



滴滴司机奖励体制优化产品 方案

任务

- 01 : 调研交易型产品的B端营销奖励体系。
- 02 : 对滴滴司机奖励体制进行分析，并针对其中的一至两点给出产品解决方案。

Content

背景介绍

竞品分析

产品解决方案

新的思考维度

背景介绍

滴滴现状

当前奖励体制及问题

司机反馈问题

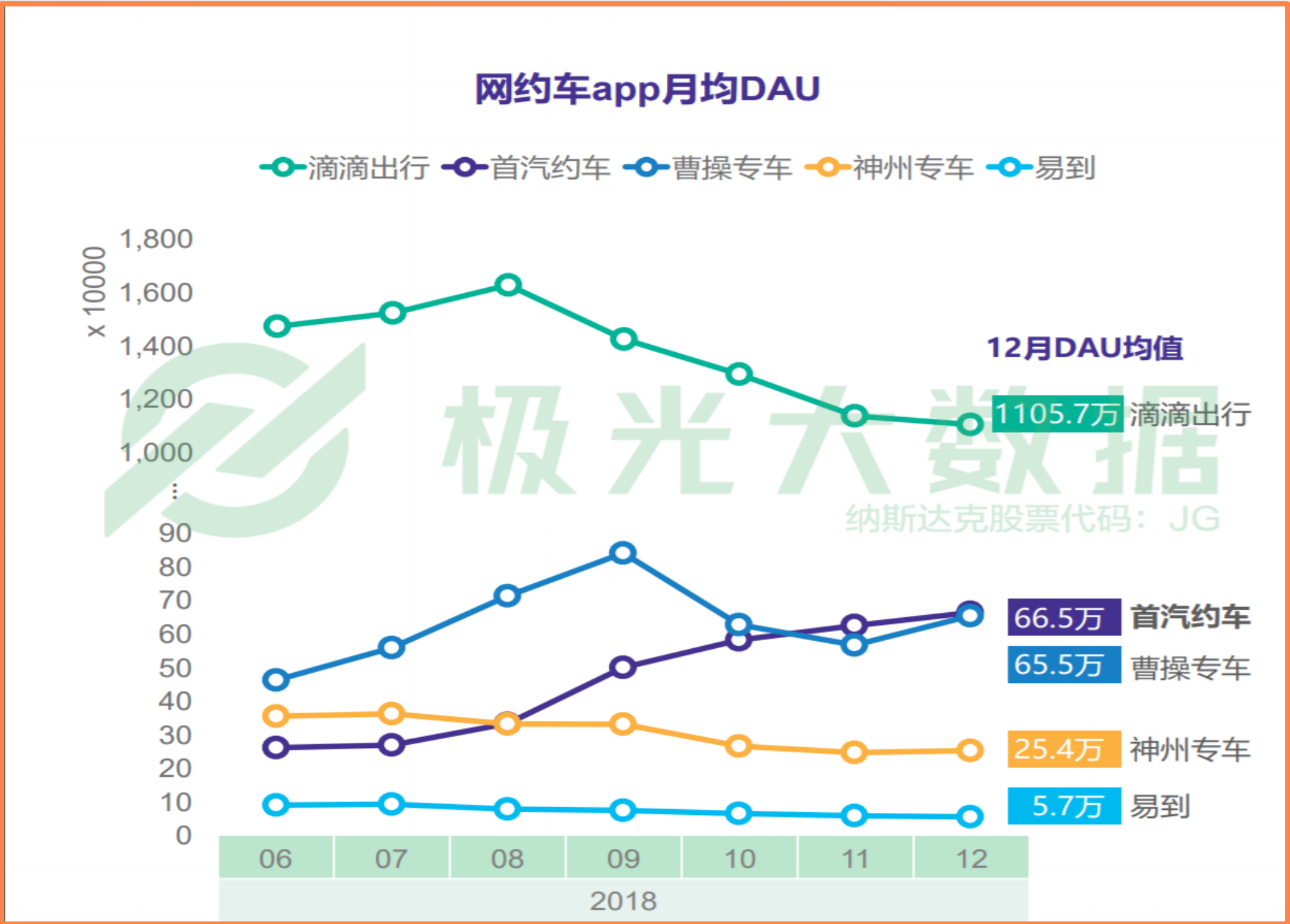
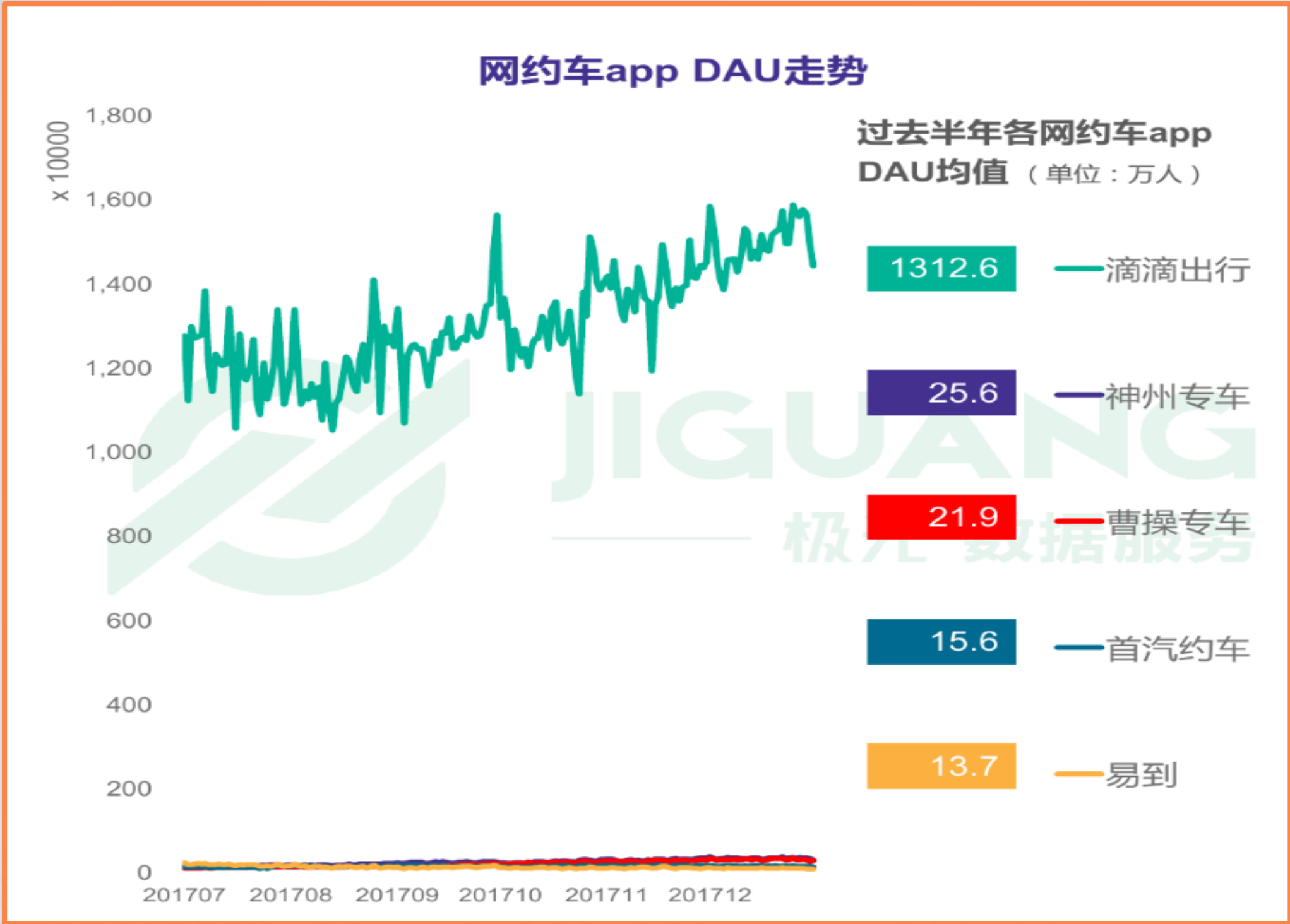
滴滴生态

滴滴现状

整个网约车市场处于高速发展期，滴滴却已经发展成熟。甚至日活量下降。

其它网约车平台的崛起，导致滴滴司机流失，造成用户打不到车的情况。

来源：极光数据



当前奖励体制

滴滴新人奖

活动内容：活动时间内激活账号，账号激活之日起7日内完成2单快车订单奖励50元，完成5单快车订单奖励100元；奖励取最高值发放。

活动限制：限完成快车订单，加盟车优选型司机参与活动，按订单结束时间计算。

奖励到账时间：新人周期结束后统一发放。

滴滴翻倍奖

活动内容：早晚高峰（7:00:00-09:59:59，17:00:00-19:59:59）、夜高峰（21:00:00-22:59:59）每单1.6倍收入；午休高峰（12:00:00-13:59:59）每单1.4倍收入；其余时段单单1.2倍收入；每单奖励25元封顶。仅限快车订单参与活动；限加盟车司机参加。

活动限制：1.按订单发出时间计算；2.代充值和纯余额支付不享受该奖励；3.跨城接单将不享受任何一地的奖励。

当前奖励体制存在的问题

奖励的形式比较单一， 奖励机制有待完善

1. 目前奖励的形式都是围绕金钱，而滴滴与司机的主要矛盾就是钱的问题。

2. 目前只有冲单奖、拉新奖。奖励机制有待丰富。

车主反馈的问题

01

冲单奖最后一单完成不了，领取不了奖金。

辛辛苦苦做冲单，最后一单突然接不到单了怎么回事？接到单了完成不了，取消也不行？
系统在针对我？！

02

取消订单影响评分，碰到远程单是个问题。

司机取消订单时会**影响评分**，而评分的高低与优先派单有关。
碰到远程单回程可咋办？取消？
碰多了呢？还拉不拉了啊！

03

对称号“运力英雄”毫不在意。

司机页面的“运力英雄”称号。

司机：“这个啊，跑跑就有了，没啥用。”

收集反馈来源：车主QQ群，百度贴吧，
打车交流，头条新闻

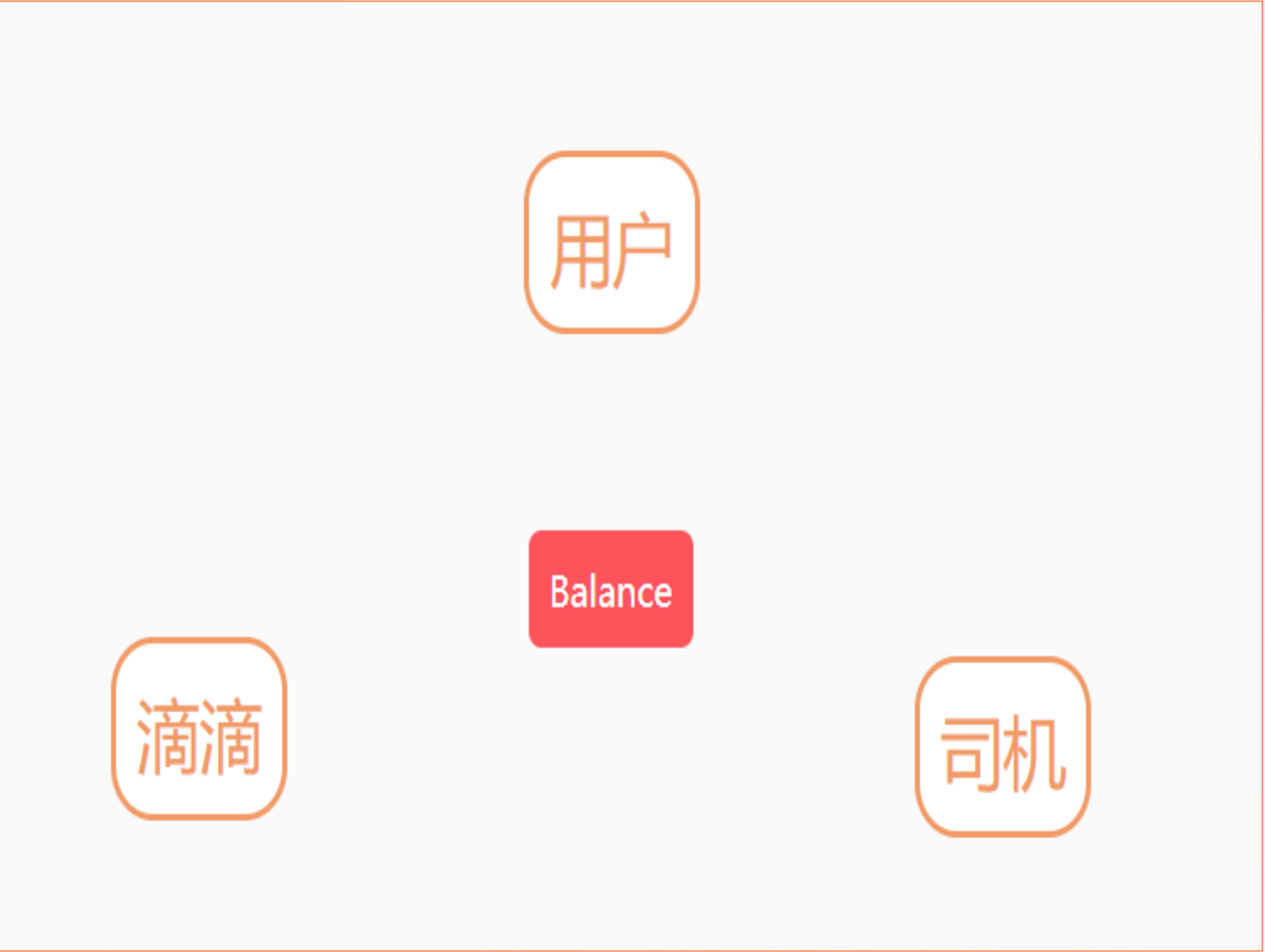
滴滴生态

在滴滴这个生态中，主要有三方。

用户：在滴滴平台上享受一键叫车接送的服务，并且向滴滴付费。

滴滴车主：在享受滴滴派单服务的同时，为客户提供接送服务。收取滴滴抽成后的佣金，接收滴滴的活动奖励。

滴滴：为用户提供一键叫车服务，为滴滴提供派单服务。收取用户的付费，给车主抽成之后的佣金，给车主活动奖励。



矛盾点： 各方的利益。

如果对用户收费少了，滴滴和司机生存困难，如果用户车费收多了，用户体验变差甚至离开平台体系。
滴滴对司机的抽成如果高了，司机收入变少，可能会离开平台，抽少了，滴滴就不盈利了。
其中，滴滴与车主的矛盾比较尖锐。

在这个生态中，滴滴需要严格保证各方利益的平衡。

网约车行业 视频行业 合适的奖励形式

滴滴

- 1. 高峰冲单奖
- 2. 新人奖

美团打车

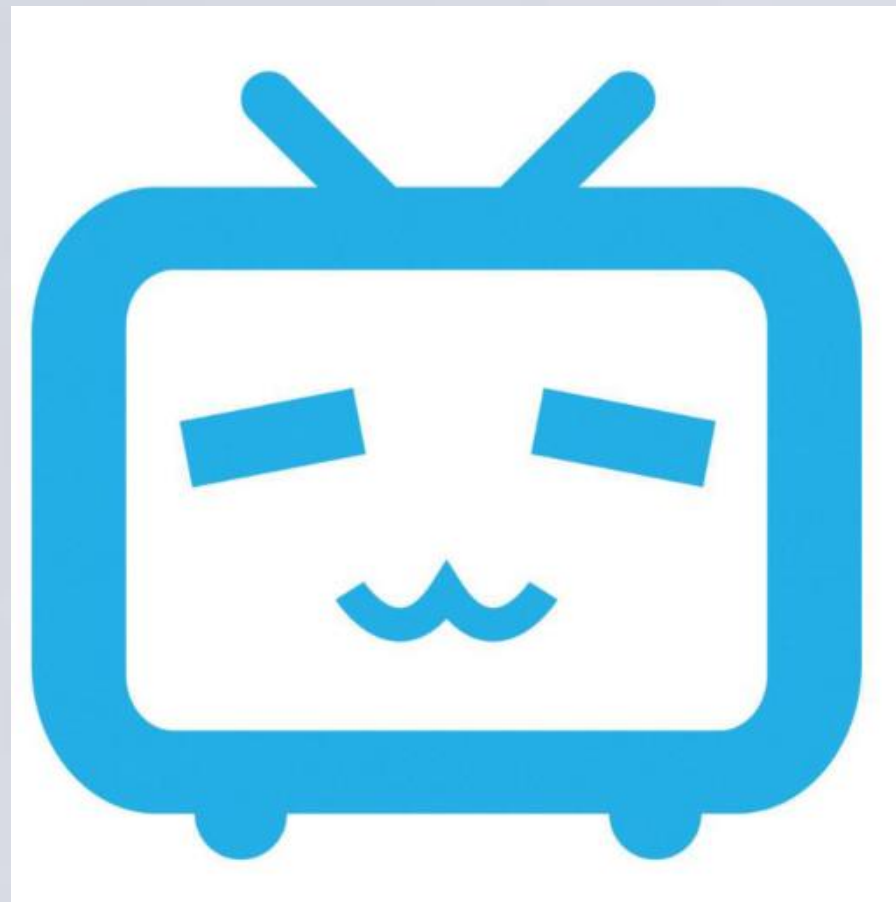
- 1. 单数给与奖励
- 2. 新人奖
- 3. 免抽佣待遇
- 4. 服务时长奖

服务时长奖可考虑

曹操专车

- 1. 基本奖励460元/周
- 2. 积分排名奖
- 3. 达标奖
- 4. 电费补贴

积分排名的奖励可考虑



分层级奖励：

有一定粉丝量的up主加入“创新计划”后，投稿的视频播放量超过1000次之后分层级获得奖励。



利用平台的先天条件：

改变奖励形式，基于主播的业绩，平台给予主播，引流奖励。

合适的奖励形式

01

根据滴滴现状适当丰富奖励机制。

比如： 增加服务时长费

同时可以适当避开滴滴与司机主要矛盾，增加奖励的形式（不是金钱，但对司机来说有价值）。

02

分层级奖励，旨在激励司机多跑多拉。

增加在司机冲单过程中的奖励，提升司机奖励体验，同时又激励司机。

03

利用平台先天条件，在增加奖励价值的同时，降低奖励的成本。

避开滴滴与车主之间的矛盾，滴滴奖励给的“不痛”，司机收到奖励觉得“惊喜”。

问题回顾
解决方案

当前奖励体制存在的问题

奖励的形式比较单一， 奖励机制有待完善

1. 目前奖励的形式都是围绕金钱，而滴滴与司机的主要矛盾就是钱的问题。

2. 目前只有冲单奖、拉新奖。奖励机制有待丰富。

车主反馈的问题

01

冲单奖最后一单完成不了，领取不了奖金。

辛辛苦苦做冲单奖，最后一单突然接不到单了怎么回事？
接到单了完成不了，取消也不行？
系统在针对我？！

02

取消订单影响评分，碰到远程单是个问题。

司机取消订单时会**影响评分**，而评分的高低与优先派单有关。
碰到远程单回程可咋办？取消？
碰多了呢？还拉不拉了啊！

03

对称号“运力英雄”毫不在意。

司机页面的“运力英雄”称号。
司机：“这个啊，跑跑就有了，没啥用。”

收集反馈来源：车主QQ群，百度贴吧，
打车交流，头条新闻

对奖励体制的完善

各个维度完善奖励体制。

01

设立恶劣天气冲单奖励体系

目前 高峰时期vs平峰时期
有高峰时期的奖励

可以在用户打车需求较大的恶劣天气增设奖励体系，提高司机冲单积极性，进而提高订单完成率。

02

增设服务时长收费

在“公里费”之外增设“服务费”，用户享受叫车服务，理应对服务付费。
设定在一定范围内，对用户影响不大。

03

在奖励中设置“免费保养车辆”的奖励

避开滴滴与车主之间的矛盾，利用滴滴与汽车厂商的联盟关系，为司机提供免费的车辆保养奖励。

滴滴不需要为此奖励付出过多，同时又降低了车主的生活成本。

04

设立特殊称号奖励

累计单数限制发放或特殊任务限制发放。
培养、增强司机的职业荣誉感与责任感。
改善大众对司机的负面看法，缓解司乘矛盾。

“最后一单完不成”的解决方案

提高奖励界面司机的用户体验。

01

分阶层奖励

低层的冲单奖励比较小，但是较为容易达到。高层的奖励大，难以达到。

冲单过程中激励司机，保证司机拿到奖励的同时提高工作积极性。

又因为低层的奖励小，所以滴滴较之以往不需要承受过多负担，只是把之前的最终奖励分散放到了冲单的途中。

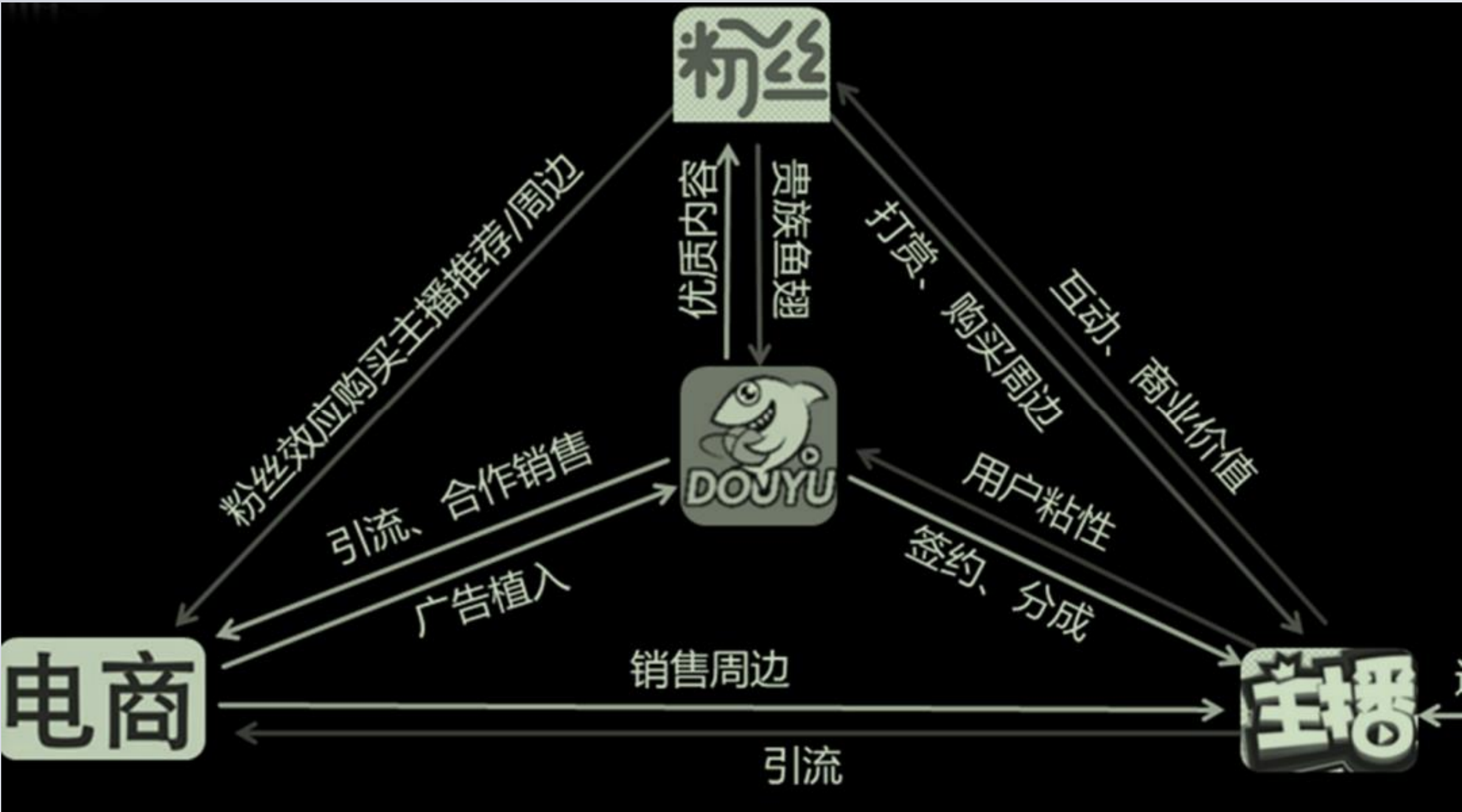
02

冲单奖励界面设置 金字塔冲单榜

让司机看到各个阶层的冲单人数，使奖励体制透明化。

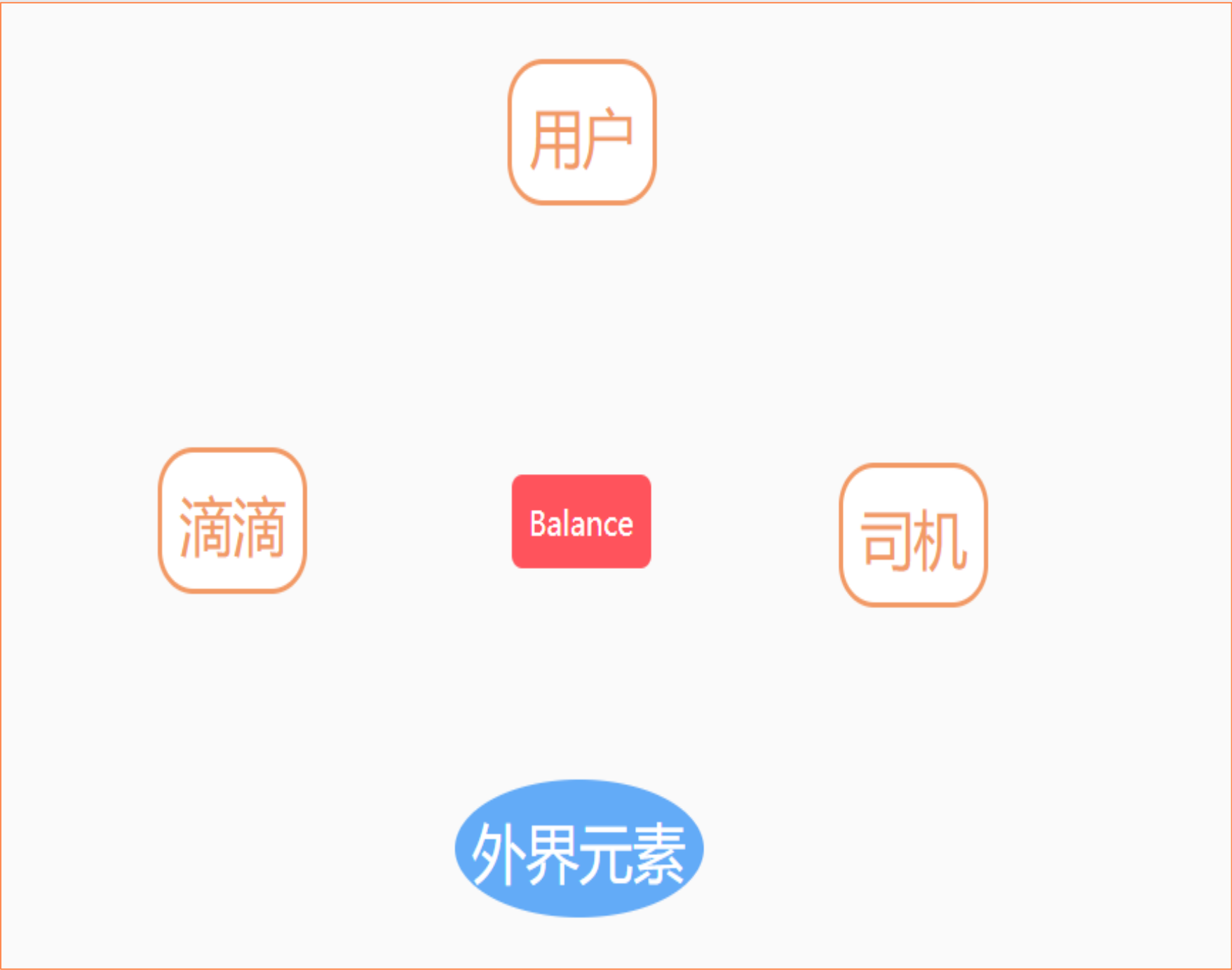
增强司机对滴滴平台的信服、依赖。激励司机冲单。

提供新的解决问题的思考维度



直播平台生态中引入外界外界因素，减缓平台与主播之间的矛盾。

电商的介入，为直播行业提供了新的业务与收入来源。



滴滴是否可以向直播行业学习，在原有生态下引入新的外界元素来拓展业务，缓解与司机之间的矛盾？

A grayscale background image showing a person's hands typing on a laptop keyboard. A black cup is on the desk to the left. The scene is dimly lit, with a window in the background. An orange semi-transparent banner covers the middle of the image, containing the text.

感谢您的观看

THANK YOU FOR WATCHING