



背景与目的

执行概要

数据分析

结论与建议

2020 海尔热水器 电商用户评价分析



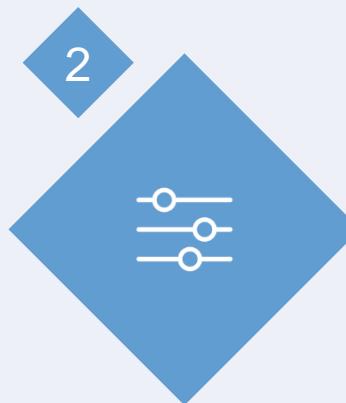


目录

CONTENT

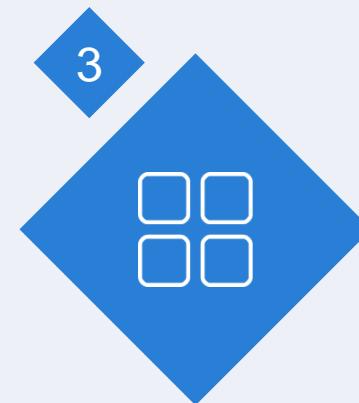


1. 项目目标



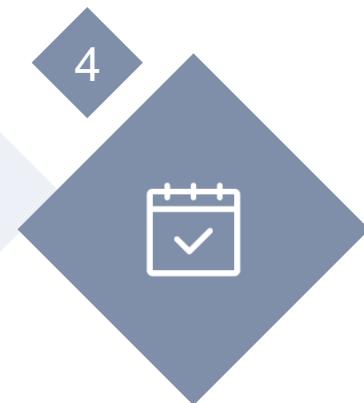
2. 执行概要

- 2.1 样本分配概况
- 2.2 数据分析方法



3. 数据分析

- 3.1 海尔系产品分析
- 3.2 竞品分析
- 3.3 对比分析



4. 结论与建议

PART 1

背景与目标





项目目标



项目目标



1. 深入需求侧了解消费者诉求，为产品优化升级提供思路



3. 挖掘本品与竞品的差别，着重提高产品核心竞争力



2. 找出本品产品现存问题，结合用户需求提供解决方案



4. 明确本品各品牌在市场中的定位，优化企业战略布局

PART 2

执行概要



样本分配概况

电热水器

品牌	样本量
海尔	10471
卡萨帝	2431
统帅	2606
美的	10181
COLMO	103
华凌	2709
AO史密斯	5359

燃气热水器

品牌	样本量
海尔	10436
卡萨帝	945
统帅	2513
美的	10301
COLMO	240
华凌	2504
AO史密斯	5389
林内	5581
万和	5247
万家乐	5160

- 数据采用2020年1月1日至2020年12.31日期间，在海尔系及其竞品品牌在京东、天猫旗舰店以及部分专卖店中得到的用户真实的评价以及追评。

数据来源：2020年1月1日至2020.12.31日期间，京东、天猫平台上各品牌官方旗舰店



数据分析方法

该项目的数据分析主要基于python来实现，包括了

- 基于python的评论爬取技术——获得样本数据
- 基于python实现的评论情感分析——分析用户评论满意与抱怨
- 基于python的评论词频统计分析——得出用户评论的高频词汇

注：所有计算结果均取整数



PART 3.1

数据分析
——海尔系本品分析



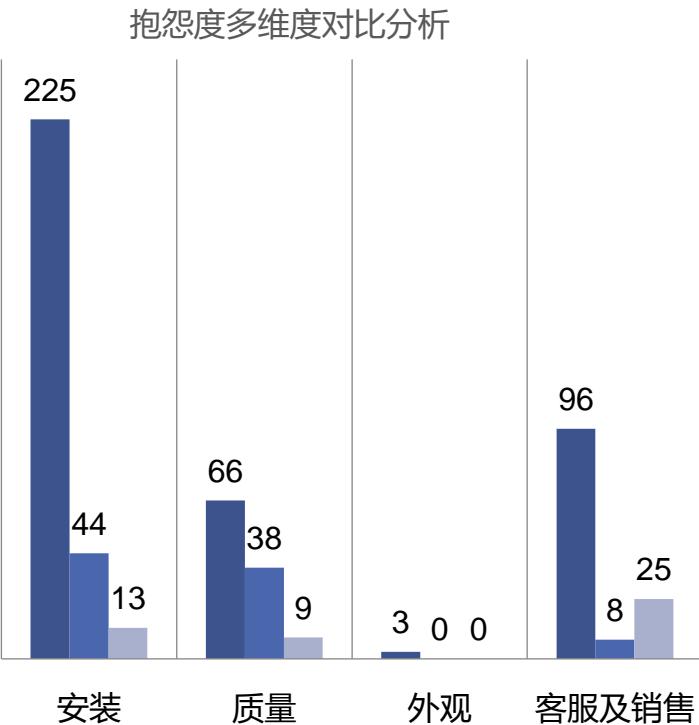
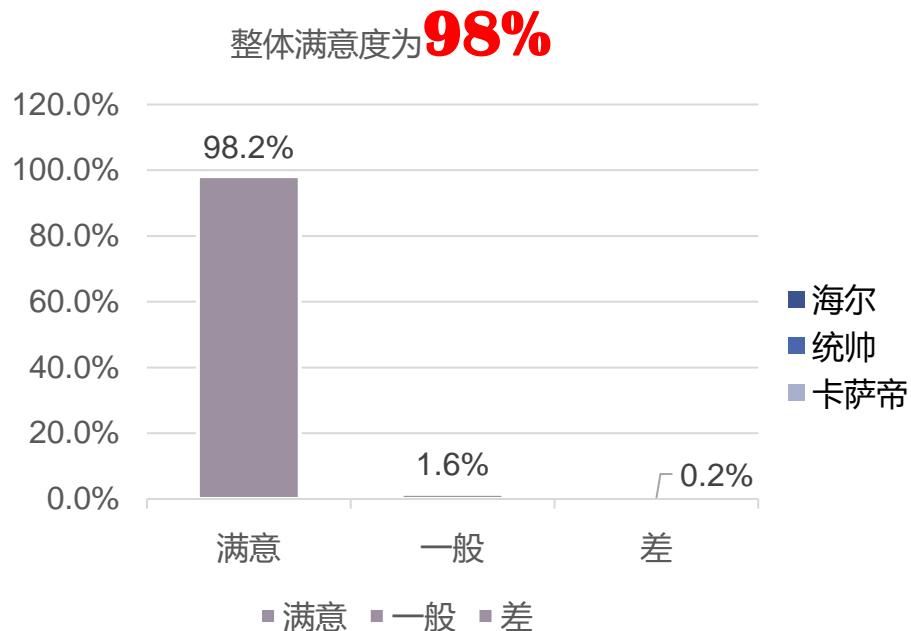
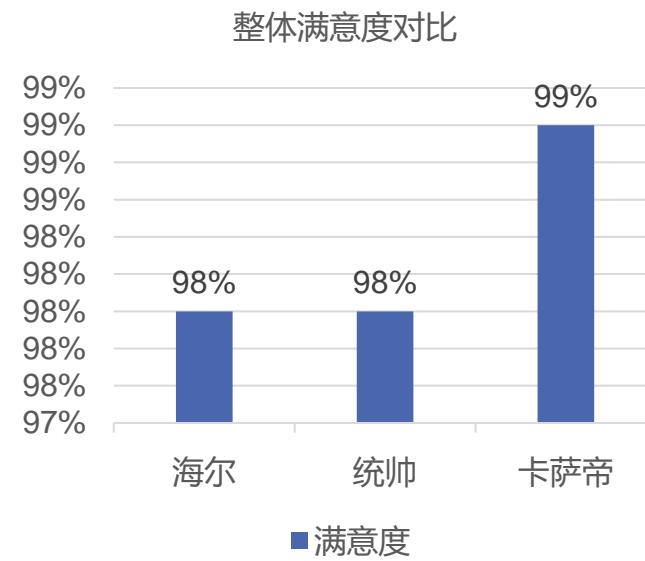


海尔系整体分析：整体满意度为98%，安装成为海尔系痛点

- 海尔系整体满意度为98%
- 海尔品牌的抱怨量最高，涉及维度最广（此结果受样本数据量影响）
- 整体抱怨问题多集中在安装、客服及销售环节

整体满意度

98%





海尔品牌热水器：用户较满意，对产品性能评价较少

Haier
海尔

👎 低满意方面



最大抱怨点：安装费用高

1.送装软费用高 57.75%

我安装各种费用花了八百多，安装了四五天才搞好，还不如在店里买”

2.售后客服敷衍

“对海尔售后服务失望至极，砸了招牌”

“啥都好，就是客服有点搞笑，一个问题，可以换七八个人来答复，还答非所问，让我深刻的怀疑我语文是体育老师教呢。”

3.产品效果一般

“零冷水的效果没有那么好。只能这样用着了”

4.商家活动陷阱

“商家就以赠品赠完为止为由拒绝赠送”

👍 满意方面



热水器整体满意度

整体满意度

98%

最大满意点：安装服务好、做工精细

1.送装高效 45%

“发货很快的，安装师傅也主动的提前预约好时间”

2.产品做工好

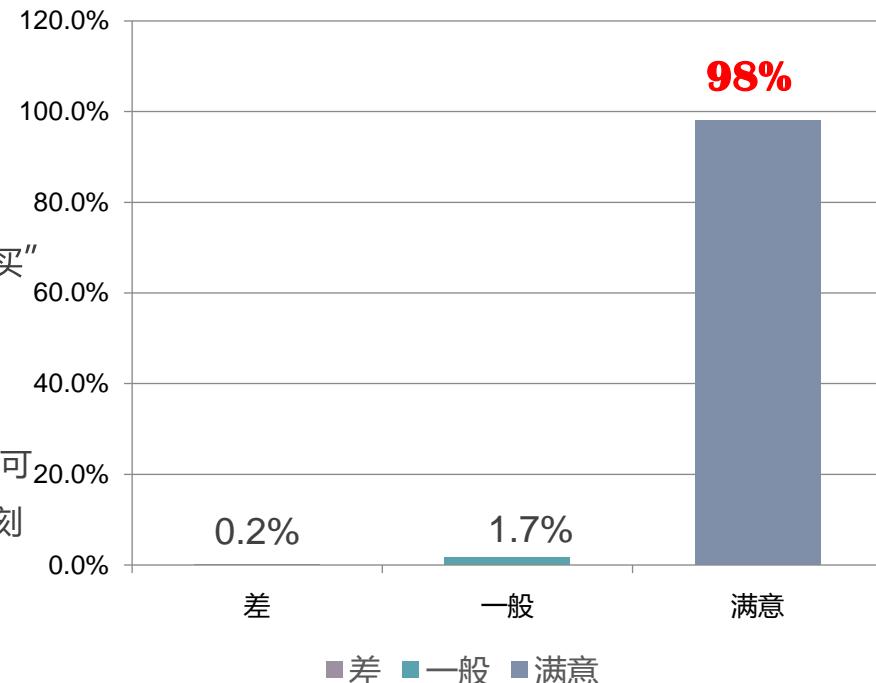
“做工精细，美观大方，功能强大”

3.售后服务好

“客服热情礼貌，有问必答，售后令人放心”

4.方便使用

“出热水很顺利，显示屏读取方便，容易调节，老人一学就会很好用”





海尔电热水器使用评价——满意方面

Haier
海尔

从用户评价来看，用户对产品上门安装的评价很高，其次是对外观、售后服务比较满意，对产品性能提及较少

满意方面



售后服务好

“客服热情礼貌，有问必答，售后令人放心，刚收到货，就有安装师傅打电话联系”



物流快

“昨天下单今天就到了。物流很快。服务也很好。”



安装服务好 50.9%

“昨天下午拍的，今天就装上了，虽然等装完都晚上10点过了，辛苦两位安装师傅了，为了改零冷水装了快两小时”



价格优惠

“做活动时候买的 价格美丽 外观也特别漂亮 给父母买的”



做工满意

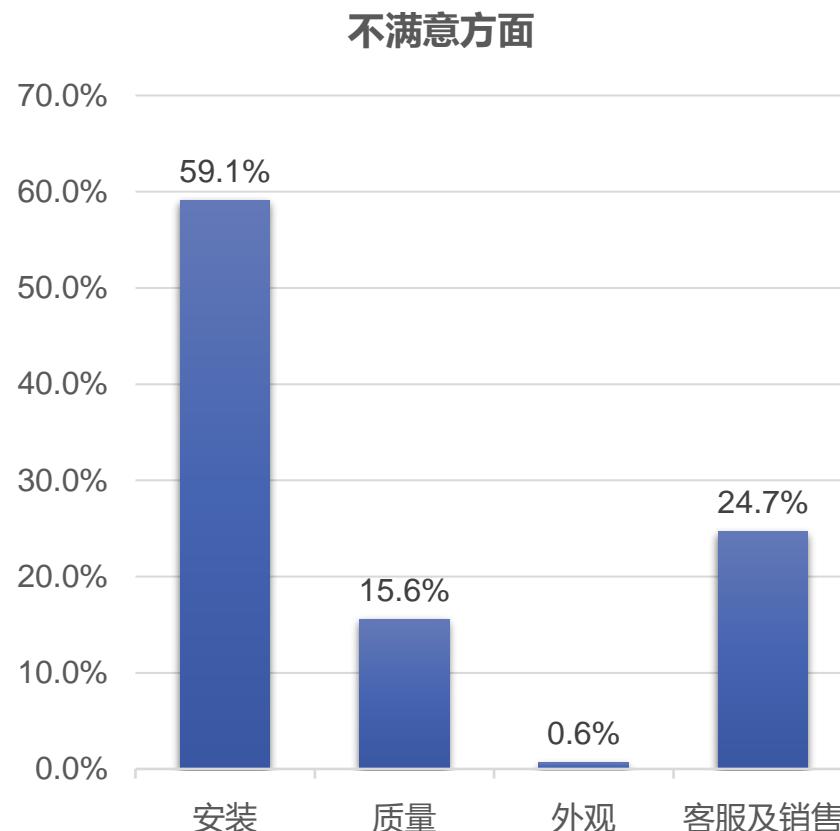
“做工精致，有档次，安装师傅服务态度非常好，一次性买了两台，客服很耐心热情。”



海尔电热水器使用评价——不满意方面

Haier
海尔

- 从用户评价来看，用户主要不满意集中在安装、客服销售提及率最高，其次是产品质量问题，较少提及产品外观
- 安装费用过高成为用户最垢病的话题



1. 安装：安装材料费过高，师傅态度差 (59.1%)

- 安装花了198，几个螺丝两根管，还有一个净化的要了450，不知合理不合理
- 安装费材料费！直接把300元的机器价格搞到400+，不如安个60l的热水箱！搞笑！
- 服务太差了，安装现场稍微复杂一点，师傅就不管安装

2. 质量：水不够用，温度不稳定

- 5升的容量 放出的热水1升都没有 就变冷水 等再有热水又要过四五分钟 洗六七个碗可以洗半小时
- 安装用的材料花了45，水温还行吧，温度不算太稳定，大概能有2.3分钟热水，我们只想洗手不冷就行，所以还是没问题。

3. 外观：难看，提及较少

- 装的真难看，转接口又贵又难看。装好热水器散热管加装花了72元，装这样管子花了90元。反映情况后安装师傅拆了，叫我自己去安装。

4. 客服及销售：商家活动陷阱多，客服效率低

- 说好的确认收货返600，找客服的时候却说成必须某个时间点下单的才返，都是玩这些文字游戏。安装师傅可以，用心，细心，给你细致讲解该如何安装，只为安装师傅点赞。
- 客服一句话问八百遍才能回，东西咋样不知道这态度真是绝了，物流倒是特别快，可不能贪图双十一优惠，赠品活动写的不明不白，不管什么都让先拍，拍完又说不在赠品范围内

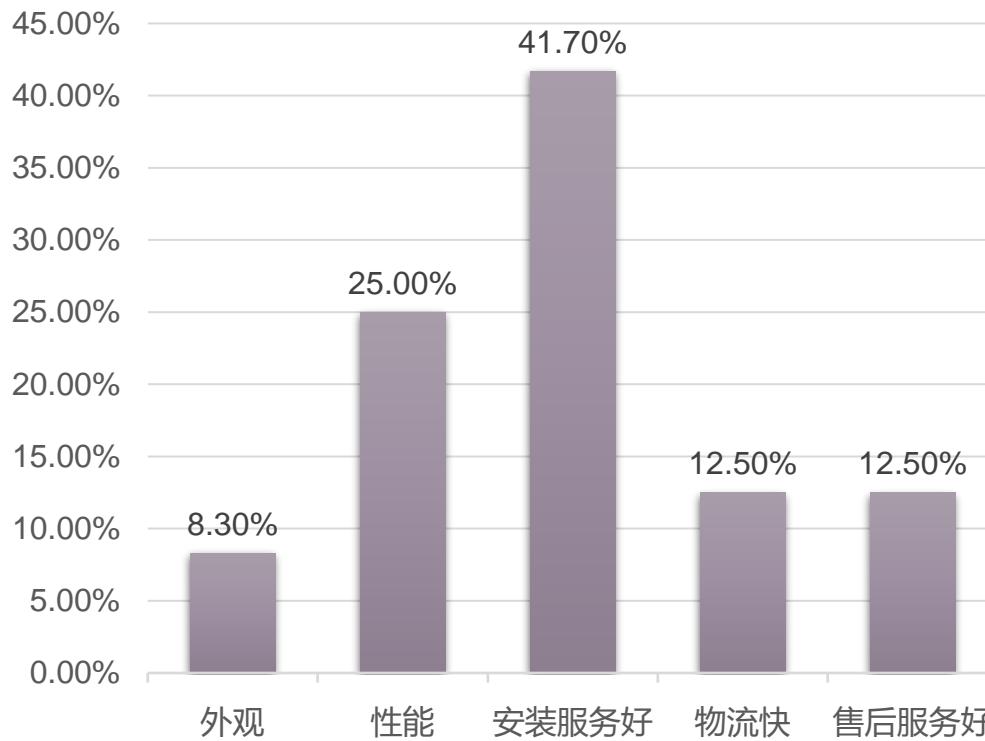


海尔燃气热水器使用评价——满意方面

Haier
海尔

从用户评价来看，用户对安装服务的评价很高，对产品性能很满意，提及率很高

满意方面



售后服务好

“售后超级无敌好，中间出了点小插曲也及时帮忙处理了，大品牌值得信赖，服务也很暖心”



性能不错

“很好用，比我以前那个好用的多，水很大，而且水温很高，比以前那那个好多了，早知道这么便宜早就入手了”



外观满意

“我是颜值控，外观太好看了，升温也快，海尔真的是集才华和美貌于一身，满意”



物流快

“还好，送货速度很快快，大牌子质量很好。”



安装服务好 41.7%

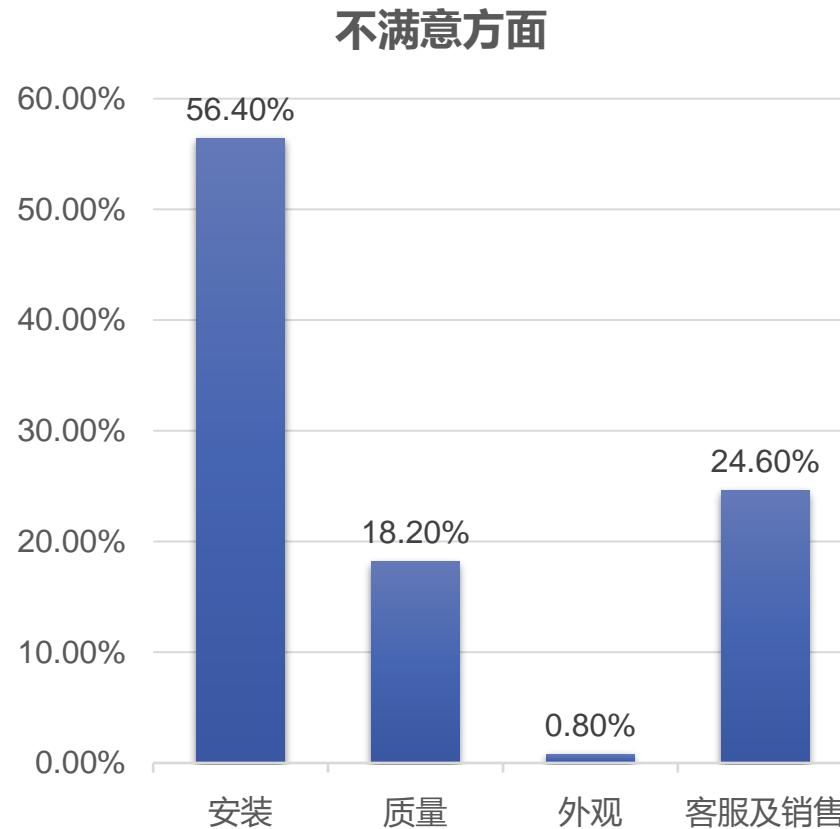
“安装师傅很到位，安装很细心。辅材明码实价，而且所用材料都会和业主沟通，值得赞”



海尔燃气热水器使用评价——不满意方面

Haier
海尔

- 从用户评价来看，燃气产品的用户不满意集中也是在安装、客服销售提及率最高，其次是产品质量问题，较少提及产品外观
- 除了安装费用高、态度差外，产品质量不如预期也成为主要话题



1. 安装：安装费过高，隐形消费 **56.40%**

- 九百买个热水器，安装费要五百八。自己买辅材安装，就不提供五证，还说是公司规定
- 还没有安装，设计费先付了80元，安装不收费，材料收费，全是套路啊。

2. 质量：产品出厂就存在故障、电路安全隐患

- 这是我最糟心的一次网购，装好没用一次就出故障，师傅说是漏电保护把保险丝烧坏了需要换电脑板，
- 说实话，很不愉快的购物体验。首先新机送到安装以后，发现关水后换气扇不停而且显示屏不停的闪烁，师傅说这个电路板质量有问题

3. 外观：安装后不够美观

- 热水器安装完成，整体感觉还好，安装有点小瑕疵，水管一个用的不锈钢那种的一个用的塑料管，看上去不太美观

4. 客服及销售：客服商家销售措辞模糊、价保问题

- 想不到！大品牌还欺骗消费者！客服再三确认有没有增压泵，一会说没有，一会又说有！
- 6.1拼着熬夜参加活动，1899.刚安装好，天然气还没通，6.18狂降200，别听他们忽悠买东西要趁早，等其他人把坑填满了我们看情况再买



卡萨帝热水器：用户满意度99%，对产品外观、性能方面提及率提高

👎 低满意方面

最大抱怨点：活动陷阱、价保问题

1.送装费用异议

“买了两个，一大一小，唯一不愉快就是收了安装费，之前问客服说卡萨帝全部费用免费的”
“能如卖家所述0元安装到位，只是挂了热水器上墙”

2.商家活动陷阱

“厂家欺诈6.18活动 这么大品牌说送厨宝和吹风机，结果买完后告诉我没有了。”

3.安装效果粗糙

“安装师傅的操作有点不尽人意，墙体打错了一个洞，瓷砖也打坏了一点，总体来说还行吧”
“整体不错，外观漂亮，对得起这个价。工作时噪音有点大，不能实时显示水温。”



👍 满意方面

最大满意点：产品外观出色

1.外观出色 32%

“卡萨帝电热水器高端大气上档次”
“外观设计大气上档次，很漂亮的一款燃气热水器，卡萨帝值得信赖”

2.送装态度好 26.5%

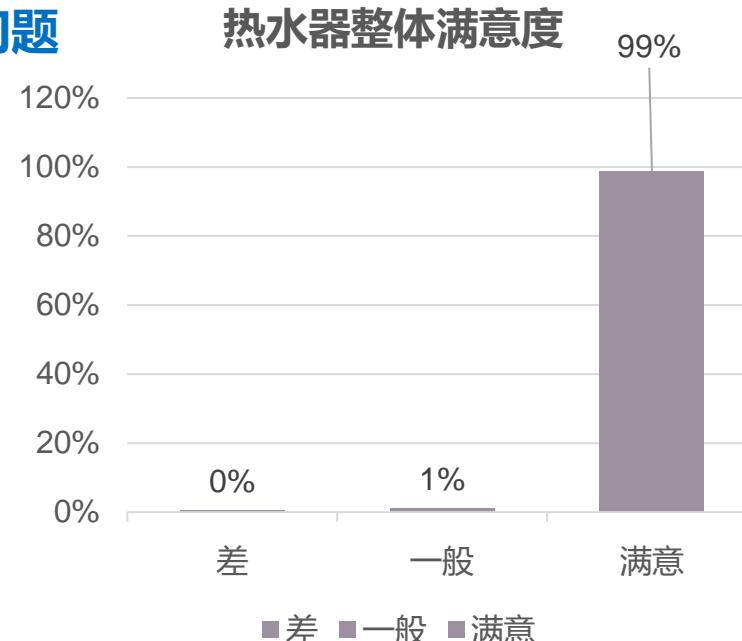
“物流特别的迅速，安装师傅非常得耐心，还帮忙解决了太阳能，和电力问题，相当满意的服务，超级给力，赞赞赞”

3.产品性能好 17%

“出水速度：0冷水”
“水温上升很快，恒温效果恒定，几乎没有噪音，出水速度很快。”

4.售后服务好

“服务周到，售后讲解也很到位，送货到家太方便了”



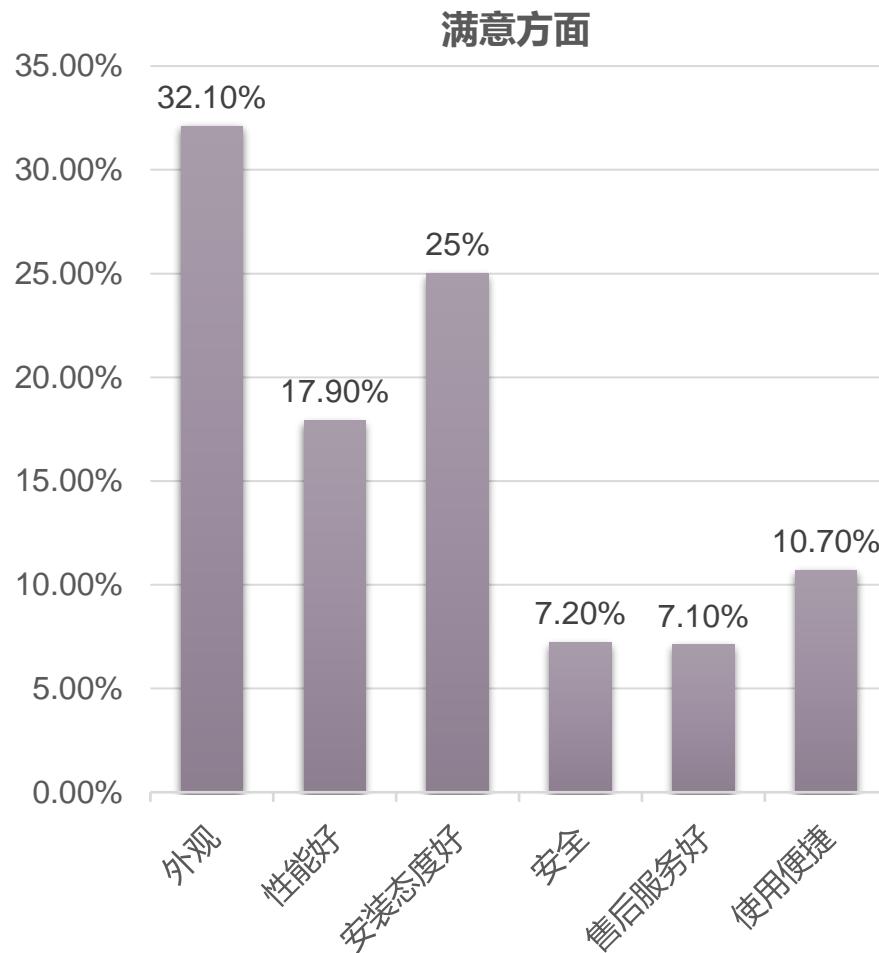
Casarte
卡萨帝



卡萨帝电热水器使用评价——满意方面

- 用户评价中满意点对其外观以及性能提及率非常高

Casarte
卡萨帝



售后服务好

“超强的售后服务质保10年，希望经久耐用”



性能好 17.9%

“出水快，第一次加热时间40分钟，后面第二次2分钟，很快，非常喜欢，推荐购买。真的非常好用”



外观大气 32.1%

“卡萨帝外形美观，比较大气而且功能强大”
“外观设计完美无缺高端大气上档次”



安全

“操作方便加热速度快，有防火墙增加了安全系数”

“听说这个牌子好用而且安全，看上去高端大气，上档次”



安装态度好 25%

“真心不错，跟高端。热得快。安装的师傅很负责。而且安装费全免。物超所值”

“安装师傅很耐心安装讲解，且配件全免费”



使用便捷

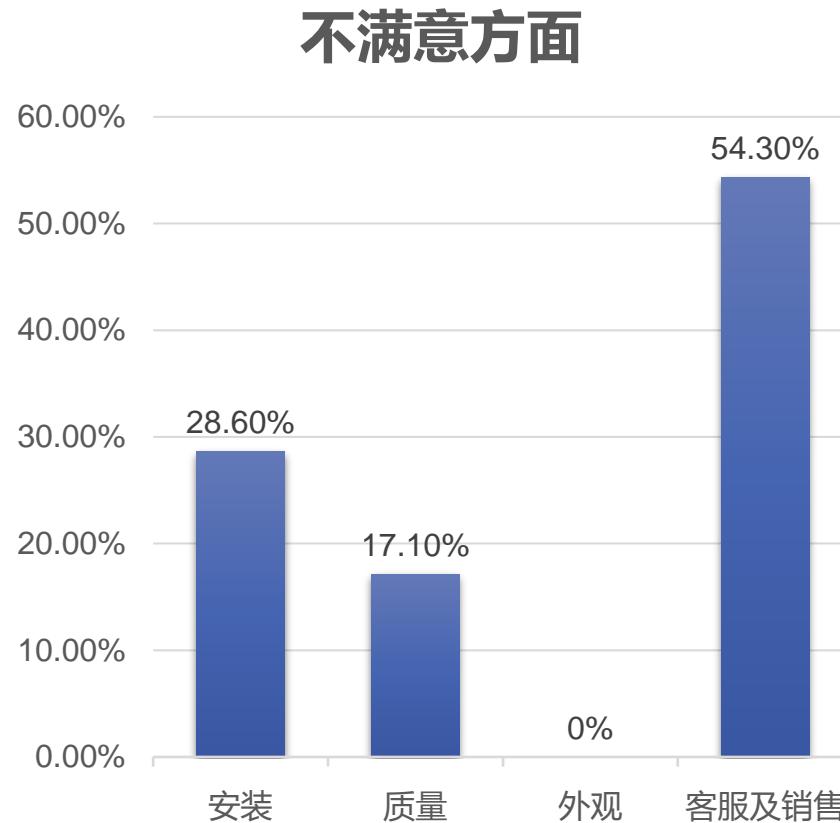
“可用海尔智家APP进行手机操作，非常方便”



卡萨帝电热水器使用评价——不满意方面

Casarte
卡萨帝

- 从用户评价来看，差评主要集中于安装、客服及销售以及产品质量方面
- 商家活动陷阱多为消费者诟病



1. 客服及销售：卖家文字游戏、价保问题、效率低 54.30%

- 骗子店。买的时候说前50送吸尘器。我0点下单，当天一共没卖到50台，说我没有资格呵呵
- 海尔官方旗舰店是个骗子一元预约送99元毛巾客服让我拍我买了过了两个月了还不给我发赠品今天还来一句我买的卡萨帝热水器型号不支持送赠品

2. 质量：品控问题

- 给个真实评价吧，安装当天漏水，热水器进水口少了个软项圈
- 最后在测试过程中，发现这根电线通电过程中发热严重，也不知道什么原因

3. 安装：安装粗糙

- 颜值在线，就是安装的有点粗糙，管子没有固定在墙上，接头处缠的白色绝缘带都落下来了！
- 按装人员入户把家里卫生搞的乱七八糟，然后收钱签字走人，太差劲了！

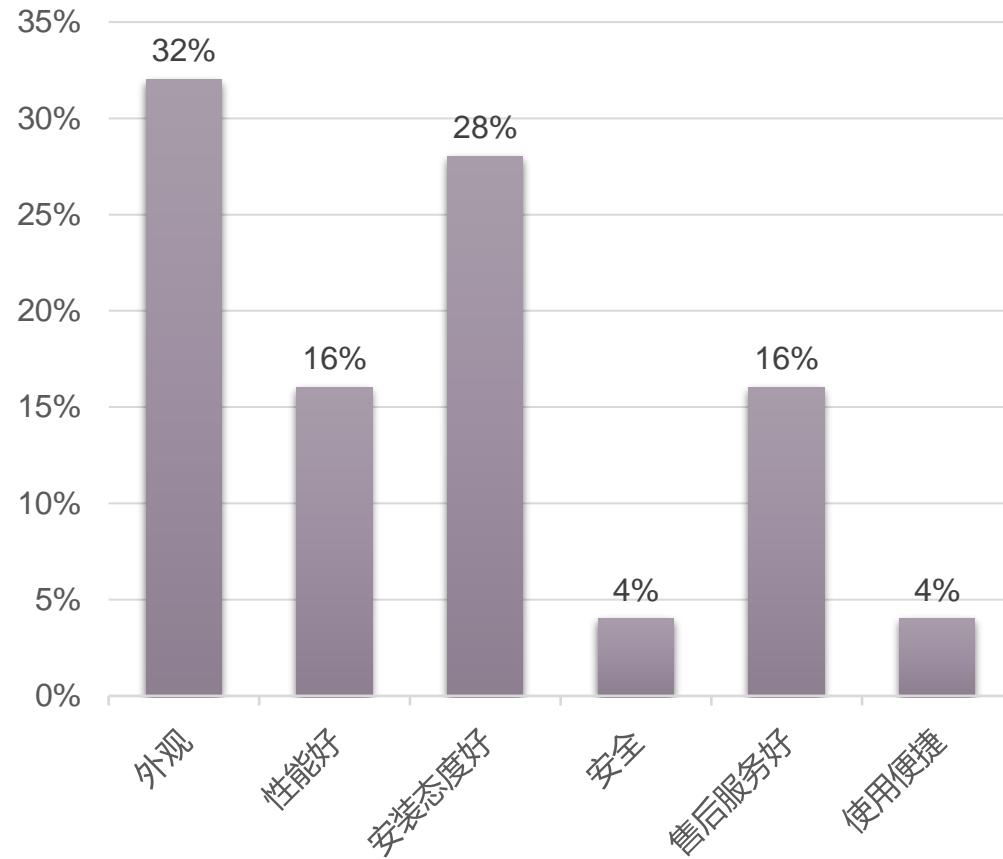


卡萨帝燃气热水器使用评价——满意方面

- 出色的产品外观和功能满足用户对智能家居的期待

Casarte
卡萨帝

满意方面



售后服务好

“很好，满意！售后服务人员服务态度非常好”
“客服专业热情，如果可以的话我想评一百星”



性能好 28%

“出水速度：很快，从安装的地方到最远的卫生间直线距离大概有7米的长度，热水大概5秒就出来了”



外观出色 32%

“外形漂亮时尚大气 上档次”
“简洁大气看起来也很有金属感，比之前的看起来要上档次”



安全

“东西非常给力，有儿童锁很安全，售后小姐姐有问必答，非常符合智能家居的概念”



安装态度好

“卡萨帝的安装师傅很负责，拆旧改水改气，直到装好用上热水”

“安装师傅很耐心安装讲解，且配件全免费”



使用便捷

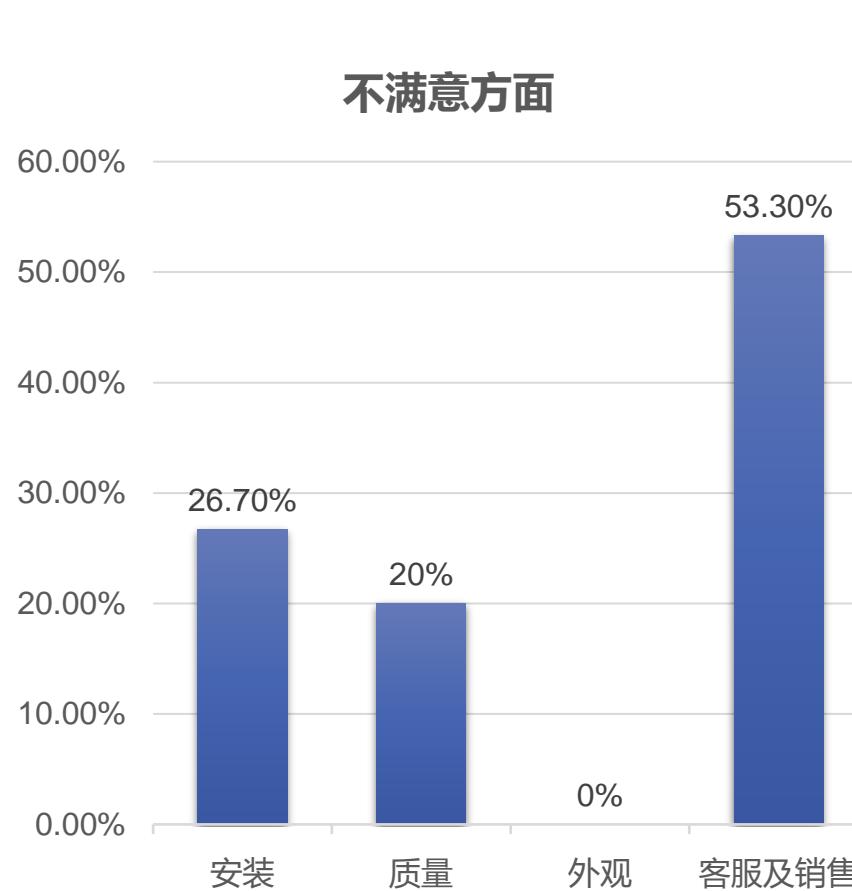
“下载了海尔智家APP，这款是新款带WIFI功能”



卡萨帝燃气热水器使用评价——不满意方面

Casarte
卡萨帝

- 差评数较少，主要体现在额外收取安装费、质量不符合预期、商家消费陷阱三部分



用户不满意度较低，多对商家活动产生异议

1. 客服及销售：卖家文字游戏、价保问题、效率低 53.30%

- 广告乱吹，说的送2万京东豆，结果要我好评后送花洒，没有一点诚信！
- 买了刚安完降价了*。千万不能在上当？

2. 质量：不符合预期

- 说实话，一般，也许寄托希望太高，结果是，即热没有，待热时间也很长；瀑布洗就更没有了，安装师傅告诉我们这款没有增压，我反复问客服，明确回答说有，但实际是出水与原来使用的林内没有区别，亏我将好好的仍然在使用，没有一点儿问题的林内换掉，花了钱还没有效果，肠子都悔青了！

3. 安装：0元安装费用定义模糊

- 零元安装的机器 收我四百多的安装费
- *元安装，恶意欺诈，安装的时候，天然气和燃气炉连接的管子等东西收了*，这就是你们的*元概念？店大欺客啊？



统帅热水器：用户满意度98%，对价格比较满意

👎 低满意方面



👍 满意方面

整体满意度

98%

最大抱怨点：产品安装

费用高

1.送装费用高

“不太满意，材料费太贵了花了三百多快四百快了”

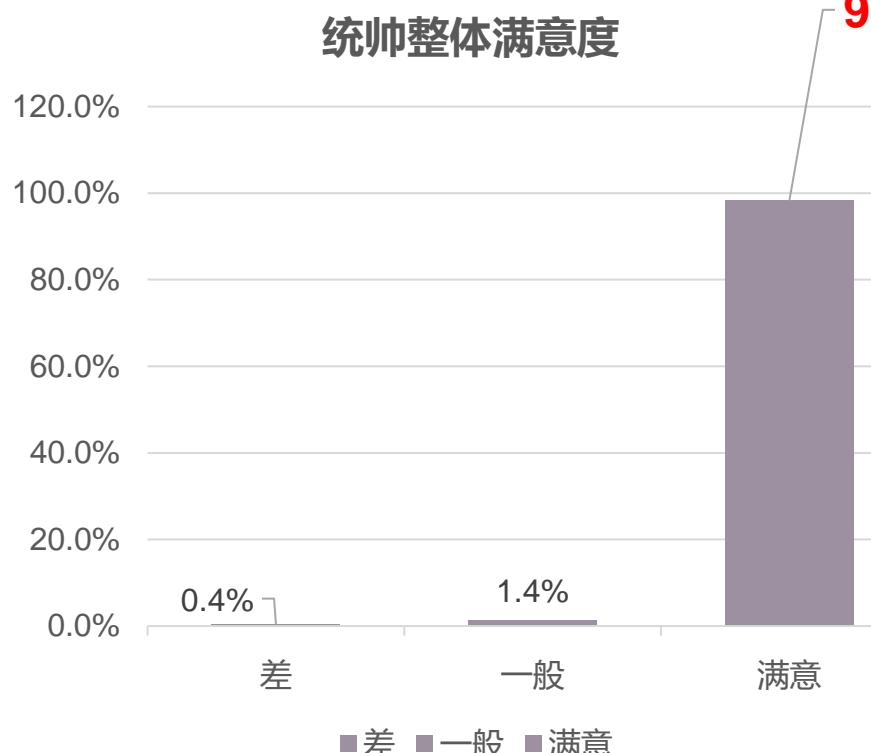
2.产品有噪音

“点火时声音大，有点放炮的感觉。”

其他豆不想说了，还是给个好吧”

“整体不错，外观漂亮，对的起这个价。

工作时噪音有点大，不能实时显示水温。”



98%

最大满意点：产品外观出色

1.送装高效

“送货速度快，安装师傅也很好，货没到就联系安装了”

2.售后服务好

“大品牌，值得信任。客服很尽心尽责值得点赞！”

3.产品效果好

“热水器很好，加热很快还是变频的
“好用，一家六口人用水很足够”

4.价格合理

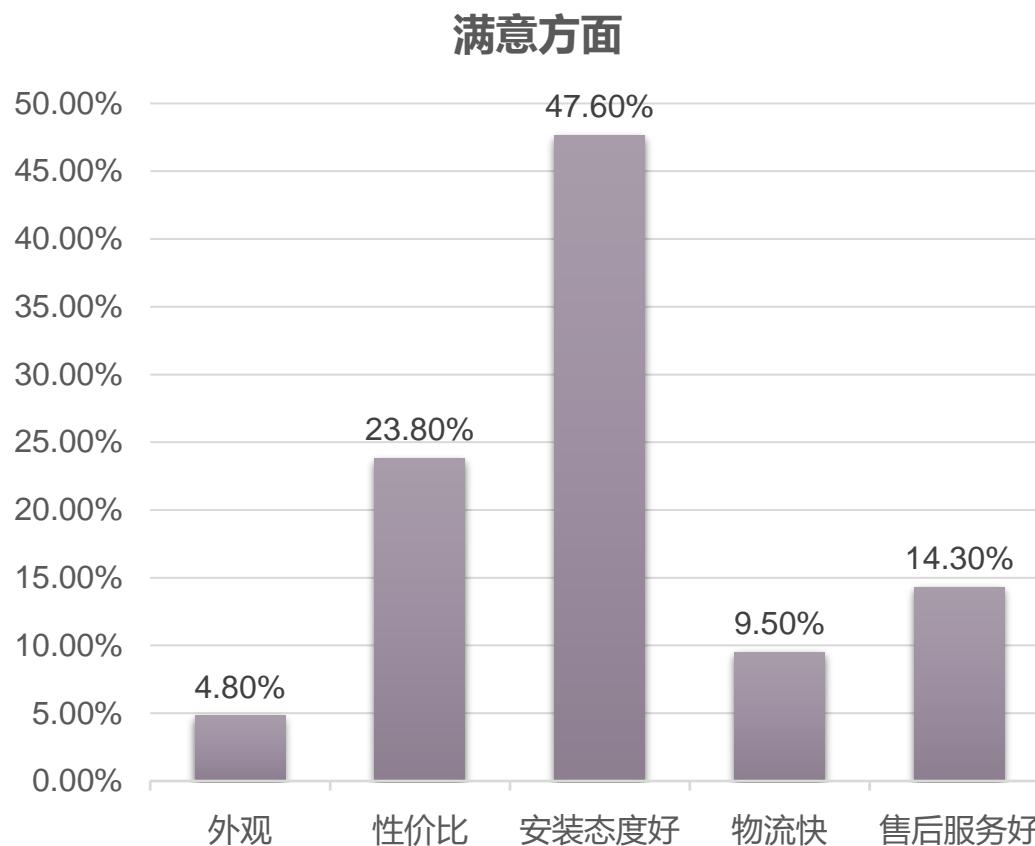
“物美价廉，服务周到细心，值得称赞”

统帅
Leader



统帅电热水器使用评价——满意方面

从用户评价来看，用户对**安装服务**的评价很高，对**产品性能很满意，提及率很高**



售后服务好

“热水器不错，客服小黄人服务态度很好，耐心回答，非常满意”



物流快

“店家发货速度很快！下单才两三天就收到货了。快递哥哥的态度很好，也很耐心！”



性价比高 23.8%

“价格很实惠，性价比很高，算是平价好物，会回购的搞活动买的”



安装态度好 47.6%

“今天下午货到时、安装师傅就打电话跟我联系，连运、连搬上楼进家帮安装，服务态度好、热情”



外观满意

“外观和描述一致，美观实用，材质手感都不错，好评！”

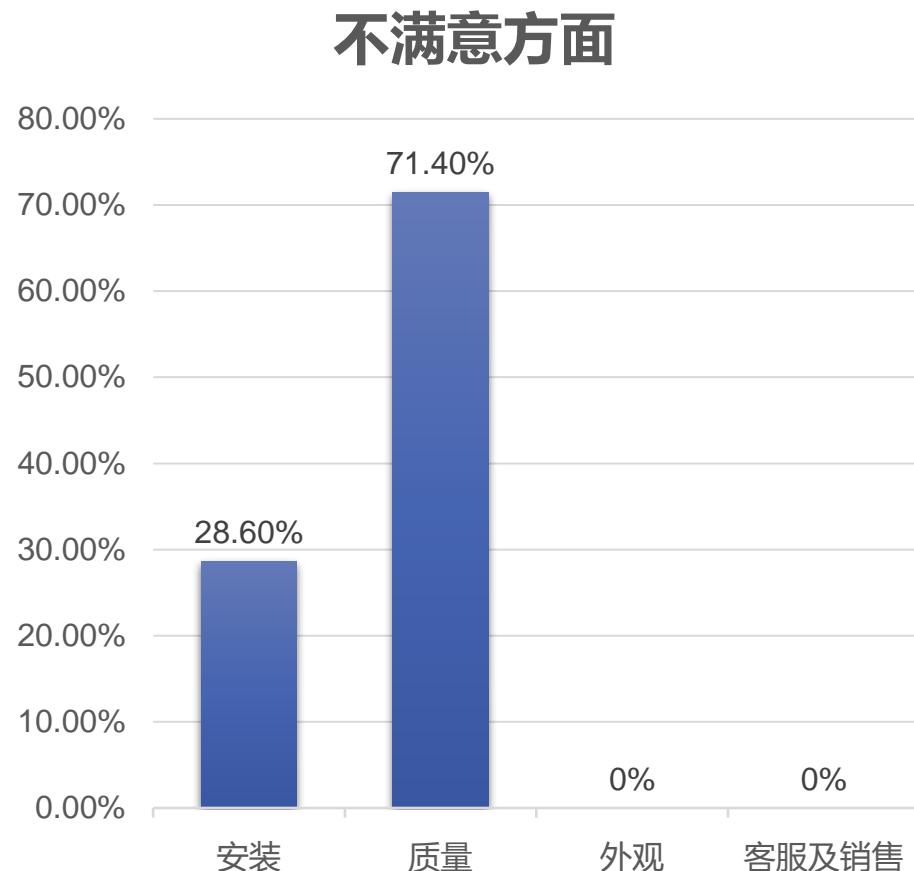




统帅电热水器使用评价——不满意方面



- 从用户评价来看，统帅电热产品差评较少
- 质量问题较突出**



热水器效率不足，产品质量问题相较突出

1. 安装：安装费略高、自备材料不愿安装

- 安装服务很差，自备材料不愿安装
- 物流非常快昨天下午今天下午已经装上。东西也满意。按装工的材料费用太贵

2. 质量：产品加热慢、加热温度不高 (71.40%)

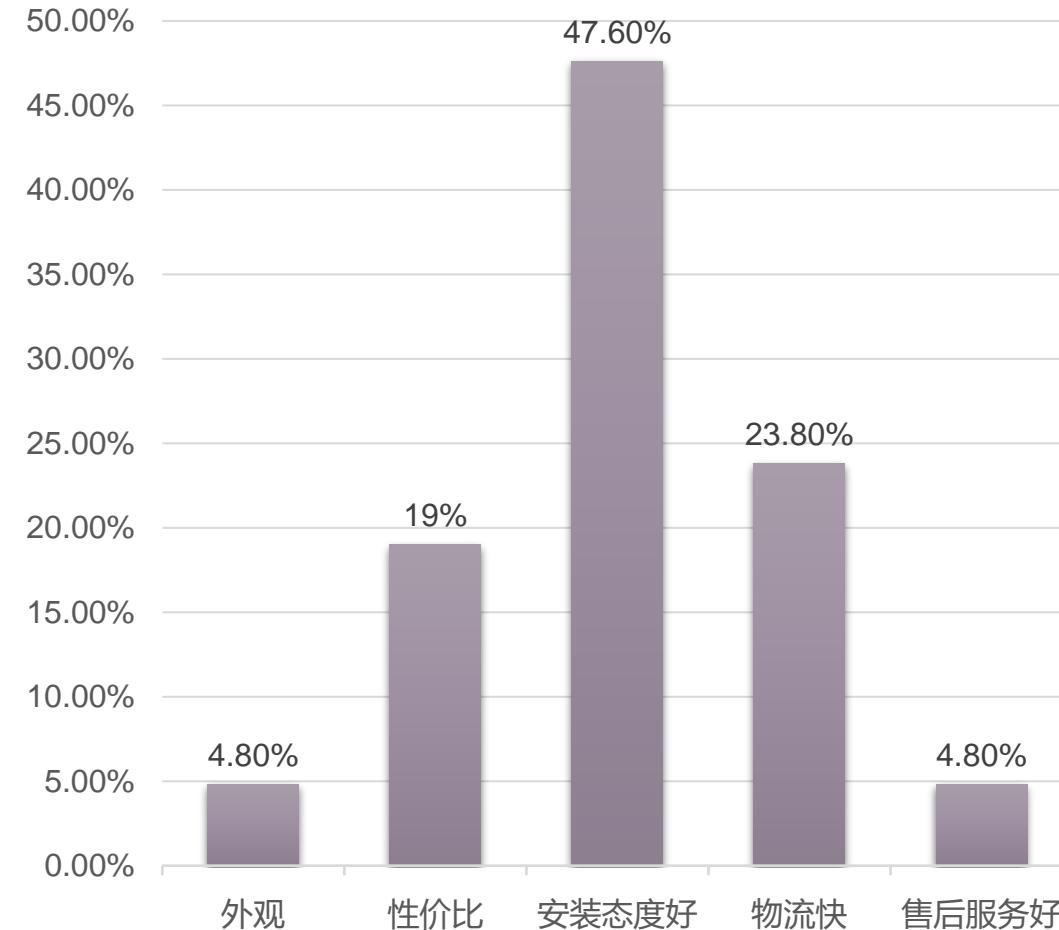
- 加热效果：一般。一般我开了75很烫
- 热水器一般，烧水太慢，45度，居然烧了1个多小时。保温一般



统帅燃气热水器使用评价——满意方面



满意方面



用户普遍对统帅的安装配送环节非常满意，其次对产品性价比高提及率高



售后服务好

“家里其它电器都是海尔的，售后很好，支持海尔。”



物流快

“物流很快，快递员服务态度很好，包装完好”



性价比高

“性价比不错”
“不错不错，物美价廉，性价比非常高”



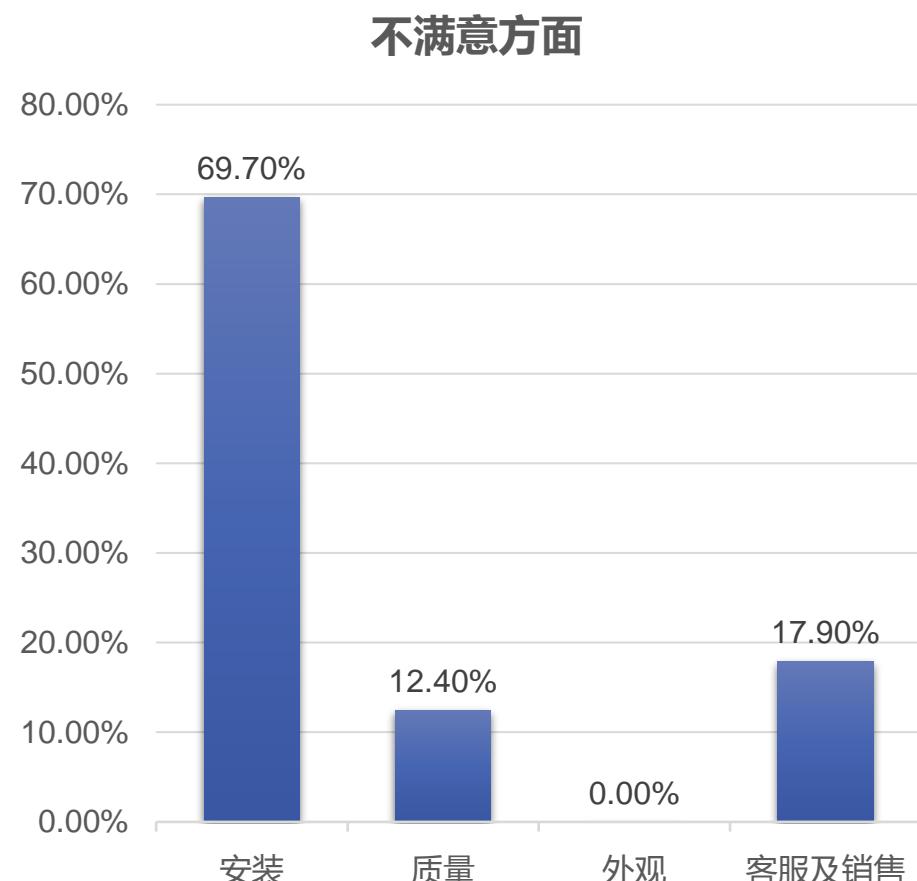
安装态度好 47.6%

“师傅服务很好，安装很到位，谢谢，还会再来买的”



统帅燃气热水器使用评价——不满意方面

- 从用户评价来看，差评主要集中于安装、客服及销售以及产品质量方面



安装费用高是主要用户抱怨点，产品噪音等品质问题显著

1. 安装：安装费过高，安装效率差 **69.70%**

- 裸体热水器，除了一个烟管还有四颗螺丝，安装人员来了是各种收费，不交费就两颗螺钉挂墙上拜拜！
- 师傅安装太黑想办法往*里敲诈买个热水器6百多安装说免费结果收了我7百多

2. 质量：噪音大，热水压过小

- 声音特别大，超出正常接受范围，建议大家不要买！！！！！
- 热水出水太小了，冷水压力十足，热水就像干涸的溪沟，断流，压力小，差评。
- 这个热水器声音很大，专业人员看了说这个价格买到这样质量的，其实并不划算

3. 客服及销售：卖家文字游戏、价保问题、效率低

- 就是这个客服。.....有问题问他就是一个机器人。什么都让打400热线
- 刚买就降价50块，虽说是领券降价，但是实质就是降价了，让买家心里怎么平衡
- 客服答应给我的直播礼物一直没有给我，你说气不气人；做生意，一定要讲究诚信，不要因小失大。

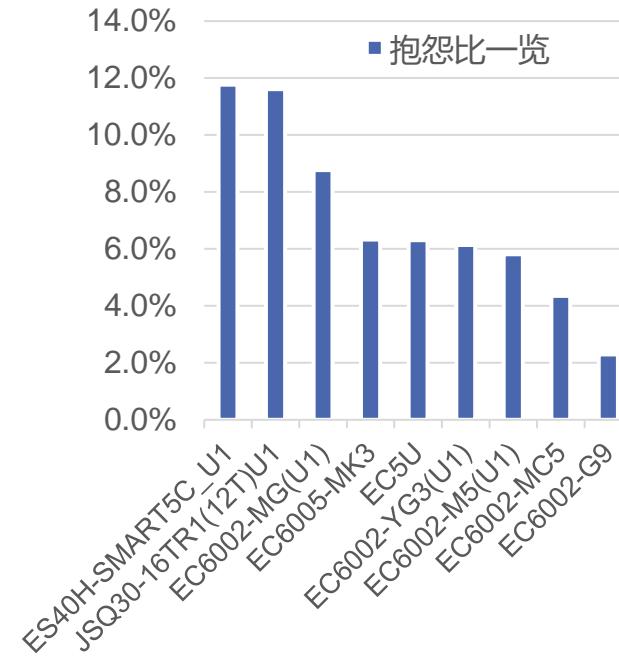
海尔电热水器——型号抱怨度分析



ES40H-SMART5C U1 抱怨度最高

主要抱怨集中在售后服务态度差

- “你们千万不要买海尔，售后服务差的要死，我现在后悔死了...现在又要换水管...安装人员水管安装错误...电也不能用...”
- “商家言而无信，主页明明写活动日0-1点下单送厨宝，结果00:01:49下单，商家就以赠品赠完为止为由拒绝赠送”



EC6002-G9抱怨度最低

不满意方面-产品性能、材料费高、售后态度差

- “安装师傅也很专业，关键还很敬业，家里只有晚上有人，加班加点到帮忙安装，点个赞”
- “真的挺好 wifi功能很喜欢 用起来很方便 加热速度也可以 很喜欢”

- “这个热水器外形外观漂亮，加热速度很快有3000看完，耗能低是一级节能，洗浴时间久，总的感觉挺好，赞?一个”
- “海尔小厨宝要是电线长点就好了，我插座怕溅水放上面电线不够长，简直是弄的心里不安宁”
- “水龙头水管都是我自己买的 开孔费30安装费50 一共收我150两个接头要70?”
- “售后服务不行，不上门安装了，事后也不联系我了”



热销型号EC5U抱怨度适中

拇指图标 满意方面-能耗少、送装及时、外形不错

- “昨天下单，今天上午直接送货安装完毕！这个速度太优秀了！再也不怕洗手了??海尔的服务确实是超棒????”
- “自己抽空给装上了，小巧，节省地方，外形美观漂亮，质量是没啥问题，外观时尚噪音很小，颜值高家人都说很不错，很满意的一次购物很喜欢，”
- “一下买了两台，在洗手台下安装的，简单方便，省水省电，安装服务到位”

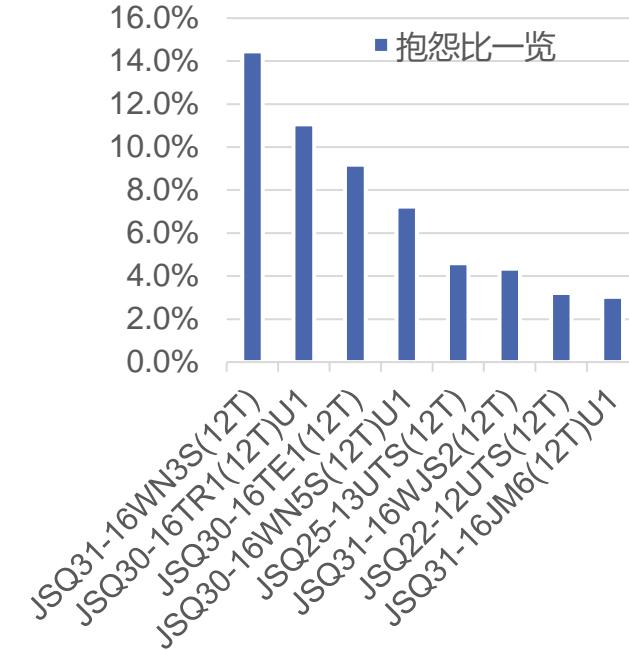
海尔燃气热水器——型号抱怨度分析



JSQ31-6WN3S(12T) 抱怨度最高

主要抱怨集中在**产品性能、活动陷阱**

- “客服服务太差，说好的1元换购去哪了。”
- “整体评价：角阀以上水不能循环，如果关机的话，又需要全屋增压循环的话需要提前半小时左右开机，不关机的话好像随时都需要耗气来保温。”



JSQ31-16JM6(12T)U1 抱怨度最低



不满意方面-产品性能、活动陷阱

- “各方面安装和测试都非常细致，还专门测试了海尔智家能不能远程控制。热水速度很快，噪音不大”

- “颜值高，**零冷水功能非常棒**省去了买回水泵的钱，安装服务也非常棒，海尔的售后还是很不错的，同时价格实惠！”

- “活动都是**骗人的**，忽悠消费者！以后不会买海尔了！”
- “因为我要退货，结果啥**承诺推**50元装修金，还有礼品花洒，都不给了”
- “首先不是零冷水，**不是零冷水**，其次热水器声音超级大，分贝值**55**”



热销型JSQ3016WN5S(12T)U1抱怨度适中

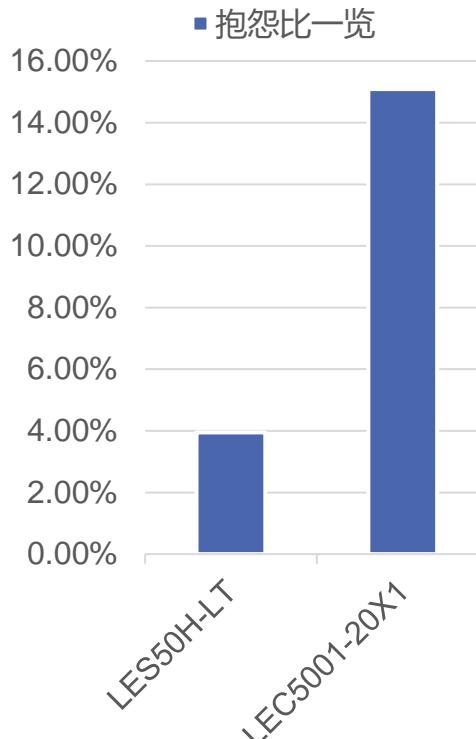


满意方面-智能控制、以旧换新

- “热水器样子也挺好看的，**可以连手机控制**，使用还挺方便”
- “热水器很好，**0冷水**，**升温很快**，客服也很热情，好评”
- “可以说**非常漂亮**了，纯白面包加有格调的纹路，告别传统的铁憨憨”
- “旧机换新机，海尔还是很不错的，安装师父服务好技术好，所有的龙头都帮忙测试过，很不错，五星好评。”



统帅电热水器——型号抱怨度分析



统帅电热水器两款产品的好评率差异较大，用户对安装、售后服务态度好提及率很高，主要差评集中在产品性能、安装服务方面

LES50H-LT抱怨度最低 ☺

满意方面-出水量大、安全性能、省电

- “外观设计很简洁，白色的，看着非常舒适，使用洗澡很方便，**出水量大**”
- “买的海尔旗下统帅热水器，超级实用，关键**安全有保障**，虽然是出租房，但是安全不容忽视”
- “真的非常好，别看我们**价格便宜**，但是绝对的好用，外观颜值都很好，也很**省电**”



LEC5001-20X1抱怨度最高



不满意方面主要在于产品安装服务不好、安装费高

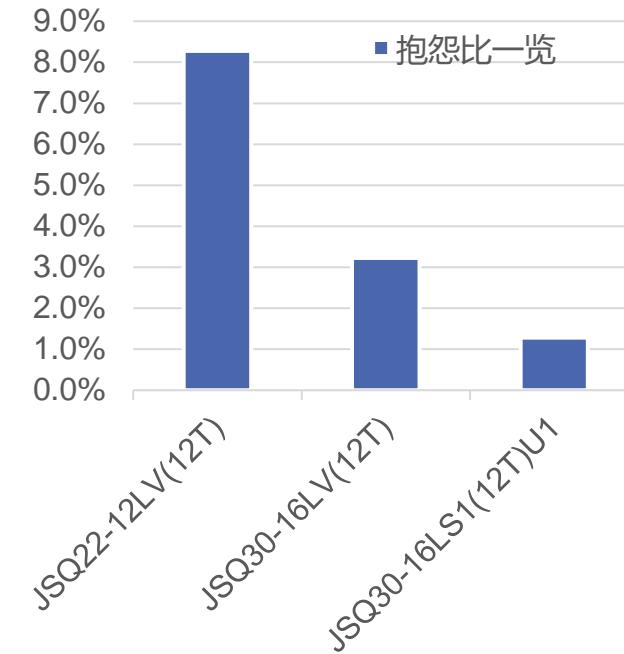
- “墙面给打成了马蜂窝！太不专业了！预留空间这么大，第一次高度不行，第二次偏右了要拆吊顶（没量宽度造成的），第三次自己买膨胀丝买钻头（最后钻头还被拿走了）熔接管子一条红线诠释了海尔的不专业团队，失望透顶”
- “**安装费太贵**！除了一个桶别的啥都没有！全得自己花钱！零件用他们的又贵！不如买个一千块钱的！算上安装费也差不多要一千多点了”



满意方面-送装服务好、售后态度好、以旧换新

- “海尔老客户，**买新换旧**，预约送货，安装及时，当天使用。”
- “宝贝收到了，安装师傅送货上门安装，**速度快，准时**，一直相信海尔的售后，有需要还会继续回购”
- “无论是客服还是送货及安装师傅，他们的**服务态度质量都是一流的**”
- “安装工人服务特别到位，好评！！缺了一个件**免费给补发**，可能是自己弄丢了，良心商家！”

统帅燃气热水器——型号抱怨度分析



抱怨主要集中在产品性能不如预期以及材料费高、软费用多方面

😊 JSQ30-16LS1(12T)U1 抱怨度最低

- “商品性价比很高，专业，精细，周到，搬运师傅帮搬上楼很辛苦”
- “师傅很专业，安装也很有耐心很细致，值得购买快递也很快”
- “质量很好，燃烧充分。不会产生忽冷忽热。杠杠滴。安装师傅服务态度很好。送货师傅服务态度很好，赞赞。。”

😢 JSQ22-12LV(12T) 抱怨度最高

👎 不满意方面-产品性能、材料费高

- “点火时声音大，有点放炮的感觉。其他豆不想说了，还是给个好吧”
- “不太满意，材料费太贵了花了三百多快四百快了”
- “差评！！！安装过程中如果用户自己购买配件不好安装，建议购买厂家的”

👍 满意方面-送装高效、能耗少

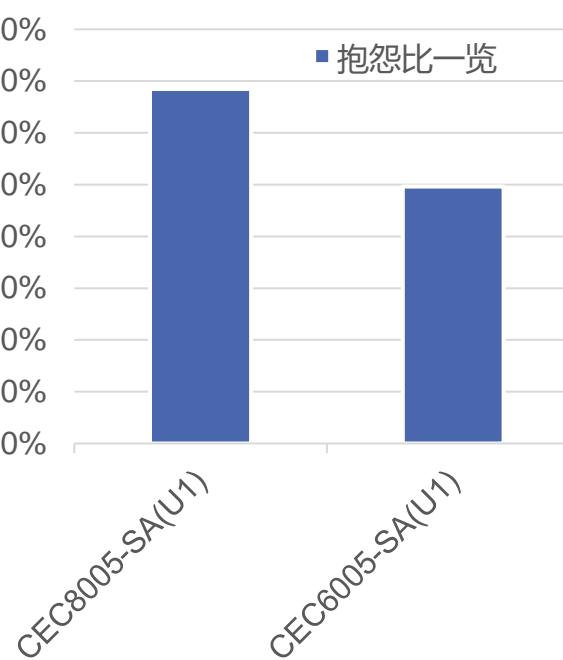
- “非常棒，物流速度超快，安装师傅联系上门超快。昨天下单，今天下午已经安装完毕”
- “物流配送快，上门安装师傅热情，拆旧机、按新机，马上就有热水用了??”
- “一下买了两台，在洗手台下安装的，简单方便，省水省电，安装服务到位”



卡萨帝电热水器——型号抱怨度分析



差评占比非常低，主要抱怨集中在额外收取安装费用以及商家活动陷阱



😢 CEC8005-SA(U1) 抱怨度最高

👎 不满意方面：安装技术、乱收费、活动陷阱

- “需要吐槽的是，拆旧机要收费，本来对于安装师傅来说只是举手之劳”
- “下按装人员入户把家里卫生搞的乱七八糟，然后收钱签字走人，太差劲了！”
- “厂家欺诈6.18活动 这么大品牌说送厨宝和吹风机，结果买完后告诉我没有了”
- “给个真实评价吧，安装当天漏水，热水器进水口少了个软顶圈，然后又换货，折腾好久才使用上”

- “还没安装上呢，有插曲！安装师傅钻到水管了！点子太背了！上老大火了！得自己修！”
- “骗子店。买的时候说前50送吸尘器。我0点下单，当天一共没卖到50台，说我没有资格呵呵”
- “非常差劲的服务和营销，明明是免费安装机型，在安装时还要额外收费”

😊 热销型号CEC6005-SA(U1)抱怨度最低

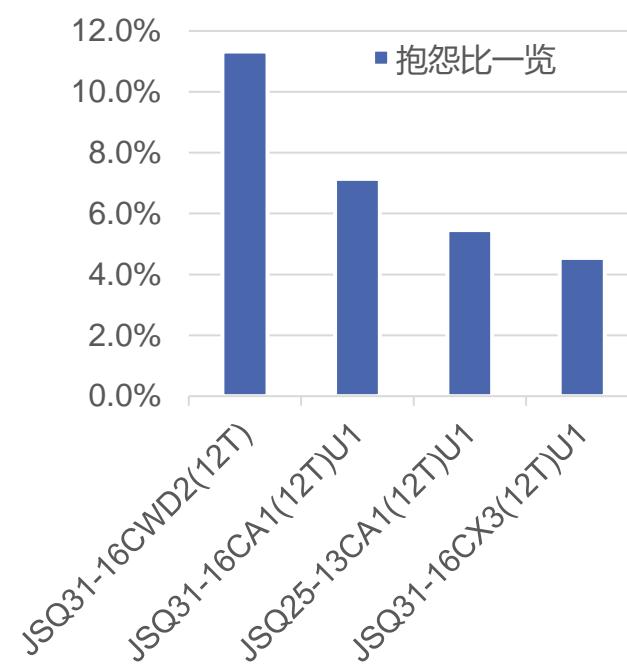
👍 满意方面-性能好、送装及时、外形不错、保修时间长

- “卡萨帝高端热水器，海尔高端私人定制，保修时间长，出热水率高，值得拥有”
- “加热速度：3000瓦瞬热，加热速度快，冬季需等待几分钟出热水，不过比其他热水器好多了。”
- “外形外观：外观金香槟色很显高档，大气”
- “很满意 外观简约大气 面板很智能 可以wifi操控 物流也很快”

卡萨帝燃气热水器——型号抱怨度分析

用户差评主要集中在配送、售后环节，对活动陷阱

提及率高，对产品性能，送装态度满意度较高



😢 JSQ31-16CWD2(12T) 抱怨度最高

👎 不满意方面-物流慢、客服低效

- “东西好不好不知道，快递10多天才到真是够了，而且物流信息一直不更新，就是让一直等，很生气，**极差的物流**”
- “装好之后售后就变成了**机器人**这点非常恶心。”

👎 不满意方面-商家活动陷阱

- “**广告乱吹**，说的送2万京东豆，结果要我好评后送花洒，没有一点诚信！”

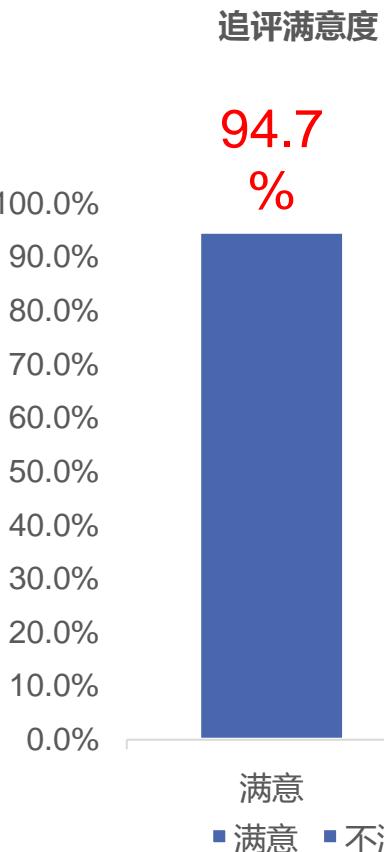
😊 热销型号JSQ31-16CX3(12T)U1 抱怨度最低

👍 满意方面-性能好、送装及时、态度好、外形不错、智能

- “外形**漂亮**时尚大气上流”
- “服务特别好，**配送准时**周到，**手机超控更方便**”
- “噪音大小：几乎没有噪音 出水速度：**水流量很大**”
- “安装师傅**特别好**是海尔售后专门负责的 第一天到货第二天就安装了”

海尔系追评分析

客服及销售成为追评中最主要抱怨点约为68%



1. 客服及销售：卖家文字游戏、售后效率低

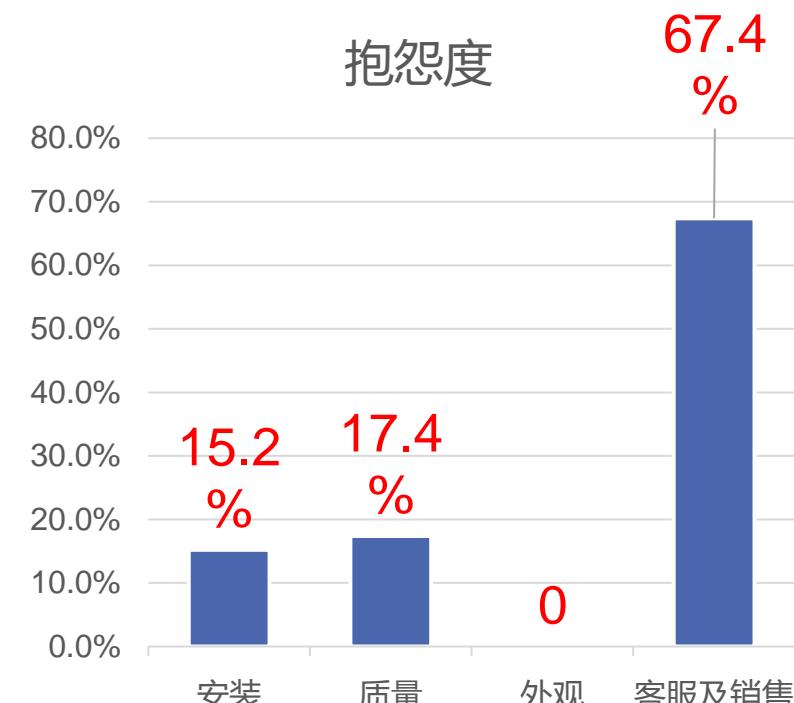
- 为了骗取好评说送花洒？，其实领取条件十分繁琐恶意设置障碍让你领不到
- 用了3个月吧，机身开始出现各种问题，一开热水点过，巨大声响，一家人都被吓死，谁还敢用，问售后和我说打全国统一维修电话？不是只换不修吗？最差购买体验，没有之一

2. 安装：乱收费

- 安装师傅，乱收费。海尔不管，一直叫顾客等消息。希望每位顾客引起重视，安装的时候一定仔细免得被安装师傅多收乱收费
- 售前售后都没有告知要收取100块的打孔费用，90块的软管费用，和安装回水阀费用。（这些费用自己提前准备价格100 左右

3. 质量：不符合预期

- 零冷水一点也没用，水温一直上不去，一下冷一下温温的，太差劲了



PART 3.2

数据分析
——竞品分析



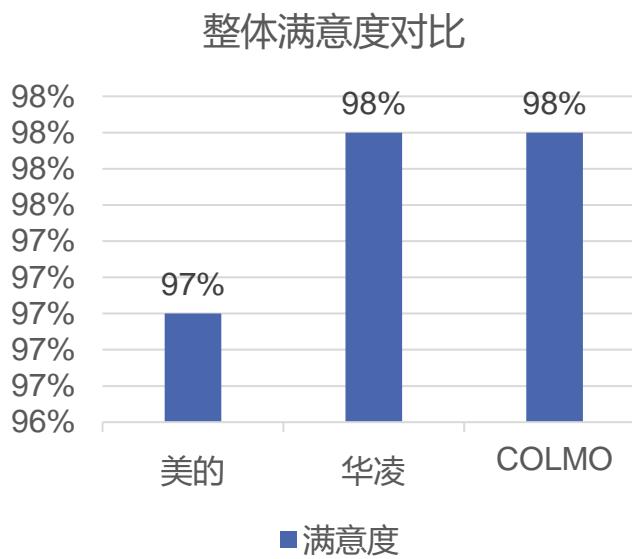


美的系整体分析：整体满意度为97%，对性能、外观抱怨较少

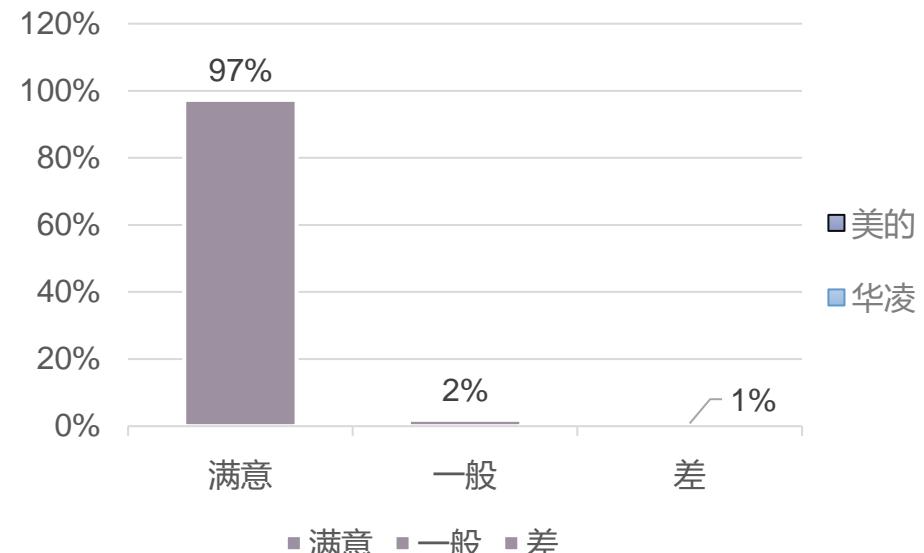
- 美的系整体满意度为97%，**美的本品满意度最低为97%**，华凌、COLMO均为98%，高于平均值
- 受样本数据量影响，**美的本品的抱怨量最高，涉及维度最广**
- 整体抱怨问题多集中在**安装、客服及销售**环节

整体满意度

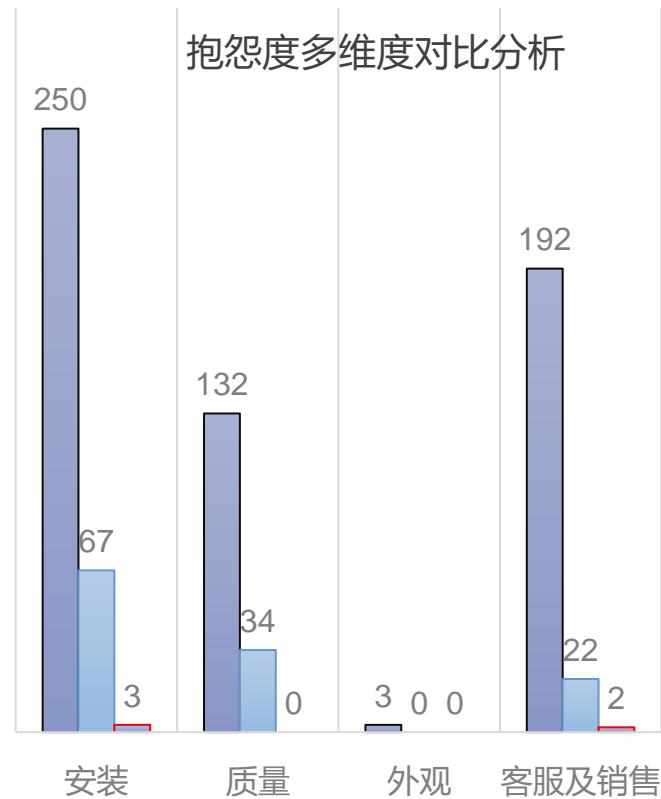
97%



整体满意度为97%



抱怨度多维度对比分析





美的热水器：用户较满意，对产品性能评价较少



美的热水器用户对产品整体评价为满意，不满意的部分主要在于安装费用、售后服务等方面

低满意方面

最大抱怨点：安装费用、售后

1. 安装费用高 40%

“安装用了材料费394，打了一个孔130，安装个热水器花了524，真是可怕”

2. 售后客服敷衍 34%

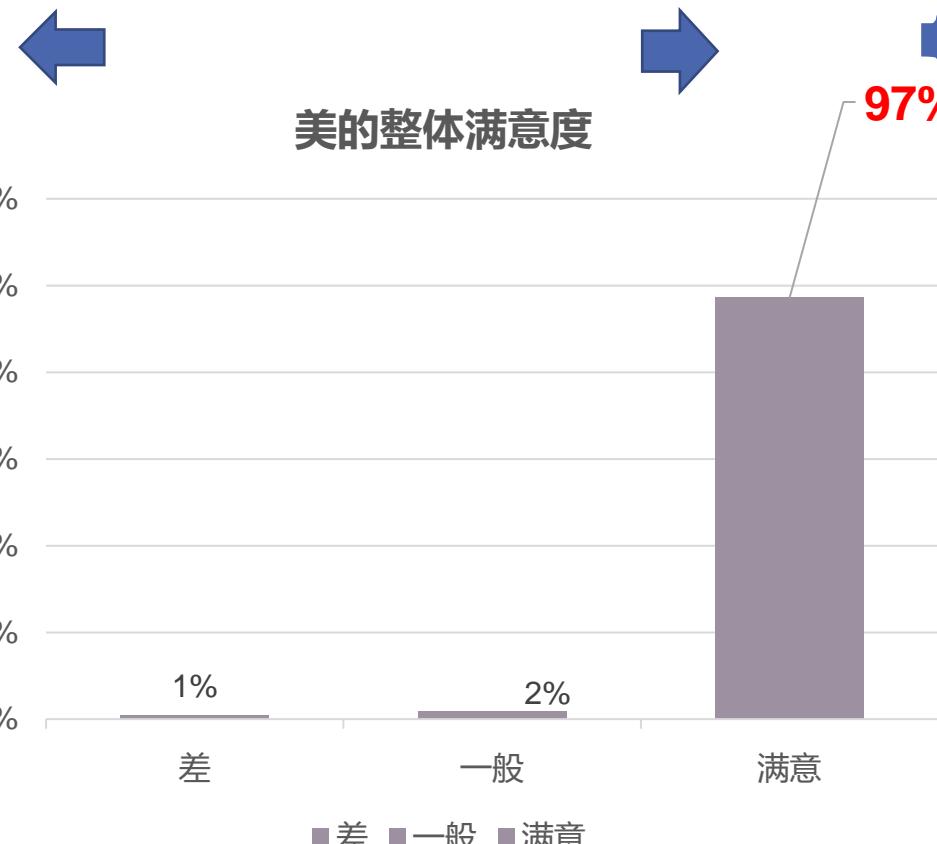
“美的客服态度极差。从中午开始联系，到晚上一直让等。”

3. 安装师傅态度差

“不买装修师傅的东西，感觉服务态度都不怎么样了，弄成这样就走了，也不知道是不是就装好了？”

4. 商家活动陷阱

“一个赠品问了半个月了，石沉大海了”



满意方面

最大满意点：产品外观、做工

1. 外观好看 38.2%

“外观设计高大上，噪音小，”

2. 做工好 22.2%

“细节非常完美，整体来说真的很不错。性价比很高，下次还会继续光顾！”

3. 物流快 21.3%

“送货速度快，安装师傅服务好、安装水平高，第二天到货安装一起搞定。”

4. 安装效果好

“安装很专业，速度很快，很满意。”

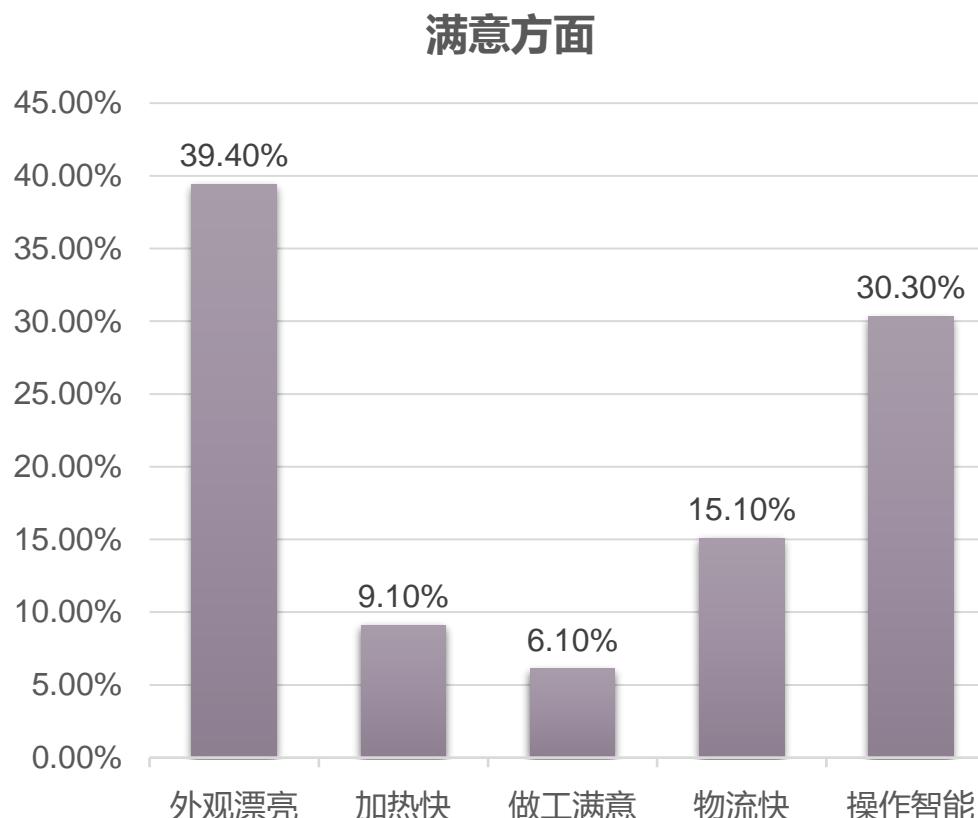
整体满意度

97%



美的电热水器使用评价——满意方面

从用户评价来看，用户对产品的外观和产品的智能化很满意，性能方面主要是加热速度快，安装和物流提及较少



外观漂亮 39.40%

“外观时尚新颖，符合潮流！新款要比老款节约空间非常的棒！”

“外观设计精致，高端大气上档次，”



做工满意

“买了两台 活动时候入手 活动价格优惠一些 整体做工很好 还包安装 质量不错 加热速度也很快 价格也很便宜”



智能操作方便

“外观简洁大方，液晶显示屏，触控操作简单方便，大屏显示清晰，还可wifi远程控制，智能预约控温”



加热快

“外观精致小巧，加热速度也很快，瞬间热水都出来了。省电省心。非常好的一款产品。值得推荐。”



物流快

“快递送货很快，隔天就到了，安装的工作人员也是当天到的，挺满意的。”

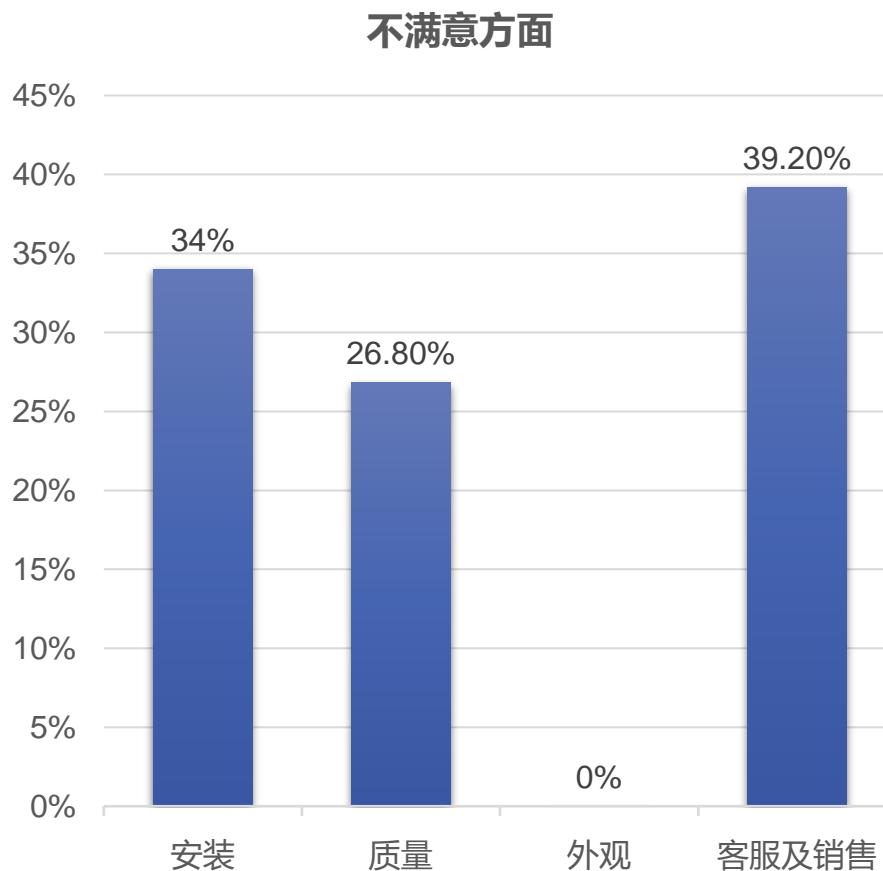


美的电热水器使用评价——不满意方面



- 从用户评价来看，用户主要不满意的各方面中安装、客服销售提及率最高，其次是产品质量问题

安装费用过高、虚假宣传成为用户最垢病的话题



1. 安装：安装费过高，安装师傅态度差

- 安装太贵了。一个三百的厨宝，安装费花了二百多，而且这件儿那件儿的随便算算就奔着三百去了。就装在水龙头上面，不知道为什么花了二百多，真是太黑了！
- 美的售后安装师傅实在是太差了，差到从来没有见过这样的，这样的人不配做售后安装！

2. 质量：水量小，噪音大，加热效果差

- 不夸张说，洗两个碗就变冷水了，或者说就够洗一个锅
- 洗澡开水的时候噪音很大，机器里面会有很大声的水流声。
- 太坑人，简直不能用，生温太慢了，洗10分钟水温就降低到29度，然后生温5分钟，只能加1度

3. 客服及销售：商家承诺赠品后不诚信，客服回复慢、态度差 **39.20%**

- 真是套路满满啊 跟客服对话真是太难了 连商家啥活动都弄不清楚 原本的送赠品啥也没有 之前另一个号买的说肯定送赠品 后来一天之内降价了 联系客服 客服说可以退了重拍 拍完啥也没了 非常不愉快的购物 热水器也就那么回事
- 整天没客服回复。修改地址修改不了。6.1的物品拖到现在退款
- 客服态度太差，东西收到以后之前承诺的礼品就没消息了，问了几遍都是敷衍，太失望了



美的燃气热水器使用评价——满意方面



从用户评价来看，用户对产品的外观和送装比较满意，性能方面主要是恒温效果好



安装好 37.10%

“安装师傅很给力，各种帮忙，还顺便解决了家里其它问题，感谢感谢！”



价格划算

“双十一抢购的，很划算，16升水量够大”



恒温效果好

“非常好用。水温调好，用的时候不用调来调去的。再也不用担心热水不够用了。”



外观好看

“热水器收到了 白色的，外观很漂亮，关键价格又很便宜 值得购买，快递员服务态度也很好”



物流快

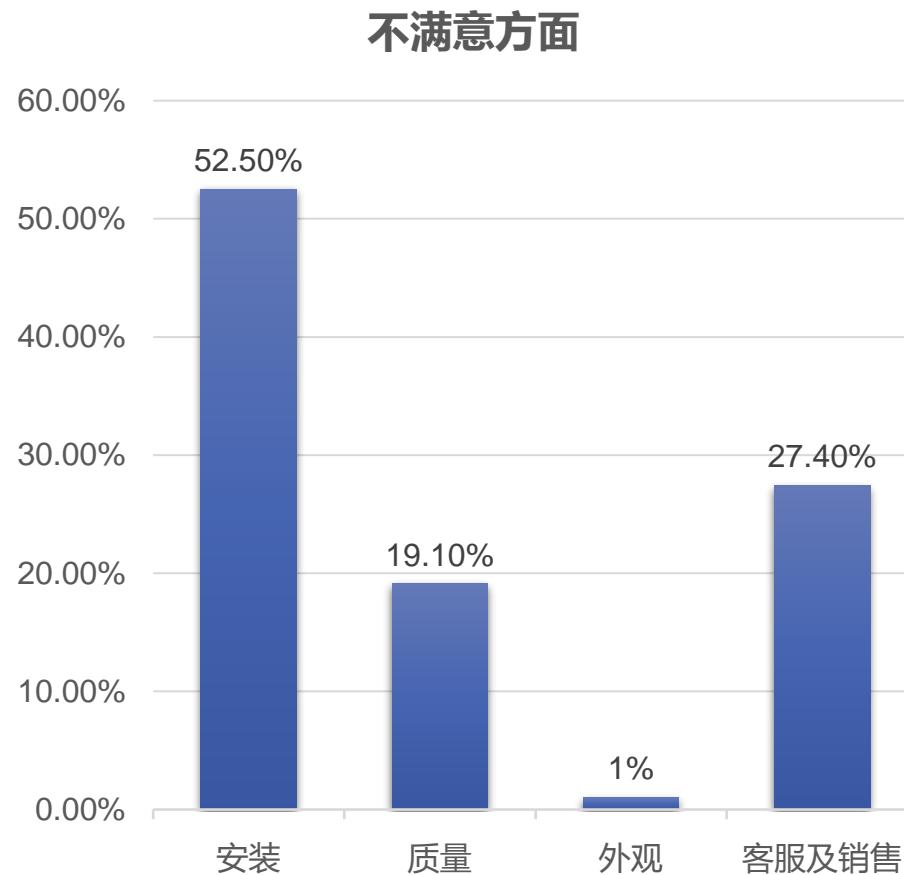
“不错，快递神速，双11买的，12点已经装好。”



美的燃气热水器使用评价——不满意方面



从用户评价来看，用户主要不满意的各方面中安装、客服销售提及率最高，其次是产品质量问题，较少提及产品外观



安装费用高、售后客服成为用户最垢病的话题

1. 安装：安装费过高，安装师傅态度差、能力不足 (52.50%)

- 买热水器1400安装花了500元，超过了机器三分之一的费用，本人表示非常无语，早知安装这么个坑，何必买这款热水器，实在是已安装了退货麻烦
- 安装服务极度差劲，外包给本地师傅上门安装，不是这里装不了就是哪里要加材料！

2. 质量：噪音大，容易坏

- 声音超级响，跟要爆炸一样，来热水也不快，和以前老的差不多，还说不干扰全屋用水
- 美的垃圾的质量，垃圾的售后 买了两台美的净水器 用了不到一个月就全部坏了，修了一个多月没修好 好不让退货 没得到便利，反而惹了一身骚

3. 外观：做工廉价

- 第一次在京东上买热水器，价格便宜，安装是自己安装的，不知道以后售后服务怎么样？感觉热水器上的温控按键比较廉价，开机的第一声比较响，滴.....

4. 客服及销售：商家承诺赠品后不诚信，客服回复慢、态度差

- 和店里买的还不一样，说好的赠品也没有，后期咨询一问三不回，判若两人，双十一唯一的差评
- 卖家服务态度非常差，致电400投诉超过15次以上，卖家一直没有任何回复，不与我任何沟通。差差差，店大欺客



COLMO热水器：用户普遍比较满意，满意度为98%

COLMO热水器用户对产品整体评价为满意，不满意的部分主要在于安装费用、售后服务等方面

整体满意度

98%

👎 低满意方面

最大抱怨点：安装费用、售后

1. 安装服务欠缺 62.5%

“那意思是之前随便安排了个师傅马上办入职来给我装的？这就是colmo所谓的专业服务吗？”

2. 安装师傅专业欠缺

“我问为什么已经安装这么久了才完结，对方告诉我是因为安装师傅今天刚考试通过，才有安装资格！”

3. 售后服务不完善 37.55%

“在店里还买了其他家电延迟发货，现在这个售后服务简直是不敢恭维了！”



热水器整体满意度



👍 满意方面

最大满意点：产品外观、性能

1. 外观大气 31%

“外形外观：简约大气的白色，一眼就看上了，尺寸也好不会很大。”

2. 性能较好 30%

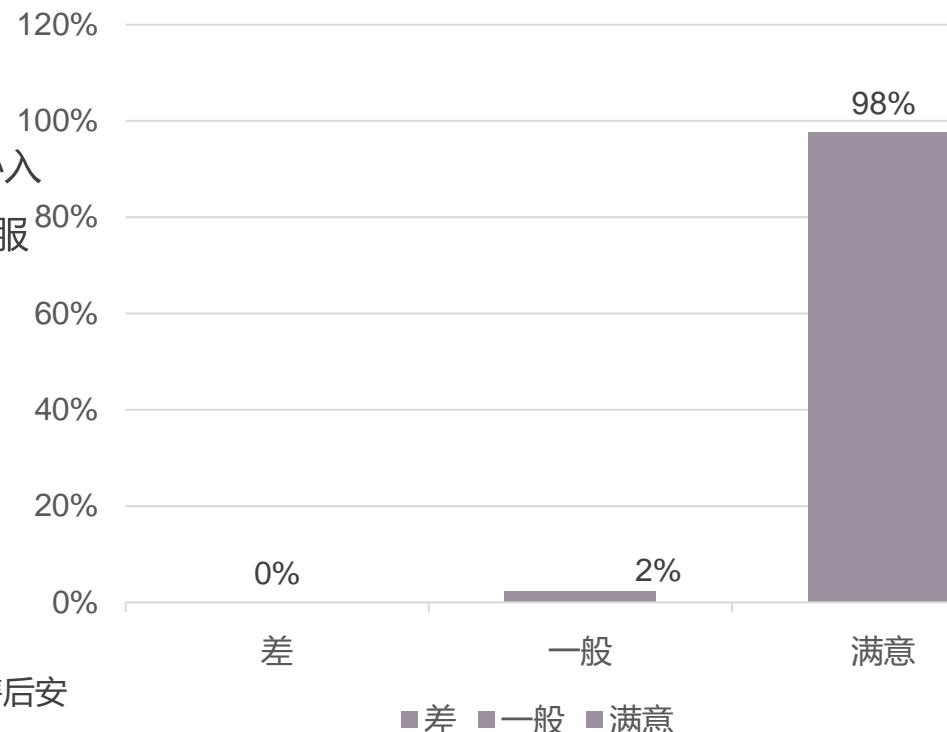
“热水器好用，智能化程度高，服务好。”

3. 安装便捷 34%

“安装服务体验很好，运送也很好，期待使用体验”

4. 物流快速

“非常满意，物流快，好用”



COLMO

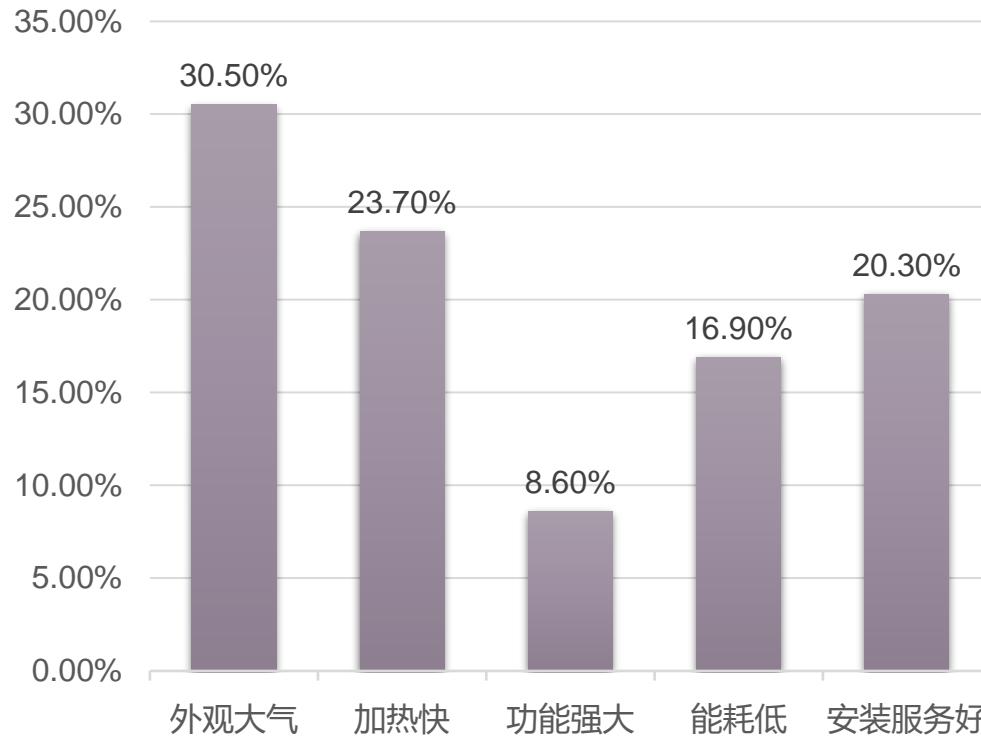


COLMO电热水器使用评价——满意方面

COLMO

用户对产品的外观尤其满意，对产品的功能、产品性能、安装和物流也比较满意

满意方面



外观大气 30.5%

“外形外观：摩卡金的颜色显得很高档大气，有一种高端奢侈品的感觉。”



加热快 24%

“外观很漂亮，物流很快，使用很方便，加热速度很快，能耗低，洗浴时间足够了，好评”



功能强大

“真的太好了，不论外观功能一级的棒，我想说功能太强大了，想买又犹豫的亲，赶紧买”



能耗低

“耗能情况：特别节能”



安装服务好 20.3%

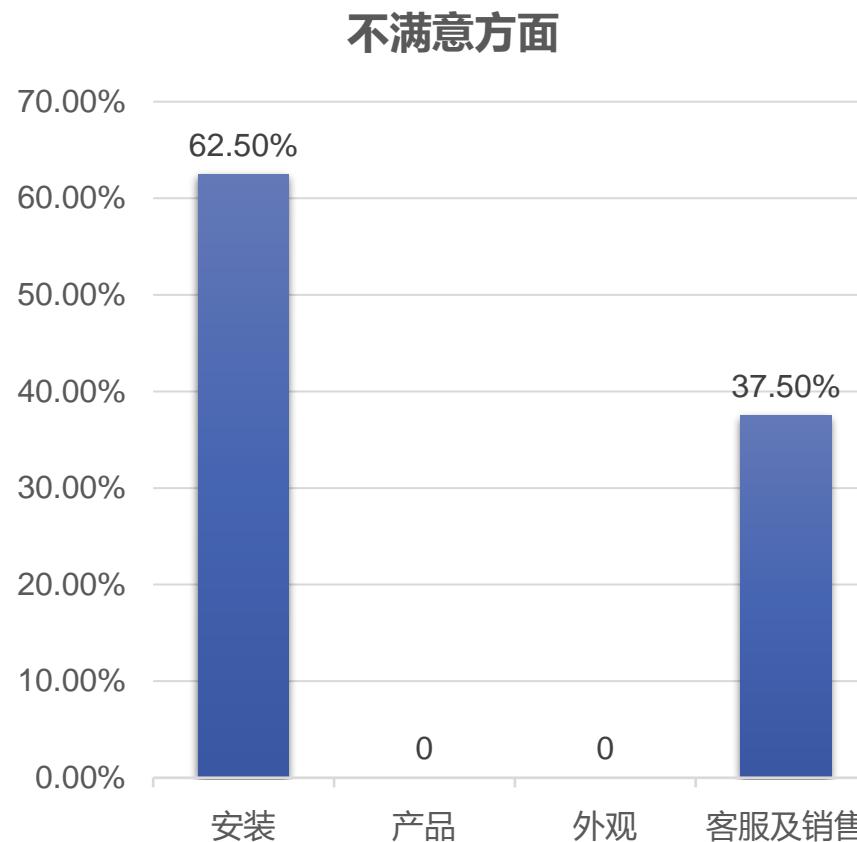
“物流非常迅速，师傅专业，安装给力无收费还帮忙搞卫生，果然是七星服务。机器颜值高上档次，AI功能高端，期待加热效果。”



COLMO电热水器使用评价——不满意方面

从用户评价来看，用户主要不满意产品的安装、以及客服销售方面

COLMO



安装服务成为用户最垢病的话题

1. 安装：预约安装服务不够好，安装师傅能力不足 (62.50%)

- 主动联系买家预约安装在哪了？？？
- 预约可惜只有一个时间，如果可以几个时间更好，比如像上三班倒的我。
- 热水器已经安装一个多星期了。今天早上接到安装售后的电话，说今天要到我家定位然后点个到达，完结工单。我问为什么已经安装这么久了才完结，对方告诉我是因为安装师傅今天刚考试通过，才有安装资格！所以只能今天做。那意思是之前随便安排了个师傅马上办入职来给我装的？这就是colmo所谓的专业服务吗？

2. 客服及销售：售后服务不完善

- 在店里还买了其他家电延迟发货，现在这个售后安装简直是不敢恭维了！

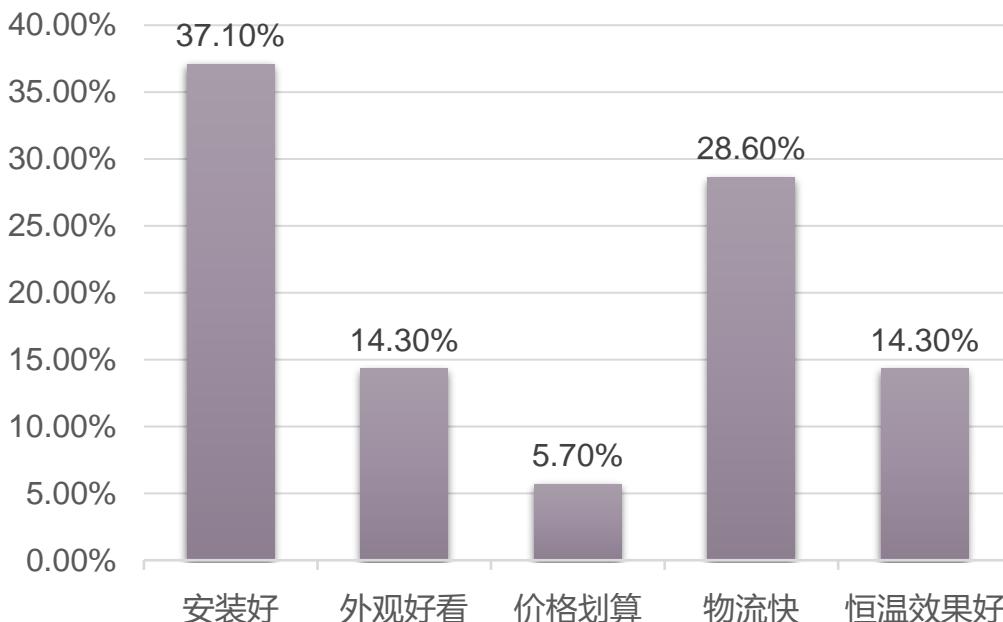


COLMO燃气热水器使用评价——满意方面

COLMO

用户对产品的**外观**尤为满意，对**产品性能**很满意，
安装服务和**配送**也比较满意

满意方面



外观大气 14.3%

“特别漂亮，亮粉亮粉的，也太漂亮了吧，我和姐姐都很喜欢，大品牌，相信美的！！冲颜值买的，惊喜的发现居然是10年质保！”



功能强大

“真的太好了，不论外观功能一级的棒，我想说功能太强大了，想买又犹豫的亲，赶紧买”



安装服务好 37.1%

“物流非常迅速，师傅专业，安装给力无收费还帮忙搞卫生，果然是七星服务。机器颜值高上档次，AI功能高端，期待加热效果。”



恒温效果好 14%

“颜色超级喜欢的粉粉嫩嫩的，关键质量可以恒温，效果好出水也很均匀，声音也不大，需要的小伙伴考虑一下。”



能耗低

“耗能情况：特别节能”



COLMO燃气热水器使用评价——不满意方面

从用户评价来看，用户几乎没有抱怨

COLMO

不满意方面



在所采集到的两百多条样本中，
几乎没有用户抱怨，这一结果可
能也与销量有关



华凌热水器：用户较满意，对产品性能评价较少

整体满意度

98%

- 华凌热水器用户对产品整体评价为满意，不满意的部分主要在于安装费用、售后服务等方面

👎 低满意方面

最大抱怨点：安装费用、性能

1. 安装费用高 55%

“包装好物流快发货快品质好，就是裸机，管子都得单收钱，好麻烦，花了260的管子费”

2. 产品性能一般 23%

“自己安装30块搞定！自动关机后，不会自动开机加热??”

3. 商家返差价不诚信

“买的时候说可以退差价，买后就反悔了说不能退，一点诚信都没有”

4. 售后服务不好

“催催催，催着要评价，都没用几天怎么评价？！”
“差评，不给上门安装，问客服怎么办，半天不回信息”



热水器整体满意度

👍 满意方面

98% 最大满意点：安装服务、物流

1. 安装服务好 33%

“出热水很顺利，显示屏读取方便，容易调节，老人一学就会很好用”

2. 运输高效 30%

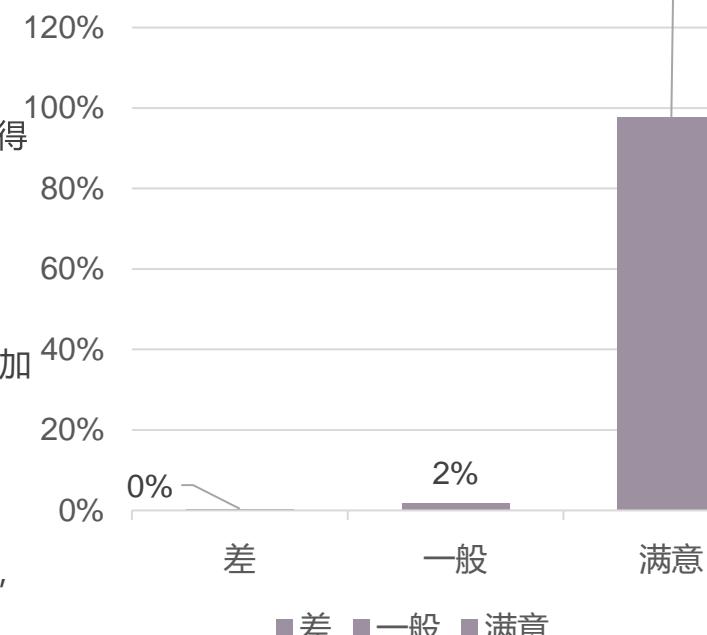
“发货很快的，安装师傅也主动的提前预约好时间”

3. 物美价廉

“客服热情礼貌，有问必答，售后令人放心”

4. 外观好看

“做工精细，美观大方，功能强大”



WAHIN

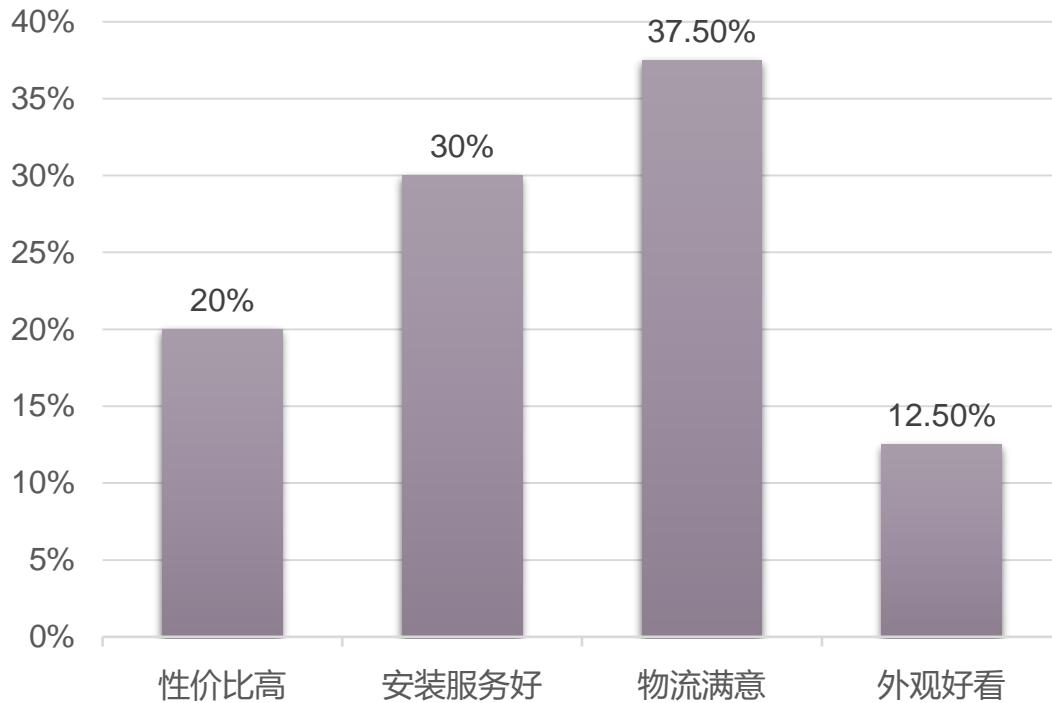


华凌电热水器使用评价——满意方面

WAHIN

从用户评价来看，用户对产品的性价比比较满意，对安装和物流也比较满意，对于性能和功能提及较少

满意方面



性价比高

“这个产品和它价位相比来说，还是很合适的 师傅安装很快 服务好”



物流满意 37.5%

“运输过程没有磕碰，物流小哥服务态度很好，帮忙送到家，等师傅上门安装再追加评价！”



安装服务好 30%

“着装整洁，服务专业，工具齐全，安装牢固，技师态度好，准时上门”



外观好看

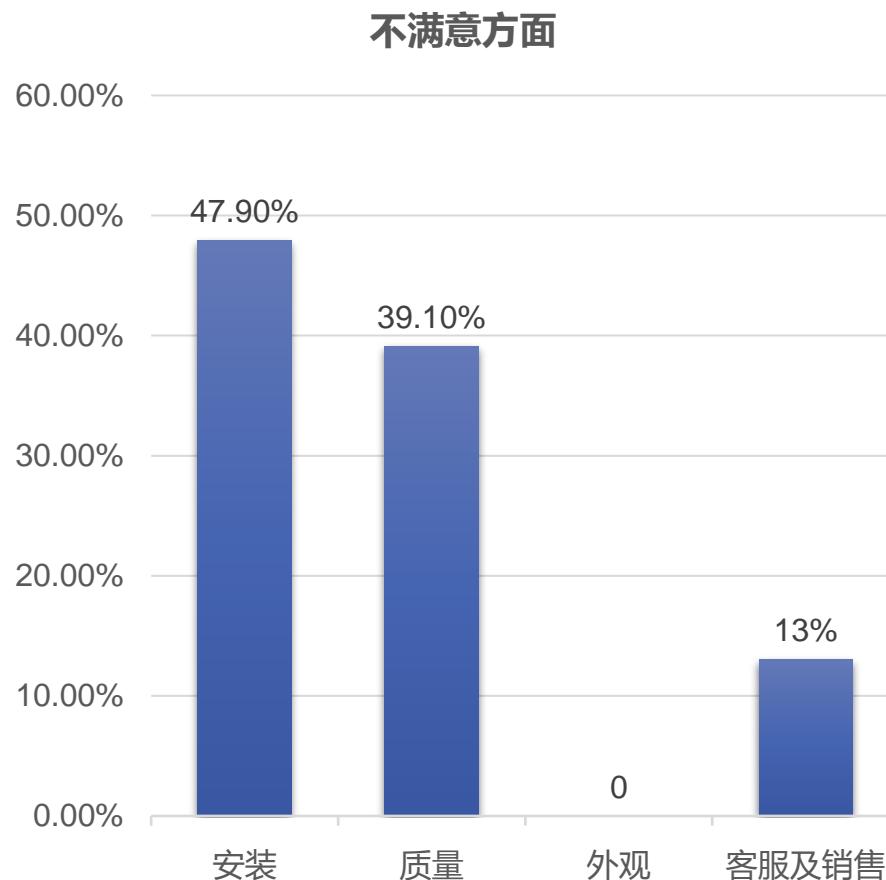
“一直挑选一款合适的热水器，这款看到后，感觉各方面都不错，果断下单。外包装完整，产品设计美观，非常喜欢。”



华凌电热水器使用评价——不满意方面

WAHIN

从用户评价来看，用户主要不满意的各方面中[安装、客服销售提及率最高](#)，其次是[产品质量问题](#)



安装费用过高、售后服务成为用户最垢病的话题

1. 安装：安装费过高，安装师傅态度差（47.90%）

- 热水器挺好，安装费可不便宜啊！混水阀和花洒自己买了，就用安装师傅的白色管和接头，从水龙头到热水器花了200的安装费
- 热水器用着正常，安装费用293（5个活动接头，1根PPR管，1个混水阀，大概4个直角接头），建议自己买缺的配件安装

2. 质量：水量小，噪音大，加热效果差

- 怎么说呢！还行！这容量洗一个人可以，估计2人就够呛了！
- 这热水器烧水时那个声音像烧鞭炮一样
- 加热效果：得近三个小时才能加热到70度。容量大小：说是能洗三四个人，一个人就用完了

3. 客服及销售：客服回复慢、效率低

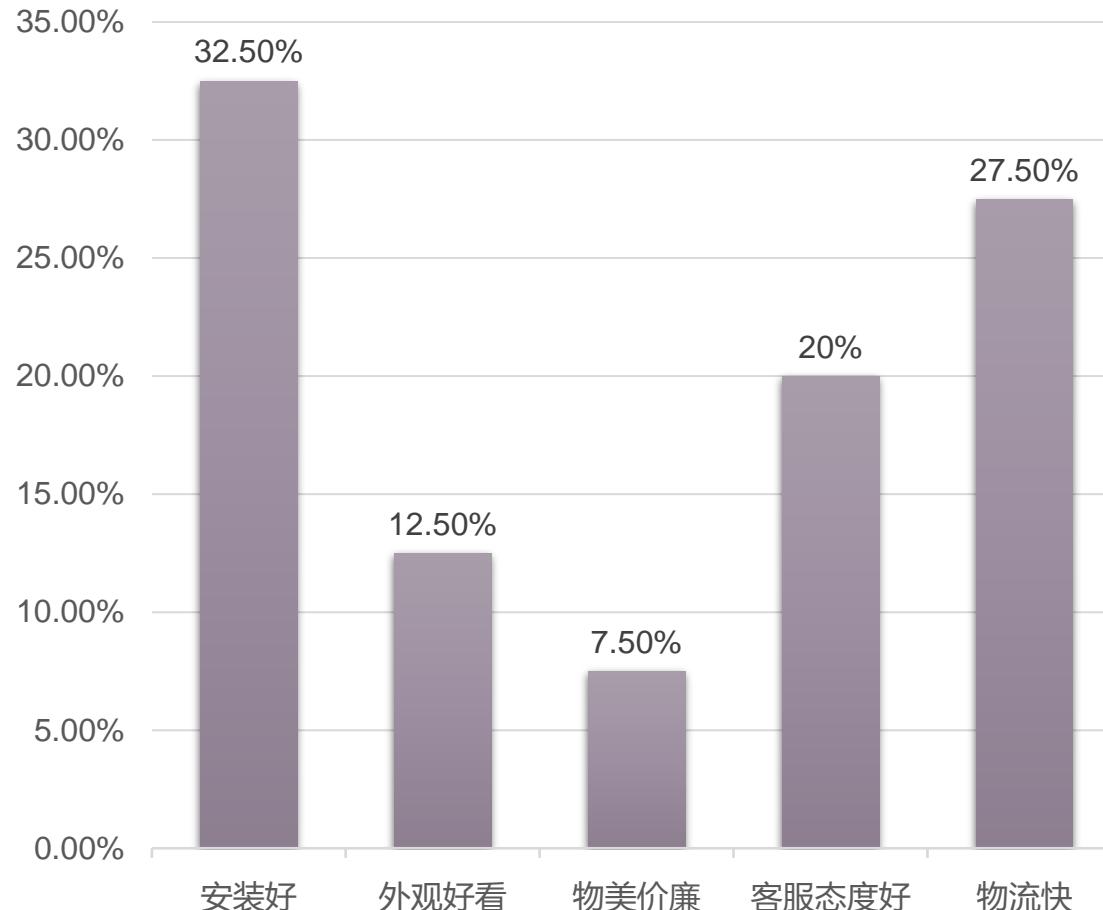
- 安装完以后一直在漏水，加热漏的更多，客服跟个机器人似的，不说有用的，售后安装跟请爹一样！



华凌燃气热水器使用评价——满意方面

WAHIN

满意方面



安装好 32.5%

“安装服务：安装快速，师傅态度很好，安好了试用热水很快，很满意的一次购物！”



物美价廉

“非常好用，物美价廉，服务态度很好！”



物流快 27.5%

“发货快，第二天收到货马上师傅就安装上了，质量好，效果稳定。”



外观好看

“外形外观：典雅大气；热水器头天晚上下单，第二天就已安装好。上墙效果典雅大气，配白色瓷砖很好看”



客服态度好

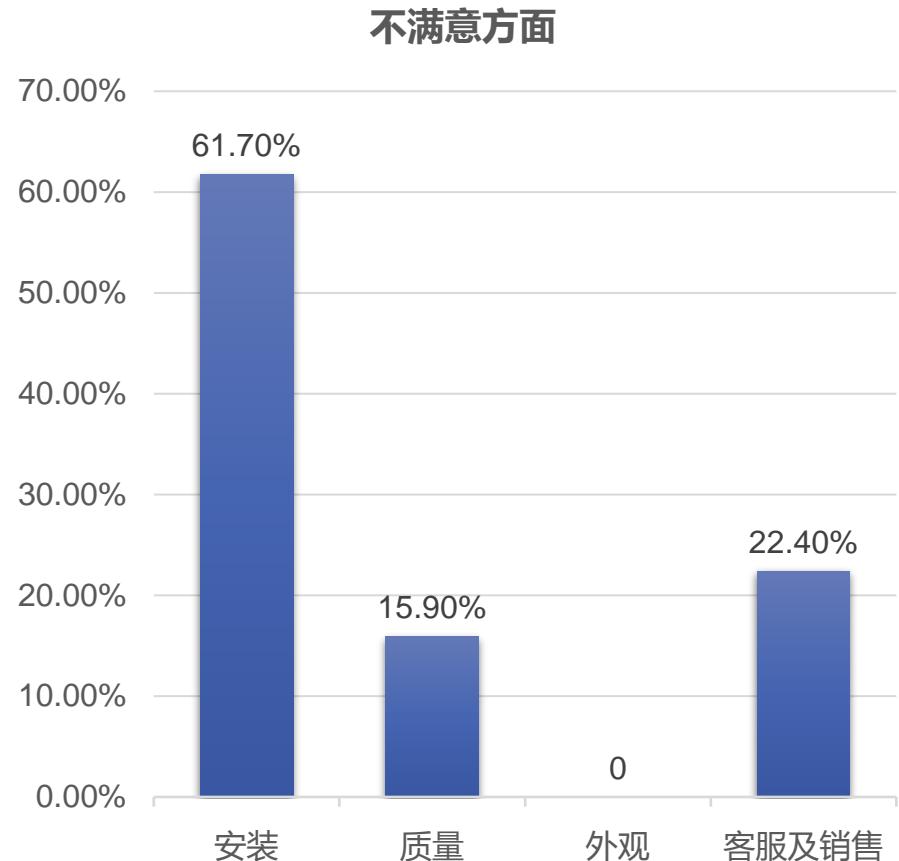
“不错，快递神速，双11买的，12点已经装好。”

从用户评价来看，用户对产品的性价比比较满意，对安装和物流也比较满意，对于性能和功能提及较少。



华凌燃气热水器使用评价——不满意方面

从用户评价来看，用户主要不满意的各方面中安装、客服销售提及率最高，其次是产品质量问题



安装费用高、售后客服成为用户最垢病的话题

1. 安装：安装费过高，安装师傅态度差、能力不足 (61.70%)

- 安装情况：安装真的很烂，乱收费，我原来的热水器上有的水管，气管，说都不能用，给我算下来300左右，我就觉得贵了，然后就不想安装，然后他们工人又说原来的可以用了。给我加了两个水管头子，和气管，收我一百八，行业乱象啊，

2. 质量：噪音大，容易坏

- 商家不行，安装了还没使用，就挂上去，说不能退，功能缺乏，没有0冷水功能，体验最差的一次购物，买了个废品，****，没有之一
- 不好，买了半个月维修了两次，联系客服也没个说法

3. 客服及销售：商家承诺退差价后不诚信，客服回复慢、态度差

- 买的时候说可以退差价，买后就反悔了说不能退，一点诚信都没有
- 差评，服务差，客服爱理不理，反映问题半天都不回应。



A.O.史密斯热水器整体满意度99%，品牌提及率提高

- 用户整体评价为满意，完全差评的比率基本为0



👎 低满意方面

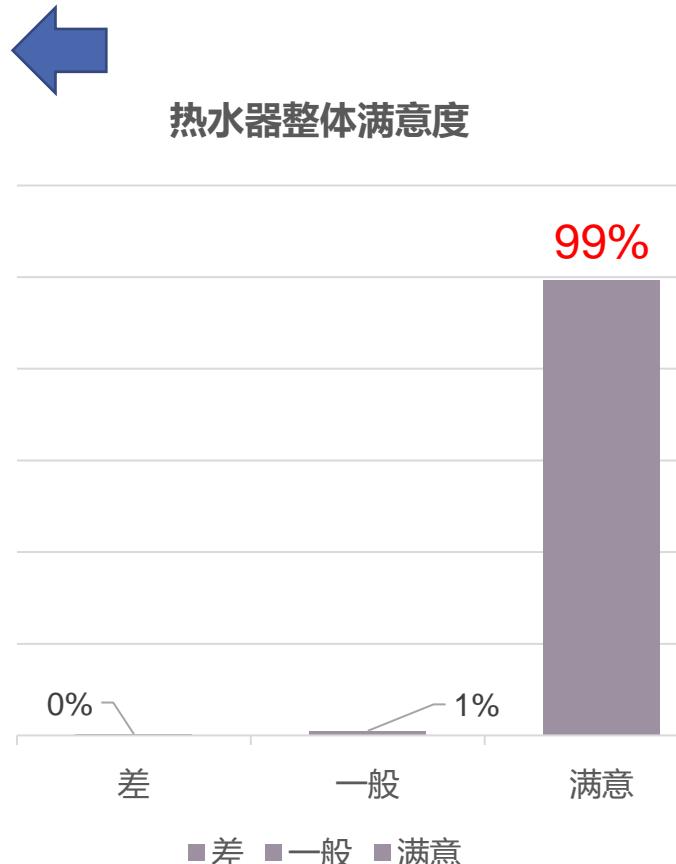
最大抱怨点：安装费用、性能

1.售后服务 45%

“安装的时候没说需要多少钱，等安装好了说收费430元的材料和安装费，乡下老人不懂直接就付掉了，和商家沟通说这是正常收费，无语！”

2.送装费用 39%

“安装材料费特别贵，安装一下需要三百多需要安装的还是自己买材料吧”



👍 满意方面

最大满意点：口碑、安装服务

1.送装态度好 27%

“今天宋师付来安装热水器，工作认真，仔细。态度非常好，为我们老人着想。安装的漂亮，也干净。我们很是感谢。还耐心教我们使用。感谢了。”

2.售后服务好

“物流超快 客服超级有耐心 价钱划算 趁活动一次买了两个一次愉快的购物”

3.品牌口碑

“AO史密斯的牌子应该值得信赖，这是家里买的第二台了”
“AO史密斯，大品牌买的放心，使用更安心，服务周到细致，很满意。”

4.价格合理

“618活动买的热水器，价格实惠，比实体店便宜实惠，售后服务和实体店一样好”

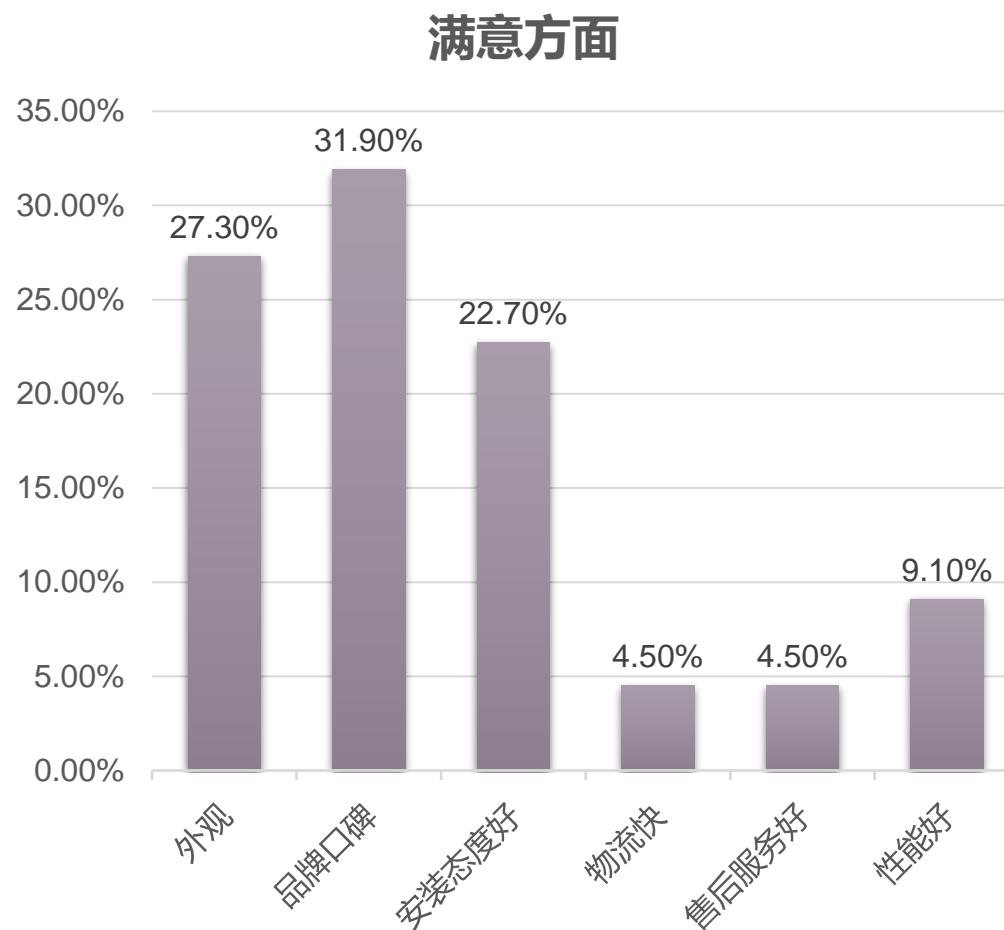




A.O.史密斯电热水器使用评价——满意方面

A.O.SMITH
史密斯
美国热水专家

用户评价高频词汇：品牌信赖



售后服务好

“买家客服特别耐心 细心的沟通各种问题 ”



性能好

“颜值高，加热速度快，信任大品牌！”

“已经试过了，加热很快，而且有很多安全措施，让家人用的更放心”

“试了下加热速度挺快的，高清大屏幕显示，很喜欢”



外观 27.3%

“颜色很靓，看起来很大气，喜欢~ ”

“简洁大气看起来也很有金属感，比之前的看起来要上档次”



品牌口碑 31.9%

“颜值很高，前一千名中奖了，我很开心。AO史密斯忠实粉，买了很多他们家东西 ”

“果然是百年品牌！品牌服务非常不错”



安装态度好 22.7%

“安装的小哥哥服务态度也很好 耐心的讲解了如何使用 总之 很愉快的一次购物 ”

“安装师傅比较专业，管道走势布局科学，建议合理，服务比较到位。”



物流快

“物流超快，凌晨下单，次日上午就联系收货 ”



A.O.史密斯电热水器使用评价——不满意方面

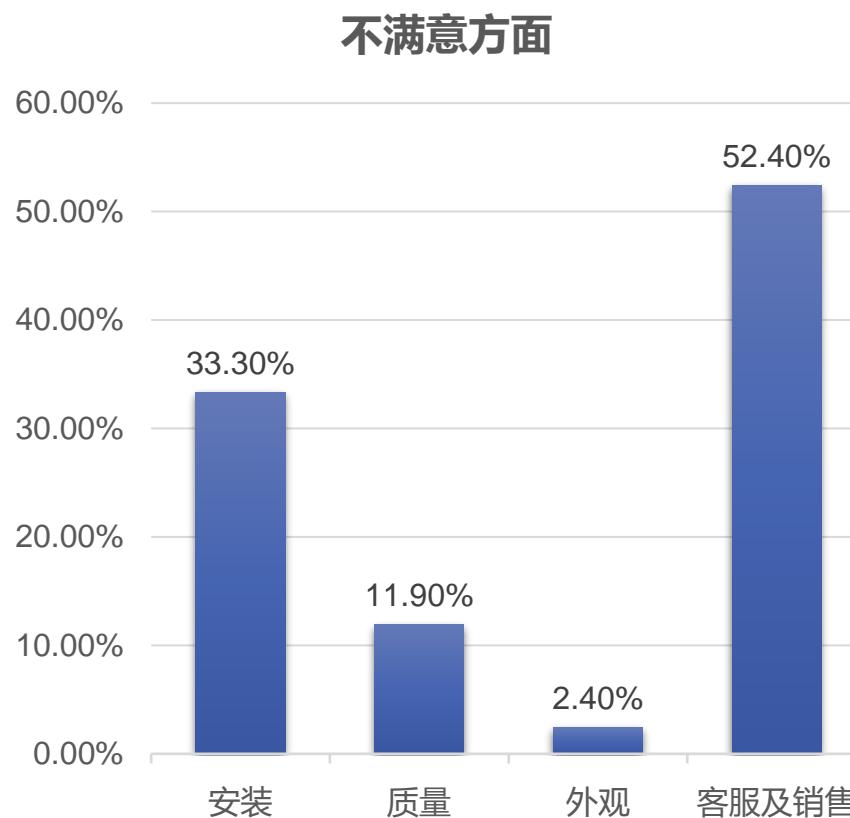
A.O.SMITH
史密斯
美国热水专家

- 从用户评价来看，A.O.史密斯的差评较少，对产品性能不满意提及较少

客服服务低效最为用户诟病

1.客服及销售：回复慢，服务低效，商家套路（52.40%）

- 严重差评，机器12.20到货，预约不断推迟，到现在我们搬家进去三天了还是无人上门安装！！！对这次非常不满意，必须投诉！！！
- 要晒单才发赠品，咱也不知道赠品为什么会发的这么慢
- 客服说的是三天到货。结果第三天晚上才发货，中途我还催促发货2次。结果6天才到货，算今天安装第7天



2.安装：安装费高

- 就是不清楚这个安装费咋回事，爸爸在家的，去安装了一下，收了400
- 安装费370，后面要买的亲让师傅直接挂上就行，自己去找水电工安装，售后安装还是免了吧！

3.质量：噪音

- 半夜是这个鬼东西一阵一阵的这种叫声，太吓人了！刚安装一星期，求拆走

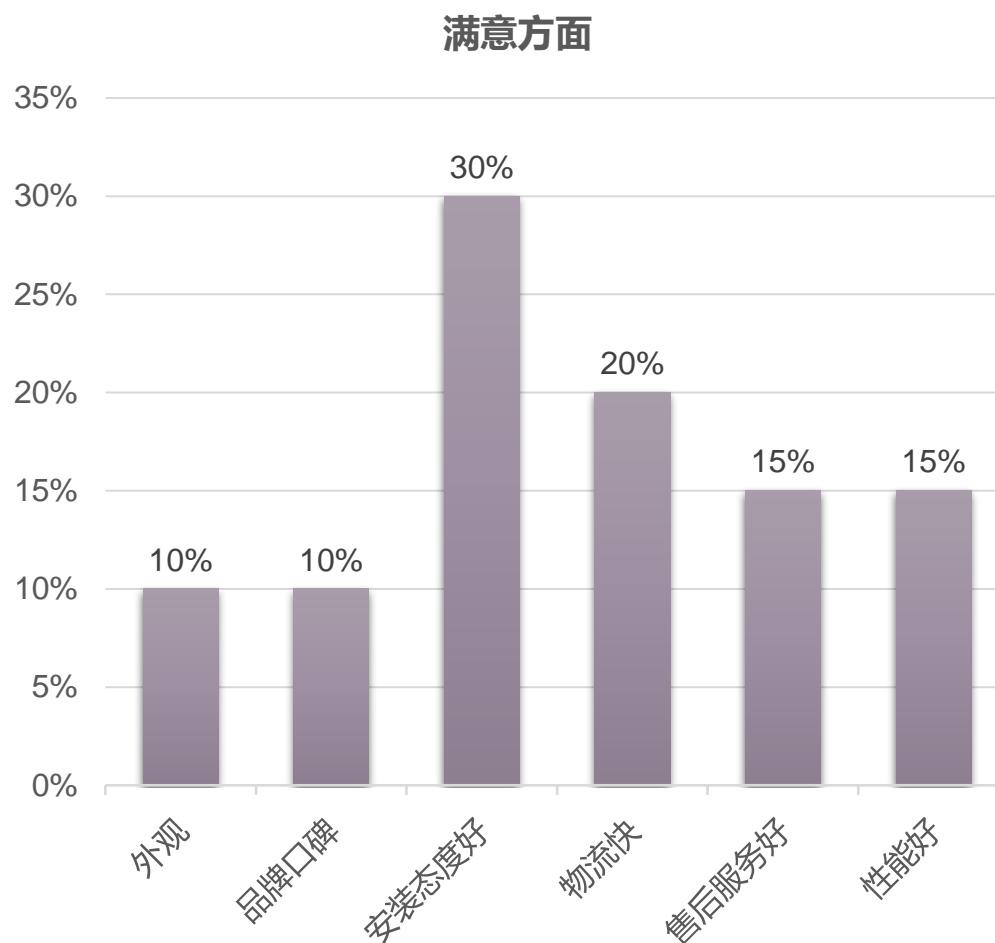
4.外观：有划痕

- 外观挺漂亮，但有两道划痕，懒得换了



A.O.史密斯燃气热水器使用评价——满意方面

- 对高效的送装服务评价颇多



售后服务好

“因为家里还在装修，目前没有安装，赠品倒是送了两波了”
“主动跟进与告知，安装服务非常的好，大品牌，绝对一流！”



性能好

“整体效果好，安装师傅专业规范，出水效率好。”
“服务非常好！热水器热的非常快！”



外观

“机器很好，很美观”
“一下买了两台 美观大气”



品牌口碑

“小伙安装挺辛苦，不错，热水器是之前一直用的牌子，可以信赖。”



安装态度好 30%

“噪音小，安装师傅技术过硬，服务态度好，讲解详细”
“整体效果好，安装师傅专业规范，出水效率好。。”



物流快 20%

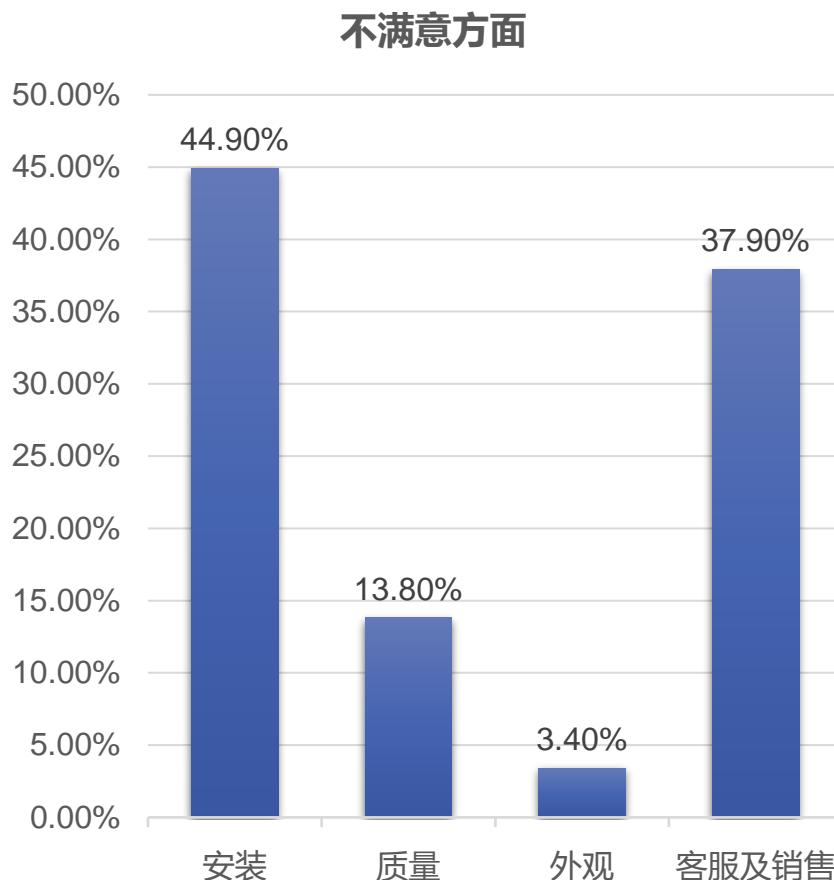
“这款热水器关注很久了，如愿下单收货，一流的物流，送货到家，态度超好！”



A.O.史密斯电热水器使用评价——不满意方面

A.O.SMITH
史密斯
美国热水专家

安装费用高是用户最厌恶的方面



1.客服及销售：价保问题、物流慢、回复慢

- 还没有使用，保价十五天双十二买的，十五天后立马降了一百块钱！！！！！抛开这个不说，安装花了480！！！！！！！！无语！！！！！
- 差评。绝对差评。物流慢。所谓的预约时间根本就是扯淡 买的时候再三叮嘱。再三确认。最后都是以他们为中心。慎入
- 东西好不好不清楚，但是服务特别差。感觉自己在跟电脑人聊了一上午，一帮没脑子的客服办事效率太差。一个淘宝店连个能联系的电话都没有，淘宝说一上午，浪费我时间

2.安装：安装粗糙、费用高 (44.90%)

- 比较搞笑的安装师傅，啥也不会安装，还非常的觉得自己有道理
- 售后是真的坑啊！材料费花了417，加上自己买的角阀奔着500去了，太贵了，而且很多东西都是售后带你想自己买不行，或者说根本不通用，感觉就是垄断性的热水器品牌！

3.质量：噪音

- 让大家共同欣赏一下这款所谓超静音的机器、这叫分贝低于40、就这声音，相当于一列火车进站、虚假广告、谁买谁上当！

4.外观：与实物有差距

- 实物图没有图片好看，尤其是显示屏上的那几个按钮巨丑，根本从图片中看不出来

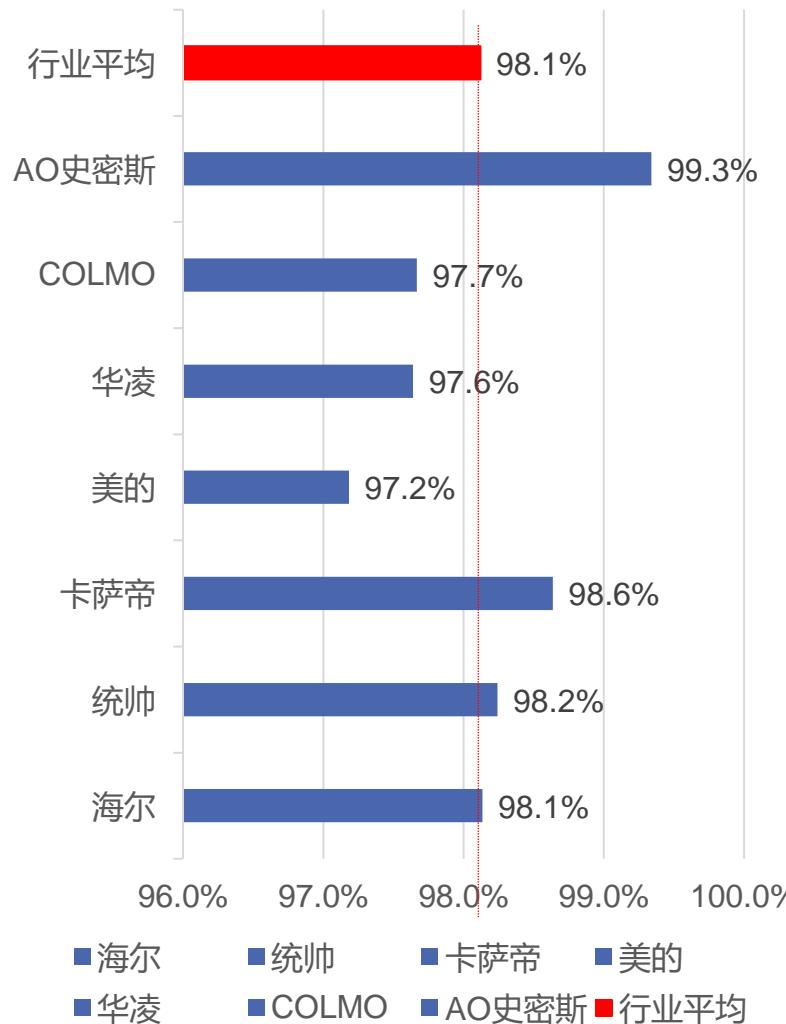
PART 3.3

数据分析
——对比分析



品牌整体对比-好评率对比

品牌整体好评率对比

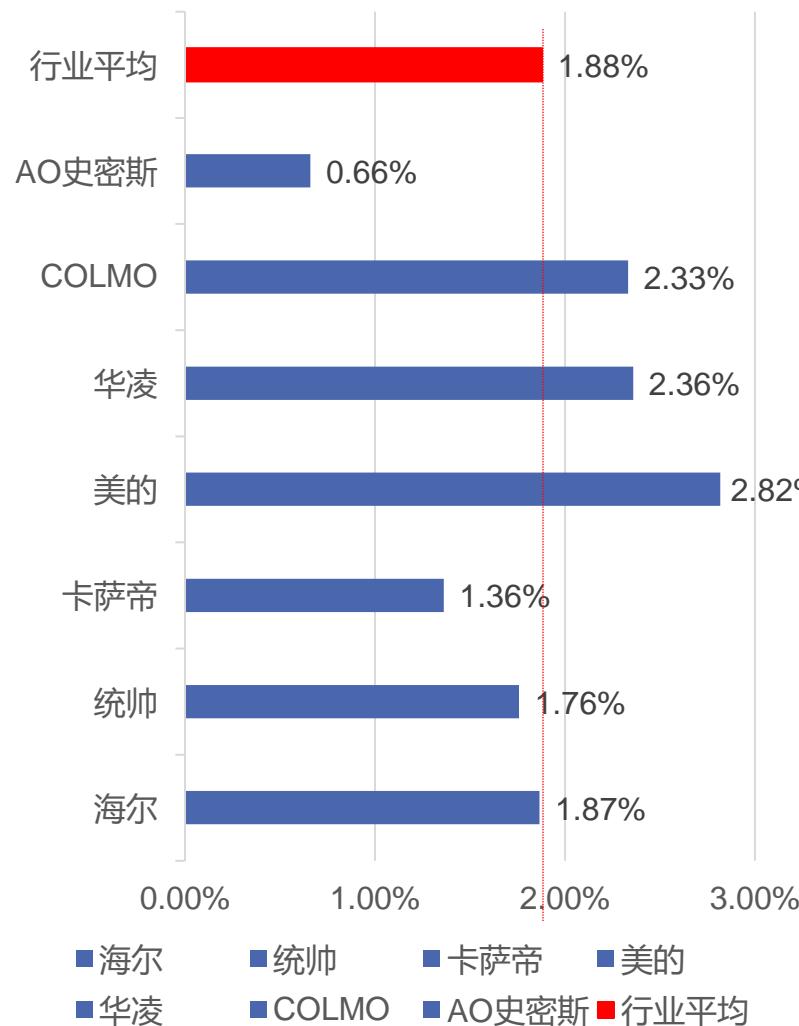


- 行业平均品牌好评率为**98.1%**
- AO史密斯品牌好评率最高，为**99.3%**
- 美的系品牌好评率**均低于**行业平均好评率
- 海尔系品牌好评率**均高于**行业平均好评率
- 海尔品牌好评率与行业好评率持平



品牌整体对比-差评率对比

品牌整体差评率对比

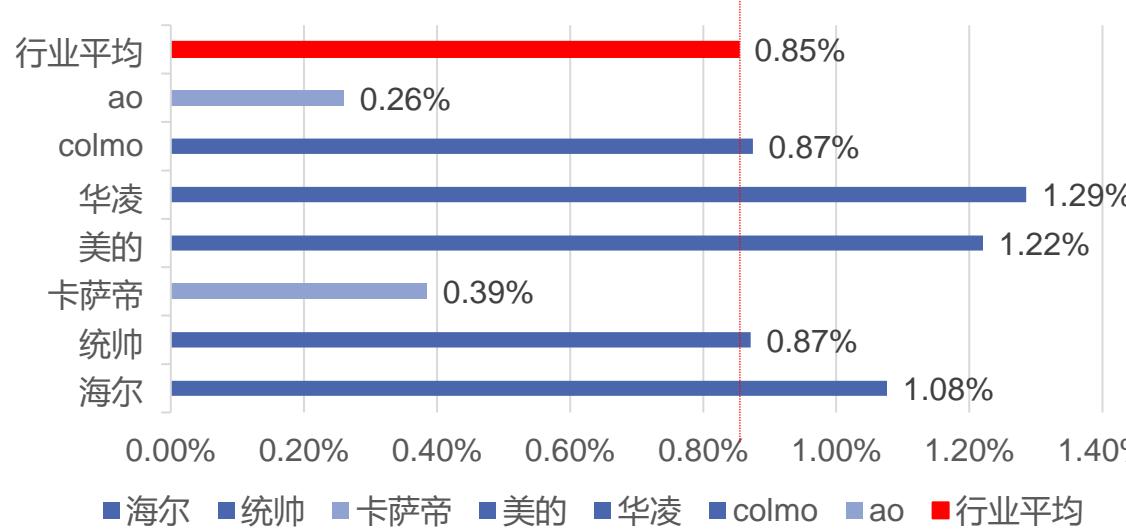


- 行业平均品牌差评率为1.88%
- AO史密斯品牌差评率最低，为0.66%
- 美的系品牌差评率均高于行业平均差评率
- 海尔系品牌差评率均低于行业平均差评率
- 海尔品牌差评率与行业差评率接近

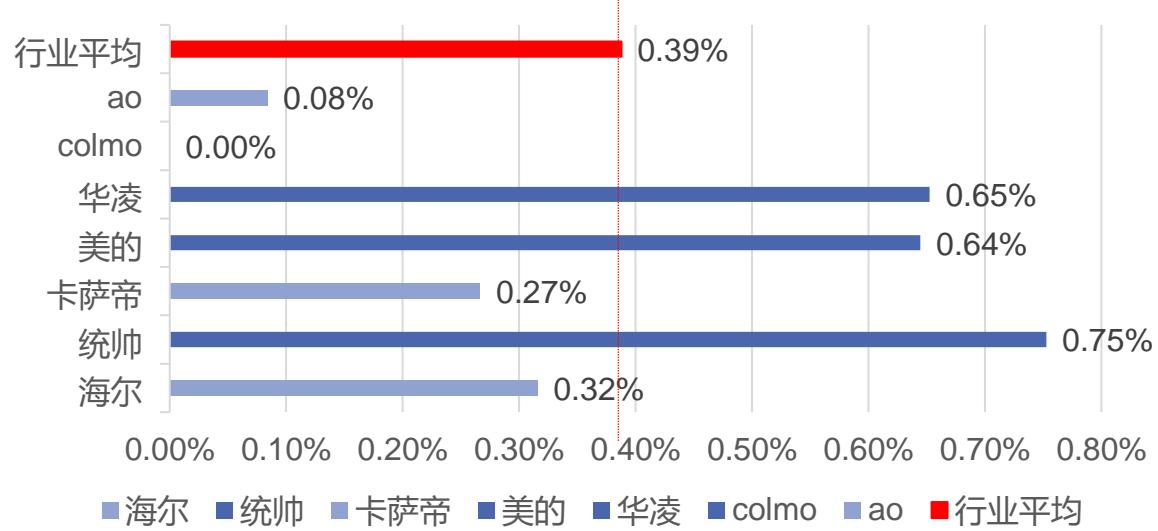


品牌整体差评细分维度对比

安装服务差评率对比



产品质量差评率对比

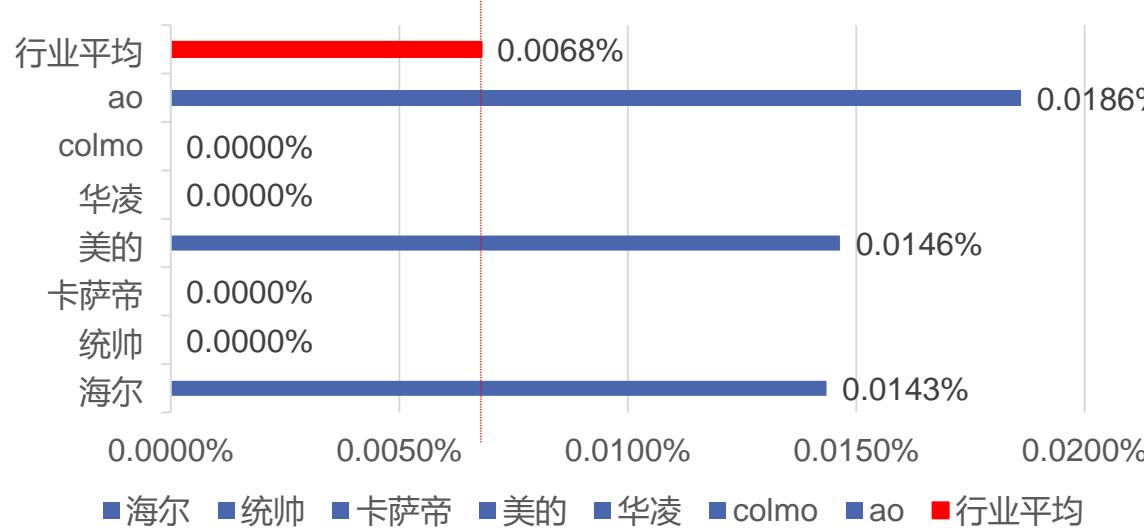


- **安装服务方面：**华凌品牌差评率最高，为1.29%，AO品牌差评率最低，为0.26%
仅有AO、卡萨帝品牌的安装差评率低于行业平均水平
- **产品质量方面：**统帅品牌差评率最高，为0.75%，AO品牌差评率最低，为0.08%
AO、卡萨帝、海尔品牌的质量差评率均低于行业平均水平

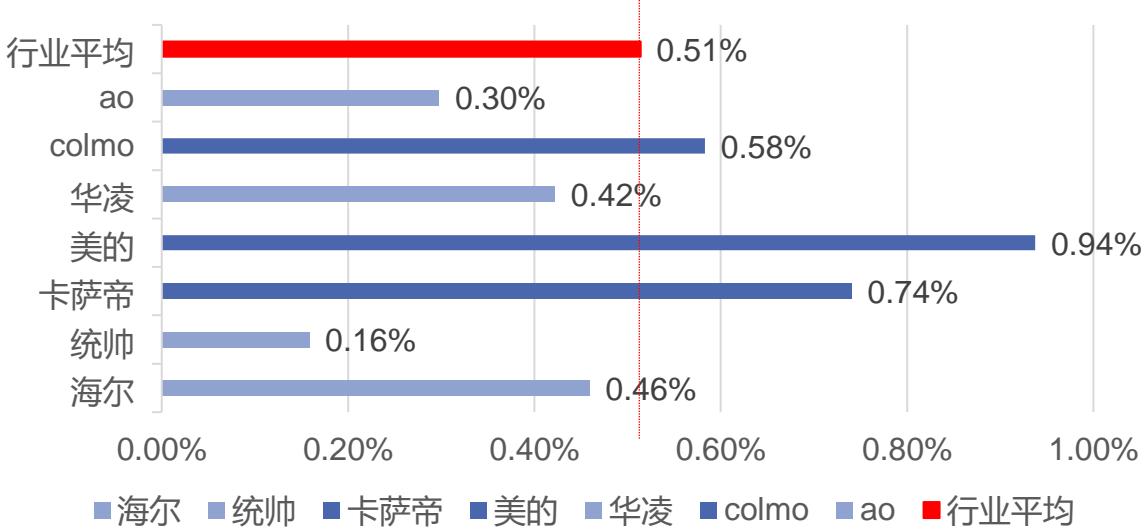


品牌整体差评细分维度对比

产品外观差评率对比

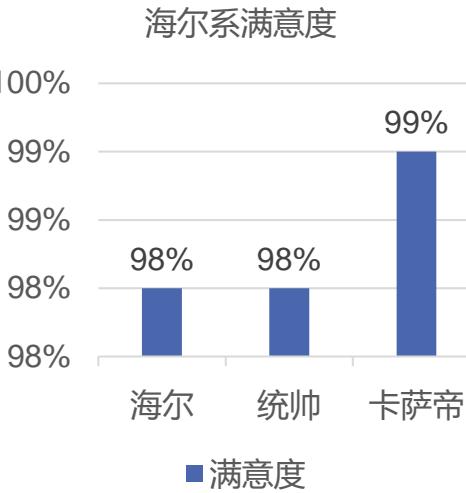


客服及销售差评率对比

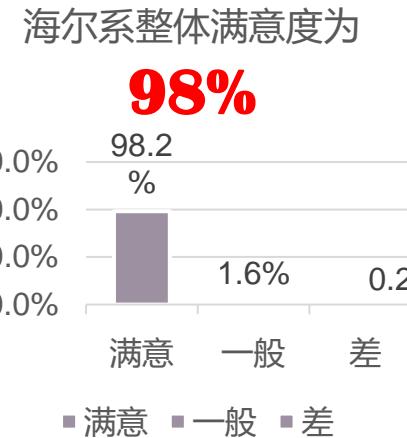
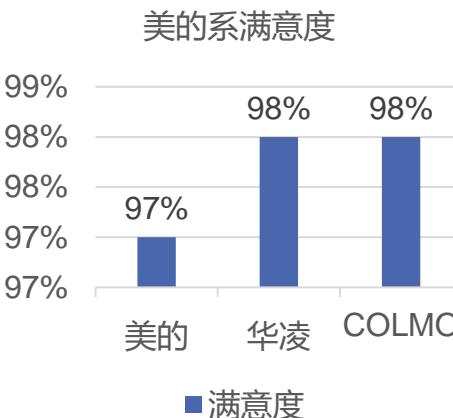


- 产品外观方面：AO品牌差评率最高，为0.0186%
COLMO、华凌、卡萨帝、统帅品牌差评率最低，均为0
- 客服及销售方面：美的品牌差评率最高，为0.94%，统帅品牌差评率最低，为0.16%
AO、统帅、海尔品牌的质量差评率均低于平均水平

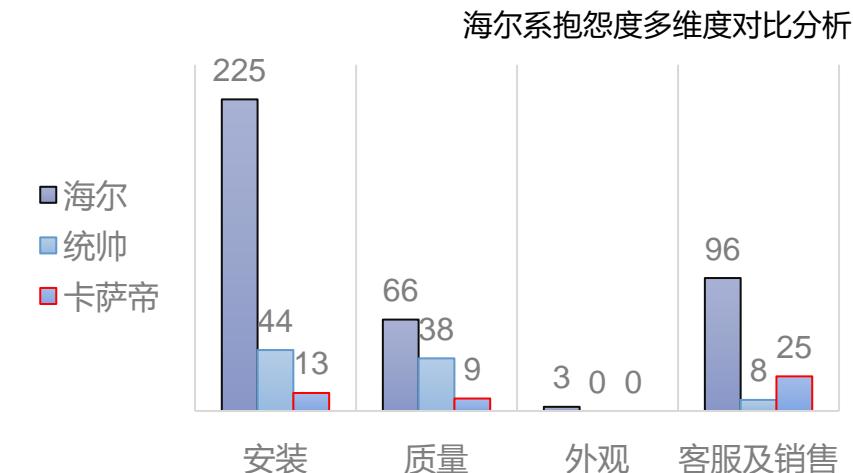
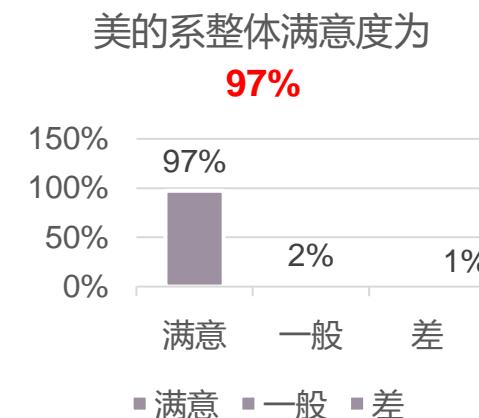
海尔系VS美的系



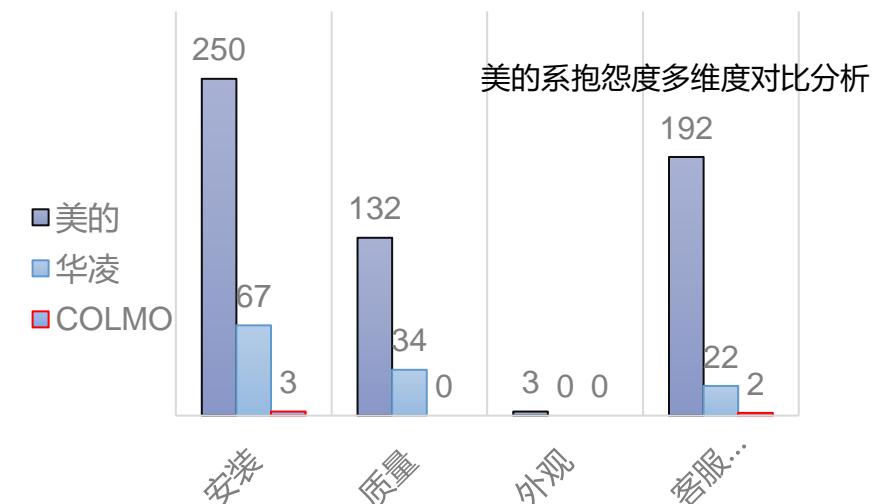
- 海尔满意度为98%**高于**美的97%
- 统帅满意度为98%与华凌满意度**持平**
- 卡萨帝满意度99%**高于**COLMO98%



海尔系整体满意度 **98%**
高于美的系整体97%



安装、客服及销售环节成为所有品牌**痛点**，用户对产品外观提及率最低





子品牌对比分析——海尔vs美的

- 海尔的整体好评率高于美的
- 海尔在售后、品控和性价比方面的评价中满意度更高
- 二者在低满意方面几乎保持一致





热销型号对比

产品性能

送装体验

售后服务



海尔EC5U vs 美的F05-15A1(S)



1. 加热快&能耗少是共同优点

2. 海尔性能抱怨维度更多

- 海尔涉及热水容量少、安全隐患、恒温效果差三方面
- 美的以热水容量少为主

- “海尔小厨宝要是电线长点就好了，我插座怕溅水放上面电线不够长，简直是弄的心里不安宁”
- “建议买大的的热水一会没有了，不够3口之家刷碗的，出热水大概一分钟左右吧，后面全部是凉水”
- “换了个温控器，结果变成了温度不可控，一会热**，一会是凉水”

- “美的小厨宝洗几个碗就没热水了”
- “水挺烫的，但是容量不大”
- “调在低档和高档中间，不夸张说，洗两个碗就变冷水了”

- “海尔小厨宝本身不便宜，然后标配也不带管，安装的时候最起码得加管和三通，就这两个东西就要69块，加起来400多块钱，真是坑得很”

- “水龙头水管都是我自己买的 开孔费30安装费50 一共收我150 两个接头要70？”

- “美的小厨宝机器不贵，安装材料费240，黑的一批，其实材料也就30块钱”

- “材料费叫价130-140，不是吧阿sir整个机子买下来才两百来块钱安装要给我干掉三分二的钱？”

- “海尔小厨宝问题不给解决，客户也不回消息”

- “售后服务不行，不上门安装了，事后也不联系我了。？”

- “美的小厨宝买来6天就降价了，承诺好的15天贵就赔，结果悲催了，联系客服，人家客服不承认”

- “买完就降价，一个月过去还没来安装，联系不上客服，客服各种踢皮球，是在太无语”

1. 送装及时、上门服务是共同优点

2. 均出现材料费高的抱怨

1. 海尔客服回复速度慢，效率低

2. 美的价保问题严重

用户原声





海尔EC6002-MC5 vs 美的F6021-JA1



热销型号对比

产品性能

1. 外观漂亮&加热快&耗电低是共同优点

2. 海尔的性价比高提及较多

- 海尔在显示屏、电源键灯光、App使用感方面有些不足
- 美的在面板显示、手机智能操作上满意度较高

• “缺点：面板加热时，无目标温度交替显示，电源键无背光显示，必须借助灯光才能看到开关位置。”

• App做的差强人意，逻辑不清，改进空间很大。”

• “美的小厨宝洗几个碗就没热水了”

• “调在低档和高档中间，不夸张说，洗两个碗就变冷水了”

送装体验

1. 送装及时、上门服务是共同优点

2. 均出现材料费高、安装太贵、买后降价的抱怨

• “第一次到网上买电器，真心后悔了，商品已送到两三天了也没有人主动联系安装，后来客服给到一个安装师傅电话，打了好多个电话也无人接，具体也搞不清到底啥时候才能安装上，这服务我服了！”

• “买完一个星期就降价，安装也很恶心，各种加钱，安装一共花了120一台，买了两台”

1. 用户对两个品牌的售后满意度普遍较高

2. 海尔的售后服务效率满意度较低

3. 美的的销售服务存在价保问题

• “我在9日的14:19分预约9日的16:00-18:00安装，然后从16:00开始等都没人跟我联系安装的事，再问客服，客服说他们去了解看，前前后后换了三个客服，每次都要重述问题，就是没办法解决问题，最后才说我是预约10日16:00安装的，不说了”

• “买完一个星期就降价，安装也很恶心，各种加钱，安装一共花了120一台，买了两台”



售后服务

用户原声





子品牌对比分析——统帅vs华凌

- 统帅的整体好评率与华凌持平
- 统帅在售后、产品效果方面的评价中满意度更高
- 二者在物美价廉上均做得不错
- 统帅在低满意方面抱怨较少，而华凌在销售陷阱和售后服务中表现较差





统帅LES50H-LT vs 华凌F5021-YJ2(HY) □

低端系列对比

产品性能

- 1.两者在产品方面的评价相差无几，且均呈现较高的满意度
- 2.外观好看&功能简洁实用&加热快是二者的共同优点

总体来看，这两款产品的用户评论均呈现较高的满意度，在所取数据中几乎没有差评和抱怨的情况。

送装体验

- 1.产品的运送和安装总体都比较好，送装及时、上门服务是共同优点
- 2.用户对于安装师傅的服务和态度均比较满意



售后服务

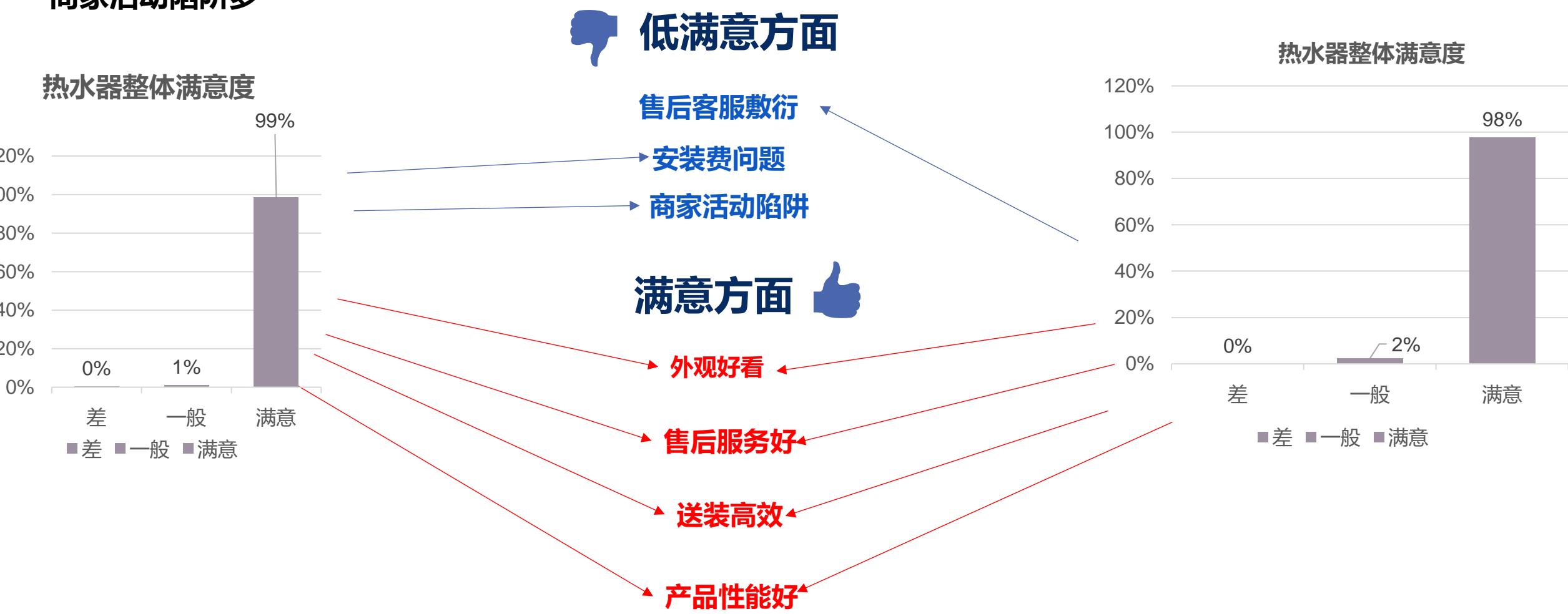
- 1.用户对海尔售后回访满意度较高
- 2.用户对于售后服务普遍满意度较高，购买体验较好

用户原声



子品牌对比分析——卡萨帝vsCOLMO

- 卡萨帝安装费用问题产生争议较多、
商家活动陷阱多
- COLMO的整体好评率低于卡萨帝





高端系列对比

产品性能

送装体验

售后服务

卡萨帝CEC6005-SA(U1) vs COLMO-CFGQ6032(S)

用户对高端产品满意度整体较高，对产品性能、外观提及率较高

1. 加热快&出水量大是共同优点
2. 均对产品外观满意度较高
3. **卡萨帝用户对智能控制很满意，提及率较高**

- “卡萨帝香槟金颜色很显档次，工艺考究，显示面板清晰悦目，主要显示信息齐全醒目”
- “3d 涡旋速热 真的 太好了 轻松完成热水洗漱 而且 家里人口多也没事 连续输出 480升热水”
- “海尔卡萨帝热水器外观大气漂亮好看，使用方便水温一目了然，还挺智能，使用手机就能开关机还能调水温，这次购物太满意了，超赞。”
- “COLMO热水器高端大气上档次，有颜值有内涵”
- “制热效果快，温度达到指定热度后，会自动断电，这样长辈洗澡忘记关，就不怕有漏电的可能。”

1. 送装及时、上门服务是共同优点
2. **卡萨帝存在收费取用的情况与0安装费承诺不符合**
3. **卡萨帝店铺存在活动陷阱问题**

- “卡萨帝未能如卖家所述0元安装到位，只是挂了热水器上墙”
- “骗子店。买的时候说前50送吸尘器。我0点下单，当天一共没卖到50台，说我没有资格呵呵”

1. 用户对卡萨帝售后满意度较高
2. **COLMO售后服务效率较低**

- “卡萨帝专属售后服务，真正享受私人定制服务，安装师傅上门全程细心服务”
- “COLMO主动联系买家预约安装在哪了？？？”



PART

4

结论与建议





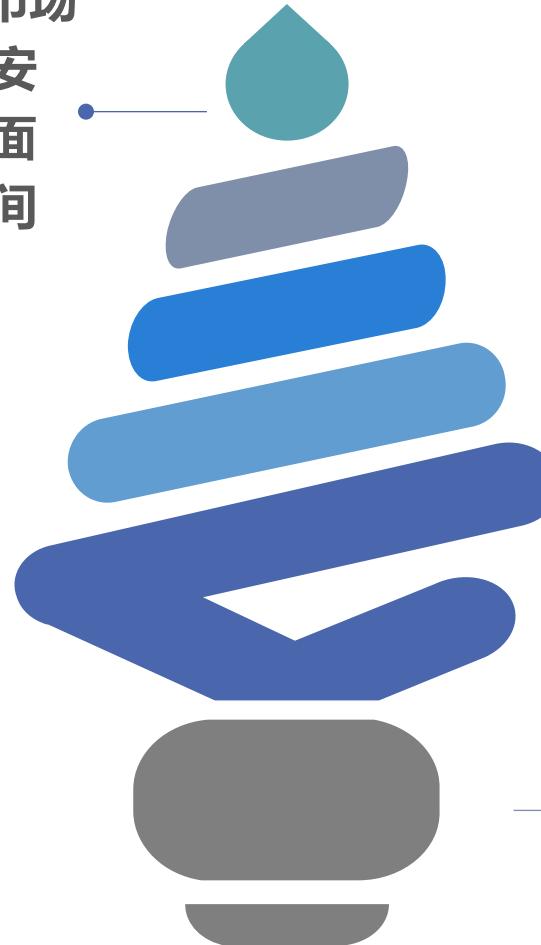
结论及建议

- 适当降低安装配件费用
- 可实行打分制严格监管安装人员上门安装服务态度
- 严格落实宣传中的0元安装，避免引发消费者信任危机

3. 海尔在产品智能使用感、产品细节设计方面还有待提高

- 优化海尔手机APP，实现更加简单便捷、更具消费者导向的功能优化
- 重视热水器的液晶显示屏的显示效果和各类指示灯的设计，重视用户体验

1. 产品安装是当前市场共同存在的问题，安装费、安装人员方面均存在较大改进空间



2. 售后及客服服务是影响消费者购买体验的重要因素

- 提高人工客服回复率
- 细化售后政策，并针对用户反馈及时更新
- 将退换货政策等售后服务流程化、标准化，提高效率

4. 商品赠品促销以及价保政策落实度不够高

- 加强对商家活动促销的管理与规范
- 明确促销规则，表达清晰，不使用文字游戏
- 完善价格保证政策，并提前与消费者达成一致



背景与目的

执行概要

数据分析

结论与建议

THANK U
感谢您的聆听

