



# 移动、电信、联通的三国杀

## 2017年12月运营商手机营业厅研究报告

极光大数据

2017.12

# 关键发现



近一年手机营业厅整体用户规模稳步上升，11月用户规模达3.2亿



11月底，中国移动手机营业厅渗透率达24.1%，是中国联通和中国电信渗透率之和的两倍



三家全国性手机营业厅日新增用户月均留存率均高于70%



广东、江苏、浙江位列中国移动地方性手机营业厅前三甲



中国联通手机营业厅用户app偏好top 10中，腾讯系app占据三席



中移动、中国联通用户群明显年轻于中电信

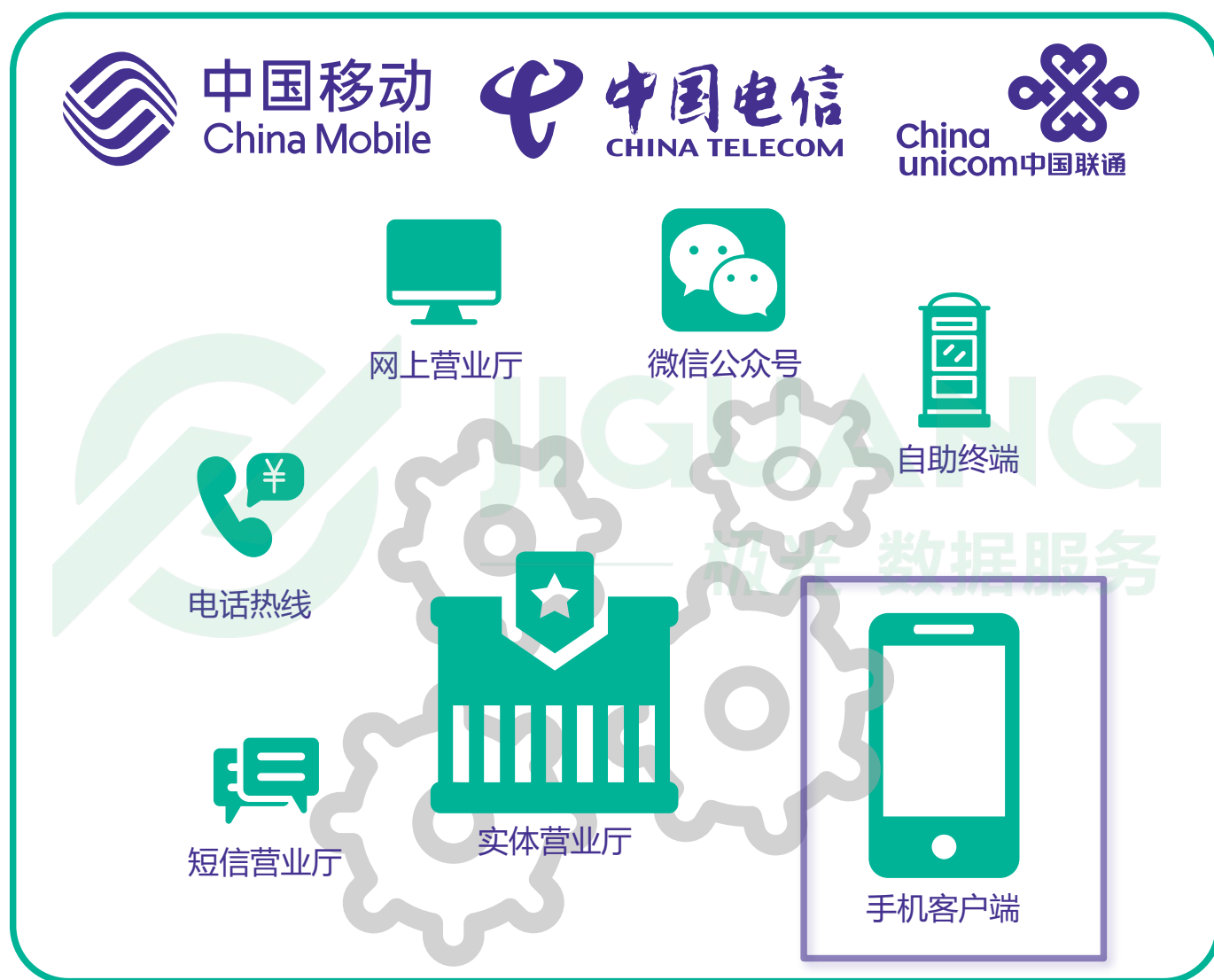
CHAPTER 01

# 手机营业厅简介

# 运营商服务渠道

## 手机客户端为运营商主要服务渠道之一

- 移动互联网时代，手机客户端是用户流量的主要入口，已经成为中国移动、中国电信、中国联通三大运营商重点布局的服务渠道之一



数据来源：根据公开资料整理

# 手机营业厅的价值

## 手机营业厅成为客户接触、服务和消费的平台

- 利用手机营业厅的产品设计，可以成为新用户了解移动运营商产品的渠道，老用户查询功能、充值话费服务的入口，以及其他增值服务的推广渠道

### 手机营业厅的价值



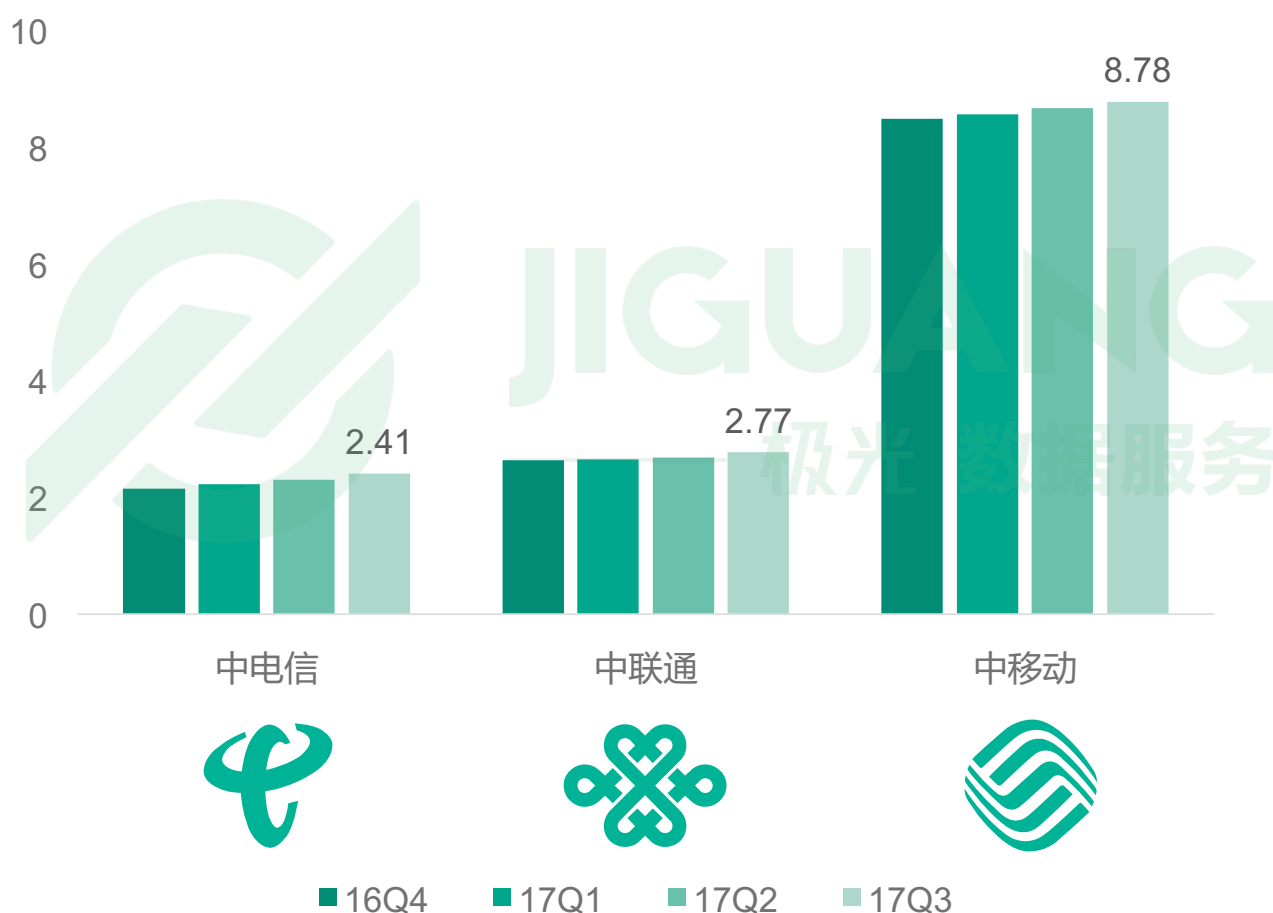
# 三大运营商的移动业务用户数量

## 中移动的移动业务用户数量居首

- 今年第三季度，中移动的移动业务用户数量达8.78亿，中国联通的移动业务用户数量达2.77亿，中电信的移动业务用户数量达2.41亿

### 三大运营商的移动业务用户数量

单位：亿



数据来源：根据三家公司财报和公开数据整理

# 运营商手机营业厅分类概况

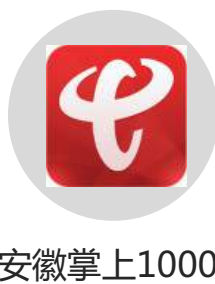
## 全国通用app和地方特色app双管齐下

- 关于手机营业厅的分类，主要分为全国通用的全国性手机营业厅和只服务单个省级行政区用户的地方性手机营业厅；其中，中国移动的地方性手机营业厅发展最为完善，已经覆盖大部分省级行政区；相比，中国联通和中国电信手机营业厅主要还是集中全国性手机营业厅的推广

### 全国性手机营业厅



### 地方性手机营业厅



数据来源：根据公开资料整理

# CHAPTER 02

## 运营数据

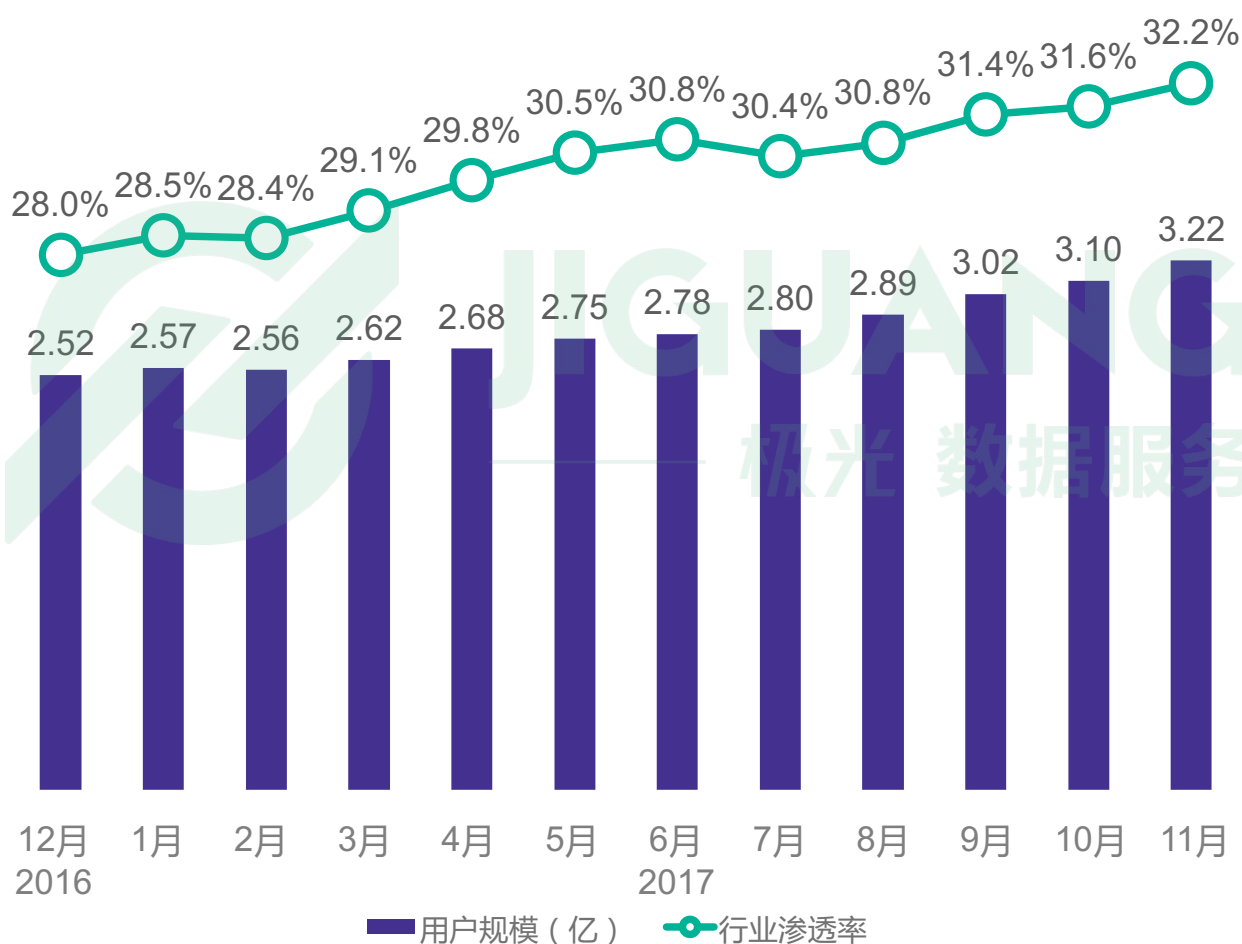


# 手机营业厅整体用户规模和渗透率

11月，手机营业厅整体用户规模达3.22亿，渗透率为32.2%

- 手机营业厅整体用户规模自去年12月以来持续上升，从去年12月份的2.52亿上升至今年11月的3.22亿，渗透率从28.0%上升至32.2%

## 运营商手机营业厅整体渗透率



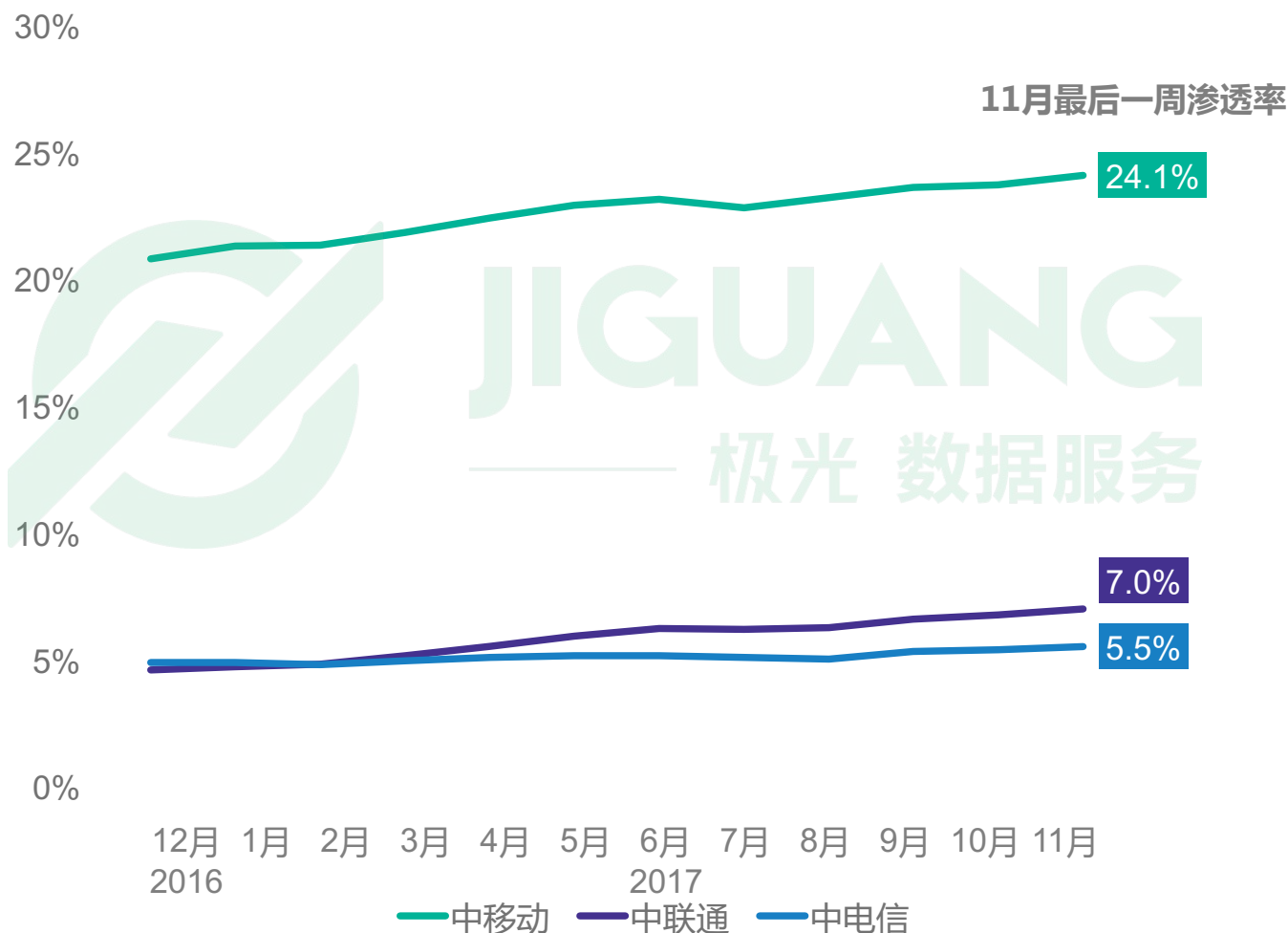
数据来源：极光大数据；取数周期：2016年12月~2017年11月

# 三大运营商手机营业厅市场渗透率

11月底，中移动手机营业厅渗透率达24.1%

- 三大运营商的手机营业厅市场渗透率均稳步上升，中移动手机营业厅达24.1%，相比去年12月增幅17.3%；中国联通手机营业厅11月底渗透率达7.0%，相比去年12月上增幅52.2%；中电信营业厅11月底渗透率达5.5%，相比去年12月增幅12.2%

## 三大运营商手机营业厅市场渗透率



数据来源：极光大数据；取数周期：2016年12月~2017年11月

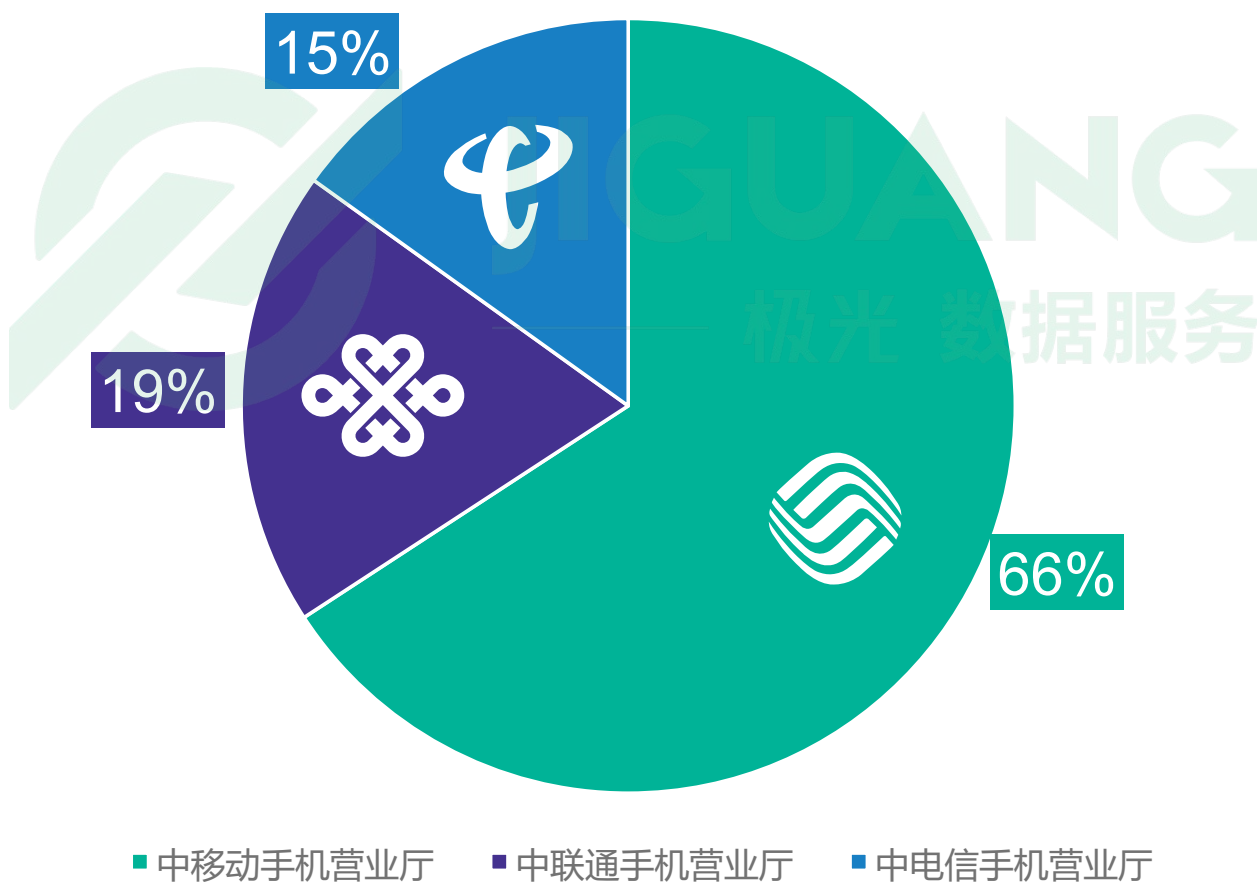
运营商手机营业厅渗透率是各个运营商所有手机营业厅app渗透率加和去重结果

# 三大运营商手机营业厅用户市场份额

中移动手机营业厅市场份额达66%

- 中联通手机营业厅市场份额为19%，中电信手机营业厅市场份额为15%

三大运营商手机营业厅用户市场份额



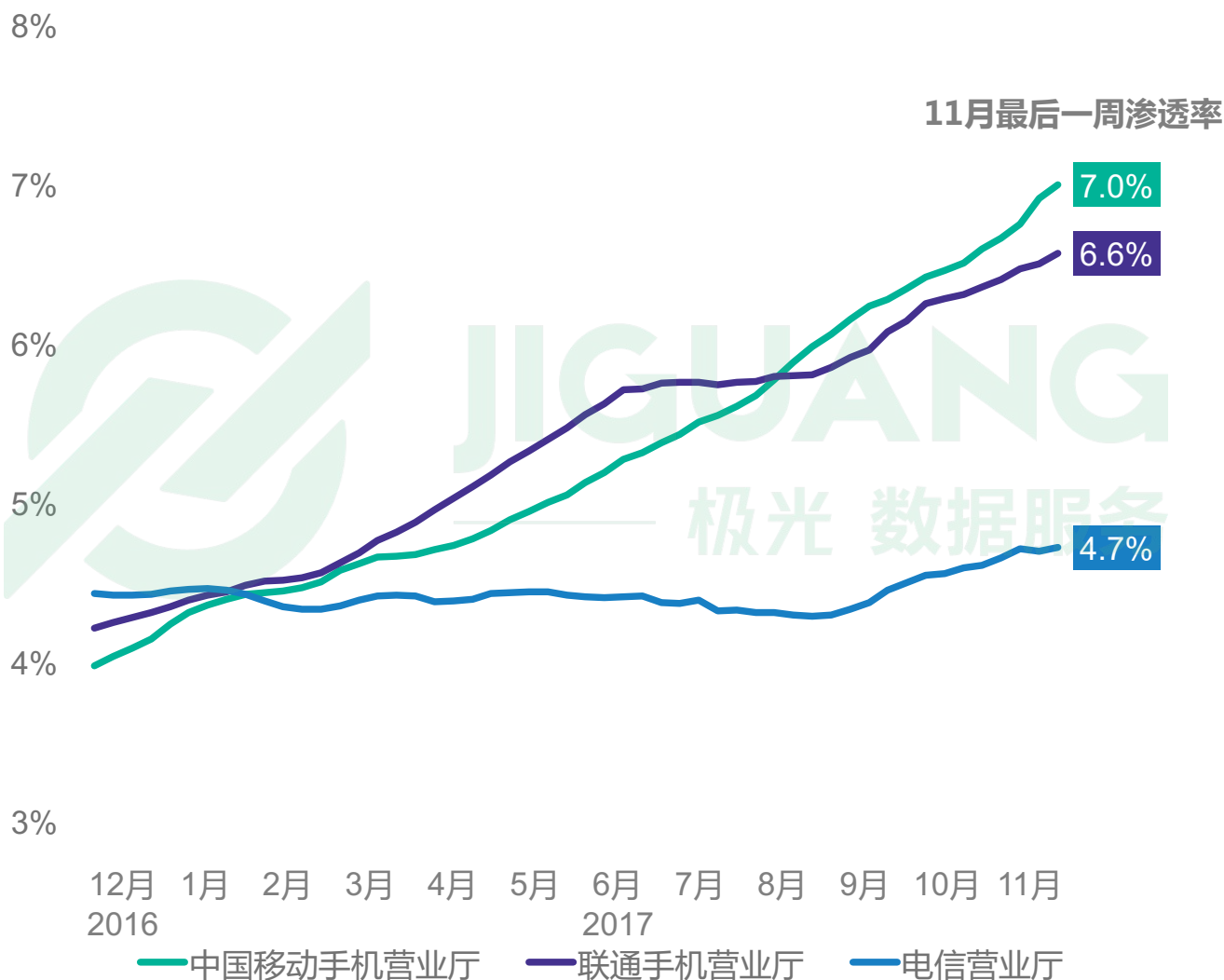
数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

# 全国性手机营业厅app渗透率

11月底，中国移动手机营业厅app渗透率达7%

- 中国移动手机营业厅app渗透率上升迅猛，在8月份超越联通手机营业厅app，位居全国性手机营业厅app渗透率第一
- 联通手机营业厅app在今年7月和8月渗透率有个平台期，随后继续上升，11月底达6.6%

## 全国性手机营业厅app渗透率



渗透率=当期安装有目标应用的活跃智能设备数量占当期全部活跃智能设备的比例，活跃智能设备定义为数据周期内至少有一次联网行为的智能设备

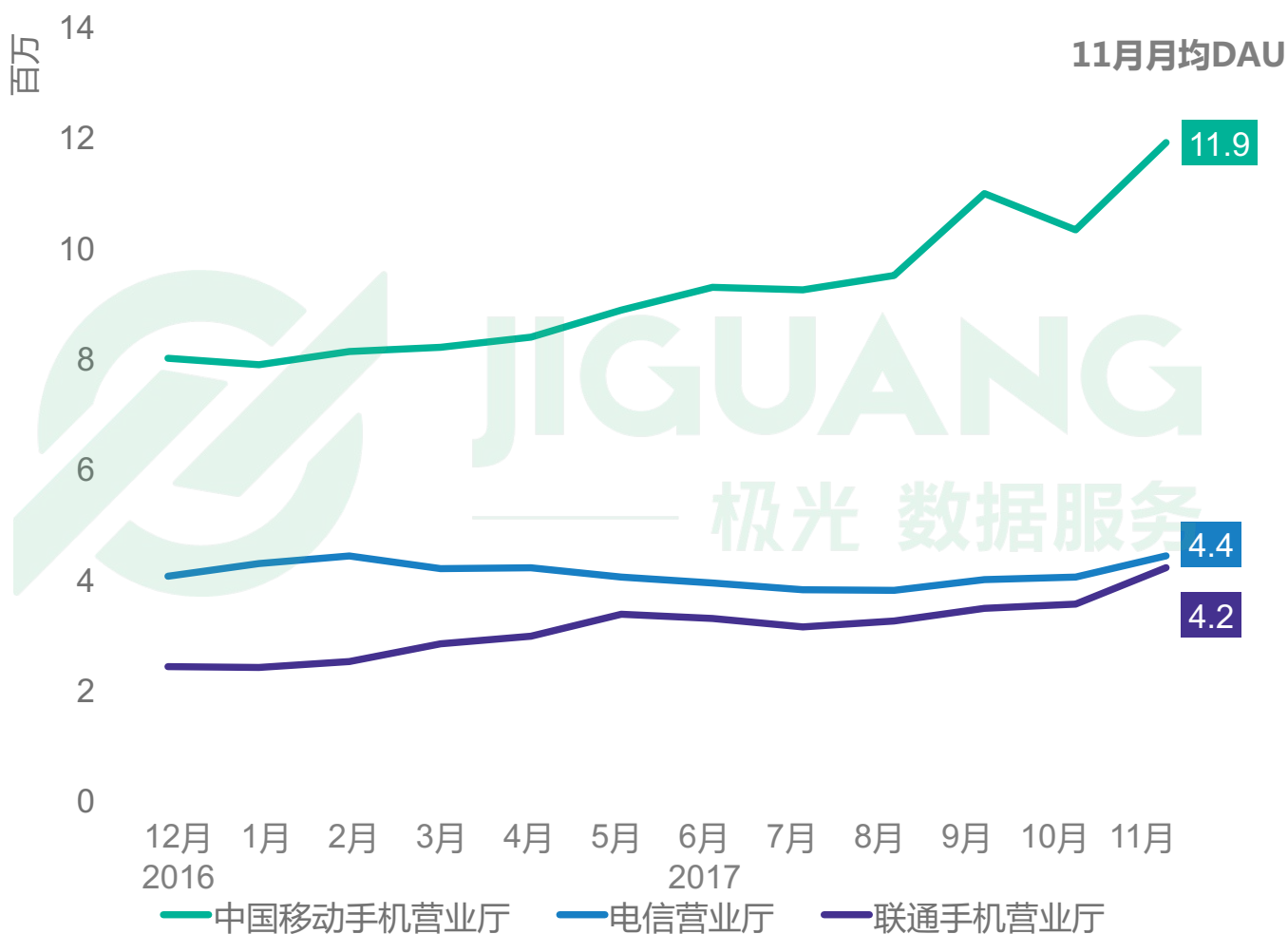
数据来源：极光大数据；取数周期：2016年12月~2017年11月

# 全国性手机营业厅app月均DAU

从今年9月开始，中国移动手机营业厅app月均DAU突破千万大关

- 从去年12月开始，中国移动手机营业厅app月均DAU逐步攀升，今年11月达到1190万；同期，电信营业厅月均DAU为440万，联通手机营业厅为420万

## 全国性手机营业厅app月均DAU



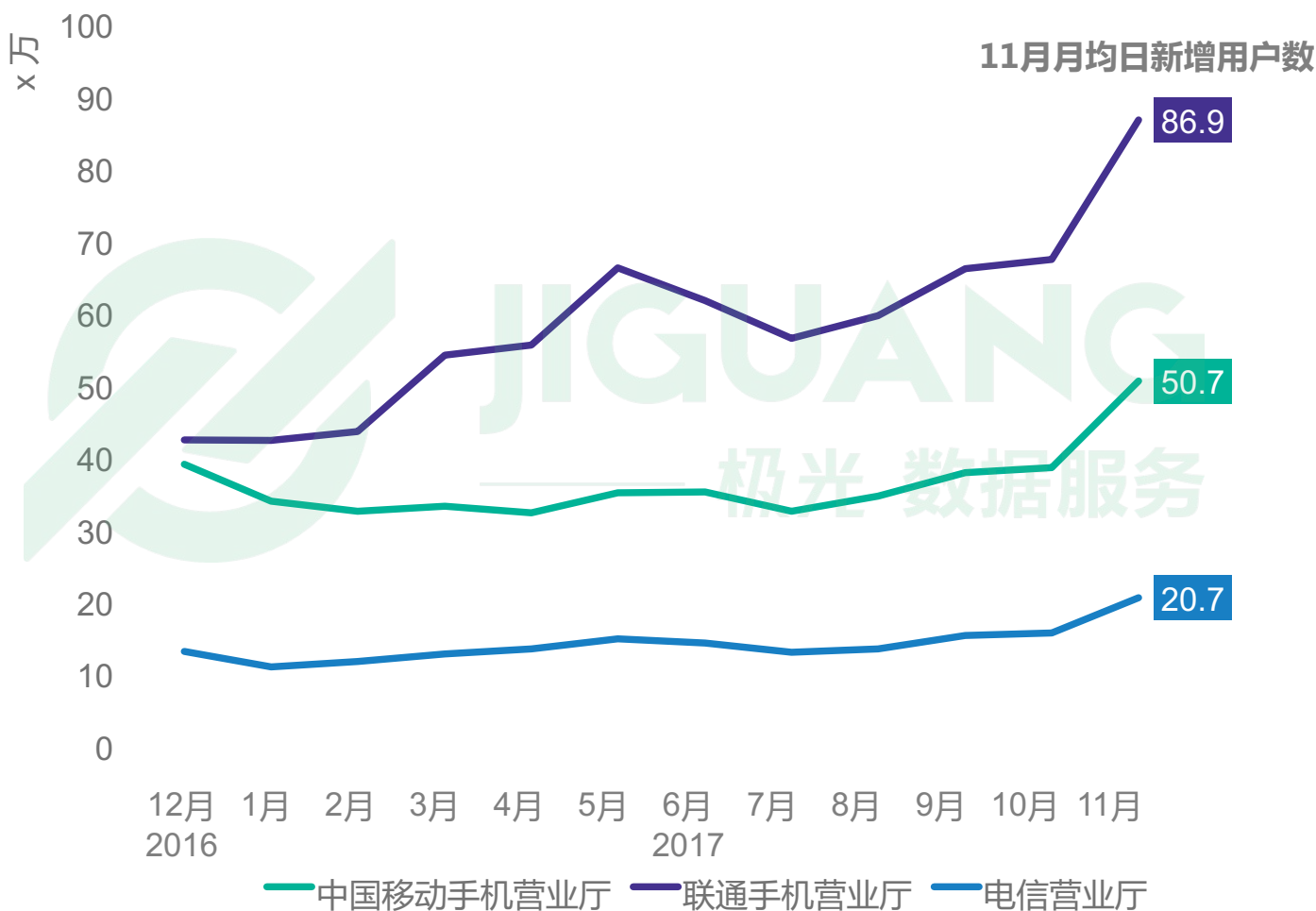
数据来源：极光大数据；取数周期：2016年12月~2017年11月

# 全国性手机营业厅app月均日新增用户数

联通手机营业厅app 11月平均日新增用户数达86.9万

- 联通手机营业厅app月均日新增用户数从去年12月的42万上升至今年11月的86.9万；中国移动11月月均日新增用户数为50.7万，电信营业厅11月月均日新增用户数为20.7万

全国性手机营业厅app月均日新增用户数



数据来源：极光大数据；取数周期：2016年12月~2017年11月

# 全国性手机营业厅app日新增用户30天留存率均值

三家全国性手机营业厅留存率均高于70%

- 联通手机营业厅留存率为77.1%，电信营业厅留存率为74.8%，中国移动手机营业厅为71.5%

## 全国性手机营业厅app日新增用户30天留存率均值



联通手机营业厅

77.1%



电信营业厅

74.8%



中国移动手机营业厅

71.5%

数据来源：极光大数据；取数周期：2017年10月

# 地方性手机营业厅app渗透率排名

## 广东、江苏、浙江位列中国移动地方性手机营业厅渗透率前三甲

- 在中移动地方性手机营业厅app中，广东移动手机营业厅渗透率达2.4%，位列第一
- 在中联通地方性手机营业厅app中，浙江联通渗透率达0.043%，位列第一
- 在中电信地方性手机营业厅app中，天翼生活（江苏）渗透率达0.46%，位列第一

### 地方性手机营业厅app渗透率排名



中国移动

App名称	渗透率
广东移动手机营业厅	2.40%
掌上营业厅（江苏）	2.31%
浙江移动手机营业厅	1.97%
河南移动手机营业厅	1.66%
四川移动掌上营业厅	1.64%
山东移动	1.50%
安徽移动	1.29%
广西移动手机营业厅	0.94%
云南移动手机营业厅	0.73%
和聚汇（贵州）	0.53%



中国联通

App名称	渗透率
浙江联通	0.043%
重庆联通	0.013%
沃动上海	0.002%



中国电信

App名称	渗透率
天翼生活（江苏）	0.46%
安徽掌上10000	0.22%
10000社区（湖北）	0.10%
广东天翼	0.08%

数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月26日



# 地方性手机营业厅app DAU排名

浙江移动手机营业厅11月月均DAU达710万，位居榜首

掌上营业厅（江苏地区）11月月均DAU达419.4万，位列第二；河南移动手机营业厅11月月均DAU达341.1万位列第三

## 中移动地方性手机营业厅app DAU排名

App名称	11月月均DAU（万）
浙江移动手机营业厅	710.0
掌上营业厅（江苏）	419.4
河南移动手机营业厅	341.1
广东移动手机营业厅	329.1
山东移动	263.9
四川移动掌上营业厅	262.9
安徽移动	184.6
云南移动手机营业厅	77.2
和聚汇（贵州）	61.4
广西移动手机营业厅	55.1

数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

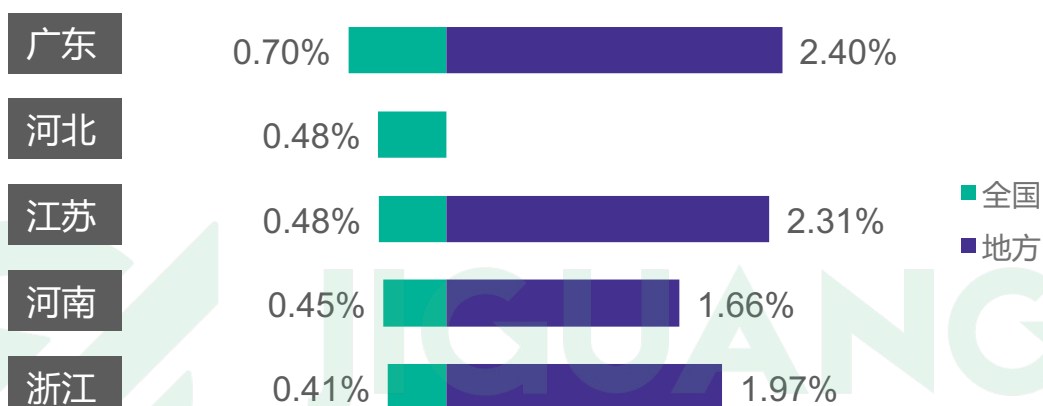
中国联通和中电信地方性手机营业厅app的DAU未加入统计

# 全国和地方性手机营业厅的关联

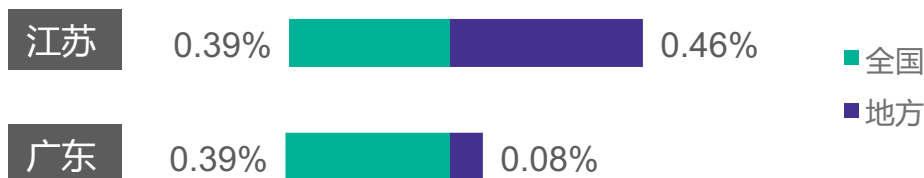
## 部分中国移动地方性手机营业厅app渗透率超过全国性手机营业厅app在该省份的渗透率占比

- 中国移动全国性手机营业厅top 5中，除了河北没有对应的地方性手机营业厅app外，其他四个省份中，对应的地方性手机营业厅均高于全国手机营业厅的渗透率
- 中国电信全国性手机营业厅前两名中，江苏省的地方性手机营业厅渗透率已经超过全国性app在江苏省的用户渗透率，而广东省的地方性app在11月份只有0.08%渗透率低于中国电信全国性手机营业厅在广东省的渗透率
- 中国联通全国性营业厅渗透率top 10省份无地方性app，因此未进行对比

### 中国移动部分省份渗透率对比



### 中国电信部分省份渗透率对比



数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月26日

## CHAPTER 03

# 人群画像

# 中移动手机营业厅用户性别和年龄分布

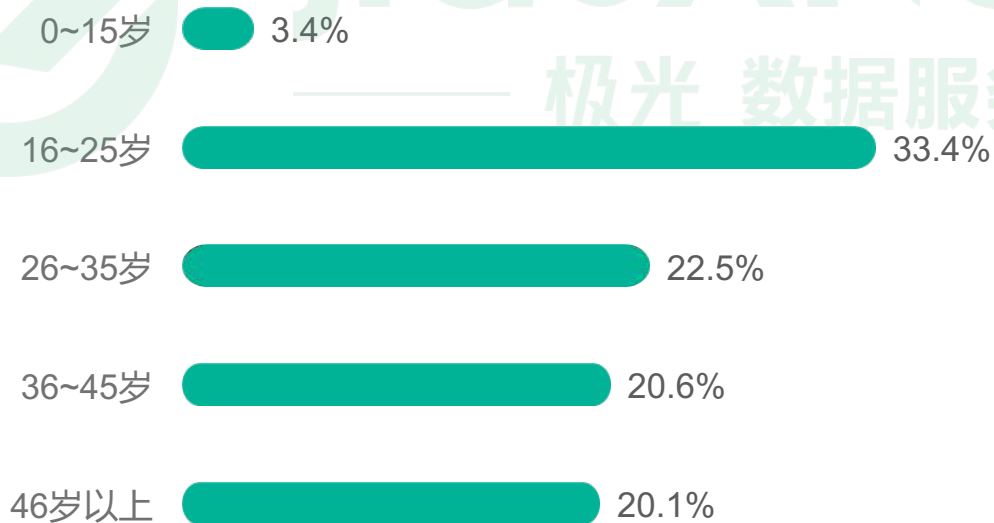
男性用户占6成，16~25岁用户达33.4%

- 中移动手机营业厅的用户中，男性用户达59.7%，女性用户达40.3%；16~25岁用户达33.4%，26~35岁用户为22.5%

## 中移动手机营业厅用户性别分布



## 中移动手机营业厅用户年龄分布



数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

中移动手机营业厅用户指所有安装各个中移动手机营业厅app群体的总和

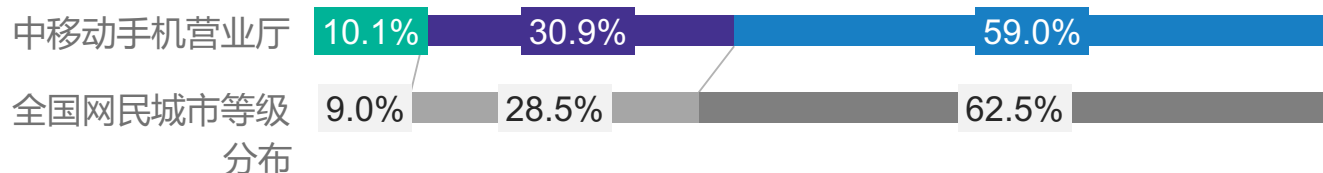
# 中移动手机营业厅用户地域分布

用户渗透率前三甲为广东省、江苏省、浙江省

- 中移动手机营业厅用户中，一线城市占比10.1%，二线城市占比30.9%，均略高于全国网民城市等级分布；北京市用户占比3.0%，成都市用户占比2.8%，上海市用户占比2.5%

## 中移动手机营业厅用户地域分布

■ 一线城市 ■ 二线城市 ■ 三线及以下城市

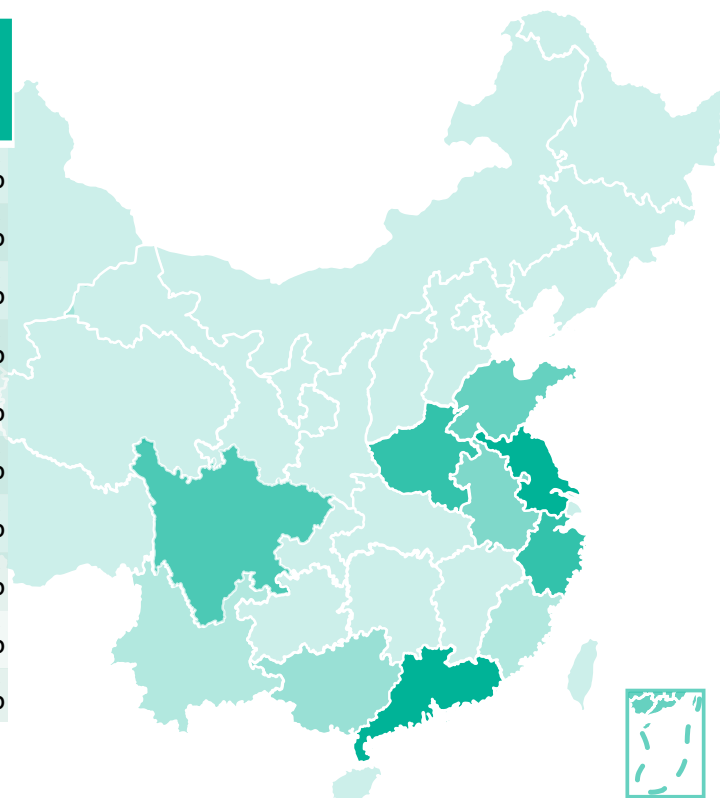


### 渗透率top10 省级行政区

广东省	12.9%
江苏省	11.5%
浙江省	8.9%
河南省	8.1%
四川省	7.5%
山东省	7.3%
安徽省	5.3%
广西壮族自治区	4.1%
云南省	3.8%
福建省	3.1%

### 渗透率top10 城市

北京市	3.0%
成都市	2.8%
上海市	2.5%
广州市	2.3%
深圳市	2.3%
重庆市	2.3%
苏州市	2.0%
郑州市	1.8%
南京市	1.8%
东莞市	1.7%



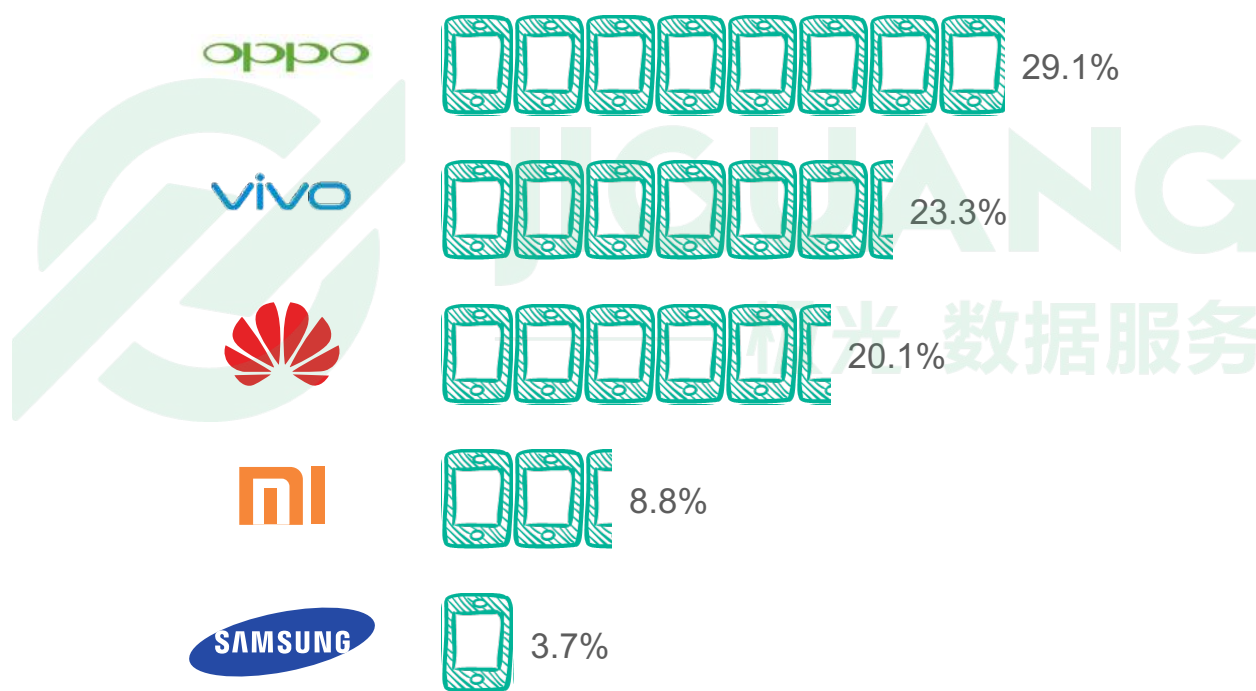
数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

# 中移动手机营业厅用户安卓手机品牌分布

## OPPO手机用户占比接近3成

- 中移动手机营业厅用户中，OPPO品牌手机用户占比29.1%，vivo手机用户占比23.3%，华为手机用户占比20.1%

### 安卓手机品牌分布



数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

# 中移动手机营业厅用户app偏好

中移动营业厅用户app偏好前三为支付宝、手淘、美团

- 中移动手机营业厅用户支付宝的偏好指数达79.53，手机淘宝的偏好指数达77.93，美团的偏好指数达77.42

## 中移动手机营业厅用户app偏好top 10

					
	支付宝	手机淘宝	美团	京东	新浪微博
偏好指数	79.53	77.93	77.42	76.06	74.89

					
	滴滴出行	优酷	QQ邮箱	百度网盘	高德地图
偏好指数	74.84	74.70	74.57	74.18	73.13

极光app偏好指数为极光基于app大数据挖掘建立的评价指标，用于评估该群体相对于平均水平而言，对于某款app的偏好程度

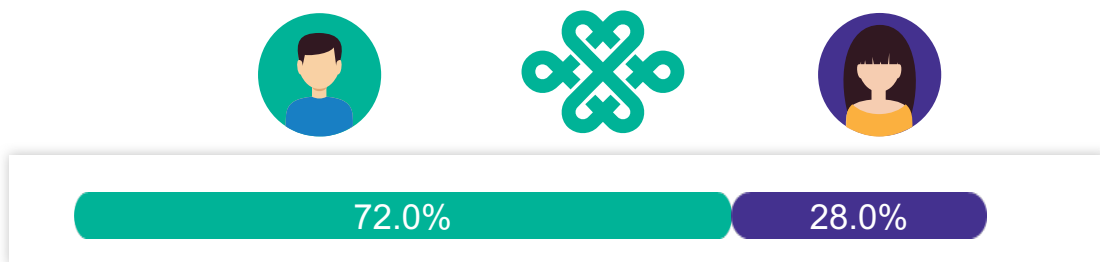
数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

# 中国联通手机营业厅用户性别和年龄分布

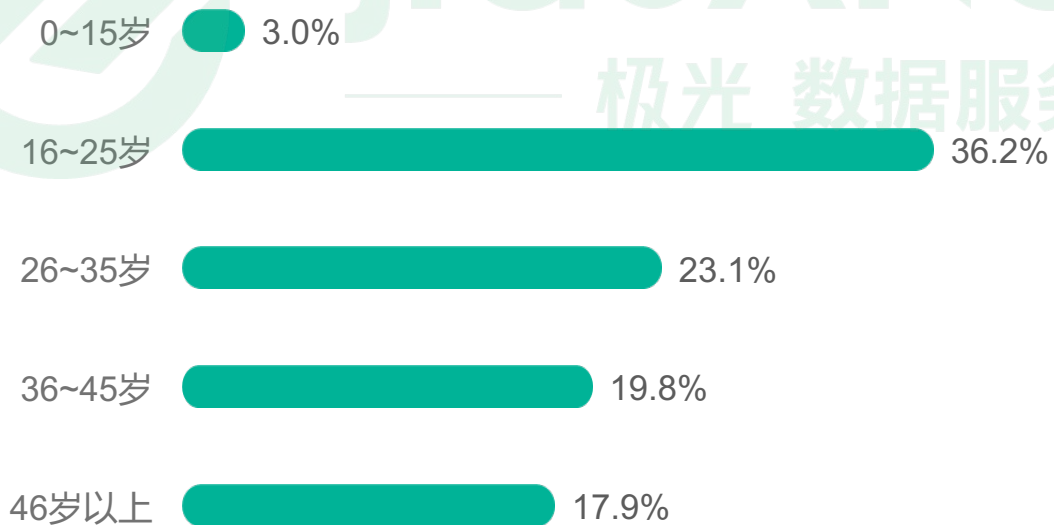
中国联通手机营业厅用户中，男性达7成，16~25岁用户占比36.2%

- 中国联通手机用户中，男性用户占比72%，女性用户占比28%；其中，16~25岁用户占比36.2%，26~35岁用户占比23.1%

## 中国联通手机营业厅用户性别分布



## 中国联通手机营业厅用户年龄分布



数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

中国联通手机营业厅用户指所有安装各个中国联通手机营业厅app群体的总和

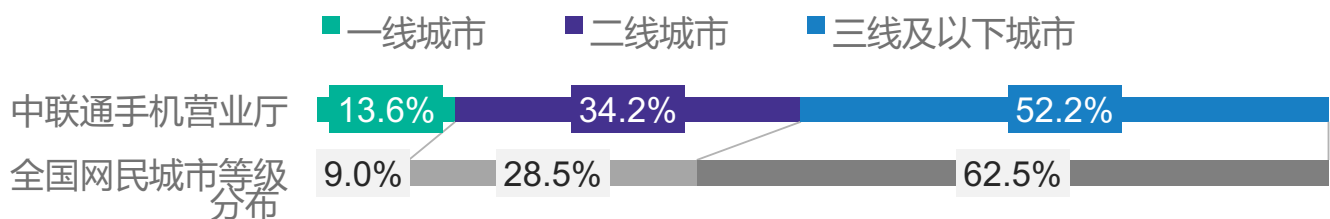


# 中国联通手机营业厅用户地域分布

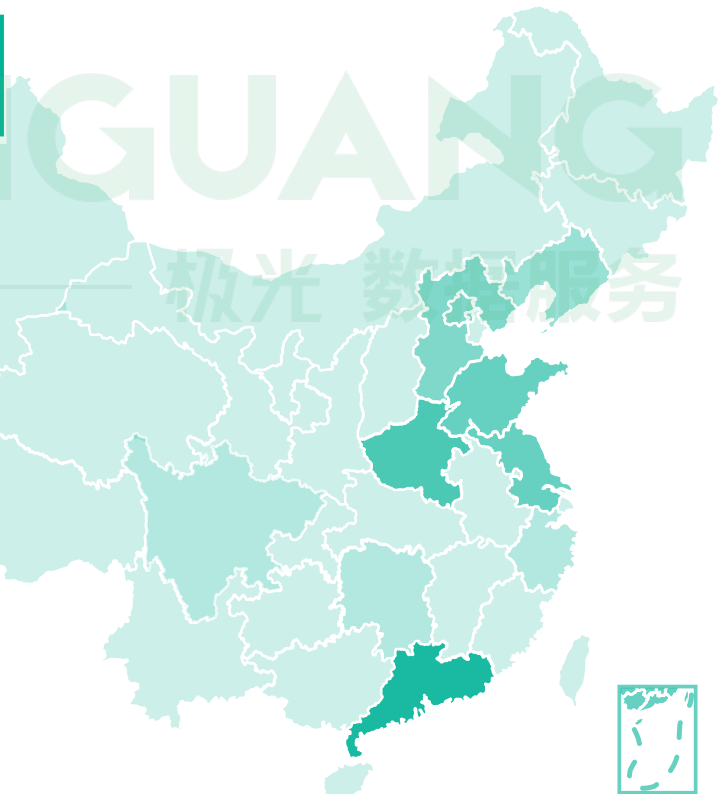
用户占比前三名为广东省、河南省、江苏省

- 中国联通手机营业厅用户中，一线城市用户占比13.6%，二线城市34.2%，远高于全国网民城市等级分布；北京市以4.6%的渗透率位列城市排名第一，广州市以3.1%排名第二，深圳市以2.9%排名第三

## 中国联通手机营业厅用户地域分布



渗透率top10 省级行政区		渗透率top10 城市	
广东省	12.9%	北京市	4.6%
河南省	9.2%	广州市	3.1%
江苏省	7.5%	深圳市	2.9%
山东省	7.3%	上海市	2.9%
北京市	4.6%	郑州市	2.9%
河北省	4.4%	苏州市	1.9%
辽宁省	3.8%	重庆市	1.8%
浙江省	3.8%	天津市	1.8%
湖南省	3.6%	东莞市	1.8%
四川省	3.6%	武汉市	1.6%



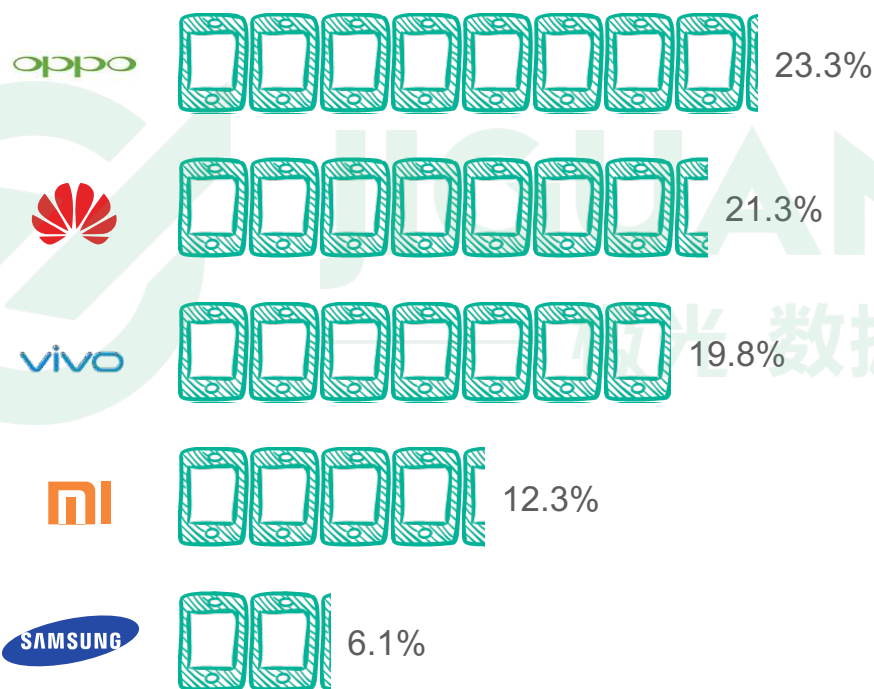
数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

# 中国联通手机营业厅用户安卓手机品牌分布

OPPO手机用户占比23.3%

- 中国联通手机营业厅用户，OPPO手机占比23.3%，华为手机占比21.3%，vivo手机占比19.8%

## 安卓手机品牌占比



数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

# 中国联通手机营业厅用户app偏好

支付宝、京东、手淘为app偏好前三，腾讯系app表现不俗

- 中国联通手机营业厅用户对支付宝的偏好指数达83.38，京东的指数达82.99，手机淘宝的偏好指数达81.69；另外，在app偏好top 10出现QQ音乐、王者荣耀、QQ邮箱等三款腾讯系app

## 中国联通手机营业厅用户app偏好top 10

					
	支付宝	京东	手机淘宝	百度网盘	美团
偏好指数	83.38	82.99	81.69	81.11	81.01

					
	QQ音乐	王者荣耀	滴滴出行	新浪微博	QQ邮箱
偏好指数	80.83	80.83	80.74	80.44	79.76

极光app偏好指数为极光基于app大数据挖掘建立的评价指标，用于评估该群体相对于平均水平而言，对于某款app的偏好程度

数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

# 中电信手机营业厅用户性别和年龄分布

男性用户占7成，36~45岁用户达31.8%

- 中电信手机营业厅用户中，男性用户达71.3%，女性达28.7%；用户年龄分布中，36~45岁用户达31.8%，16~25岁占比为22.6%，26~35岁用户达22.5%

## 中电信手机营业厅用户性别分布



71.3%

28.7%

## 中电信手机营业厅用户年龄分布

0~15岁 2.4%

16~25岁 22.6%

26~35岁 22.5%

36~45岁 31.8%

46岁以上 20.7%

数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

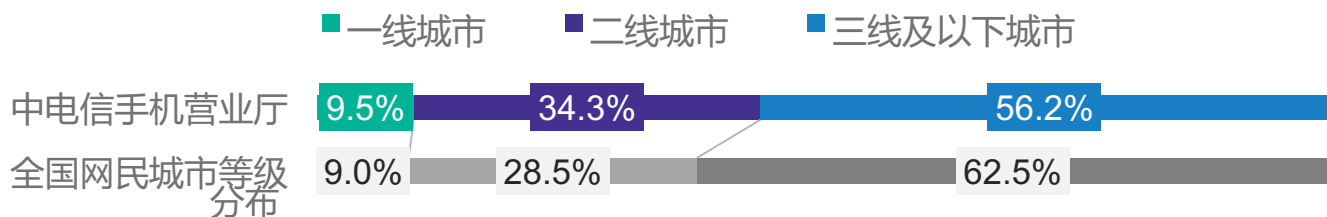
中电信手机营业厅用户指所有安装各个中电信手机营业厅app群体的总和

# 中电信手机营业厅用户地域分布

用户渗透率top 3为江苏省、广东省、河北省

- 中电信手机营业厅用户中，一线城市占比9.5%，二线城市占比34.4%，二线城市用户远高于全国网民二线城市占比；上海市用户占比3.2%，北京市占比3.0%，南京市占比2.9%

## 中电信手机营业厅用户地域分布

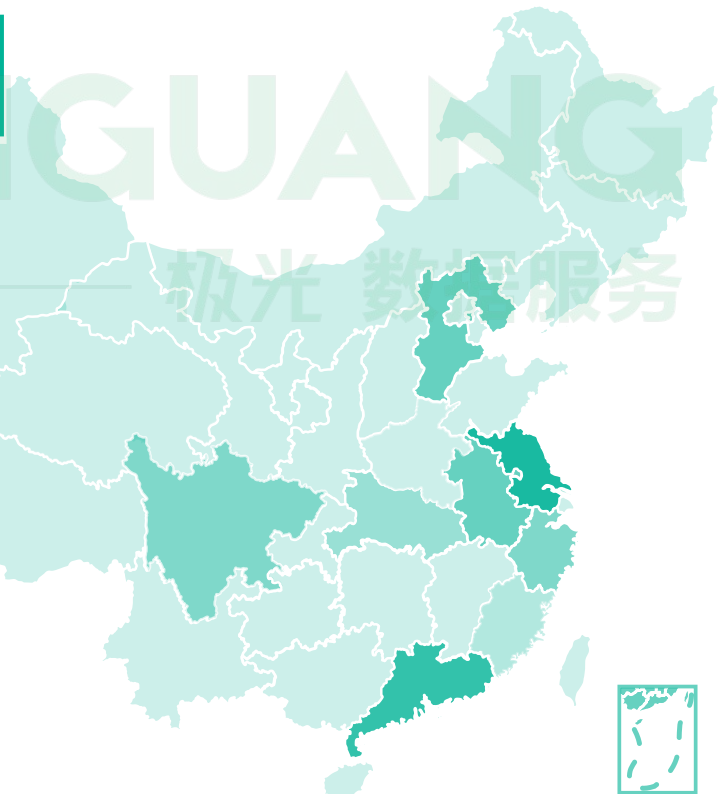


### 渗透率top10 省级行政区

江苏省	12.9%
广东省	7.9%
河北省	5.9%
安徽省	5.9%
浙江省	4.8%
四川省	4.8%
湖北省	4.5%
河南省	4.2%
陕西省	3.6%
福建省	3.5%

### 渗透率top10 城市

上海市	3.2%
北京市	3.0%
南京市	2.9%
苏州市	2.9%
重庆市	2.6%
武汉市	2.3%
成都市	2.0%
西安市	1.7%
广州市	1.7%
深圳市	1.6%



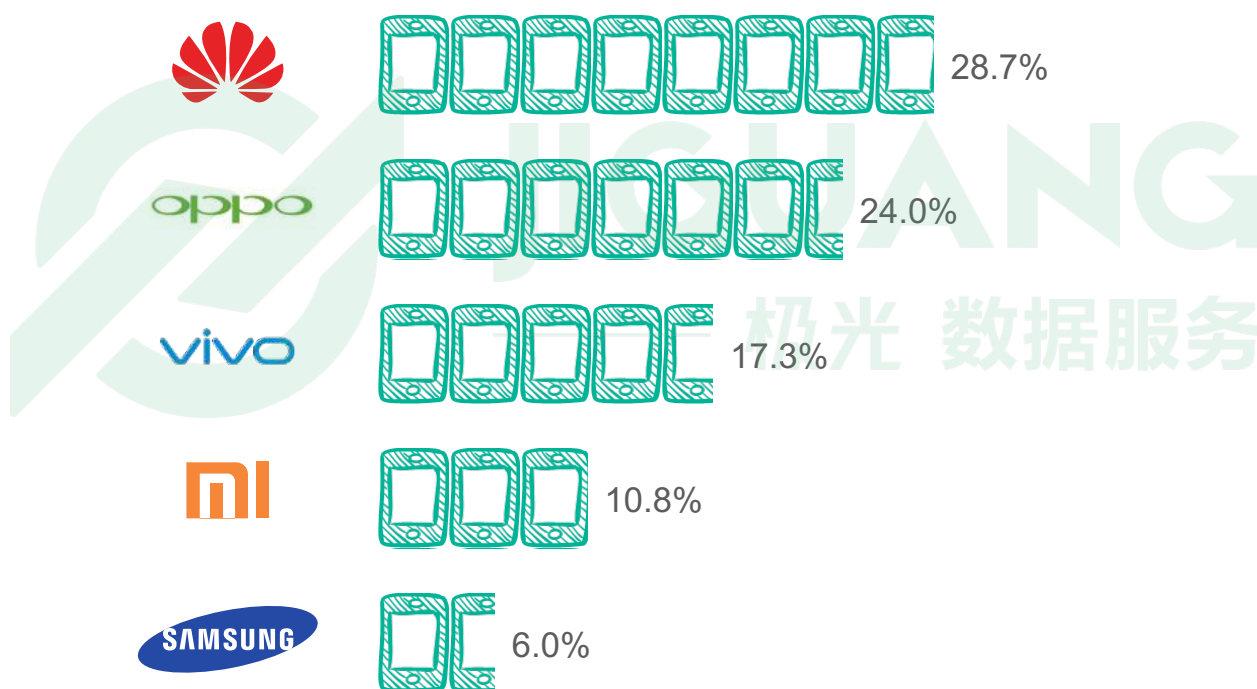
数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

# 中电信手机营业厅用户安卓手机品牌分布

华为手机占比28.7%

- 中电信手机营业厅用户中，华为手机用户占比28.7%，OPPO手机用户占比24.0%，vivo手机用户占比17.3%

## 安卓手机品牌占比



数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月

# 中电信手机营业厅用户app偏好

## 翼支付、京东、支付宝为用户app偏好前三名

- 中电信手机营业厅用户中，翼支付偏好指数达81.53，京东偏好指数达81.35，支付宝偏好指数达80.72

### 中电信手机营业厅用户app偏好top 10

					
	翼支付	京东	支付宝	滴滴出行	手机淘宝
偏好指数	81.53	81.35	80.72	79.66	79.51

					
	QQ邮箱	美团	百度网盘	WPS Office	中国建设银行
偏好指数	79.25	78.78	78.27	77.97	77.82

极光app偏好指数为极光基于app大数据挖掘建立的评价指标，用于评估该群体相对于平均水平而言，对于某款app的偏好程度

数据来源：极光大数据；取数周期：2017年11月



# 报告说明

## 1. 数据来源

极光大数据，源于极光云服务平台的行业数据采集及极光iAPP平台针对各类移动应用的长期监测，并结合大样本算法开展的数据挖掘和统计分析

## 2. 数据周期

报告整体时间段：2016年12月~2017年11月  
具体数据指标请参考各页标注

## 3. 数据指标说明

手机营业厅app包括中国移动、联通手机营业厅、电信营业厅等34款应用

## 4. 报告其他说明

极光数据研究院后续将利用自身的大数据能力，对各领域进行更详尽的分析解读和商业洞察，敬请期待



# 关于极光

极光 ( [www.jiguang.cn](http://www.jiguang.cn) ) 是中国领先的移动大数据服务商。其团队核心成员来自腾讯、摩根士丹利、豆瓣、Teradata和中国移动等公司。公司自2011年成立以来专注于为app开发者提供稳定高效的消息推送、统计分析、即时通讯、短信和社会化分享组件等开发者服务。**至今我们已经服务了超过60万款移动应用，累计覆盖超过100亿个移动终端，月独立活跃设备超过7.5亿，日发送消息30亿，产品覆盖了中国国内90%以上的移动终端。**基于积累的海量数据，我们拓展了在大数据领域的产品，包括极光效果通和极光数据服务。极光致力于为各行各业节约开发成本，提高运营效率，优化业务决策。

## 极光产品线

极光开发者服务：高效稳定 SDK、节约开发资源、增强用户体验、提升业务效率

极光效果通：精准锁定目标用户，量身定制广告投放策略，提高运营效率

极光数据服务：解析目标客户，洞悉行业趋势，跟踪企业运营情况，帮助企业决策者提升决策效率

# 业务咨询请联系



数据改变世界



华北地区数据咨询

胡畅达：15101510721

华东、华南地区数据咨询

Oliver：18320141359

全国商务咨询

[sales@jiguang.cn](mailto:sales@jiguang.cn)

媒体数据引用：

[marketing@jiguang.cn](mailto:marketing@jiguang.cn)