## 外观高大上

“整体评价：机器**外观很漂亮**，很高大上，外面玻璃面容易擦拭，出热水很快，安装师傅也很细心，非常的满意。”



## 物流快、售后有保障

“京东平台购物快捷，头天买第二天就送货，第三天就安装，安装师傅服务专业，**史密斯品牌值得信赖**，今后购物还选京东，非常满意的购物体验。”

“热水器**很快**就收到了，物流很给力，售前售后服务也可以，就是房子还没装起来，等后期使用了再来追评”

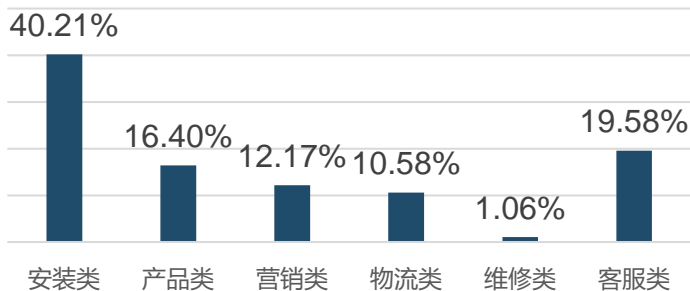


## 安装师傅专业

“送货师傅沟通服务好，安装师傅手法**熟练速度快**，外观设计不错，金色简洁大气，家里还在装修阶段，还没开始使用，通水通气了再来追评。”

# A.O.史密斯燃气热水器用户差评细分一览

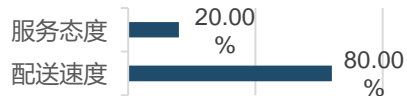
## A.O.史密斯燃气热水器差评分类



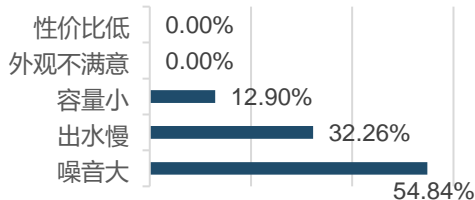
**A.O.史密斯**燃热水器差评主要集中在**安装环节40%、客服环节20%**。安装类主要表现在安装费用高、上门速度慢，师傅技术有待加强等方面；客服类主要表现为回复不及时、服务态度敷衍



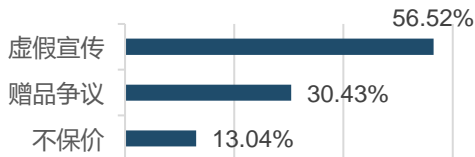
**物流类：**差评较少。主要集中在物流配送速度慢



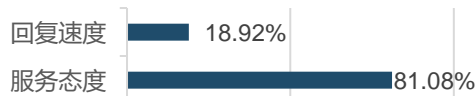
**产品类：**差评较少。主要集中在产品噪音太大，用户抱怨出水慢、水温升温不够快较多，其次是容量太小，热水不够用



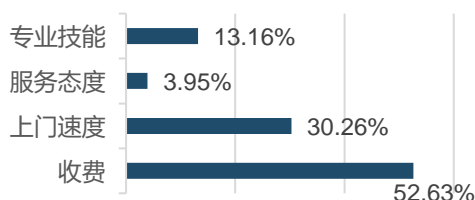
**营销类：**差评较少。主要问题在店铺对产品信息的选择性描述造成消费者损失、其次是说好的赠品不送或替换



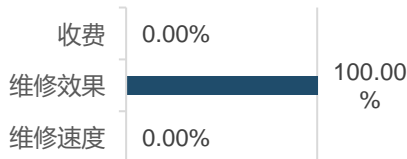
**客服类：**差评较多。主要集中在客服态度差、回复敷衍



**安装类：**差评占比最高。主要集中在安装费高，预约时间长、上门不及时、专业技能有待加强



**维修类：**差评较少。主要在维修效果差方面



## A.O.史密斯热销型号抱怨度分析：

### 😊 JSQ31-TEW抱怨度最低

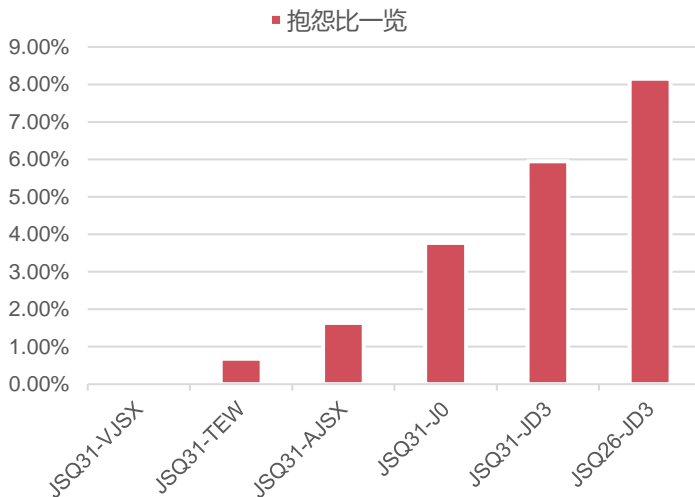
#### 👍 满意方面-物流快、回头客、安装专业

- “送货很**准时**，包装也完好无损。非常棒。”
- “史密斯燃气灶，第二次购买，挺好的...所以再次选择他...值得推荐”
- “很不错，老牌子了，用的省心安心放心，还会**继续光顾**。”
- “货已收到，安装完，安装师傅很**细心专业**，好评。”
- “第二个啦，相信大品牌，信赖京东”

#### 👎 不满意方面主要在于销售信息不完善、客服反应差

- “出厂封胶打开了，别人退货给我送过来，欺侮谁呢，里面机器连个薄膜包装都没有，**申请换货一天不处理**，再不行退货换实体店买其它品牌去”

### 受样本数量影响，史密斯型号抱怨比普遍偏低



### 😞 JSQ26-JD3抱怨度最高

#### 👎 不满意方面-品控差、安装费高

- “不推荐购买，开水龙头**温度很久才上来**，刚开始暖十几秒后面才慢慢热，热水器详情页里面介绍，还插去零冷水的广告，让我以为这个机器支持零冷水，他嘛滴，这种浪费水，噪音又大，用个热水要放电几升水才慢慢热。！”
- “谁买谁后悔，整三四节管安装收费就去到三百多了，不接受安装报价自然也没法安装啦，这只能咽着接受装了，感觉就像吃饭不给你筷子一样的理，怎么接受？本着对京东信任，看好史密斯品牌才在平台买商品，真不如实体店还能全免费安装，很失望；另据朋友反馈**史密斯安装费都特贵**，更觉得后悔买它了。”

#### 👍 满意方面主要在于包装好、物流快

- “包装严密，送货快，安装到位。使用后再追评。！”
- “外形外观：外观大气，安装服务热情，还没有试机，等试机后再来追评

## 林内总体满意度：92% 产品耐用带来回头客、销售客服水平不稳定



高满意度方面

林内整体满意度

最大满意点：质量

### 1. 产品耐用带来回头客 52%

“物流和安装非常满意，这是再次购买的，热水器一直用林内。”

“外形好看，恒温效果好，出热水速度快，安装服务好，最主要的一厨两卫3个水龙头开热水也好用，智能控制也方便”

### 2. 安装态度好、技术高

“今天师傅上门来安装，技术非常娴熟，安装后卫生也处理的干净，师傅详细介绍了使用方法和注意事项，机器美观大方，跟整个厨房也协调，本次购物相当完美。”

“京东送货很快，送货师傅态度很好，服务也很好，售后安装人员师傅也很到位[强][强]”

90%

2. 安装材料收费不合理、上门不及时

“如果急着用的宝儿考虑清楚再下单，12月份买的，预约安装老是放鸽子没反应。要打京东投诉热线后才有师傅来，折腾到1月底现在才整好。配件原配没什么东西排气管很短需自费加长，角阀，各种需要用的一些材料如下图可见都自费。安装好另支付了\*块至于品质还不清楚，刚安装还没用。。。”



低满意度方面：

最大抱怨点：销售

### 1. 客服回复敷衍、不及时，店铺消费陷阱56%

“差评，本来想买零冷水的，客服专业的解释让我错过，以后再也不买林内！”

“1月7日定，说9日付尾款 前100名送烤箱和电饭锅，然后又说17号出名单 18号问结果说不知道 没接到这个活动通知，最后联系京东客服 说商家送烤箱，现在都不没收到，还是100年品牌 小气了 自己给自己牌子抹黑！”

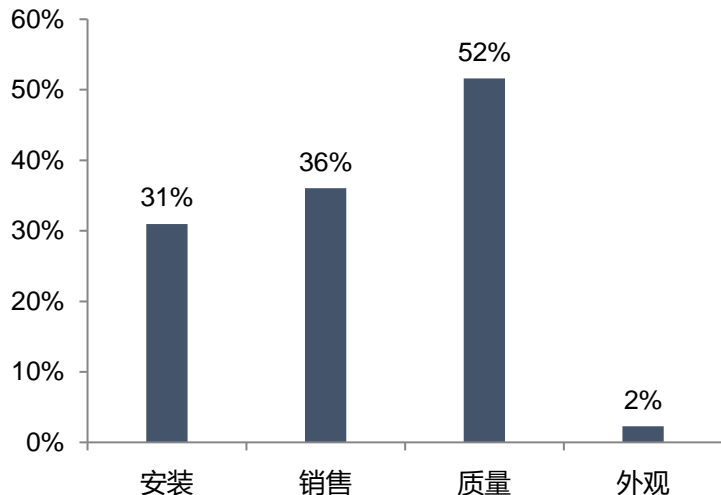
“客服说好的赠送一直不配送，强制性要求晒图”

“热水器不知怎样，但商家的行为真是够可以的。”

# 林内燃气热水器用户满意细分一览

使用年限长、耐用是林内燃气热水器赢得消费者满意的重要原因之一

占比



占比



## 质量好、使用年限长52%

“以前用的也是林内牌热水器，用了十四年，质量很好。考虑到这台热水器早已过了使用年限，就在双十二买下了这台C05热水器。出水量大，恒温，启动噪音小，总之，非常满意！”

“非常好，性价比超级高。以前老房子06年买的林内，质量很好，用到现在换了几轮租客都从来没坏过。现住的房子用的AO史密斯，没用几年就不到坏了，修了好几次都不行，师傅都建议直接更换新热水器。果断换回了林内，新机器确实也不一样，噪音小、出水很温和、操作界面简洁，必须好评。安装师傅也没乱收费。物流师傅态度也很好。”

“十年前用过这个牌子，至今没有任何问题，换新房果断买了同品牌，这次安装师傅也很给力，虽然按约定的时间来晚了，尽然给我们优惠甚至免去了材料费。。给安装师傅和产品??&hellip;&hellip;”



## 外形靓丽颜值高

“外观设计：香槟金色，大气也好看，等后面装起来”

“周末师傅安排安装上了，颜值高，大小也合适，老婆很喜欢。新房装修必备。”



## 客服耐心

“商品收到了，包装得很好，物流非常快，客服态度很积极，有问题及时解答！总体来说非常满意！宝贝收到啦，实物真的好看，价格非常实惠，强烈推荐这款，超级喜欢”



## 安装师傅专业、细心

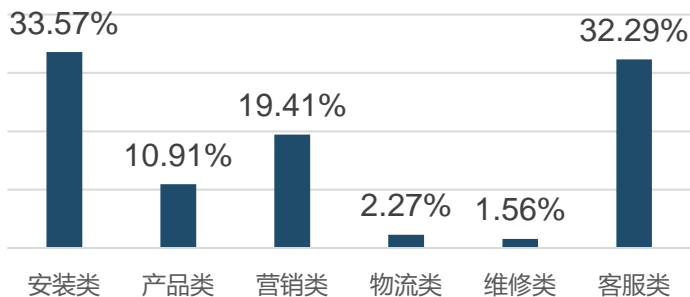
“挺好的，本来要安装的因为没有打洞所以师傅不给安装。说为了安全考虑，挺负责任的！东西还没拆开，应该挺不错的”

“整体评价：还是相信林内这个牌子的，推荐了邻居，安装师傅挺用心还用袋子给我挡灰尘，后续还会继续关注”

“刚装好，过程很满意，收费也比较合理。后面入住再追加评价。师傅比较负责，还测试了是否漏气，清理了垃圾。”

# 林内燃气热水器用户差评细分一览

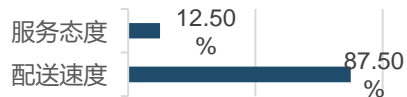
## 林内燃气热水器差评分类



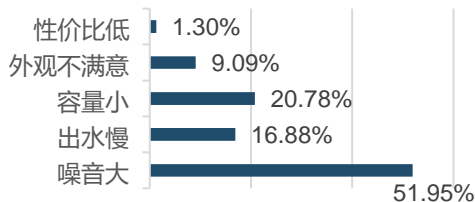
**林内**燃热水器差评主要集中在**安装**环节**34%**、**客服**环节**32%**。安装类主要表现在安装费用高、上门速度慢；客服类主要表现未服务态度敷衍



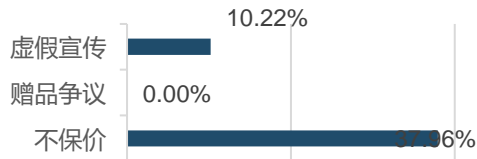
**物流类：**差评较少。主要集中在物流配送速度太慢方面



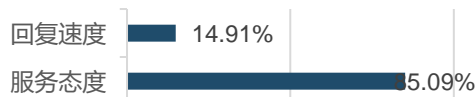
**产品类：**差评较少。主要集中在产品噪音太大，其次是容量太小，热水不够用方面，另外是产品外形不好看



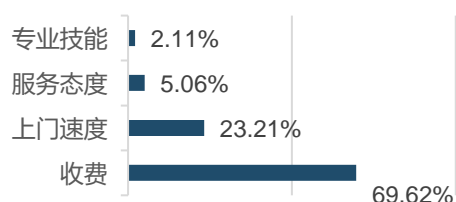
**营销类：**差评较少。主要问题在价保问题。没买几天就降价，说好价保但没做到等



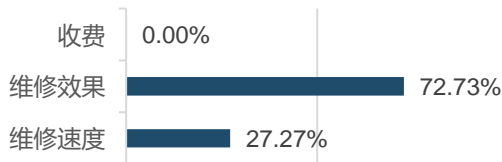
**客服类：**差评较多。主要集中在客服态度差、回复敷衍



**安装类：**差评占比最高。主要集中在安装费高，预约时间长、上门不及时、服务态度不太好



**维修类：**差评较少。主要在维修效果差、上门不及时方面



## 林内热销型号抱怨度分析：

受样本数量影响，林内型号抱怨比分布较平均。

安装费高是显著问题

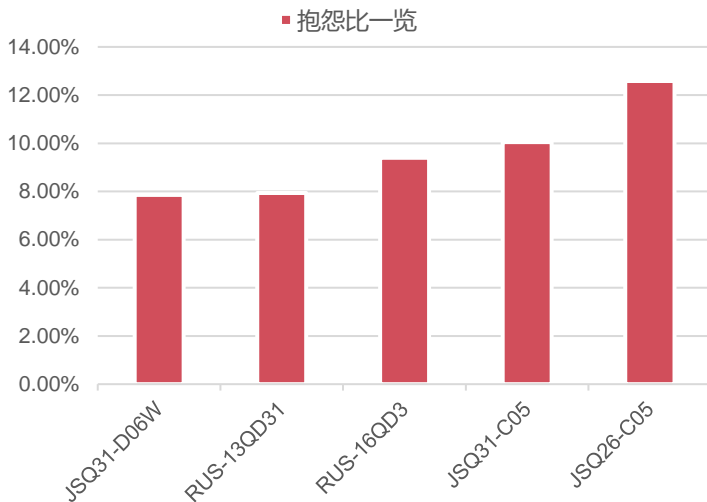
### 😊 JSQ31-D06W抱怨度最低

#### 👍 满意方面-产品质量好、物流配送快

- “林内的热水器相当哇塞，东西质感不错，安装师傅也很敬业，没有乱收费；京东物流的发货速度也贼快，**性价比太高了**，节约了不少钱，强烈推荐这款热水器！”
- 林内的**老用户**，上一台机器用了6、7年都没出问题。这次装修首选还是林内，赶上特价屯起来。

#### 👎 不满意方面主要在于安装费、材料费收取不合理、安装技术差

- “写的安装\*元封顶。却**多收钱**。诚信问题。我们家新装修的。不存在其他拆除等费用。”
- “安装过程出了些插曲，前后上门的师傅对安装要求说法不一，而且他家的**安装费偏高**。售后这块做的拉夸。”



#### 👍 满意方面主要在于质量耐用、安装师傅耐心、物流态度好

“林内热水器值得信赖，**旧的用了11年**了，现在换新的，京东也是一直值得信赖的平台，送货快，快递小哥态度特别好，安排安装的杨师傅也是特别特别的专业，服务态度特别好，良心评价，真心评价！???

### 😞 JSQ26-C05抱怨度最高

#### 👎 不满意方面-安装费不合理、售后服务态度敷衍、价保问题

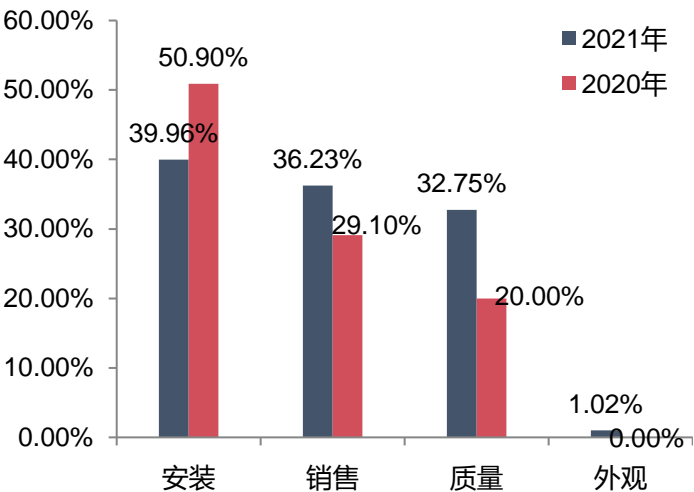
- “全屋一个网上买的家电就没买好，说能退我又重新买一个，又说退了不了包装没有，**还不退** 水压没水当时没试机，家电还是实体店买吧，网上买一点小事就太麻烦。”
- “安装费用很高，谨慎购买！生料带都要算\*块钱一卷的，我是更换热水器忽悠把能换的都换了，收了\*多费用，希望售后能严格管理，**物料价钱**跟市场一致”
- “1.烟管空洞内无任何封堵和封盖；2.安装位置抬高加收烟管费用；3.安装高度不原厂配件，必须二次消费；4.承诺消费清单不超\*元，但各种理由收费接近\*元；5.安装无调试测试环节；6.价格不保值，价格比双十一还便宜，但无法申请价值保质；”



### 3.4 2021年度 VS. 2020年度品牌、型号满意度同比

#### 海尔电热水器满意度同比

满意度细分对比

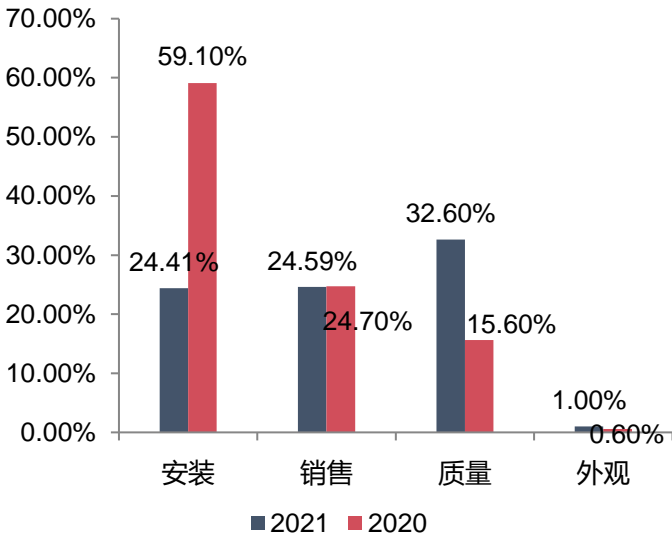


- 安装环节有明显改善
  - 销售环节有较小进步
  - 产品质量、性能不稳定
- 评论两极分化

安装好评率同比去年有所下降 ↓

销售环节、产品质量好评率都较去年有所上升 ↑

抱怨度细分对比



安装差评率同比去年大幅下降 ↓

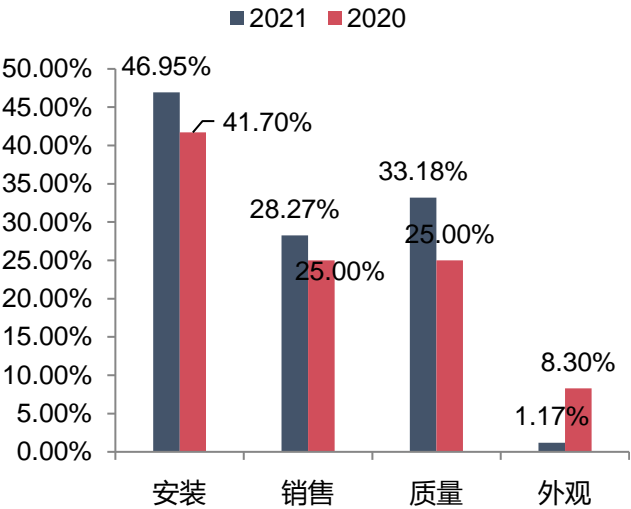
销售环节基本持平

质量差评率同比去年大幅上升 ↑

### 3.4 2021年度 VS. 2020年度品牌、型号满意度同比

#### 海尔燃热水器满意度同比

满意度细分对比

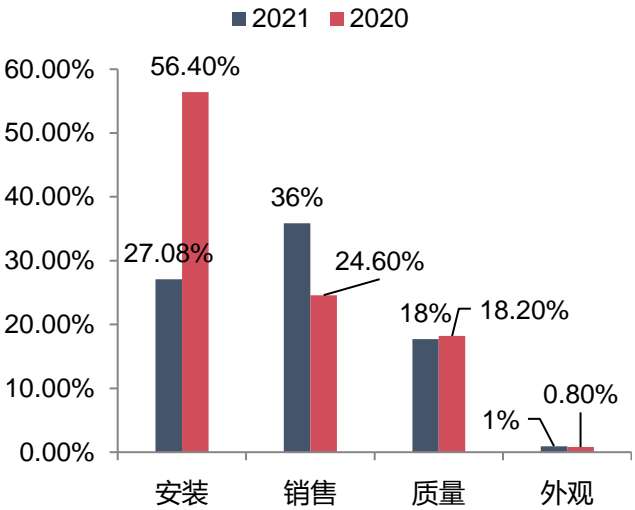


- 安装环节进步非常大
- 销售服务品质不稳定、评论两极分化
- 产品质量、品控把控较好

产品质量、安装好评率同比去年均有明显上升 ↑

外观好评率都较去年有所下降 ↓

抱怨度细分对比



安装差评率同比去年大幅下降 ↓

质量、外观环节基本持平

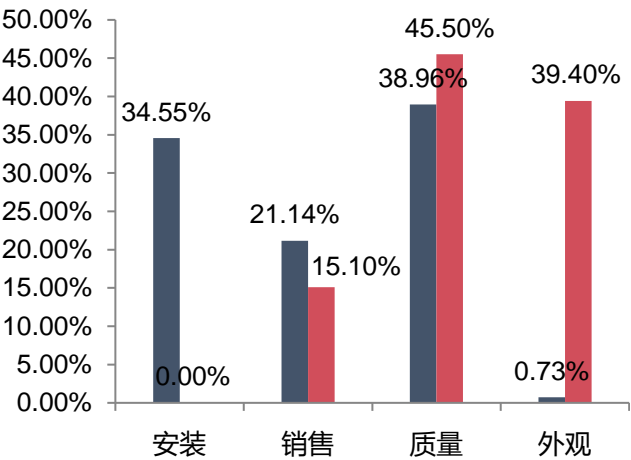
销售差评率同比去年大幅上升 ↑

# 3.4 2021年度 VS. 2020年度品牌、型号满意度同比

## 美的电热水器满意度同比

满意度细分对比

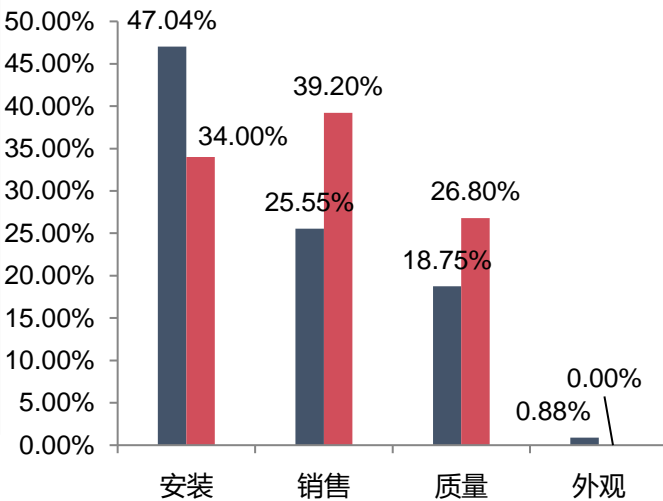
■ 2021 ■ 2020



- 销售环节有明显改善
- 产品质量、品控有明显提升
- 安装服务品质不稳定，两极分化严重

抱怨度细分对比

■ 2021 ■ 2020



销售、质量好评数据同比去年有明显上升 ↑

外观部分好评数据都较去年有所加减弱 ↓

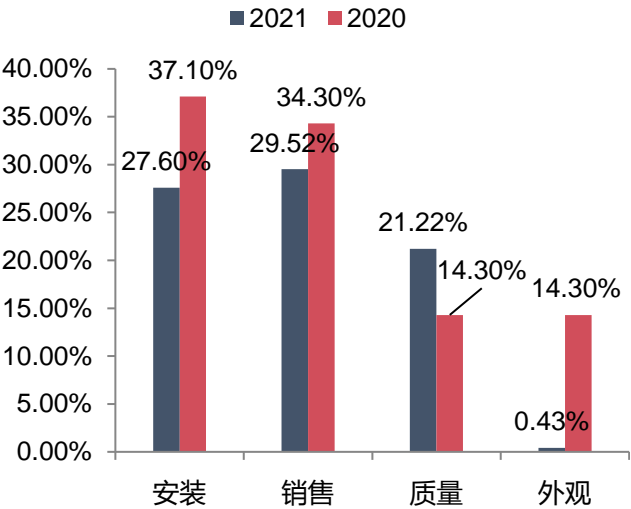
安装差评率同比去年大幅上升 ↑

销售、质量差评率同比去年大幅下降 ↓

### 3.4 2021年度 VS. 2020年度品牌、型号满意度同比

#### 美的燃热水器满意度同比

满意度细分对比

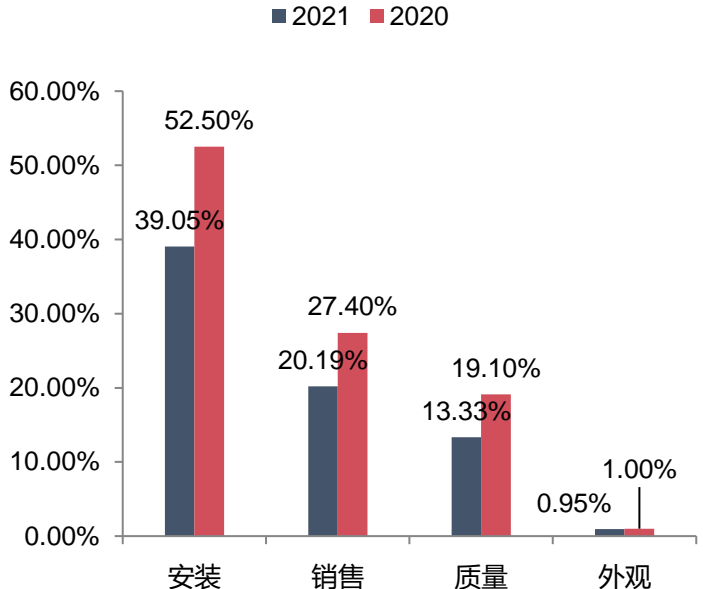


安装、销售好评率同比去年有所下降 ↓

产品质量好评率较去年有所上升 ↑

- 产品品控有明显改善
- 安装服务、销售环节均有适当改善但还有改进空间
- 产品外观表现较为稳定

抱怨度细分对比



安装、销售、质量差评率同比去年均大幅下降 ↓

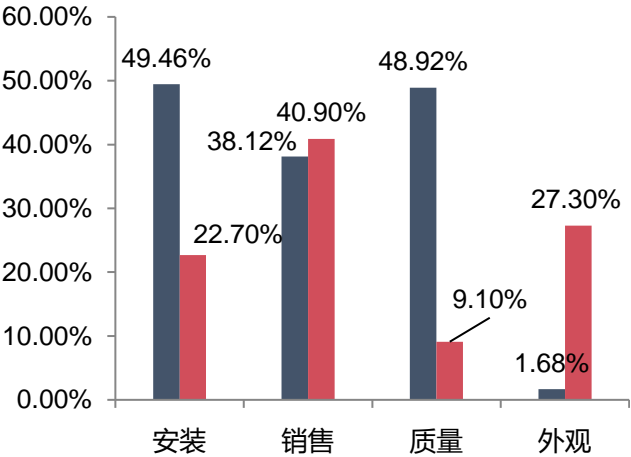
外观部分基本持平

# 3.4 2021年度 VS. 2020年度品牌、型号满意度同比

## A.O.史密斯电热水器满意度同比

满意度细分对比

■ 2021 ■ 2020



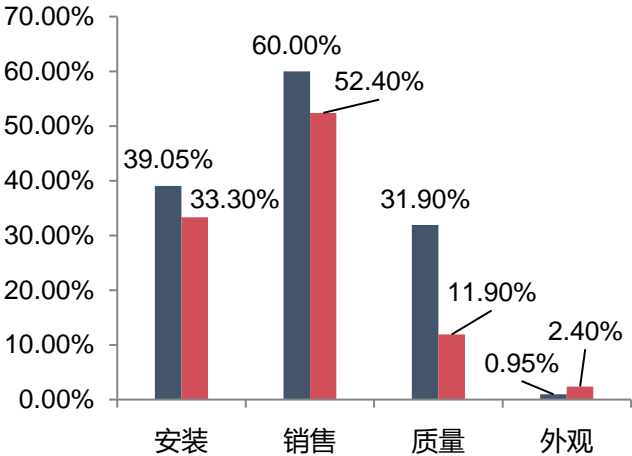
- 销售环节有退步较大
- 安装服务、产品质量性能不稳定评论两极分化

销售、外观好评率同比去年有所下降 ↓

安装产品质量好评率都较去年大幅上升 ↑

抱怨度细分对比

■ 2021 ■ 2020



外观部分基本持平

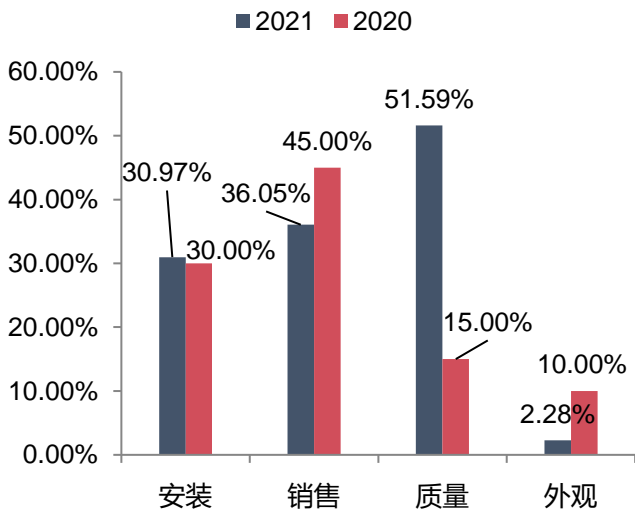
质量、安装、质量差评率同比去年

均有所上升 ↑

# 3.4 2021年度 VS. 2020年度品牌、型号满意度同比

## A.O.史密斯燃热水器满意度同比

满意度细分对比

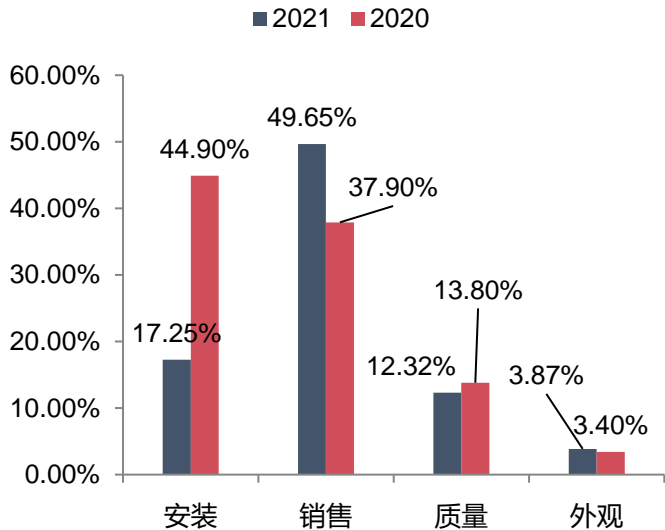


销售、外观好评率同比去年有所下降 ↓

销售、产品质量好评率都较去年有明显上升 ↑

- 销售环节、产品外观  
退步明显
- 安装服务、产品质量  
进步明显

抱怨度细分对比



安装、质量差评率同比去年大幅下降 ↓

外观部分基本持平

销售差评率同比去年大幅上升 ↑



# PART 4

## 结论与建议



### 4.1 结论

对本期数据进行总结

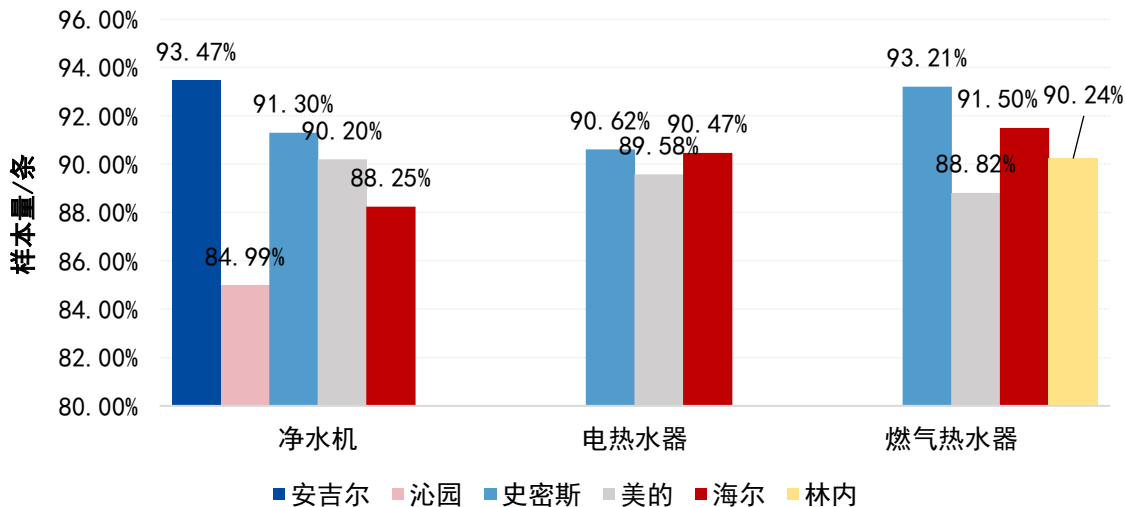


### 4.2 建议

对品牌提出可操作性的建议

## 4.1 结论

各品牌在不同品类下的满意度对比



**海尔**在三大品类下均有着中上水平的表现，平均满意度为**90.07%**但缺乏明显优势领域

### 净水机品类下

安吉尔的满意度最高**93.47%**

沁园满意度最低**84.99%**

海尔满意度**低于90%**排名靠后

### 电热水器品类下

史密斯的满意度最高**90.62%**

美的满意度最低**84.99%**

海尔满意度为**90.47%**

### 燃气热水器品类下

史密斯的满意度最高**93.21%**

美的满意度最低**88.82%**

海尔满意度为**91.50%**



## 4.2 建议

SWOT Analysis

### 优势 Strengths

- 海尔品牌在三大品类（净水器、电热水器、燃气热水器）下均有不错的表现，属于行业前列
- 海尔品牌的国民度都很高，是公认的大品牌
- 在电热水器、燃气热水器安装服务环节同比去年均有较大进步，保持该趋势有利用提高用户黏性

### 机会 Opportunities

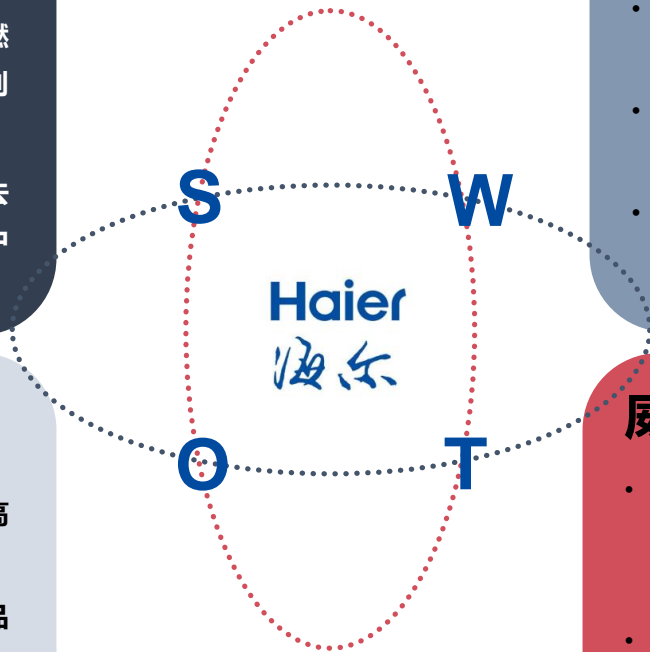
- 海尔在家电行业的头部地位以及下沉市场的高占有率
- 海尔具有一定时间内改良产品质量、维护产品性能水平、加强销售人员培训、改善售后服务态度的能力
- 消费者给予国货更多支持与关注

### 劣势 Weaknesses

- 在激烈的净水器品类竞争下，海尔并未取得明显优势
- 在产品质量的把控上差强人意，用户评价两极分化严重，阻碍了回头客的发展
- 在销售环节，包括客服回复效果差、售后维修难、店铺价保问题等环节没有明显改善，长此以往将失去消费者信任

### 威胁 Threats

- 智能家电消费市场潜力巨大，海尔需要抓住机遇，加大科技研发投入，推出更多性价比高的智能家居产品
- 更多高科技公司对家电市场的涉猎，如：小米、华为等
- 经济下行的环境下，消费者对性价比产品的极度追求



感谢 聆听

THANKS