****

**南方电网电子商城数据月报**

**（初稿，以7月数据作为试点）**

**南网互联网公司技术服务部**

**2020年9月**

# 总体数据指标

南方电网电子商城7月总GMV为xx万，环比增长（减少）xx%，同比增长（减少）xx%。

其中：

一级专区GVM为xx万，环比增长（减少）xx%，同比增长（减少）xx%；

二级专区GMV为xx万，环比增长（减少）xx%，同比增长（减少）xx%；

企业商城GMV为xx万，环比增长（减少）xx%，同比增长（减少）xx%；

总订单数为xx单，退款单数xx单，退款金额xx万，占总金额xx%。

（以折线图的形式展示）

（环比变化大于xx%时，应当结合业务情况分析问题。）

# 商品类数据指标

商城SKU总数为xx，其中一级专区SKU总数xx，二级专区SKU总数xx。

1. 商品稽查类情况

本月稽查商品数xx，稽查违规数xx，稽查违规率xx%，违规率环比变化xx%；

（违规率环比变化大于xx%时，需要分析具体原因，具体问题变化情况，如制定了新标准，导致价格问题出现很多；稽查总数下降过大时，应该给出预警，分析具体问题）

问题分布为（例子）：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 价格问题 | 无同款比价 | 分类问题 | 负面清单 | 名称问题 | 单位问题 | 描述问题 |
| 302 | 201 | 72 | 44 | 19 | 8 | 4 |

1. 商品上架审核情况

本月商品上架审核总数为xx，不通过数为xx;

通过率为xx%，通过率环比变化xx%，通过率同比变化xx%；

（通过率环比变化大于xx%时，需要分析具体原因，具体问题变化情况，如制定了新标准，导致价格问题出现很多）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 商品审核总数 | 不通过数 | 价格问题 | 描述问题 | 分类问题 | 其他问题 |
| 13442 | 4199 | 1204 | 1080 | 924 | 991 |

# 客户服务类数据指标

上月采购总订单数为xx，其中对商品质量不满意数为xx，占xx%；对订单服务不满意数为xx，占xx%；对物流配送不满意数为xx，占xx%。（当不满意比率超过x%时，发出预警）

1. 投诉处理

上月采购用户投诉总数为xx，投诉处理完成率为xx%。（当处理完成率低于xx%时，发出预警）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 配送问题 | 服务问题 | 发票问题 | 质量问题 |
| 49 | 10 | 1 | 27 |

（当某项问题投诉占比过大时，需要进行分析，对比往月指标是否正常，是否需要要求供应商改善服务情况，或者提高信用扣分数值）

1. 用户问题受理

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **南网商城1000号客服及在线客服受理业务情况统计表** | | | | | | |
| **问题类型** | | **1000号客服热线** | | **问题类型** | **网站客服** | |
| **受理数量** | **处理完成率** | **受理数量** | **处理完成率** |
| 业务 | 供应商问题 | 346 | 99.49% | 供应商问题 | 39 | 90.72% |
| 新增商品需求 | 92 | 新增商品需求 | 15 |
| **小计** | **438** | **小计** | **54** |
| 系统 | 账号权限申请 | 728 | 账号权限申请 | 620 |
| 系统操作咨询 | 481 | 系统操作咨询 | 30 |
| 数据同步/故障 | 805 | 数据同步/故障 | 80 |
| 数据变更 | 173 | 数据变更 | 132 |
| 财务基础数据 | 8 | 功能优化 | 7 |
| **小计** | **2195** | **小计** | **869** |
| 其他 | | 529 | 其他 | 15 |
| **总计** | | **3162** | **总计** | **938** |

上月问题总数xx，环比变化xx%。（环比增长率过大时，预警，并分析增长数最高问题和占比最大问题）

# 采购交易类数据指标

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **南网商城各大类年度累计采购情况统计表** | | | | | | |
| **序号** | **专区** | **大类** | **当月采购额** | | **年度采购额** | |
| **当月采购额（万元）** | **占比** | **年度采购额（万元）** | **占比** |
| 1 | 一级专区 | 办公用品 |  |  |  |  |
| 2 | 一级专区 | 扶贫产品 |  |  |  |  |
| 3 | 一级专区 | 工器具 |  |  |  |  |
| 4 | 一级专区 | 家具及厨具 |  |  |  |  |
| 5 | 一级专区 | 劳保用品 |  |  |  |  |
| 6 | 一级专区 | 普通生产车辆 |  |  |  |  |
| 7 | 一级专区 | 通用信息设备 |  |  |  |  |
| 8 | 一级专区 | 通用仪器仪表 |  |  |  |  |
| 9 | 一级专区 | 五金建材 |  |  |  |  |
| 10 | 一级专区 | **合计** |  |  |  |  |
| 1 | 二级专区 | 办公自动化产品 |  |  |  |  |
| 2 | 二级专区 | 材料产品 |  |  |  |  |
| 3 | 二级专区 | 电工产品 |  |  |  |  |
| 4 | 二级专区 | 电工产品配件 |  |  |  |  |
| 5 | 二级专区 | 电源 |  |  |  |  |
| 6 | 二级专区 | 工器具 |  |  |  |  |
| 7 | 二级专区 | 机械产品 |  |  |  |  |
| 8 | 二级专区 | 计算机设备及软件 |  |  |  |  |
| 9 | 二级专区 | 劳保用品 |  |  |  |  |
| 10 | 二级专区 | 通信产品 |  |  |  |  |
| 11 | 二级专区 | 通信产品配件 |  |  |  |  |
| 12 | 二级专区 | 通用仪器仪表 |  |  |  |  |
| 13 | 二级专区 | 五金建材 |  |  |  |  |
| 14 | 二级专区 | 仪器仪表 |  |  |  |  |
| 15 | 二级专区 | 易耗品 |  |  |  |  |
| 16 | 二级专区 | **合计** |  |  |  |  |

Xxxx（只想到描述一下采购情况，可以分析的指标没想明白……）