



用户反馈分析

朱浩宇 2023/12/19

★思路: 从全局到

局部, 维度拆解

♥ 结构: 发现问题 下钻问题

Tableau

分析问题 提出策略 结果复盘

Python/EXCEL

用户投诉数据集 (脱敏)

描述	UID	米源	时间	业务线	大区/城市 天联仕务Ⅱ	原严质重为 <mark>。</mark>	期省份	
由于惩罚成本不高。我发现: 1: 有好多	16ee3b100	2	2023-01-01 23:59	顺风车	韶关市	1676	2023/1/1 广东省	
他MD我骑行不到半小时就关锁了,刚看			2023-01-01 23:24	单车	北京市	8.9099998	2023/1/1 /	
1.扫码故障率太高了,客户体验很差,严			2023-01-01 22:08		北京市	11.29	2023/1/1 北京市	
能不能特么不要不能自己选地方啊,明			2023-01-01 21:55		广州市	_	2023/1/1 广东省	
建议增加可拼单数, 车座位置有多, 一			2023-01-01 21:52			8.35000038	2023/1/1	0

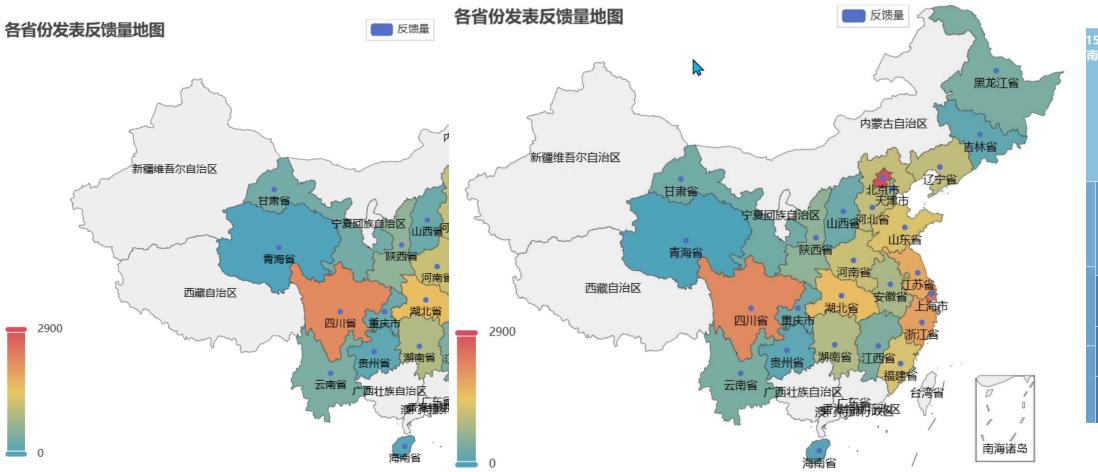
省 ▼	地级市	▼ 县区
北京市	北京市	东城区
北京市	北京市	西城区
北京市	北京市	崇文区

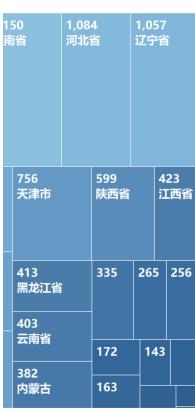
EXCEL

描述	UID	来 源	时间	业务线	大区/城 市	关联任务 ID	原声质量 分	日期	省份
# Column Non-Null Count Dtype	b100a374d25b965ad55b3c1e72f	2	2023-01-01 23:59	顺风 车	韶关市	NaN	15.75	2023-01- 01	广东 省
0 描述 38311 non-null object 1 UID 38311 non-null object	0e8b0b24c91983594fb94d0cd3e	2	2023-01-01 23:24	单车	北京市	NaN	8.91	2023-01- 01	北京市
2 来源 38311 non-null int64 3 时间 38311 non-null object	73c902fc41ecb2cef0a2a1bb84b5	2	2023-01-01 22:08	单车	北京市	NaN	11.29	2023-01- 01	北京市
4 业务线 38311 non-null object 5 大区/城市 38070 non-null object	y4e77d18416aab4515b4e09301cf	2	2023-01-01 21:55	顺风 车	广州市	NaN	8.50	2023-01- 01	广东 省
6 关联任务ID 1128 non-null object 7 原声质量分 38311 non-null float64	a1f8680247318864720dec9709eb	2	2023-01-01 21:52	顺风 车	NaN	NaN	8.35	2023-01- 01	0
8 日期 38311 non-null datetime64[ns] 9 省份 37378 non-null object dtypes: datetime64[ns](1), float64(1), int64(1), object(7) memory usage: 2.9+ MB					Py	yth	101	1	

各个省份用户反馈量





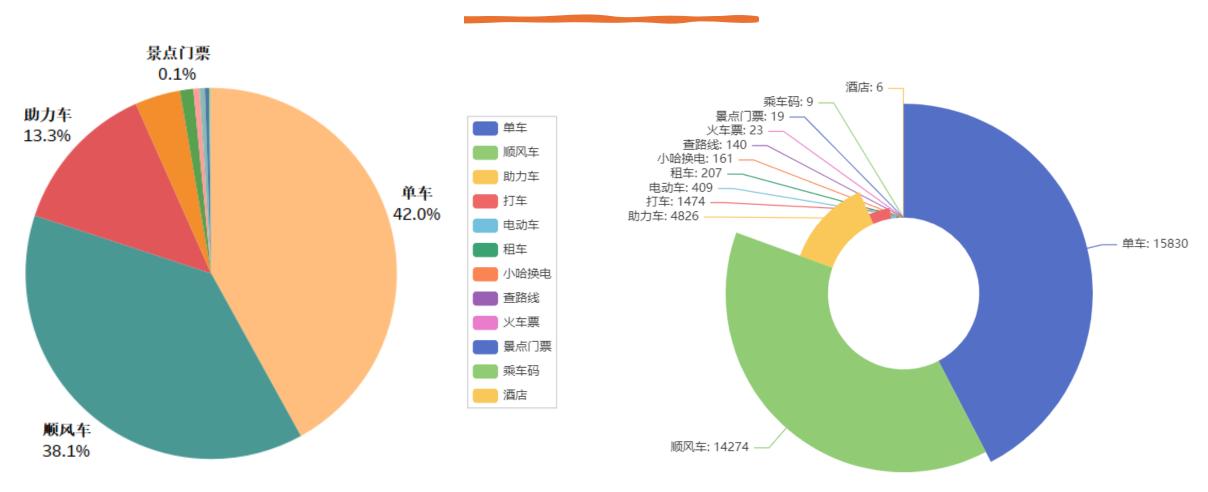


沿海城市的反馈量很高

Tableau



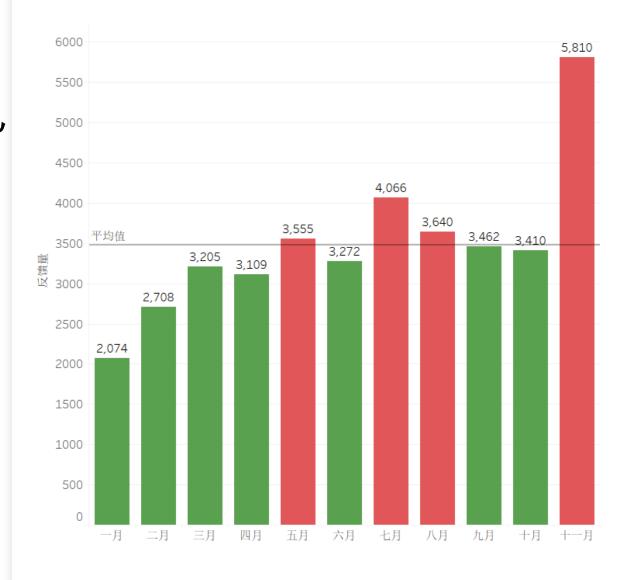
各个业务线反馈占比



单车业务是用户反馈的主要部分

每个月份反馈情况

平均值3482,超出 均值的月份为5、7、 8、11月



, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,						H 551					
省份 〒	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月
北京市	156	277	255	228	272	233	315	366	294	257	247
上海市	81	137	182	165	192	213	281	273	156	357	397
四川省	132	144	124	216	214	235	232	249	198	173	266
浙江省	81	118	162	147	174	172	188	179	177	189	301
江苏省	67	114	155	159	134	142	202	176	184	161	294
湖北省	99	87	87	102	95	159	371	138	128	112	178
山东省	71	80	127	95	109	113	159	132	134	142	142
福建省	95	96	98	111	157	98	94	108	103	84	225
河南省	55	96	125	99	120	124	110	89	113	106	113
河北省	42	69	88	62	127	91	121	159	137	99	89
辽宁省	28	60	90	68	140	120	137	134	85	135	60
湖南省	45	58	85	71	69	68	99	95	89	70	170
安徽省	59	69	78	74	69	96	103	67	68	57	105
广西省	56	62	70	55	75	61	60	64	81	84	165
天津市	38	49	77	76	122	60	47	62	99	73	53
陝西省	54	41	49	45	54	51	67	45	56	55	82
江西省	26	23	27	39	40	39	54	37	37	44	57
黑龙江省	1	1	10	39	110	81	64	42	37	22	6
云南省	38	49	38	24	37	22	43	33	39	25	55
内蒙古	14	24	36	38	32	57	61	34	47	22	17
甘肃省	13	16	10	12		AE	44	52	47	33	29
山西省	12	18	106					25	38	27	32
重庆市						<i>,</i> , , , , ,		* **	20	33	35
丰业			出六	·米宁 F	正 4 日	1/1/4		· / / /			2
				_ /\	\vdash	171 / 1	· I I	4477			12.00

日期

颗粒度细化到省份

7月8月和11月值得重点关注



上海单车用户反馈词云

? 投诉问题: 缺车、开关锁● 缺车场景: 地铁站、小区• 缺车位置: 浦东、闵行、

松江



杭州单车用户反馈词云

杭州单产业务词之遗传

? 投诉问题: 缺车、停车● 缺车场景: 地铁站、小区● 缺车位置: 滨江区、西湖

区、拱墅区

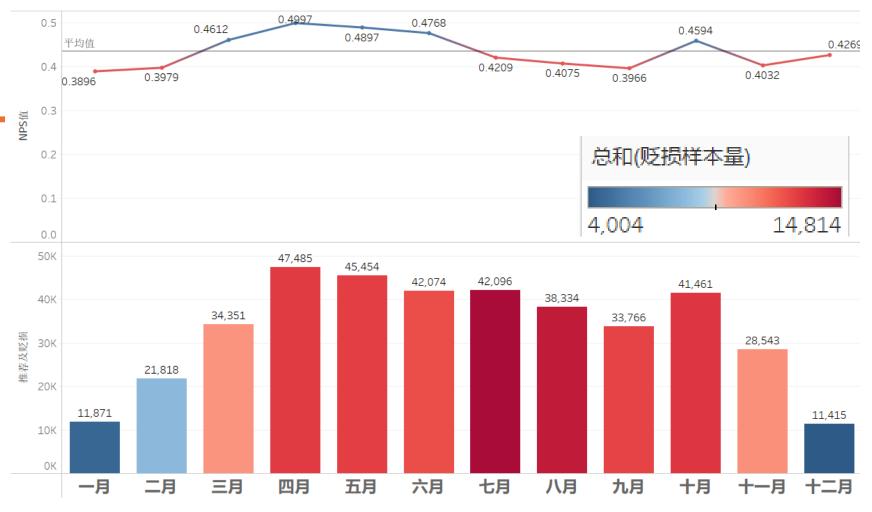


上海净推 荐值NPS

- 和用户反馈数据(5/7/8/11)据(5/7/8/11)一致的是7月8月和11月
- 平均NPS为 0.44

NPS (Net Promoter Score) ,净推荐值,又称净促进者得分,亦可称口碑,是一种计量某个客户将会向其他人推荐某个企业或服务可能性的指数。

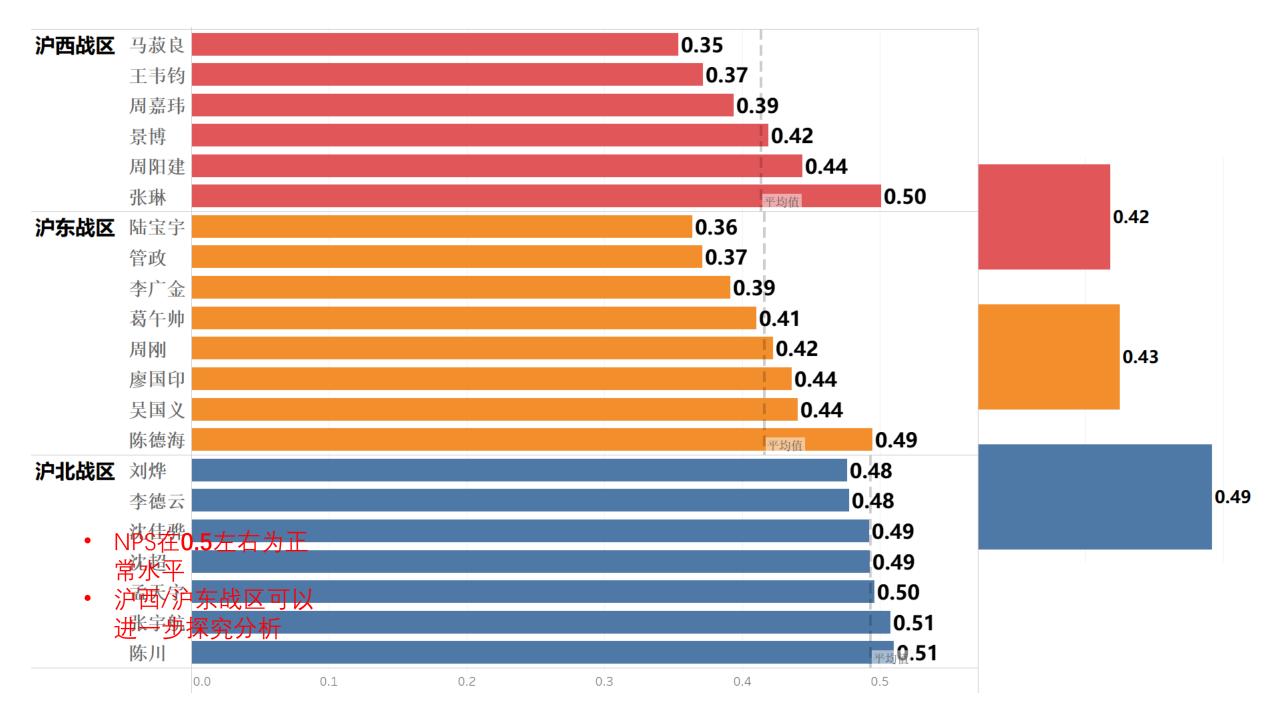
上海NPS总览

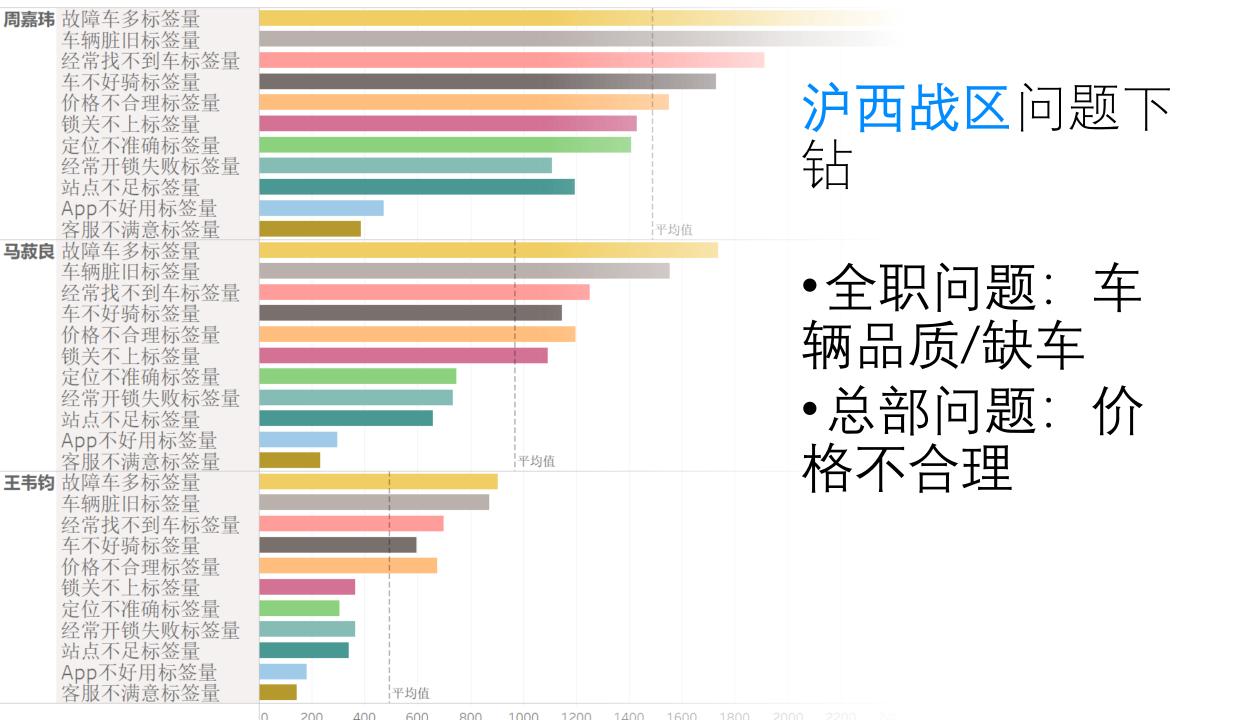


NPS数据集 (脱敏)

pt	order_are o a_name	city_area_ name	order_na me	推荐样本量	中立样本量	贬损样本量	总样本量	经常找不到车标签量	车辆脏旧标签量	故障车多标签量
	2023/4/13 沪北战区	静安	李德云	49	6	4	59	1	. 1	. 0
	2023/4/10 沪西战区	青浦	张宇航	1	1	0	2	C	0	0

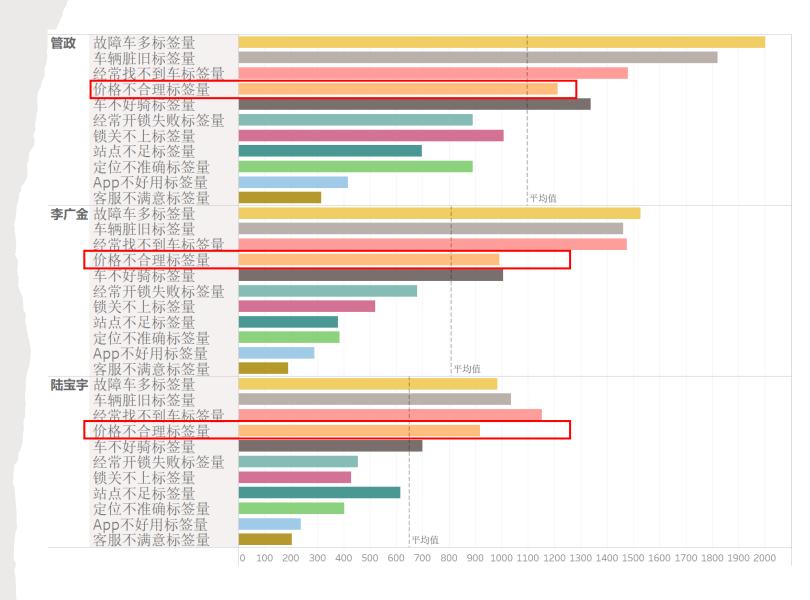
经常开锁 失败标签 量	车不好骑 标签量	定位不准 确标签量	价格不合 理标签量	App不好 用标签量	音标答言	其他贬损 原因标签 量	站点不足 标签量	锁关不上 标签量	
0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	C)





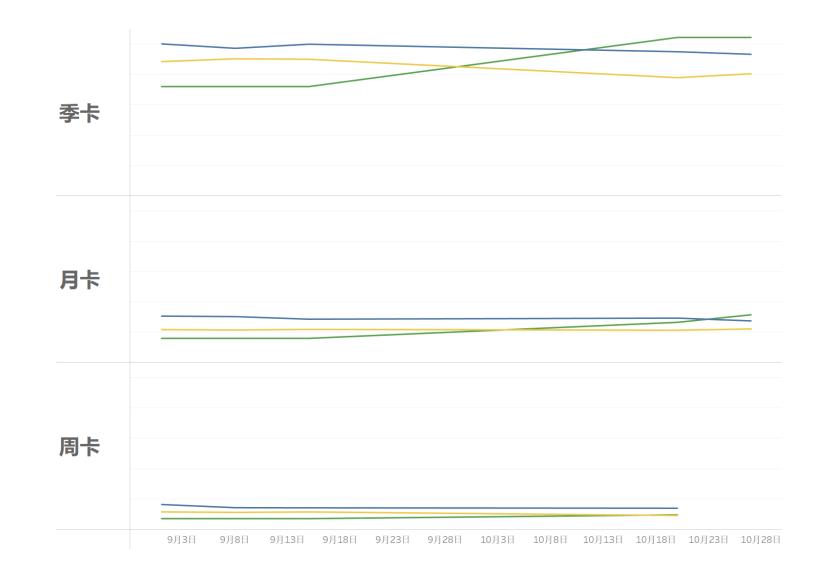
沪东战区问题 下钻

与沪西战区 大致相同但价格问题更为突出



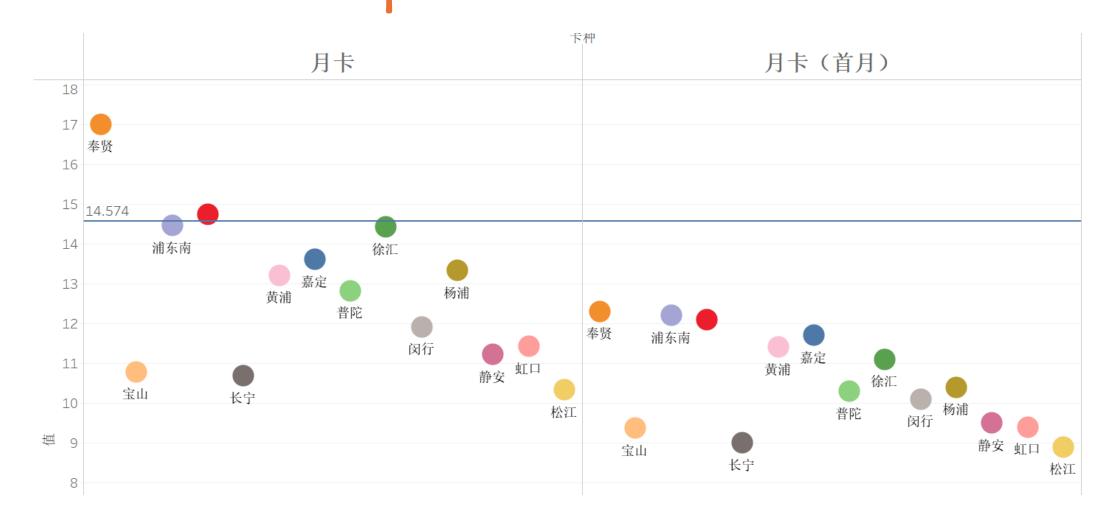
价格问题 下钻

- 哈啰价格全线高于美团
- 虽然青桔后期涨价,但体量小, 不构成威胁



美团价格下钻(月卡)

- 数据周期: 8.17-10.27
- •除了两个行政区、哈啰的价格都更高



美团价格下钻(季卡)

- 数据周期: 8.17-10.27
- 哈啰季卡价格不具备竞争优势



现有问题总结



全国

北上广、沿海城市、四川市的用 户投诉量高

单车和顺风车业务投诉占80%以 上

7/8/11月属于投诉高峰期



沪杭大区

上海NPS卡点**←车辆品质**(故障、 脏旧)

杭州NPS卡点 **定位及站点问题** (需要技术端支持解决) 骑行卡价格没有竞争优势

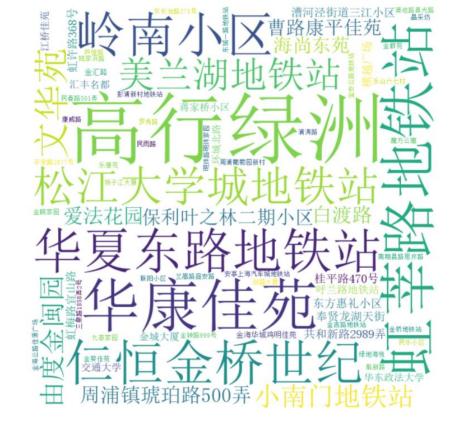


战区NPS低效全职

沪西: 马菽良、王韦钧、周

嘉玮

沪东:管政、李广金、陆宝 宇



★价格问题:因成本原因暂时无法解决

缺车问题扑救

- 从用户反馈的角度,统计地址出现规律,**提前 补车**
- •减少同一地址投诉量,提升NPS(以8月份数据为例

地址	counts	全职	建议提前补车日期	历史							
高行绿洲	4	李广金	周二	2023/8/1	Tuesday	2023/8/2	Wednesday	2023/8/22	Tuesday	2023/8/26	Saturday
华夏东路地铁站	2	李广金	周四	2023/8/12	Saturday	2023/8/17	Thursday				
岭南小区	2	廖国印	周四	2023/8/10	Thursday	2023/8/18	Friday				
小南门地铁站	2	简小伟	周三	2023/8/3	Thursday	2023/8/9	Wednesday				
松江大学城地铁站	2	沈超	周二	2023/8/8	Tuesday	2023/8/10	Thursday				
文华苑	2	李金奎	周二	2023/8/23	Wednesday	2023/8/29	Tuesday				
仁恒金桥世纪	2	李广金	周二	2023/8/2	Wednesday	2023/8/8	Tuesday				
由度金闽园	2	李广金	周三	2023/8/11	Friday	2023/8/30	Wednesday				
虹莘路地铁站	2	景博	周二	2023/8/1	Tuesday	2023/8/1	Tuesday				
华康佳苑	2	李广金	周一	2023/8/8	Tuesday	2023/8/28	Monday				