|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **评价维度** | **二级指标编号及名称** | **三级指标编号及名称** |
| **快递服务质量** | 时间性 | K1 快速准时 | K1.1递送速度 |
| 安全性 | K2 安全规范 | K2.1顾客隐私保护程度 |
| K2.2保险制度完备性 |
| K2.3收发制度规范性 |
| K2.4货物完好程度 |
| 经济性 | K3 价格经济 | K3.1快递价格 |
| 文明性 | K4 服务态度 | K3.2服务人员素质 |
| K3.3投诉理赔服务满意度 |
| 舒适性 | K5 便捷舒适 | K5.1快递网点分布便利程度 |
| K5.2快件信息提醒 |
| K5.3咨询服务便捷 |
| K5.4预约准时交货率 |
| K5.5取件的便利性 |

**指标定义解释**

快递服务质量评价关键指标体系已经建立，为了对各个指标进行量化评价，需要建立一套合适的评价体系，以下对各个指标的定义、计算公式及说明、主题词库等进行了汇总。本文的指标的计算方法是由客户评价通过公式量化得到。客户评分客户网络评价得分，这部分数据是通过客户获取的。对指标进行定义，限制指标公式的计算变量因子。

（1）递送速度

“递送速度”指标的定义如下：递送速度是指快件从发件到首次派送之间的速度，一方面依照所用的实际时间比快递公司承诺的递送时间节约的大小来衡量，另一方面依照顾客对递送时效的感知评价来衡量。该定义综合考虑了国家、行业标准对递送速度相关指标的定义，也充分涵盖了企业、顾客对递送速度的考核与要求。

（2）顾客隐私保护

对于“顾客隐私保护”指标的定义如下：指在收发件过程及以后快递公司对顾客的身份信息、电话号码、住址、姓名、发货信息等个人信息保密情况的实现。

（3）保险制度完备性

指快递公司在承接快件后对快件实行的保险制度满足快件保价与损失后赔偿的程度。这其中包含两方面的含义，一是快递公司对各品类快件的保险制度完备程度，二是按照客户要求对委托的快件附加的额外保险，包括保价险和运费险等。

（4）收发制度规范性

收发制度规范性的定义为快递公司对快件签收所有可能情况规定的规范制度及实施规范性。具体情况包括：1本人收发，验证身份、验收并签字；2他人代收发时，应验证代收发人的身份，并告知代收发人所要承担的责任并签字；3登记核准代收机构代收，告知代收所要承担的责任并签字。

（5）货物完好程度

“货物完好程度”指标的定义如下：收件方在签收时快件呈现的完好形态。包括两个方面：1.快件丢失，包含两个层次：(1)单一快件全部丢失(2)单一快件内部部分丢失；2.快件损毁和破损，包含三个层次：(1)包装完好，货物完好；(2)包装破损，货物完好；(3)包装破损，货物破损。

（6）快递价格

快递价格是指快递公司根据快件的递送区域、重量、体积、保价、时间要求、易碎、易腐等不同情况下标明的快递价格，以及顾客对快递价格的经济性、透明性主观感知的综合评价。

（7）服务人员素质

“服务人员素质”指标的定义如下：快递人员在收发件时表现出的语言、仪表、行为，给客户呈现出的整体感知印象。分三个层次：1行为规范，送货到门，交接有序，2、仪表规范，统一着装、仪态整洁；3、语言规范，应答如流，简洁有效，明确诚恳；

（8）投诉理赔服务满意度

客户对快递公司处理投诉理赔服务结果的满意程度。包括客服电话便捷与接听、理赔处理速度、赔偿价格合理。1、客服电话24小时接听，网络投诉与理赔受理渠道畅通，2、回复理赔申请准确及时，理赔处理快速有效，3、理赔额度高，覆盖范围广，理赔满意度高。

（9）快递网点分布便利性

“快递网点分布便利程度”指标的定义如下：依据面积和人口数量（网点个数/区域面积），单个网点的服务人群数量和服务范围，直接体现快递网点的便利化程度。分为三个等级：1.十分便利（步行十分钟可以到达）；2、较为便利（步行十分钟以上，三十分钟以内）；3、不便（取件地点到达超过半小时步行路程）。

（10）快件信息提醒

“快件信息提醒”是指的是快递公司从接件开始，顾客能在网上查询到快件跟踪信息，在快件到达时给收、发方短信的提醒，快递网点在收到快件时，通过短信、电话等方式通知顾客取件的作业。一般认为电话通知优于短信通知，双重提醒更加可靠。

（11）咨询服务便捷

“咨询服务便捷度”指标的定义如下：快递公司为客户提供咨询服务的便利性，包括信息反馈速度，咨询渠道的多样性和客服畅通性。

（12）预约准时交货率

“预约准时交货率”指标的定义如下：在客户预约的时间段内送达快件视为准时交货。预约准时交货率计算方法可定义为：在一定时间内与客户预约准时交货的次数占其总交货次数的百分比。

（13）取件便利性

“取件便利性”指标的定义如下：客户感知的收货方式便利性程度。分三种取件类型：1送货上门；2、定点取货（自提柜取货和货架取货）；3、移动式取货（派送人员和收货方约定取货地点）。

例如：

附表1 速度主题关键词库

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1 很快** | **2 快** | **3 慢** | | **4 很慢** | |
| 速度飞快 | 堪比顺丰 | 速度（比EMS还）坑爹 | 还慢 | 竟然停了 | 投诉 |
| 太速度 | 好有速度 | 这么慢 | 已经逗留了 | 爬过来 | 渣 |
| 好快的速度 | 速度快 | 速度醉了 | 慢还不行 | 乌龟速 | 垃圾 |
| 超级快 | 名不副实 | 速度不能生存 | 不派送 | 蜗牛的速度 | 倒闭 |
| 超快 | 有点儿速度 | 速度慢 | 延长 | 没动静 | 烂 |
| 速度真快 | 速度挺快 | 还没到 | 延迟 | 走路速度 | 不爽 |
| 32个赞 | 满意的速度 | 速度让我忧心 | 有些慢 | 晃悠来的 | 最差 |
| 真TMD快 | 速度蛮好 | 一个礼拜才到 | 才 | 速度太慢 | 一直等 |
| 很是给力 | 速度0K | 没速度 | 闹心 | 蚂蚁的速度 | 这么慢 |
| 快出了新高度 | 速度是佼佼者 | 在路上飘着 | 忍 | 不知在哪 | 蜗牛级别 |
| 速度简直碾压 | 速度赞 | 简直了 | 生气 | 无踪影 | 速度实在太慢 |
| 大赞 | 速度值得拥有 | 拖三到五天 | 寄错 | 慢的没话说 | 慢得惊人 |
| 快到没朋友 | 速度不错 | 慢悠悠 | 暴力 | 慢得要死 | 速度堪忧 |
| 速度最快 | 速度依旧稳定 | 速度优到哪去了 | 失望 | 无语的速度 | 特慢 |
| 像119火警一样快 | 速度一流 | I服了U | 耽误 | 比最慢速度慢一倍多 | 蜗速 |
| 神一样的速度 | 速度还行 | 把人急坏 | 没到 | 速度比不上蜗牛 | 乌龟般速度 |
| 速度真是惊人 | 速度飕飕的 | 忽悠你速度 | 时效慢 | 速度跪了 | 龟速 |
| 速度之快令人惊讶 | 速度真心快 | 垃圾的速度 | 逆风 | 跟蜗牛有一拼 | 龟爬速度 |
| 不是一般的快 | 绝对可以 | 速度渣 | 催 | 太尼玛慢 | 速度也忒快了吧 |
| 休的一下就到了 | 速度快到感人 | 吃屎的速度 | 有点慢了 | 慢的半死 | 速度慢破天际 |
| 速度如飞 | 越来越有速度 | 优速慢递 | 长时间 | 整整11天 | 慢的惊为天人 |
| 不能更满意 | 速度有保证 | 速度不太优 | 处理半天 | 严重超时 | 蚂蚁速度服务 |
| 速度任性 | 速度差不多 | 不敢恭维 | 速度都不给力 | 慢递 | 蜗牛快递 |
| real速度 | 还可以 | 破速度 | 逗留了三天 | 速度如此之慢 | 如同蜗牛爬 |
| 速度最佳 | 给力 | 速度令人堪忧 | 速度也是醉了 | 最慢 | 速度极慢 |
| 速度一级棒 | 挺快 | 差劲 | 奇葩的速度 | 走了十天没见影 | 相当的慢 |
| 速度屌炸天 | 闪电直达 | 让人失望 | 速度勉强 | 龟毛速度 | 杳无踪迹 |
| 速度 杠杠的 | 脱颖而出 | 速度够霸气 | 速度不给力 | 渣哭了 | 堪比乌龟 |
| 超人的速度 | 物超所值 | 不给力 | 速度真够可以的 | 速度巨慢 |  |
| 无敌了 | 速速滴 | 如此失望 | 速度真让人心寒 | 逆天的速度 |  |
| 赞 | 安全快捷 | 速度没谱儿 |  | 速度奇慢 |  |
| 忒快 | 最快的速度 | 速度真是够了 |  | 慢出宇宙 |  |
| 就到 | 及时 | 速度让人生气 |  | 比飞鸽传书还慢 |  |
| 速度极快 | 顺利 | 不靠谱 |  | 慢到一定境界 |  |
| 神马速度 | 棒 | 速度感到痛心疾首 |  | 速度第一慢 |  |
| 速度杠杠的 | 效率高 | 杯具 |  | 区内都要三天 |  |
| 当天就到 | 不错 | 神马速度 |  | 奇慢无比 |  |
| 真好 | 好评 | 速度不快 |  | 速度还贼慢 |  |
| 真心好 | 快速 | 慢成这样 |  | 让人惆怅死 |  |
| 最佳 | 速度非凡 | 速度不咋地 |  | 最会拖 |  |
| 非常好 | 速度爆表 | 速度我服了 |  | 速度弱爆了 |  |
| 太牛 | 速度突飞猛进 | 速度稍慢 |  | 慢到出奇 |  |
| 快得像风 | 速度堪比顺丰 | 慢慢快递 |  | 史上最龟速 |  |
| 好快 | 速度依然给力 | 见鬼的速度 |  | 很慢 |  |
| 速度快 | 速度上佳 | 异常低级 |  | 慢屌 |  |
| 送件快 | 快递速度真不赖 | 都7天了 |  | 越来越差 |  |
| 开挂的速度 | 速度高效、快捷 | 慢 |  | 还能再慢点吗 |  |
| 神速度 | 好速度 | 速度缓慢 |  | 慢 |  |
| 速度灰常快 |  | 越来越慢 |  | 还没跟踪记录 |  |
| 速度惊人 |  | 拖延 |  | 遥遥无期 |  |

附表2 顾客隐私保护主题词库

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 很规范** | **2 规范** | **3 不规范** | **4 很不规范** |
| 有专门取货点 | 有存放点 | 被别人取走 | 直接扔路边了 |
| 柜台取货 | 感觉安全 | 擅自交由他人 | 自己找 |
| 隐私做的很好 | 取件记录 | 就这样摆着 | 放门口不管了 |
| 快递员看守 |  | 名字对了就能拿 | 陌生电话 |
| 快递员拿货 |  | 不怎么看着 | 诈骗电话 |
| 只有名字 |  |  | 隐私泄露 |

附表3 保险制度完备性的主题词库

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 很好** | **2 好** | **3 不好** | **4 很不好** |
| 自动保价 | 有保障 | 保险不全面 | 不让保价 |
| 靠谱 | 安全保险 | 保价低 | 无保价 |
|  | 踏实 |  | 没有保险制度 |

附表4 收发制度规范关键词库

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 很规范** | **2 规范** | **3 不规范** | **4 特别不规范** |
| 很规范 | 不会不许验货再签字 | 不经同意把快件放门口下 | 都是放前台 |
| 送到家 | 比较靠谱 | 私自做签收 | 没收到货显示已签收 |
| 挺负责任的 | 大体还可以 | 直接扔门口 | 他居然装听不到就下楼了 |
|  | 可以代收 | 送错了地方 | 先签字了再验货， |
|  | 目前没发生不爽的塞门缝事件 | 直接扔楼下就走 | 你是谁啊，你就签收 |
|  |  | 必须先签字，签字抢了单子就跑 | 不让拆包装，而且扭头就走，不给商量的余地 |
|  |  | 放了东西可不可以告诉一下我 | 强势的给你签收东西不会及时送到顾客手上 |
|  |  | 直接扔到传达室去了, 连个电话都不打 | 不让拆包装， |
|  |  | 送货员不负责，不是本人签收的件，也不注意，丢件就推卸责任 | 非要我先签字，我就不签 |
|  |  | 快递员直接帮我签收 | 特地注明了本人签收。结果送到单位传达室交给保安放下就走了，根本就不跟你联系 |
|  |  | 一说要验验送来的货，撒腿就跑 | 没让我签名 |
|  |  | 一口咬定已经签收 | 都被签收了！谁签收的？ |
|  |  | 太正规，有时候送件不提前通知家里没人 | 不让我开包验货， |
|  |  | 不等你打开看到里面的东西有没有问题，开车就走了 | 必须先签字在验货 |
|  |  | 明明人没有到收件人的地方,   还谎称敲门没有人 | 最后还是我自己把快递扒拉出来签收的， |
|  |  | 自行签收 | 没签收硬说人家签收了 |
|  |  | 送货时,催我签字，我验货了吗?就让我签字 | 只放到传达室，连个招呼都不打 |
|  |  | 不正规 | 我同意了代签？？？睁眼说瞎话！ |
|  |  | 送货的人就把东西给了一个自称认识我得人签收 | 有什么权利由快递员代替我签收 |
|  |  | 扔在楼下超市就走，也不打电话，发个短信也不说自己是什么快递 | 找各种理由推脱 |
|  |  | 不送到指定地点 | 直接抢走快递 |
|  |  | 转身就走了 | 忽悠人去自提 |
|  |  | 从不给送到地方 | 件到了不送让我自己去取 |
|  |  | 直接扔物业管理处 | 没有经过我的同意下，竟然把货 给发回给卖家 |
|  |  | 快递员自己签收 | 说你不来取我就返回 |
|  |  | 放在传达室 | 爱收不收，反正我不再送了 |
|  |  | 送错地方了 | 居然不送还要我自己去拿 |
|  |  | 送货就送楼下 | 快递员直接抢过快递就走了 |
|  |  | 没有一次是送到家门口的 | 丢在那里就算完 |
|  |  | 还没送到呢，网上查询已经被签收了 | 无视客户的存在 |
|  |  | 还从来不签字 | 没签收，竟然说我签收了 |
|  |  | 快递每次提前帮我签名 | 竟然已经签收 |
|  |  | 送错地方 | 不用签字，还代顾客签收， |
|  |  | 投递混乱 | 直接送超市 |
|  |  | 直接帮你签收了！ | 没时间送不了 |
|  |  | 放到了小区前面的书报亭 | 无稽之谈吗 |
|  |  | 不送上楼 | 私自给我签收 |
|  |  | 随便给人签收货的 | 不经同意私自退回到卖家 |
|  |  | 好几天都没送来，网页上显示我已经签收 | 太没责任心 |
|  |  | 在离收货地址还远得很的地方找个不认识的签下名就算完事了 | 送货之前，就显示已经签收了 |
|  |  | 签收人没有用我的名字签收都可以收下快递 | 快递公司盗走了物品 |
|  |  | 真不靠谱 | 自己就把快递提前签收 |
|  |  | 送快递都不用别人签字的吗 | 为什么多一层您就不送 |
|  |  | 在派送记录上瞎写 | 丢件还冒充签收 |
|  |  | 不按照地址送 | 拆开包装东西都碎了，没让我签收 |
|  |  | 已经被签收了，可我没收到 | 太坑爹了， |
|  |  | 直接扔在小区传达室连告知都没有吗？ | 到四川绵阳的东西，既然给我送到成都被签收了 |
|  |  | 不让客户当场验货，还要扔下货物走人 | 以欺骗的手段让我签字 |
|  |  | 让我去六环外自取 | 竟一点责任都不付 |
|  |  |  | 极度不负责任 |

附表5 货物完好程度主题关键词

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1很好** | **2好** | **3差** | **4很差** | |
| 包装好看 | 包装完好 | 冰块化了 | 不翼而飞 | 偷东西 |
| 包装nice | 包装完整 | 有些变形 | 心都碎了 | 掉包 |
| 防震泡沫加固 | 好几层包装 | 箱子破损 | 暴力运输 | 丢了 |
| 三层防护 | 包装袋很有质感 | 磕破 | 弄坏东西 | 弄丢 |
| 高大上 | 没有损坏 | 胶带被撕过 | 糟糕透顶 | 不翼而飞 |
| 包装超用心 | 包装很好 | 物品损坏 | 包装被拆 | 寄丢了 |
| 完美包装 | 冷运专线 | 包装不到位 | 没有泡沫纸 | 东西都没了 |
| 特别严实 | 包装好评 | 暴力 | 没有包装服务 | 不知道货去哪里了 |
| 包装很精美 | 真空包装 | 简陋 | 明显被拆了 | 东西损坏 |
| 好棒的包装 | 包装好 | 出现问题 | 开膛破肚 | 丢件了 |
| 包装很专业 | 良心 | 东西少了 | 戳 | 丢件 |
| 包装感人 | 精美简洁 | 丢件 | 砸了 | 偷吃 |
| 包装超级好 | 拆礼物的感觉 | 挤坏 | 摔烂了 | 偷了快件 |
| 包装真的好 | 基本无损 | 丢失 | 烂了 | 漏气的漏气 |
| 细节特别好 | 几乎无损伤 | 破损 | 内置物破碎 | 饼干全是渣渣 |
| 包装用心 | 全程冷链 | 东西坏了 | 屏碎了 | 偷了东西 |
| 零损坏 | 真空包装 | 包装盒松动 | 压扁了 | 损失好多 |
| 完好无损 | 没破损 | 挤压 | 闷馊了 | 弄丢了 |
| 相当好看 | 包装不错 | 包装不给力 | 漏 | 东西压碎好多 |
| 业界良心 | 挺好 | 缺少包装物料 | 粉碎 | 搞坏 |
| 保质保鲜 | 很好 | 包装瑕疵 | 野蛮搬卸 | 搞丢 |
| 包装简直无懈可击 | 用心 | 物品损坏 | 叉个洞 | 坏掉了 |
| 包装一流 | 包装好 | 破损 | 裂了 | 东西都能寄掉 |
| 精致 | 给力 | 重量有问题 | 野蛮拆箱 | 会少很多东西 |
| 包装超细心 | 不错 | 少了一件 | 压变形 | 粉碎性损坏 |
| 给力包装 | 包装结实 | 劣质包装 | 损坏很严重 | 把新的东西拿走 |
| 精致完美 | 包装仔细 | 少件 | 摔 | 包装完好无损的情况下就只剩下 |
| 包装到位 | 没漏 | 没包装好 | 惨不忍睹 | 被损坏拆包 |
| 包装好用心 | 没有损坏 | 破了 | 烂成这样 | 方方正正的盒子，到手里已经成椭圆形了 |
| 体贴的包装 | 从没丢过件 | 磨损 | 压坏 | 东西弄丢 |
| 包装很高端 | 没有遇到过丢件 | 压坏 | 包装给跪了 | 全都给摔碎了 |
| 严严实实的包装 | 没遇到过失损的情况 | 撞击痕迹 | 报废 | 一盒月饼八个已经只剩4个 |
| 无损 | 从没有丢过或是有问题的情况 | 凹陷 | 包装不善 | 损坏你的物品 |
| 完好 | 基本上没有损坏 | 划痕 | 被划开 | 东西全压坏了 |
| 无损坏 | 没有发生过丢东西的事情 | 外箱破了 | 破烂不堪 | 东西还给弄没了 |
| 隔开包装 | 快递的东西也没出过问题 | 压坏 | 变形 | 快件给送丢了 |
| 一点都没破 | 没有丢过东西 | 变形 | 损坏严重 | 少了两瓶 |
| 专业 | 东西没损坏 | 已经这样 | 监守自盗 | 全部变形 |
| 精美 | 保证我们的东西安全 | 成这样 | 划破 | 货不知道发哪里去了 |
| 非常好 | 没有遇到过不好的情况 | 磨花 | 挖个洞 | 信封旁边都被刀子拉开了 |
| 特别严实 | 内容也没有被破坏 | 差劲 | 损坏 | 搞碎了 |
| 太用心 | 基本上也是都安全到达 | 包装割坏 | 严重变形 | 每次包装都很烂 |
| 毫发无损 | 没遇到过丢件坏件的情况 | 被拆包 | 坏 | 已经被拆过 |
| 整齐完好 | 东西也从来没有损坏 | 摔 | 受损 | 摔破 |
| 完整无损 |  | 盒子弄烂 | 破损 | 搞坏 |
| 包装很完整 |  | 包装破了 | 破坏 | 扔断 |
| 物品保存的很好 |  | 包装烂掉 | 破裂 | 商品丢失 |
| 外包装都没有破损 |  | 简陋的包装 | 破 | 都破了 |
| 完好无损 |  | 包装剪开过 | 磨损 | 破损严重 |
| 东西没有一点损坏 |  | 漏 | 歪七扭八 | 货品丢失 |
|  |  | 包装破损 | 拆过 | 商品包装被打开 |
|  |  | 湿透 | 被撕开 | 货物被调包 |
|  |  | 拆开 | 破成渣 | 衣服被污 |
|  |  | 不卫生 | 断 | 裂开 |
|  |  | 可恶至极 | 大窟窿 | 不翼而飞 |
|  |  | 容易坏 | 烂 | 严重破损 |
|  |  | 压扁 | 湿透 | 浸染 |
|  |  | 包装破损 | 浸透 | 刺激气味 |
|  |  | 内物外露 | 糟蹋 | 摔坏 |
|  |  | 变形 | 割开 | 水渍 |
|  |  | 折痕 | 裂痕 | 全碎 |
|  |  | 切痕 | 缺失 | 不堪入目 |
|  |  | 过于粗糙 | 压碎 | 坏 |
|  |  | 包装破口 | 老鼠啃咬 | 破掉 |
|  |  | 包装烂 | 损伤 | 裂 |
|  |  | 包装损坏 | 丢失 | 严重变形 |
|  |  | 包装压坏 | 东西少了 | 面目全非 |
|  |  | 压瘪 | 碎了 | 破得不行 |
|  |  | 快件损坏 | 弄碎 | 丢了 |
|  |  | 不靠谱 | 不翼而飞 | 东西不全 |
|  |  | 易碎品不要考虑 | 摔毁 | 压扁了 |
|  |  | 寄到哪里去了 | 少了 | 烂了 |
|  |  | 东西还破了 | 摔坏 | 破碎 |
|  |  | 外表无损不代表我里面东西没有摔坏啊 | 少了货 | 严重破损 |
|  |  | 快递商品没有保障 | 破损 | 碎了 |
|  |  | 物品是破损的 | 偷吃 | 被水泡了 |
|  |  | 包裹被撕开了一个口子 | 偷走 | 损坏严重 |
|  |  | 丢失客户货物 | 流光 | 被打开 |
|  |  | 包装有些破损 | 碎成渣 | 物品遗失 |
|  |  | 东西会经常的破坏 | 空箱 | 散的 |
|  |  | 破损包裹 | 寄丢 | 损毁严重 |
|  |  | 箱子摔坏了 | 偷拿 | 碎成渣 |
|  |  | 樱桃早已坏掉 | 打破 | 碎 |
|  |  | 几次压扁 | 完全变形 | 破烂不堪 |
|  |  | 外包装有点破损 | 漏出 | 东西破损 |
|  |  | 外包装很脏 | 撞击痕迹 | 残破不堪 |
|  |  | 邮碎了 | 损坏 | 摔坏 |
|  |  | 每次都是有损伤的 | 破损 | 刮坏 |
|  |  | 东西有损伤 | 面目全非 |  |
|  |  | 东西部分被摔烂了 |  |  |
|  |  | 变形 |  |  |
|  |  | 丢失过一次东西 |  |  |
|  |  | 容器杯裂了 |  |  |

附表6 价格主题关键词库

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1 很经济** | **2 经济** | **3 贵** | | **4 很贵** | |
| 忒便宜 | 不贵 | 偏贵 | 相对较贵 | 贵得不是一星半点 | 价格真是够了 |
| 好便宜 | 便宜点 | 贵一些 |  | 很贵 | 实在太贵 |
| 大赞 | 划得来 | 不便宜 |  | 太贵 | 相当贵 |
| 真划算 | 价格还行 | 价格高一些 |  | 价格最高 |  |
| 竭力推荐 | 价格还可以 | 不贵多少 |  | 相当贵 |  |
| 够便宜 | 实惠 | 贵了一点点 |  | 最贵 |  |
| 真便宜 | 划算 | 有点贵 |  | 这么贵 |  |
| 超级划得来 | 稍微便宜些 | 价格贵 |  | 好贵 |  |
| 最便宜 | 比较便宜 | 贵点 |  | 价格不是一般的高 |  |
| 太实惠了 | 够便宜 | 价格高 |  | 超贵 |  |
| 价钱任性 | 便宜些 | 比较贵 |  | 超级贵 |  |
| 相当实惠 | 略微便宜 | 贵不多少 |  | 无语的价格 |  |
| 价钱一流 | 比较划算 | 贵一点点 |  | 真贵 |  |
| 堪比邮政 | 价格低 | 稍贵 |  | 太尼玛贵 |  |
| 超级划算 | 实惠些 | 价格高了点 |  | 忒贵 |  |
| 绝对划算 | 划算一点 | 贵了些 |  | 贵爆了 |  |
| 超级便宜 | 便宜一些 | 小贵了点 |  | 价钱太高 |  |
| 不是一般的便宜 | 价格低一点 | 贵一丁点 |  | 实在太贵 |  |
| 太便宜 | 不怎么贵 | 价格稍微高了点 |  | 不是一般的贵 |  |
| 真实惠 | 较便宜 | 贵些 |  | 真TMD贵 |  |
| 超便宜 | 略微划算些 | 贵了点 |  | 价钱真高 |  |
| 够划算 | 较实惠 | 运费较高 |  | 死贵 |  |
| 这么实惠 | 便宜一点 | 高点点 |  | 一直很贵 |  |
| 超划算 | 价格较低 | 价格偏高 |  | 贵得多 |  |
| 真划得来 | 便宜一点 | 价格稍高 |  | 比一般的快递都贵 |  |
| 相当便宜 | 相对便宜 | 价格稍贵些 |  | 比其他快递贵 |  |
| 价钱真低 | 略实惠 | 比较贵一些 |  | 价钱相当高 |  |
| 16个赞 | 稍微划算 | 稍微贵些 |  | 价格最高 |  |
| 够实惠 | 价格低一些 | 价格贵些 |  | 贵真多 |  |
| 忒划算 | 比较实惠 | 价钱高点 |  | 价格不是一丁点的高 |  |
| 超级实惠 | 有一点便宜 | 稍微贵一些 |  | 价格忒高 |  |
| 价格相当低 | 价格可以接受 | 有一点儿贵 |  | 很贵的伐 |  |
| 不是一般的实惠 | 实惠一点 | 价格较高 |  | 实在贵 |  |
| 无敌了 | 划算一些 | 较贵 |  | 确实贵 |  |
| 真心便宜 | 价钱比较低 | 比较贵一些 |  | 价钱超高 |  |
| 最划算 | 花钱少 | 有点小贵 |  | 太贵了 |  |
| 好实惠 | 划得来 | 稍微贵点 |  | 贵的离谱 |  |
| 挺便宜 | 比较实惠 | 有些贵 |  | 贵很多 |  |
| 实惠的多 | 划算得多 | 价格相对较高 |  | 贵好多 |  |
| 不是一般的划算 | 便宜一丁点 | 贵了一些 |  | 价格很高 |  |
| 特别便宜 |  | 小贵 |  | 贵太多 |  |
| 比其他快递都便宜 |  | 稍微贵了一点点 |  | 价格真高 |  |
| 出乎意料的便宜 |  | 价钱高一些 |  | 价钱忒高 |  |
| 灰常划算 |  | 比较昂贵 |  | 太贵啦 |  |
| 忒实惠 |  | 涨价 |  | 贵的不能接受 |  |
| 好划算 |  | 稍微贵了一些 |  | 贵出了新高度 |  |
| 超实惠 |  | 贵一点 |  | 简直太贵 |  |
| 真划算 |  | 有一些贵 |  | 不敢恭维 |  |
| 便宜的令人惊讶 |  | 略贵 |  | 真够贵的 |  |
| 不能更便宜 |  | 价格高一些 |  | 价格超一倍 |  |

附表7 服务人员素质主题关键词库

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 很好** | **2 好** | **3 差** | **4很差** |
| 爽快 | 差不多 | 比较差 | 恶劣 |
| 很好 | 好 | 不是很好 | 很差 |
|  | 可靠 | 马马虎虎 | 最差劲 |
|  | 还不错 | 别提了 | 跟狗似的 |
|  | 蛮好 | 不行 | 不好好说话 |
|  | 还行 | 态度差 | 不客气 |
|  | 尊重 | 蛮横 | 乱咬人 |
|  |  | 不讲理 | 特别的不好 |
|  |  | 很拽 | 骂人 |
|  |  | 教养不高 | 没素质 |
|  |  | 责任心弱 | 没文化 |
|  |  | 狡辩 | 差的死 |
|  |  | 不负责 | 满嘴粗口 |
|  |  | 不好 | 不耐烦 |
|  |  |  | 嗓门很大 |
|  |  |  | 大吵一架 |
|  |  |  | 恶意损坏 |
|  |  |  | 恶言相向 |
|  |  |  | 踹门 |

附表8 投诉理赔满意度主题关键词库

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 非常满意** | **2 满意** | **3 不满意** | **4 很不满意** |
| 速度快的让人反而有点不适应 | 确实解决了不少问题 | 态度倒是挺好就是没有下文 | 打了N个电话查询投诉也无个说法 |
| 投诉后效率好快 | 投诉之后才给我送 | 电话投诉过几次也不见改善 | 都半个月过去了，还不给解决 |
| so good | 过了几天就处理了 | 投诉索赔也是层层门槛 | 语气那叫一个牛逼得瑟 |
| 立刻帮我解决了 | 效率一般 | 投诉相当于白投诉 | 解决很不满意 |
| 马上快递送到家 | 差强人意 | 投诉也不积极处理 | 投诉形同虚设 |
| 很快解决 | 解决了 | 依然不肯理赔 | 没有丝毫回应 |
| 投诉后立马处理了 |  | 拖我将近一个月 | 一点反应都没有 |
|  |  | 几天也没个回复 | 多次投诉未反馈 |
|  |  | 不在赔偿范围之内 | 一直推卸不给赔偿 |
|  |  | 赔偿诉求难以接受 | 问题一概解决不了 |
|  |  | 只给我260块钱 |  |
|  |  | 客服响应速度太差 |  |
|  |  | 投诉电话还是忙音 |  |
|  |  | 最可气的网络客服 |  |
|  |  | 投诉相当于白投诉 |  |
|  |  | 打了十次九次没人接 |  |
|  |  | 连一颗星的资格都没 |  |
|  |  | 投诉压根就是摆设的 |  |
|  |  | 投诉两次了依旧没反应 |  |
|  |  | 售后都是做滥竽充数的 |  |

附表9 网店分布便利主题关键词库

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 十分便利** | **2 较为便利** | **3 不便** | **4 非常不便** |
| 网点就在我们小区里 | 开车五分钟 | 开车10多分钟 | 4-5个小时 |
| 离我家不出一条街 | 几分钟之内 | 半个小时车程 | 跑了十公里路 |
| 离家也就1公里 | 一公里不到 | 走了几条街 | 十万八千里 |
| 小区门口就是 | 附近有 | 隔了两条街 | 不设网点 |
| 过马路就是 |  | 跋涉两公里 | 远离市区 |
| 可近了 |  |  | 荒郊野外 |
|  |  |  | 真难找 |
|  |  |  | 太远了 |
|  |  |  | 县城没网点 |

附表10 快件信息提醒主题关键词库

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 很规范** | **2 规范** | **3 不规范** | **4 很不规范** |
| 挨个通知 | 2分钟内通知 | 没显示 | 不通知 |
| 自动提醒 | 电话订好时间 | 没有任何短信电话 | 信任失去 |
| 打电话告诉 | 通知短信 | 无法沟通 | 自己查物流才查到 |
| 通知我好几遍 | 收到处理短信通知 | 没人联系 | 没人打电话咨询 |
| 提醒服务太到位 | 签收通知 | 一动不动得物流消息 | 一直拖着 |
| 保持沟通 | 发短信通知 | 不发短信 | 从来不通知 |
| 服务真好 | 发微信通知 | 未通知 | 电话都没有 |
| 电话通知取件 | 收到了顺丰的发件通知 | 没有人通知 | 连个通知都不给 |
| 有人性 | 送货通知 | 不提前通知 | 短信都没有 |
| 短信通知给力 | QQ上通知 | 不通知一声 | 没电话短信通知 |
| 电话回访 | 发了来件通知 | 没有及时通知 | 垃圾 |
| 电话短信通知 | 发邮件通知 | 不及时 | 差评 |
| 多条短信通知 | 推送通知 | 没有接到询问 | 推卸责任 |
| 连环短信 | 支付宝和QQ通知 | 没有短信通知 | 没有通知收件人 |
| 有通知 | 邮箱通知 | 没有通知到位 | 无人通知收货 |
| 实时更新 | 微信签收通知 | 没通知人家 | 没人通知我 |
| 服务态度好 | 接到快递通知 | 也没通知 | 挂我电话 |
| 周到 | 发货通知 | 为什么不通知 | 未有任何通知 |
| 发货及时 | 显示提货通知 | 不发信息 | 就放在那里晾着 |
| 通知及时 | 有短信通知 | 没事先电话通知 | 没有任何电话短信通知 |
| 效率高 | 发短信 | 未有通知进展 | 时效延误 |
| 及时通知 | 有点慢 | 随意放置 | 没有通知 |
| 提前打电话 | 广告植入 | 没有记录 | 没人通知 |
| 通知快 | 短信通知 | 没有及时通知 | 不打电话 |
| 通知态度好 | 提前通知 | 只通知一次 | 短信通知都没 |
| 业界良心 | 主动发短信通知 | 没有电话通知 | 不联系客户 |
| 特意打电话通知 |  | 不提前通知 | 没有到货通知 |
| 打电话通知 |  | 只有一个通知 | 货物丢失 |
|  |  | 没有停运通知 | 不发货 |
|  |  | 加收费 | 态度不好 |
|  |  | 只发省会 | 不靠谱 |
|  |  | 客服不畅通 | 杳无音讯 |
|  |  | 匆忙签收 | 无从查询 |
|  |  | 小城镇收不到 | 地址错误 |
|  |  | 签收问题 | 错误录入 |
|  |  | 通知未收到 | 效率低 |
|  |  | 联系不到 | 投诉无门 |
|  |  | 客服占线 | 记录不明 |
|  |  | 通知不到位 | 不负责 |
|  |  | 通知慢 | 推卸责任 |
|  |  | 短信不通知 | 通知不具体 |
|  |  | 不准备通知 | 通知内容不详实 |
|  |  | 不喜欢 | 没消息 |
|  |  | 没有通知 | 电话没有短信没有 |
|  |  | 没收到 | 联系不到 |
|  |  | 终于 | 嚣张 |
|  |  | 从来不给我 | 起码 |
|  |  | 鄙视 | 至少 |
|  |  | 不电话通知 | 猖狂 |
|  |  | 等通知 | 忽悠 |
|  |  | 不告知 | 一直没打电话，也没发短信通知 |
|  |  | 投诉 | 根本就没有人通知 |
|  |  | 没消息 | 完全没有收到通知 |
|  |  | 不管了 | 没有任何通知 |
|  |  | 不打电话通知 | 从来不打电话通知 |
|  |  | 未通知本人 | 什么都没通知 |
|  |  | 漏打电话发短信 | 不作任何通知 |
|  |  | 不予通知 | 根本不通知 |
|  |  | 没通知 | 未以任何形式通知 |
|  |  | 没短信又没电话通知 |  |
|  |  | 信息错发 |  |
|  |  | 没提前通知 |  |
|  |  | 一句话都没交代 |  |
|  |  | 晚通知 |  |

附表11 咨询服务便捷主题关键词库

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 非常便捷** | **2 便捷** | **3 不便捷** | **4 很不便捷** |
| 随叫随到 | 在网上咨询 | 客服都哪去了 | 在网页上找不到 |
| 十分方便 | 有专门客服 | 线上客服很慢 | 打了N次电话 |
| 一进网页就是 | 直接网点咨询 | 问好几次才行 | 太不方便 |
| 电话接听快 | 接听率高 | 没找到服务点 | 咨询不到 |

附表12 准时交货主题关键词库

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 很准时** | **2 准时** | **3 不准时** | **4 很不准时** |
| 每次都提前 | 1小时之内 | 等了10分钟 | 等了好多天 |
| 太守时了 | 准时送到 | 肯定没带表 | 没见影儿 |
| 等我半天 | 打过电话几分钟就到 | 耽误时间 | 不知道送哪去了 |
| 冒着大雨送 | 有时会提前 | 都想退货了 | 怎么还不来 |
|  |  | 咋这么慢 | 说好的一会到呢？ |

附表13 取件便利主题关键词库

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 很便利** | **2 便利** | **3 不便利** | **4 很不便利** |
| 太便利了 | 打电话就行 | 走了一会儿 | 去网点取 |
| 送货上门 | 取货点很近 | 隔着两条街 | 找了一个小时 |
| 直接送到门外 | 网点就在门外 | 每次走好远 | 打车取的 |
| 放门外 | 走几分钟 |  | 好几公里 |
| 就在楼下 | 拐角处 |  | 骑车10分钟 |
| 有自助存储柜 |  |  | 不知道在哪 |
| 小区外 |  |  |  |