

# 哈啰



# 用户反馈分析

朱浩宇

2023/12/19

数据已经经过脱敏处理

# 用户反馈分析

★ 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	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
由于惩罚成本不高。我发现：1：有好多	16ee3b1002		2023-01-01 23:59	顺风车	韶关市		15.75	2023/1/1	广东省
他MD我骑行不到半小时就关锁了，刚看	8c7540e8b2		2023-01-01 23:24	单车	北京市		8.90999985	2023/1/1	北京市
1.扫码故障率太高了，客户体验很差，严	ebbb73c902		2023-01-01 22:08	单车	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	b1ccb4e772		2023-01-01 21:55	顺风车	广州市		8.5	2023/1/1	广东省
建议增加可拼单数，车座位置有多，一	6157a1f862		2023-01-01 21:52	顺风车			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

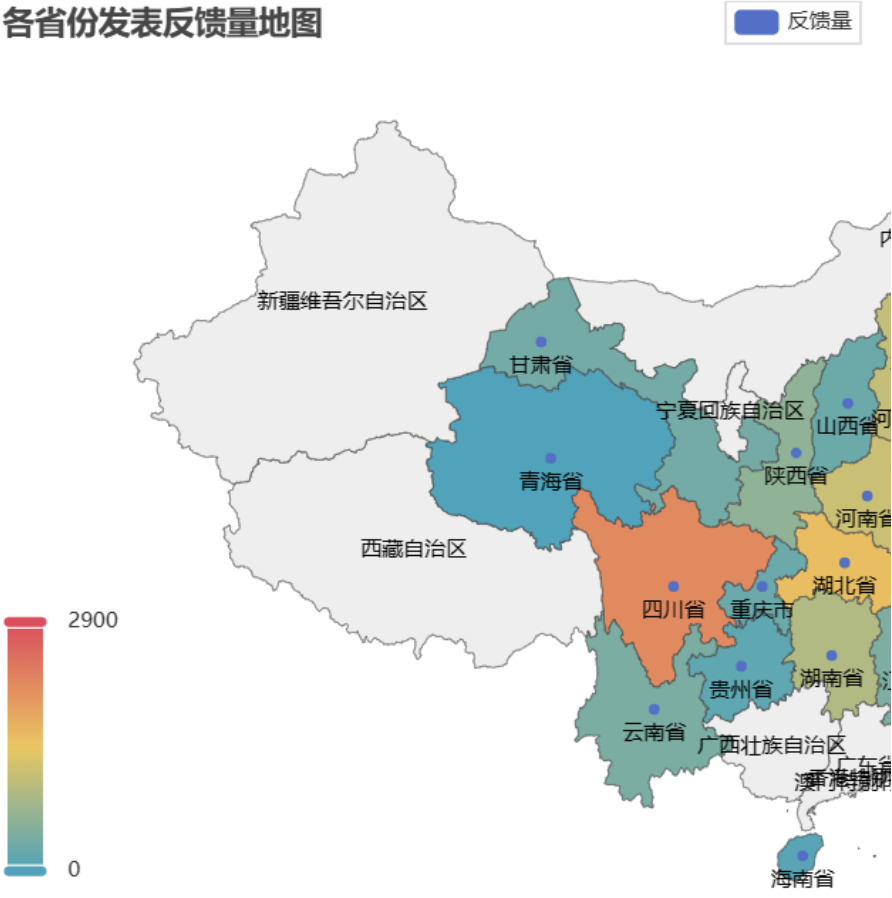
#	Column	Non-Null Count	Dtype	描述	UID	来源	时间	业务线	大区/城市	关联任务ID	原声质量分	日期	省份
0	描述	38311 non-null	object		b100a374d25b965ad55b3c1e72f	2	2023-01-01 23:59	顺风车	韶关市	NaN	15.75	2023-01-01	广东省
1	UID	38311 non-null	object		0e8b0b24c91983594fb94d0cd3e	2	2023-01-01 23:24	单车	北京市	NaN	8.91	2023-01-01	北京市
2	来源	38311 non-null	int64		73c902fc41ecb2cef0a2a1bb84b5	2	2023-01-01 22:08	单车	北京市	NaN	11.29	2023-01-01	北京市
3	时间	38311 non-null	object		b4e77d18416aab4515b4e09301cf	2	2023-01-01 21:55	顺风车	广州市	NaN	8.50	2023-01-01	广东省
4	业务线	38311 non-null	object		a1f8680247318864720dec9709eb	2	2023-01-01 21:52	顺风车	NaN	NaN	8.35	2023-01-01	0
5	大区/城市	38070 non-null	object										
6	关联任务ID	1128 non-null	object										
7	原声质量分	38311 non-null	float64										
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													

Python

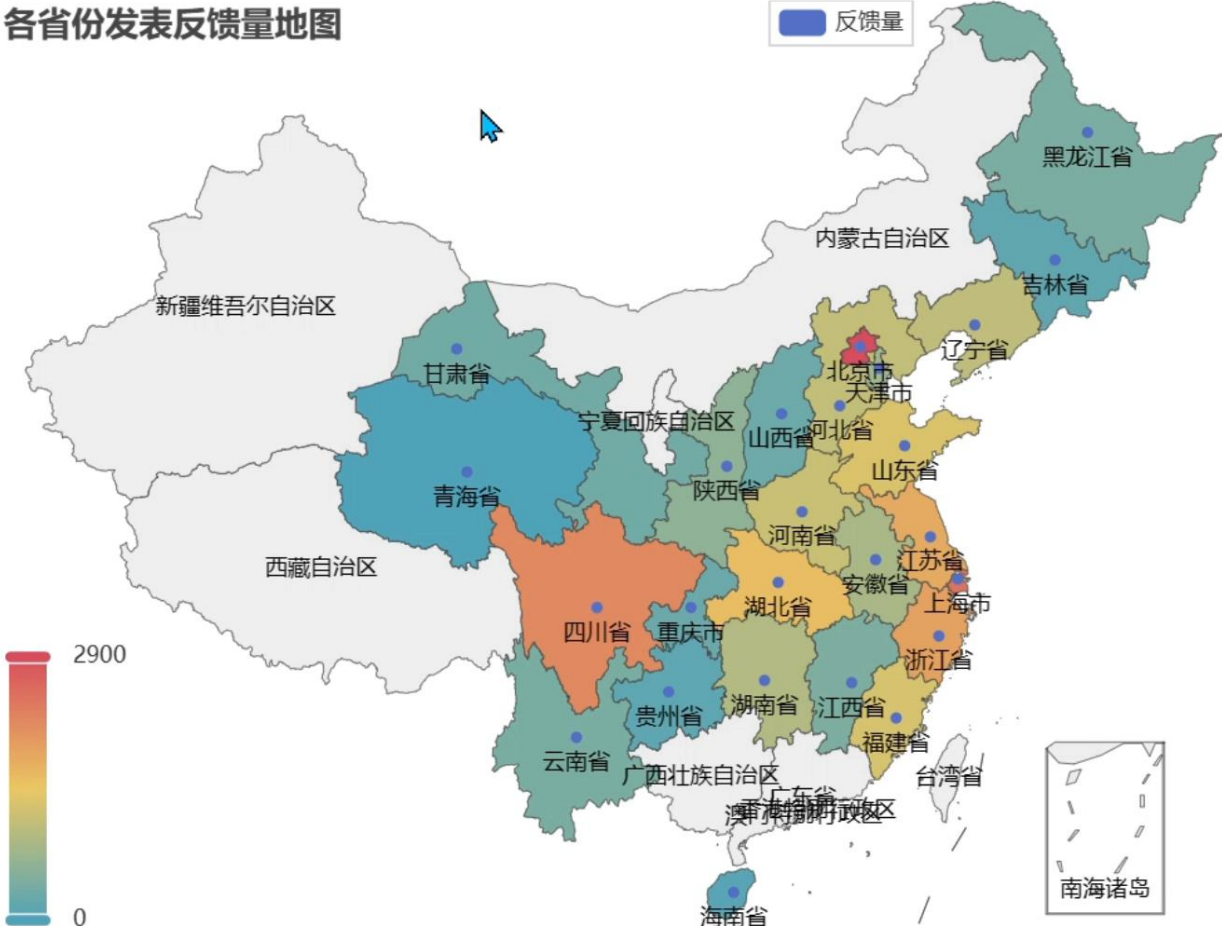
# 各个省份用户反馈量



各省份发表反馈量地图



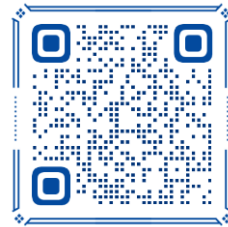
各省份发表反馈量地图



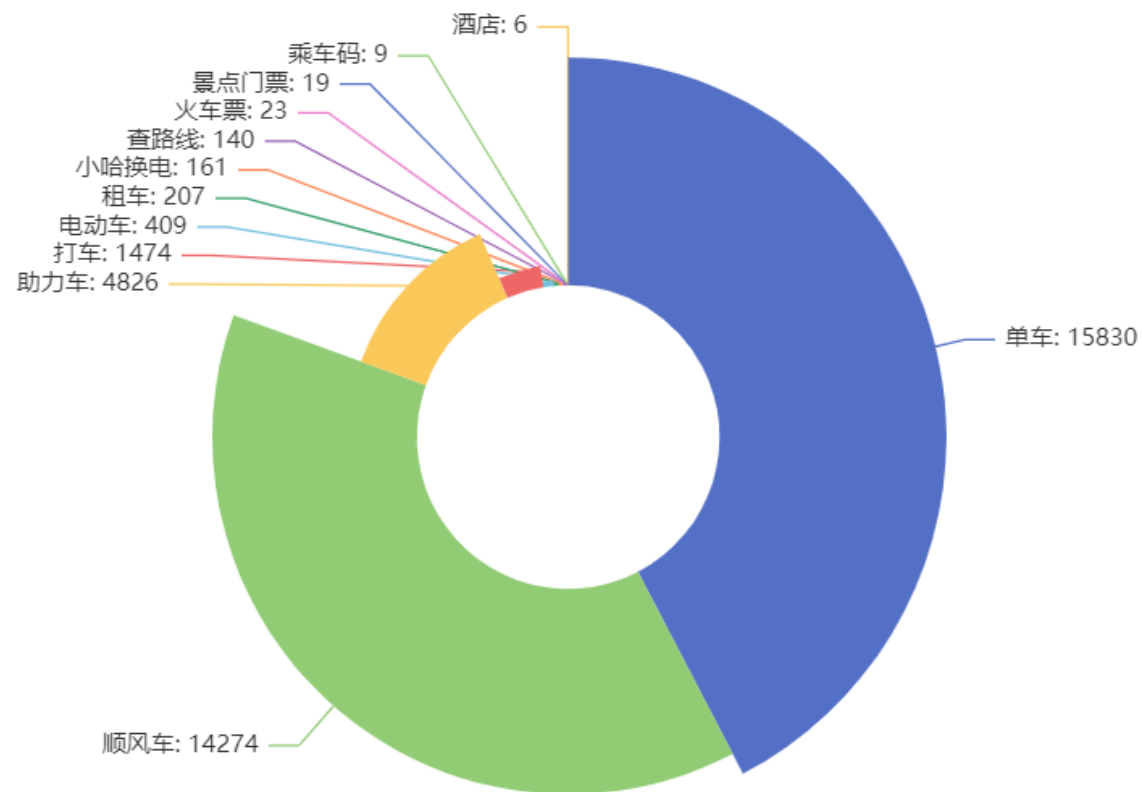
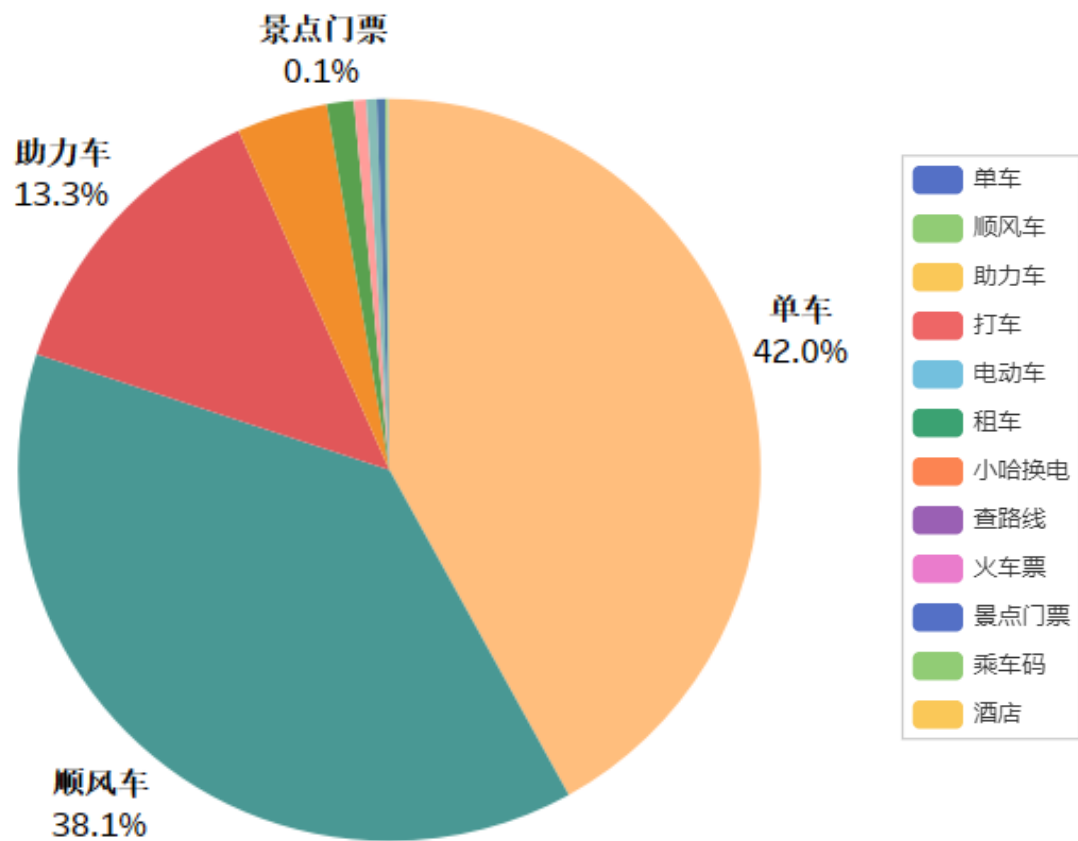
150 南省	1,084 河北省	1,057 辽宁省
756 天津市	599 陕西省	423 江西省
413 黑龙江省	335	265
403 云南省	172	143
382 内蒙古	163	

沿海城市的反馈量很高

Tableau



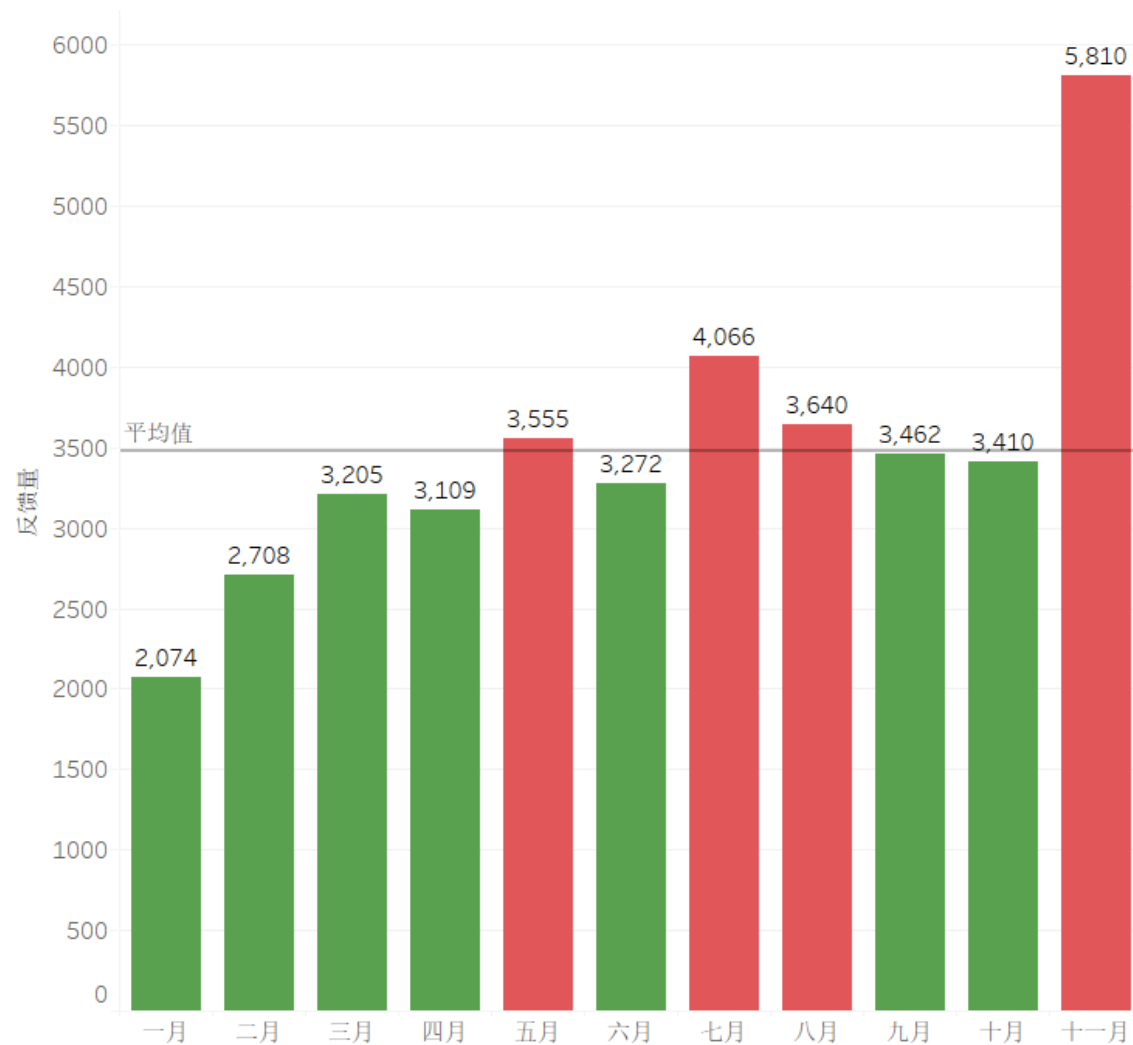
# 各个业务线反馈占比



单车业务是用户反馈的主要部分

# 每个月份反馈情况

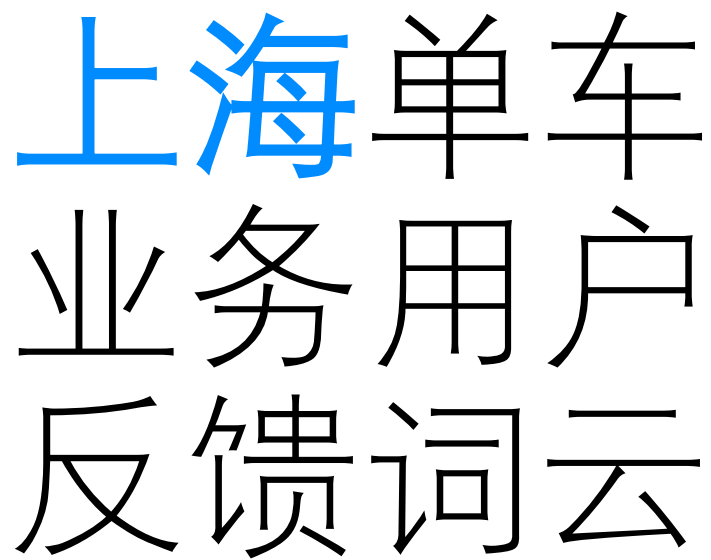
平均值3482，超出  
均值的月份为5、7、  
8、11月









☐

📍 缺车位置：浦东、闵行、松江

---

---

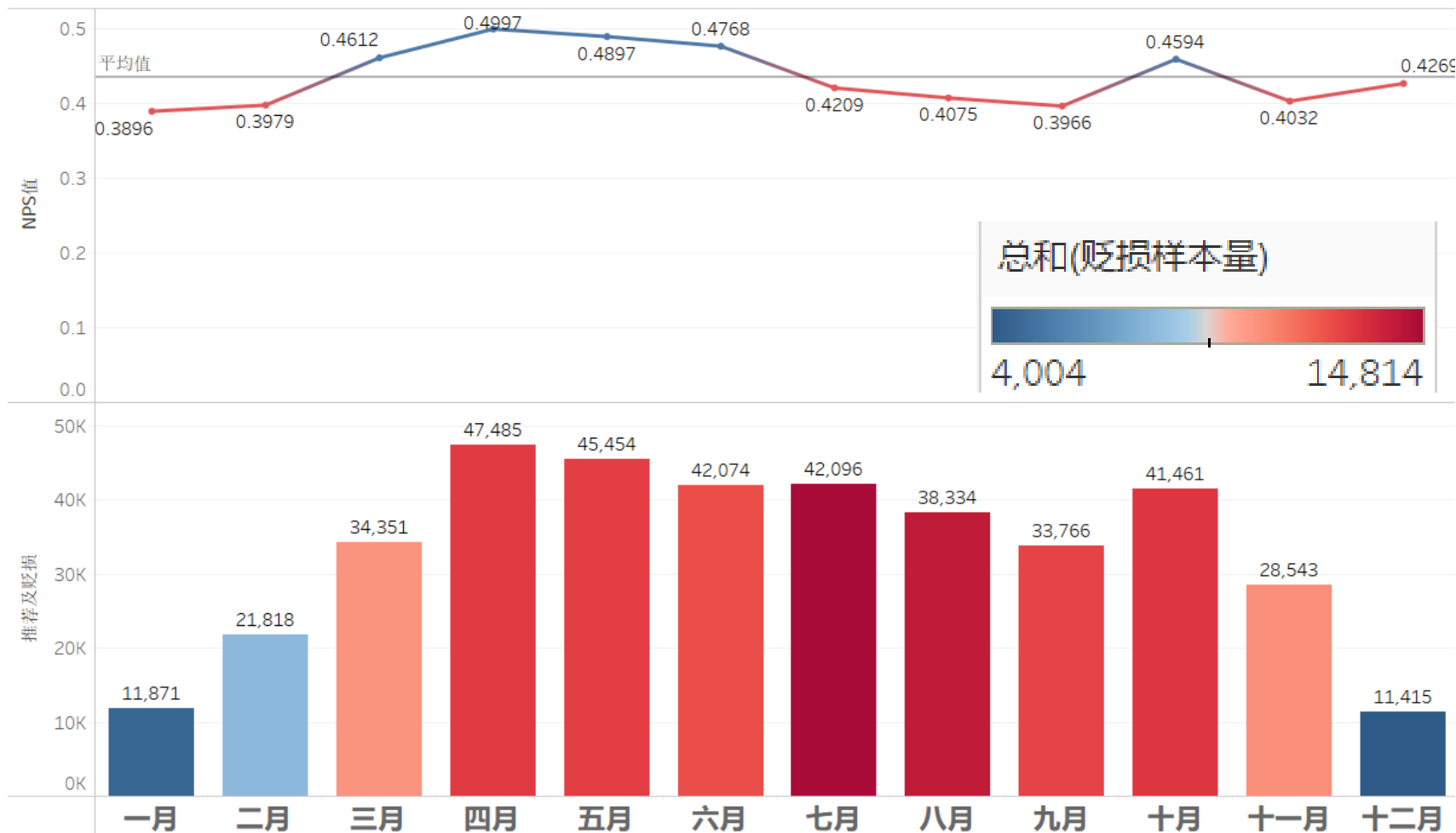


# 上海净推荐值NPS

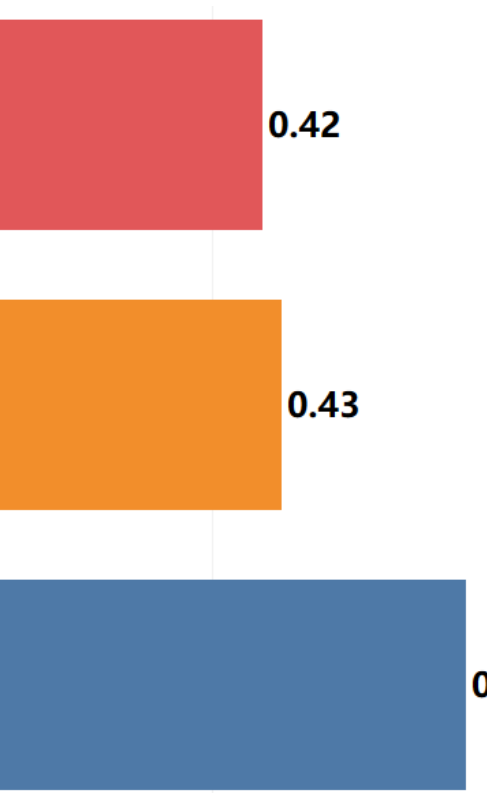
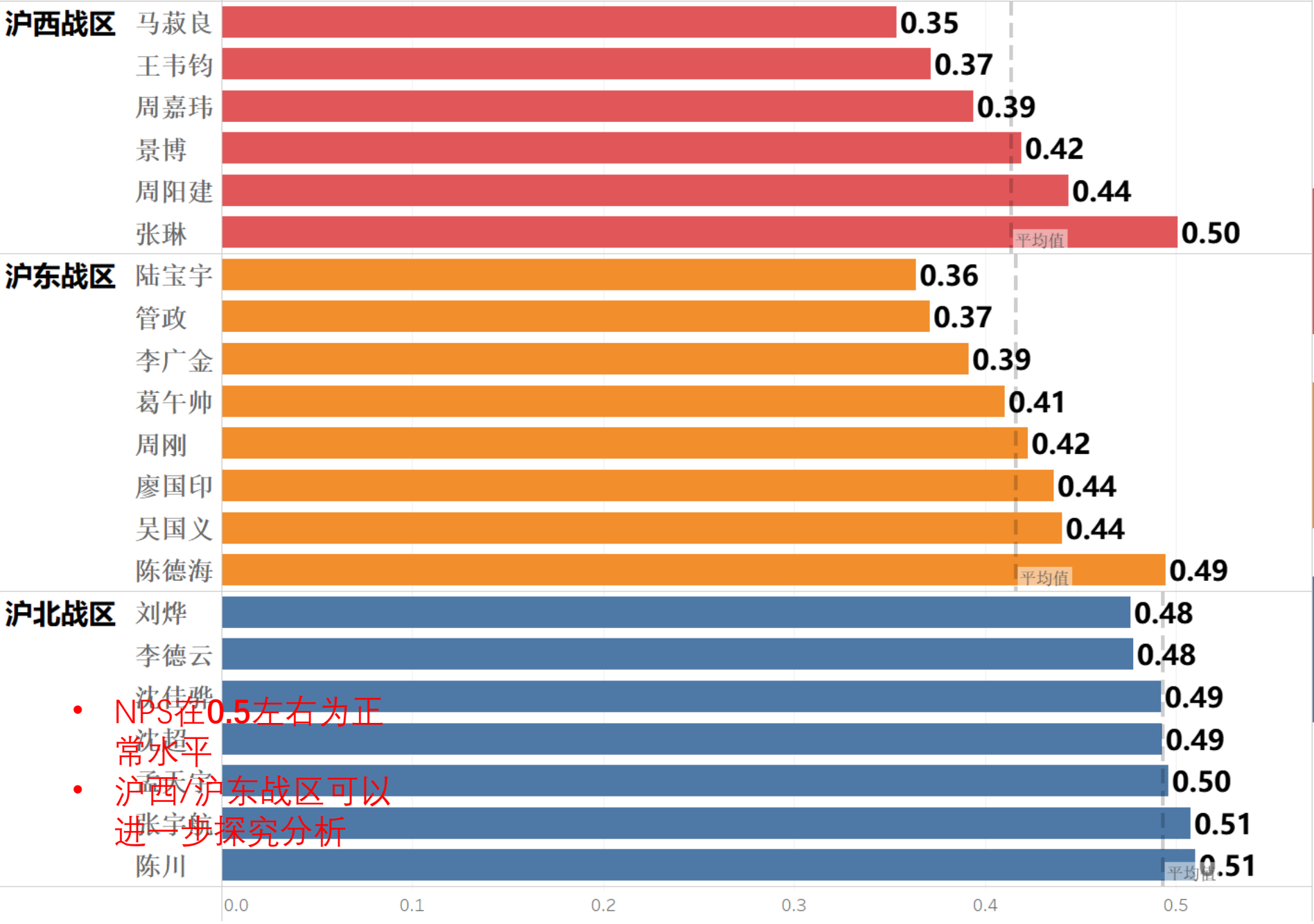
- 和用户反馈数据 (5/7/8/11) 一致的是7月8月和11月
- 平均NPS为0.44

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



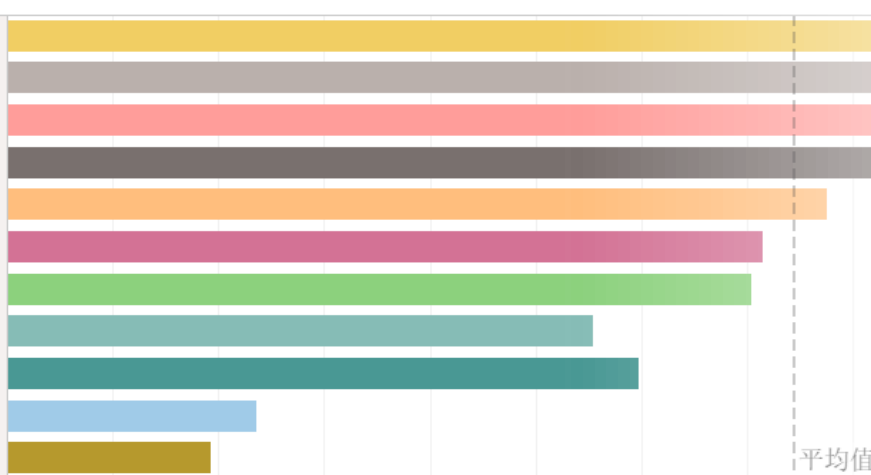




- NPS在0.5左右为正常水平
- 沪西/沪东战区可以进一步探究分析

周嘉玮

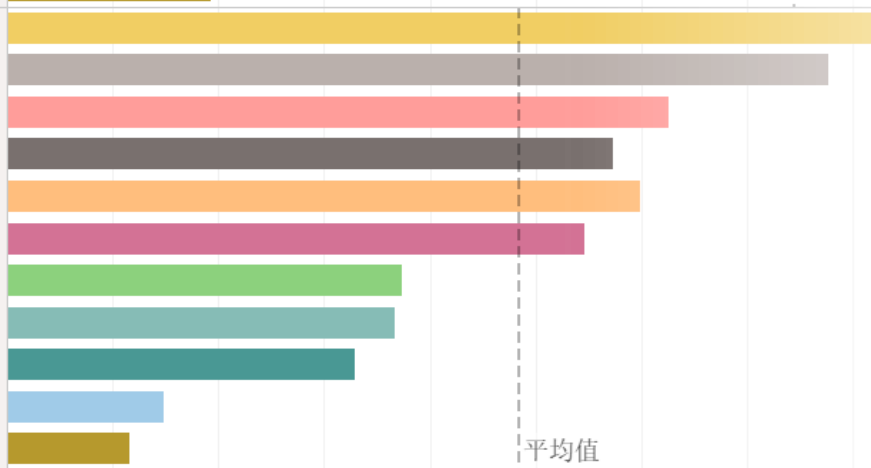
故障车多标签量  
车辆脏旧标签量  
经常找不到车标签量  
车不好骑标签量  
价格不合理标签量  
锁关不上标签量  
定位不准确标签量  
经常开锁失败标签量  
站点不足标签量  
App不好用标签量  
客服不满意标签量



沪西战区问题下钻

马菽良

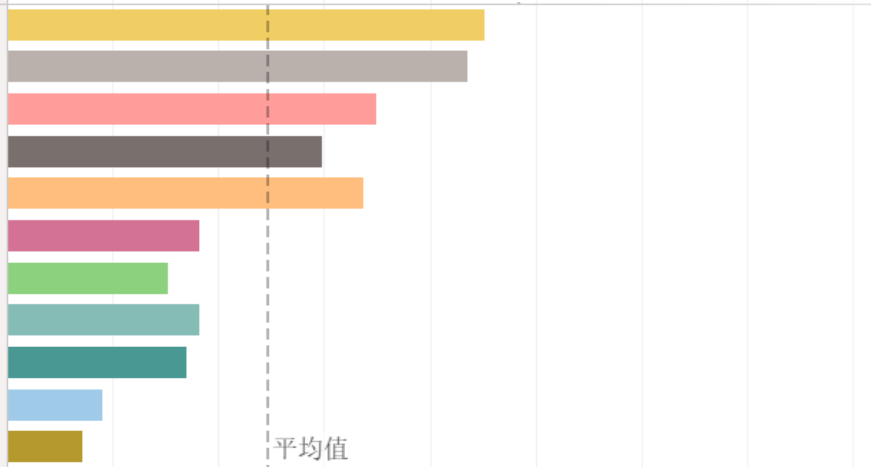
故障车多标签量  
车辆脏旧标签量  
经常找不到车标签量  
车不好骑标签量  
价格不合理标签量  
锁关不上标签量  
定位不准确标签量  
经常开锁失败标签量  
站点不足标签量  
App不好用标签量  
客服不满意标签量



- 全职问题：车辆品质/缺车
- 总部问题：价格不合理

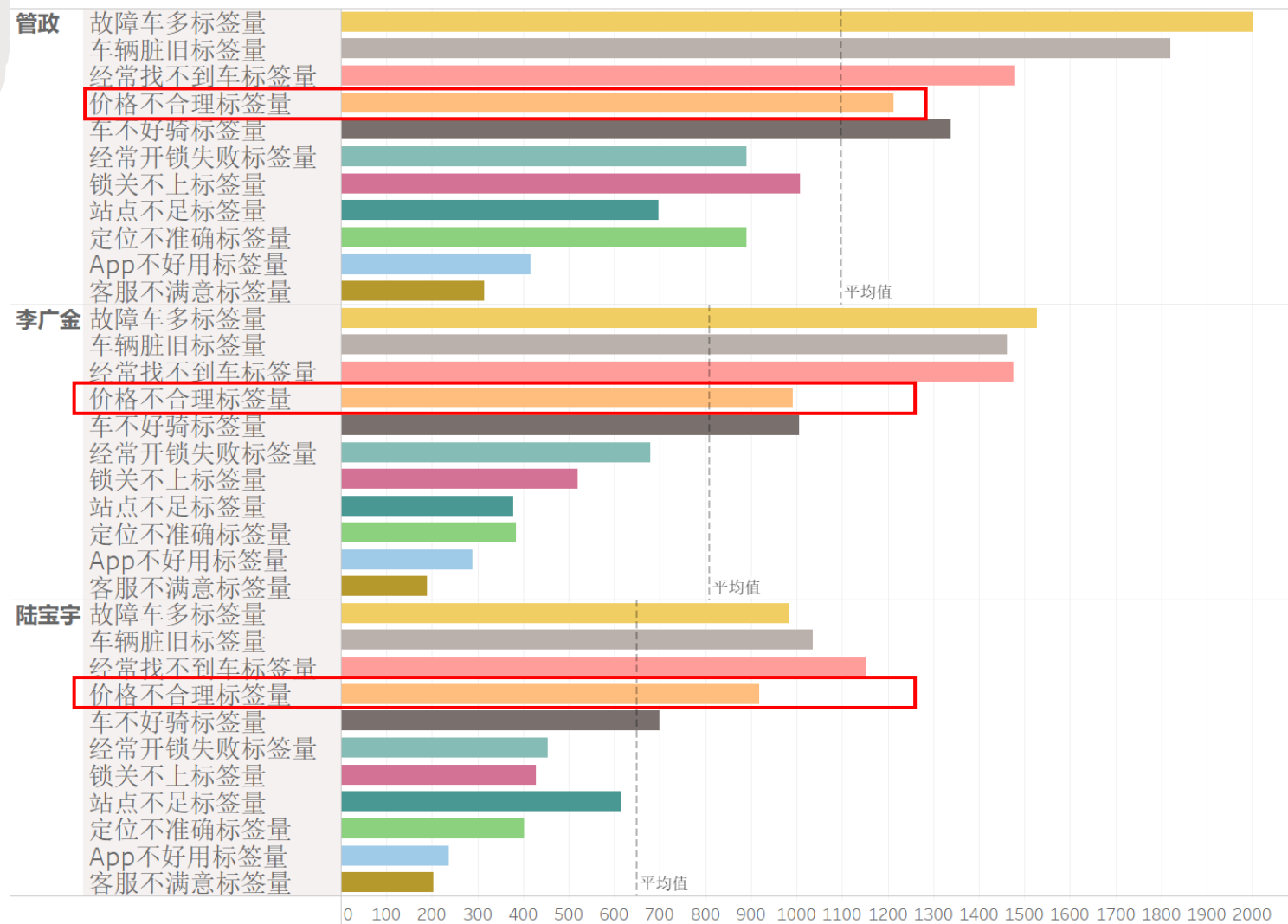
王伟钧

故障车多标签量  
车辆脏旧标签量  
经常找不到车标签量  
车不好骑标签量  
价格不合理标签量  
锁关不上标签量  
定位不准确标签量  
经常开锁失败标签量  
站点不足标签量  
App不好用标签量  
客服不满意标签量



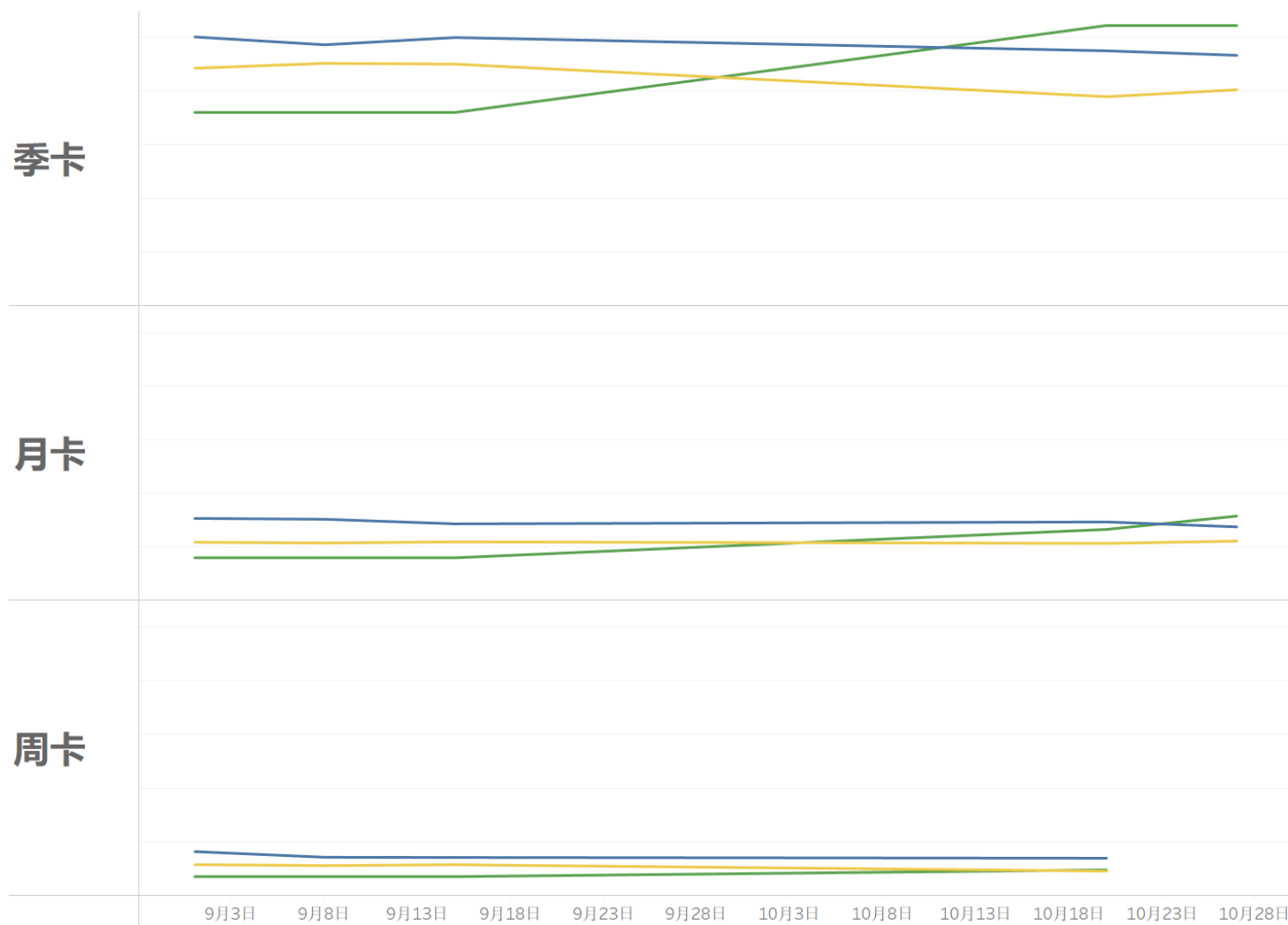
# 沪东战区问题下钻

- 与沪西战区大致相同
- 但价格问题更为突出



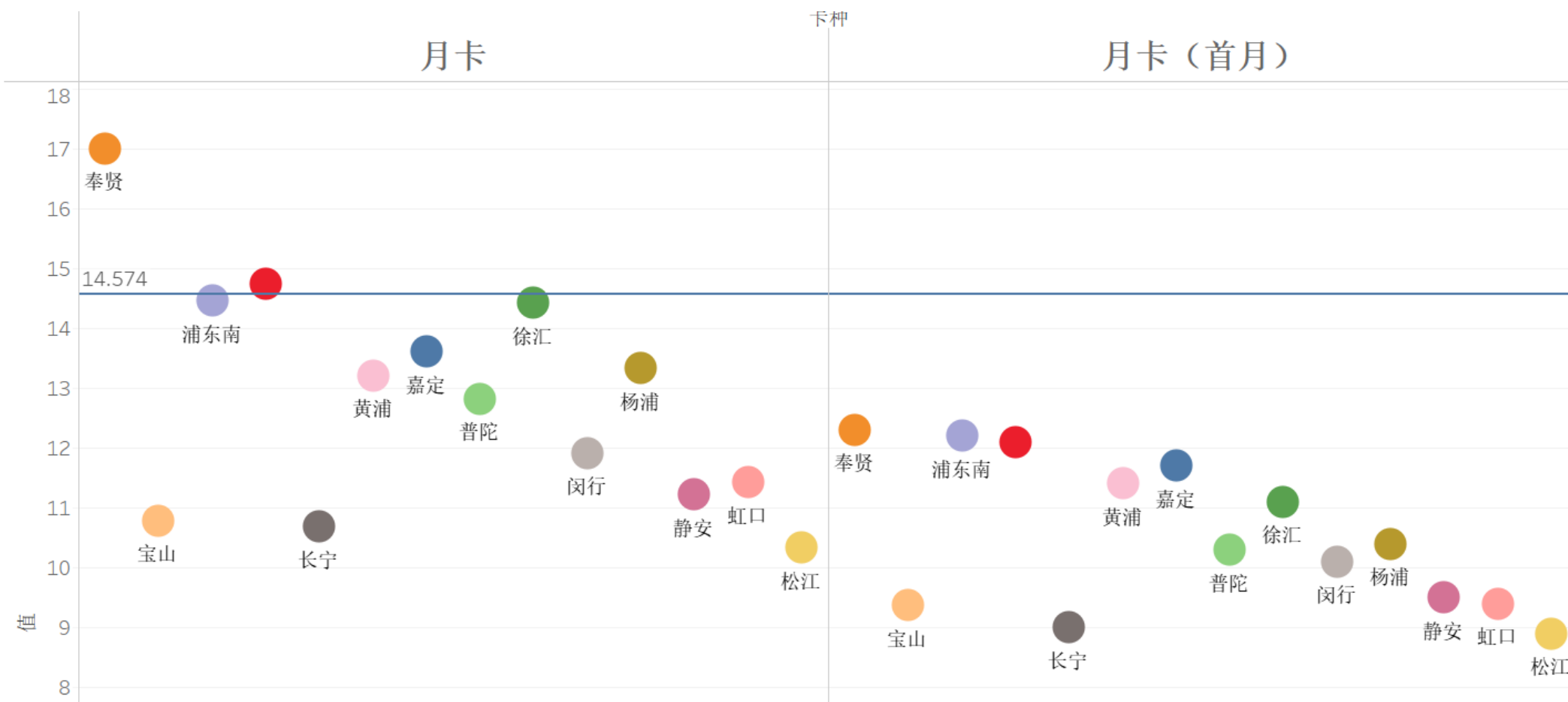


- 哈啰价格全线高于美团
- 虽然青桔后期涨价，但体量小，不构成威胁



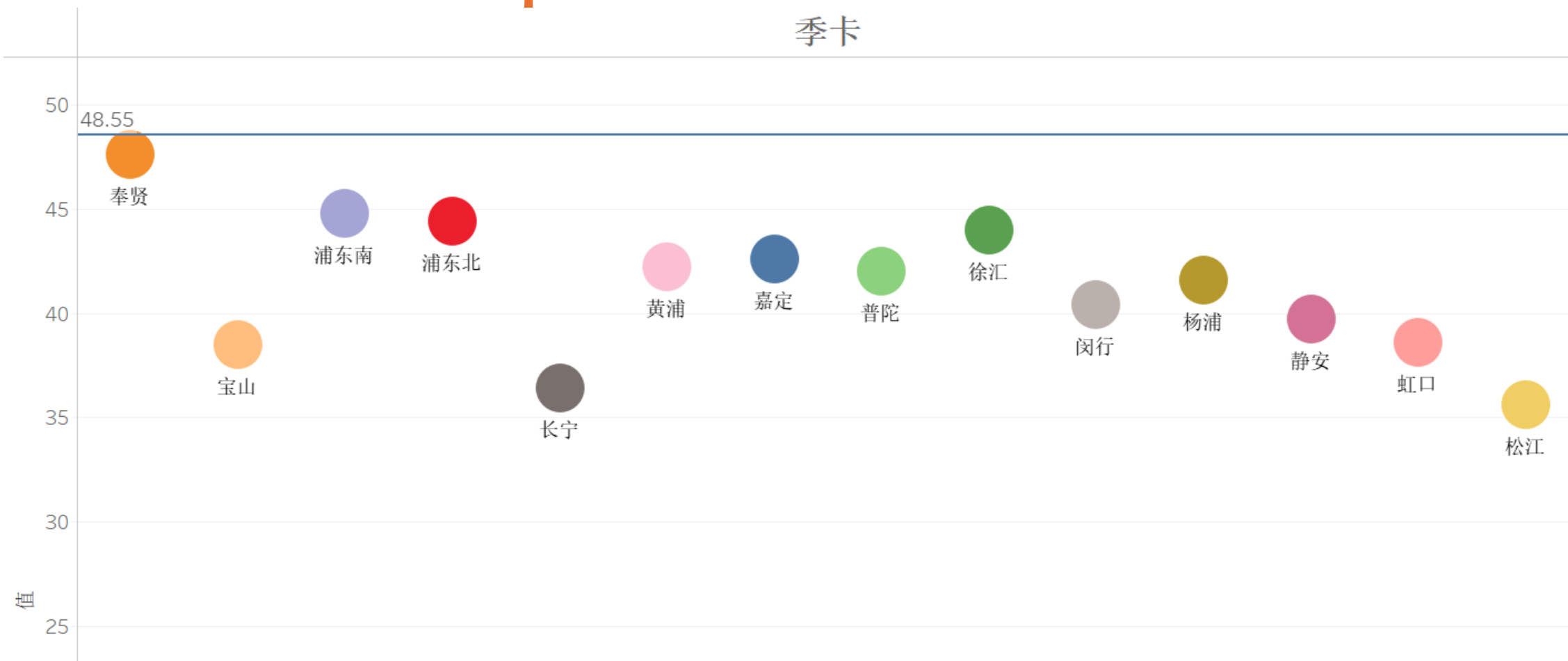
# 美团价格下 钻 (月卡)

- 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、四川省的用户投诉量高

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、王伟钧、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				